

Noordelijke Hogeschool Leeuwarden

HBO-Bachelor Bedrijfskundige Informatica & Associate Degree (Ad) IT Service Management

Managementsamenvatting

Dit rapport is het verslag van het auditteam dat in opdracht van Netherlands Quality Agency (NQA) een bestaande hbo-bacheloropleiding Bedrijfskundige Informatica **en een Ad programma IT Service Management** heeft beoordeeld. Het beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies. Het rapport is conform het *NQA Protocol 2010 hbo-bacheloropleiding* opgesteld.

De rapportage heeft betrekking op:

Instelling	NHL Hogeschool
Opleiding	hbo Bachelor Bedrijfskundige Informatica (BI) en Associate Degree (Ad) IT Service Management (ITSM)
Varianten	Voltijd/deeltijd
Croho-nummer	BI voltijd 34404 BI deeltijd 34404 ITSM voltijd 80024/34404 ITSM deeltijd 80024/34404
Locaties	Leeuwarden
Auditdatum	20 mei 2010
Auditteam	Prof.dr.S.K.Th. (Jacques) Boersma Ir. A.H. (Ton) van der Gaag Dhr. L. (Laurens) Kroeze, studentlid Mw. drs. T. (Tineke) Kleene (NQA-auditor)

Door de NHL Hogeschool (verder: NHL) is een dossier ingediend bij NQA voor de beoordeling van de bestaande hbo-bacheloropleiding Bedrijfskundige Informatica en de opleiding ITSM (Ad). Bij de aanvraag werd door de instelling een zelfevaluatie rapport aangeboden dat naar vorm en inhoud voldeed aan de eisen die NQA in het *NQA Protocol 2010 hbo-bacheloropleiding* stelt.

Voor de beoordeling van de kwaliteit en het niveau van de bestaande opleiding heeft NQA een panel samengesteld, dat voldoet aan de eisen van de NVAO. De leden van dit panel hebben voorafgaand aan het locatiebezoek het zelfevaluatie rapport van de opleiding en een aantal afstudeerwerken van BI-alumni ontvangen. Voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van het panel heeft de secretaris een validatiebrief naar de opleiding gestuurd. Het belangrijkste aandachtspunt in die brief was het gebrek aan informatie over de opleiding ITSM (Ad) die bij het zelfevaluatie rapport zat. Naar aanleiding van deze brief heeft de opleiding het panel aanvullende informatie toegestuurd, waaronder ook enkele afstudeerwerken van Ad-studenten. Op 12 mei heeft het panel een voorbereidende bijeenkomst gehad waarin de eerste indrukken naar aanleiding van de aangeleverde informatie zijn uitgewisseld. Tijdens deze bijeenkomst heeft het panel aanvullende vragen aan de opleiding opgesteld. Op 18 mei zijn deze vragen schriftelijk beantwoord. Het panel heeft voorafgaand aan het locatiebezoek de antwoorden op de vragen en de aanvullende informatie bestudeerd. Op 20 mei 2010 heeft het panel een bezoek aan de opleiding

gebracht. Het zelfevaluatie-rapport en alle overige (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie hebben het panel in staat gesteld om tot een weloverwogen oordeel te komen.

Doelstellingen opleiding

De eindkwalificaties van de opleiding sluiten aan bij de eisen die daaraan door de beroepspraktijk worden gesteld. De opleiding heeft het landelijk erkende profiel van de Bachelor of ICT als uitgangspunt genomen voor de eindkwalificaties van zowel de opleiding BI als ITSM. Het verschil tussen beide opleidingen is dat de studenten van de opleiding ITSM de eindkwalificaties op een lager niveau ontwikkelen dan de studenten van de opleiding BI. De werkveldadviesraad is nauw betrokken bij de opleiding. De adviesraad zorgt ervoor dat de eindkwalificaties actueel blijven en dat ze zijn afgestemd op de wensen van het regionale beroepenveld. Het niveau van de eindkwalificaties sluit aan bij de Dublin descriptoren.

Programma

Het programma voldoet aan de eisen die aan een hbo-opleiding kunnen worden gesteld. De gebruikte literatuur is actueel en van voldoende niveau. De studenten komen echter nauwelijks in aanraking met Engelstalige literatuur. Het panel is van mening dat dit vooral in de BI-opleiding een tekortkoming is in een dergelijk vakgebied. In de studentenstatuten en de modulehandleidingen wordt de relatie tussen de eindkwalificaties en de onderdelen van het programma expliciet aangegeven.

Het programma kent een opbouw in vier leerlijnen die als rode draad door de opleiding lopen. Elke leerlijn laat een opbouw in niveau van de te behalen competenties zien. Een thematische werkwijze zorgt ervoor dat de leerlijnen in elke fase van de opleiding aan elkaar gerelateerd zijn. Door deze opbouw is er sprake van horizontale en verticale samenhang. Ook de portfolio's die in de opleiding worden gebruikt zorgen voor samenhang in het programma van de individuele studenten. Beroepsvaardigheden worden vooral in de integrale leerlijn ontwikkeld. De samenhang in het programma wordt voortdurend bewaakt door middel van themateams, afdelingsvergaderingen en studiedagen.

De programmaonderdelen en toetsen zijn goed over het programma verspreid en er zijn weinig "drempels" in de opleiding. Wel is de deeltijdopleiding van BI en ITSM zwaar, doordat deze vaak gecombineerd wordt met een fulltime baan en een gezin.

De formele instroomeisen sluiten goed aan bij de opleiding en de verschillende varianten van de opleiding zijn afgestemd op de aard van de instromende studenten. Met alle studenten worden intakegesprekken gevoerd. De deeltijdstudenten kunnen via een ECV-procedure eventueel vrijstellingen krijgen en worden op een andere manier begeleid dan de voltijdstudenten. Er is sprake van een goede afstemming met aanleverende scholen, waarmee de opleiding structurele contacten onderhoudt.

De opleidingen BI en ITSM voldoen qua studieduur aan de formele eisen die aan een bachelor- respectievelijk een Ad-opleiding worden gesteld, namelijk minimaal 240 respectievelijk 120 ECTS.

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 voltijd varianten van de opleiding plaats in de integrale leerlijn en in de deeltijd varianten in de beroepspraktijk, die

ook in de rest van de opleiding sterk aanwezig is. Competenties vormen het uitgangspunt van de opleiding en de studenten reflecteren permanent op het beroep en de beroepsuitoefening. In de deeltijd varianten van de opleiding is sprake van meer zelfwerkzaamheid en in alle varianten is sprake van toenemende zelfsturing en afnemende begeleiding.

De kwaliteit van de toetsen wordt op diverse manieren bewaakt. Er is voldoende variatie aan toetsvormen en de toetsen sluiten in het algemeen goed aan bij de inhoud en het niveau van het programmaonderdeel waarbij zij horen. Assessments spelen een belangrijke rol in de studievoortgang. Het panel plaatst een kanttekening bij de toetsing van het eindniveau waarbij de beschikbare beoordelingsformulieren onvolledig worden ingevuld en waardoor de systematiek van beoordelen onvoldoende transparant is.

Inzet van personeel

De docenten van de opleiding hebben allemaal ervaring buiten het onderwijs en veel van hen hebben na hun opleiding aanvullende trainingen gevolgd op hun vakgebied. Het aantal docenten met een wo-opleiding is relatief gering. Ook doen weinig docenten onderzoek. Een van de docenten is actief in de kenniskring en een docent is bezig met een promotie. Het panel is van mening dat hier nog meer aandacht aan kan worden besteed, vooral gezien de ambities van de opleiding om meer onderzoek in het programma te brengen. Er zijn voldoende docenten om de opleiding aan te bieden en de kerndocenten hebben allemaal relatief grote aanstellingen (0.8 – 1 fte). De opleiding doet er voldoende aan om de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de docenten op peil te houden. Er wordt veel aan scholing gedaan en jaarlijks vinden functionerings- en beoordelingsgesprekken plaats.

Voorzieningen

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 aan te kunnen bieden. De opleiding kent een uitgebreid systeem van SLB, 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. 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.

Interne kwaliteitszorg

De opleiding kent een uitgebreid systeem van kwaliteitszorg. Er vinden regelmatig evaluaties plaats en er wordt gebruik gemaakt van streefnormen. Ook worden er interne audits uitgevoerd. De vertaling van de uitkomsten van deze interne audits naar concrete acties is nog magere en verdient meer aandacht. 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 aan de opleiding uitgevoerd. De verschillende belanghebbenden worden systematisch bij de kwaliteit van de opleiding betrokken.

Resultaten

De gerealiseerde kwaliteit is bij zowel BI als ITSM in overeenstemming met de eindkwalificaties van de opleiding. Het werkveld is tevreden over de afgestudeerden van BI (ITSM heeft nog geen alumni op de arbeidsmarkt afgeleverd) en afgestudeerden vinden snel een baan. Het panel heeft kritiek op de wijze waarop het afstuderen wordt beoordeeld. De systematiek die hierbij wordt gehanteerd is niet geheel transparant en sommige onderdelen worden ook niet schriftelijk vastgelegd. Hoewel de kwaliteit van de afstudeerscripties aan de basiseisen voldoet, verdient de transparantie van de beoordeling nog aandacht. Ook vindt het panel dat bij het afstuderen nog meer gelet kan worden op de analytische kwaliteiten van de studenten.

De rendementen van de opleidingen zijn niet stabiel. Sommige jaren wordt wel aan de streefdoelen voldaan, andere jaren niet. Er zijn diverse acties in gang gezet om de rendementen te verbeteren. Gerelateerd aan het landelijk gemiddelde ligt het rendement van de BI NHL iets boven het gemiddelde.

Alles overziend komt het auditteam van NQA tot de conclusie dat de kwaliteit en het niveau van de bestaande hbo-bacheloropleiding Bedrijfskundige Informatica en de Ad-opleiding 80024/34404 IT Service Management (ITSM) van de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden aan de basiseisen voldoen. Een onderbouwing van deze conclusie is opgenomen in hoofdstuk 2.

INHOUD

1	BASISGEGEVENS	9
2	BEOORDELING	15
2.1	Doelstellingen van de opleiding	16
2.2	Programma.....	26
2.3	Inzet van personeel	42
2.4	Voorzieningen.....	47
2.5	Interne kwaliteitszorg	50
2.6	Resultaten	54
3	BIJLAGEN.....	61
Bijlage 1	Deskundigheden leden van het auditteam	63
Bijlage 2	Onafhankelijkheidsverklaring auditteam.....	67
Bijlage 3	Bezoekprogramma.....	71
Bijlage 4	Bijlagen zelfevaluatie en ter inzage gelegd materiaal.....	73
Bijlage 5	Domeinspecifieke referentiekader en opleidingscompetenties	77

1 Basisgegevens

De basisgegevens van de bestaande hbo-bacheloropleiding Bedrijfskundige Informatica zijn in onderstaande tabel weergegeven.

1. Naam instelling	NHL Hogeschool
2. Status instelling	Bekostigd
3. Naam opleiding in CROHO	Bedrijfskundige Informatica (BI) IT Service Management (ITSM)
4. Registratienummer in CROHO	BI voltijd 34404 BI deeltijd 34404 ITSM voltijd 80024/34404 ITSM deeltijd 80024/34404
5. Oriëntatie en niveau	BI voltijd: hbo, bachelor BI deeltijd: hbo, bachelor ITSM voltijd: hbo, associate degree ITSM deeltijd: hbo, associate degree
6. Aantal studiepunten	BI voltijd: 240 studiepunten BI deeltijd: 240 studiepunten ITSM voltijd: 120 studiepunten ITSM deeltijd: 120 studiepunten
7. Afstudeerrichting(en)	n.v.t.
8. Locatie	Leeuwarden
9. Code of conduct	https://www.mijnnhl.nl/nhl-organisatie-bestuur/bureau-bestuursondersteun/jz/Gedragscodeinternationalisering-.pdf Deze is door de NHL Hogeschool ondertekend
10. Variant(en)	Voltijd/deeltijd
11. Inhoudelijk profiel opleiding	<p>De opleiding BI leidt op voor de Bachelor of ICT en de opleiding ITSM leidt op tot Associate degree of ICT. De opleiding BI heeft vooruitlopend op de implementatie van de Bachelor of ICT gebruik gemaakt van de competentieomschrijvingen van het HBO-I.</p> <p><i>Het landelijk geformuleerde beroepsprofiel is de basis voor de inhoudelijke inrichting van het leerplan. Het hiervan afgeleide landelijk ontwikkelde competentieprofiel vormt, samen met de kennisbasis, de door een student te halen eindkwalificaties. Deze eindkwalificaties vormen een samenhangend geheel met kenmerkende beroepssituaties waarbinnen een relatie wordt gelegd tussen beroeps- en opleidingseisen. De life cycle fasen van een informatiesysteem vormen de basis voor de beroepsspecifieke kerncompetenties. De beroepsspecifieke kerncompetenties van de opleidingen BI/ITSM van de NHL zijn, analyseren, Adviseren, ontwerpen, realiseren, implementeren en beheren.</i></p> <p><i>Verder hebben de opleidingen een algemene competentie gedefinieerd, deze omvat de algemene zaken met betrekking tot het functioneren in een arbeidsorganisatie en de persoonlijke en professionele ontwikkeling. Deze 'algemene beroepscompetentie' (professioneel handelen) dekt de algemene hbo-competenties af.</i></p>

<p>12. Beoogd werkveld alumni</p>	<p>De opleiding Bedrijfskundige Informatica leidt studenten op voor beroepen in het gehele beroepenveld, zowel in de profit- als de non-profit sectoren. Het beroepenveld is te splitsen in drie categorieën: ICT-aanbieders, ICT-dienstverleners en ICT-gebruikersorganisaties. De taken en rollen die de afgestudeerde vervult, hangen nauw samen met de omgeving waarin de afgestudeerde gaat werken, b.v. bij dienstverleners is er vaak sprake van detachering wat andere werkverhoudingen met zich meebrengt.</p> <p>De opleiding IT Service Management wil studenten met een diploma mbo-ict (niveau 4) een tweejarig traject aanbieden, waarbij ze vanuit een bedrijfskundige invalshoek in korte tijd uitgroeien tot een ICT-specialist op het gebied Service Management. Studenten van de opleiding IT Service Management komen terecht in het vakgebied dat zich bezighoudt met het inrichten, managen en verbeteren van de ICT-dienstverlening aan interne of externe gebruikers.</p>
<p>13. Plaats opleiding in organisatie-structuur hogeschool</p>	<p>De opleidingen Bedrijfskundige Informatica en IT Service Management maken samen met de bacheloropleiding Technische Bedrijfskunde onderdeel uit van de afdeling Information & Organization. De afdeling Information & Organization is één van de vijf afdelingen van het instituut ECMA. Het instituut ECMA verzorgt Hbo-onderwijs op het gebied van economie en management en beroepsgerelateerde kennisdiensten. Het instituut ECMA is één van de vier instituten van de NHL Hogeschool.</p>
<p>14. Jaar vorige visitatie en datum besluit NVAO</p>	<p>Jaar van visitatie: 2004 (BI) Datum besluit NVAO: 24 augustus 2005 (BI)</p>
<p>15. Belangrijkste wijzigingen in opleiding sinds vorige visitatie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sinds 1 september 2007 maakt de associate degree opleiding IT Service Management onderdeel uit van de bacheloropleiding Bedrijfskundige Informatica. • De propedeutische fasen van de opleidingen BI en ITSM zijn met ingang van 1 september 2009 ingericht op basis van het nieuwe onderwijsconcept van de NHL Hogeschool. • Het stage- en het afstudeertraject van de opleiding BI is competentiegericht gemaakt. De toetsing van het stage- en afstudeertraject is hierop afgestemd. • De studieloopbaanlijn van de opleidingen BI en ITSM is herzien en geïntensiveerd. • De studenten van de opleiding BI hebben meer keuzeruimte gekregen in het studietraject. • De opleidingen BI en ITSM beschikken over een EVC-procedure die in het EVC-centrum NHL is opgesteld. Deze EVC-procedure is in het najaar 2008 gelijktijdig met andere NHL-procedures geaccrediteerd. • De Internetacademie maakt vanaf 1 september 2008 structureel deel uit van de afdeling Information & Organization. Medewerkers van deze kennisdienst maken deel uit van het docententeam van de opleidingen BI en ITSM.

16. Schema opbouw programma

Met ingang van het studiejaar 2006-2007 heeft de afdeling Information & Organization de major-minor structuur ingevoerd voor alle opleidingen. In de major-minor structuur volgen de studenten:

- Een major Bedrijfskunde van 140 EC, waarvan 80 EC bestaat uit modules die gedeeld worden met de opleiding Technische bedrijfskunde en 60 EC uit stage en afstuderen (de opdracht van zowel stage als afstuderen moet betrekking hebben op Bedrijfskundige Informatica/IT Service Management);
- Twee minoren van elk 30 EC. Beide zijn een verdiepende minor op het gebied van Bedrijfskundige Informatica/IT Service Management;
- Een keuzeminor van 30 EC;
- Vrije keuzeruimte van 9 EC.

Het curriculum van BI ziet er als volgt uit:

		BEDRIJFSKUNDIGE INFORMATICA, BACHELOR OF ICT							
Semester			BI-competenties						
			algemeen	adviseren	analyseren	ontwerpen	realiseren	implementeren	exp.&beheren
1	major 30 ec	orientatie op studie en beroep	I	-	I	I	I	-	-
2	major 30 ec	Bouw van een systeem	I	I	I	I	I	I	I
3	minor 30 ec	systeem ontwikkeling	I	I	II	II	II	I	I
4	minor 30 ec	ICT-consultant	I	I	II	II	-	II	I
5	major 30 ec	Stage	II	I	II	II*)	II*)	II*)	II*)
6	minor 30 ec	Keuzeminor, InternetConsultant, Exploitatie&Beheer, ApplicatieOntwikkelaar	II/III Afhankelijk van keuze						
7	major 20 ec	Innovatie en advies	II	II/III	II/III	II/III		II/III	
	keuze 10 ec	keuzevakken							
8	major 30 ec	Afstuderen	III	III*)	III	III*)	III*)	III*)	III*)
		*)afhankelijk van opdracht en bedrijf/organisatie							
		Voor afstuderen alles minstens II, en minimaal 4 op niveau III, waaronder in ieder geval algemeen en analyseren							

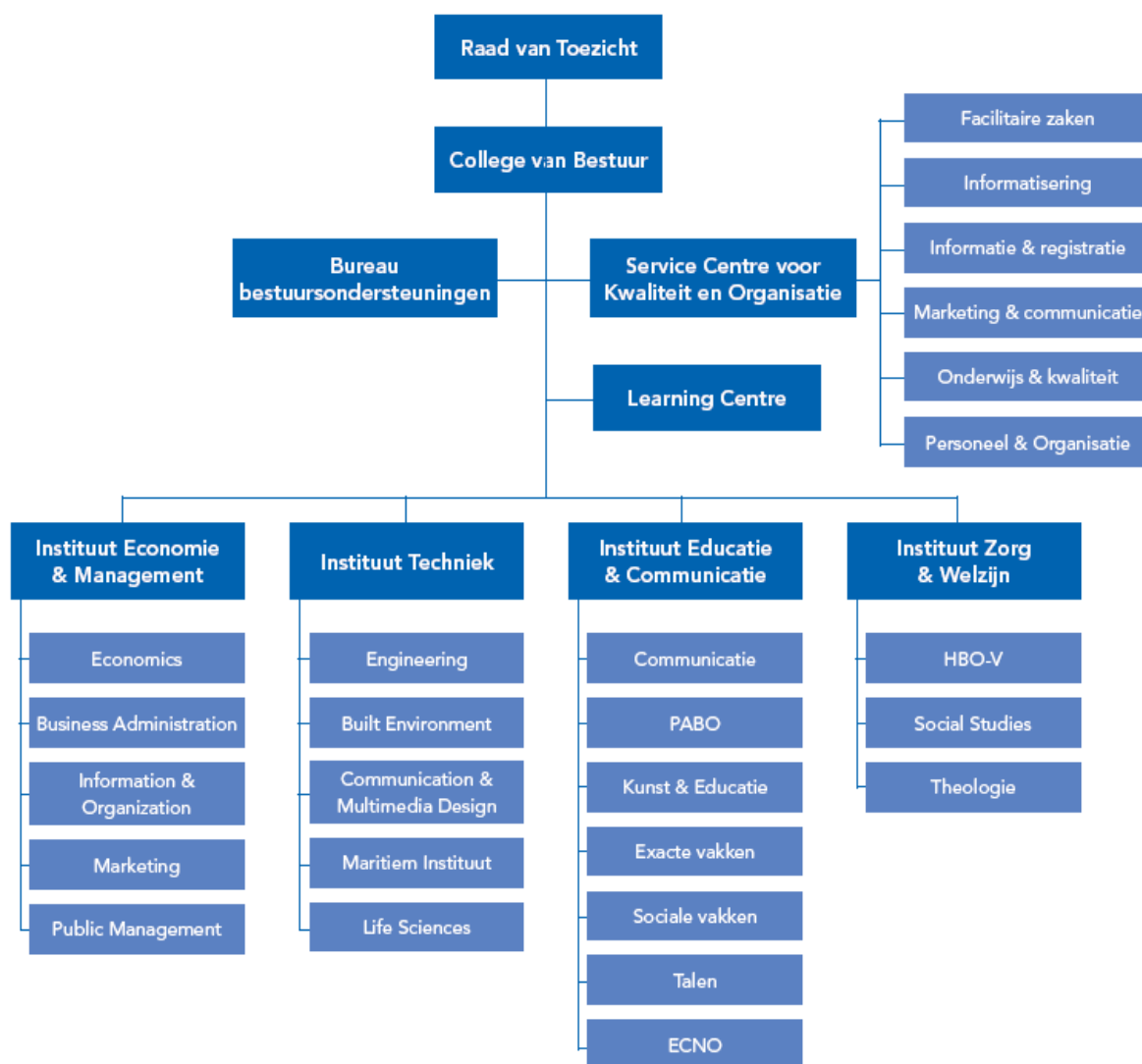
Het onderwijsprogramma van de opleiding IT Service Management kent dezelfde uitgangspunten als de Bachelor opleiding Bedrijfskundige Informatica. In de major-minor structuur volgen de studenten:

- Een major Bedrijfskunde van 60 EC (propedeuse), bestaande uit modules die gedeeld worden met de opleidingen Technische bedrijfskunde en Bedrijfskundige Informatica;

	<ul style="list-style-type: none"> • Een gemeenschappelijke minor met Bedrijfskundige Informatica van 30 EC; • Een minor van 30 EC. Het gaat hier om een verdiepende minor op het gebied van IT Service Management; <p>De opleiding ITSM (Ad) duurt twee jaar. De invulling heeft veel overeenkomsten met de eerste twee jaar van de bacheloropleiding BI maar er zijn ook enkele essentiële verschillen. Een student met een Ad-diploma kan instromen in het derde jaar en zo ook in vier jaar zijn Bachelordiploma halen. Het verschil tussen BI en ITSM is dat de ITSM-studenten in het tweede jaar een half semester stage lopen terwijl de BI-studenten in diezelfde tijd een minor doen. Als een student doorstroomt van ITSM naar BI, volgt hij in de tweede helft van de BI-opleiding een half semester stage minder en benut hij de vrijgekomen tijd voor het “inhalen” van de minor die de BI-studenten in het tweede jaar al hebben gedaan. Op deze manier verliest de doorstromer geen tijd en kan hij de BI-opleiding gewoon in vier jaar afronden.</p> <p>Het curriculum van ITSM ziet er als volgt uit:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="8">BEDRIJFSKUNDIGE INFORMATICA, ASSOCIATE DEGREE IT SERVICE MANAGEMENT</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">Semester</th> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2"></th> <th colspan="6">BI-competenties</th> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2"></th> </tr> <tr> <th>algemeen</th> <th>adviseren</th> <th>analyseren</th> <th>ontwerpen</th> <th>realiseren</th> <th>implementeren</th> <th>exp.&beheren</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>major 30 ec</td> <td>orientatie op studie en beroep</td> <td>I</td> <td>-</td> <td>I</td> <td>I</td> <td>I</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>major 30 ec</td> <td>Bouw van een systeem</td> <td>I</td> <td>I</td> <td>I</td> <td>I</td> <td>I</td> <td>I</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>minor 30 ec</td> <td>ICT-consultant</td> <td>I</td> <td>I</td> <td>II</td> <td>II</td> <td>I</td> <td>I</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>minor 30 ec</td> <td>Exploitatie&Beheer</td> <td>II</td> <td>II</td> <td>II</td> <td>II</td> <td>I</td> <td>II</td> <td>II</td> </tr> </tbody> </table>			BEDRIJFSKUNDIGE INFORMATICA, ASSOCIATE DEGREE IT SERVICE MANAGEMENT								Semester			BI-competenties								algemeen	adviseren	analyseren	ontwerpen	realiseren	implementeren	exp.&beheren	1	major 30 ec	orientatie op studie en beroep	I	-	I	I	I	-	-	2	major 30 ec	Bouw van een systeem	I	I	I	I	I	I	I	3	minor 30 ec	ICT-consultant	I	I	II	II	I	I	I	4	minor 30 ec	Exploitatie&Beheer	II	II	II	II	I	II	II
		BEDRIJFSKUNDIGE INFORMATICA, ASSOCIATE DEGREE IT SERVICE MANAGEMENT																																																																			
Semester			BI-competenties																																																																		
			algemeen	adviseren	analyseren	ontwerpen	realiseren	implementeren			exp.&beheren																																																										
1	major 30 ec	orientatie op studie en beroep	I	-	I	I	I	-	-																																																												
2	major 30 ec	Bouw van een systeem	I	I	I	I	I	I	I																																																												
3	minor 30 ec	ICT-consultant	I	I	II	II	I	I	I																																																												
4	minor 30 ec	Exploitatie&Beheer	II	II	II	II	I	II	II																																																												

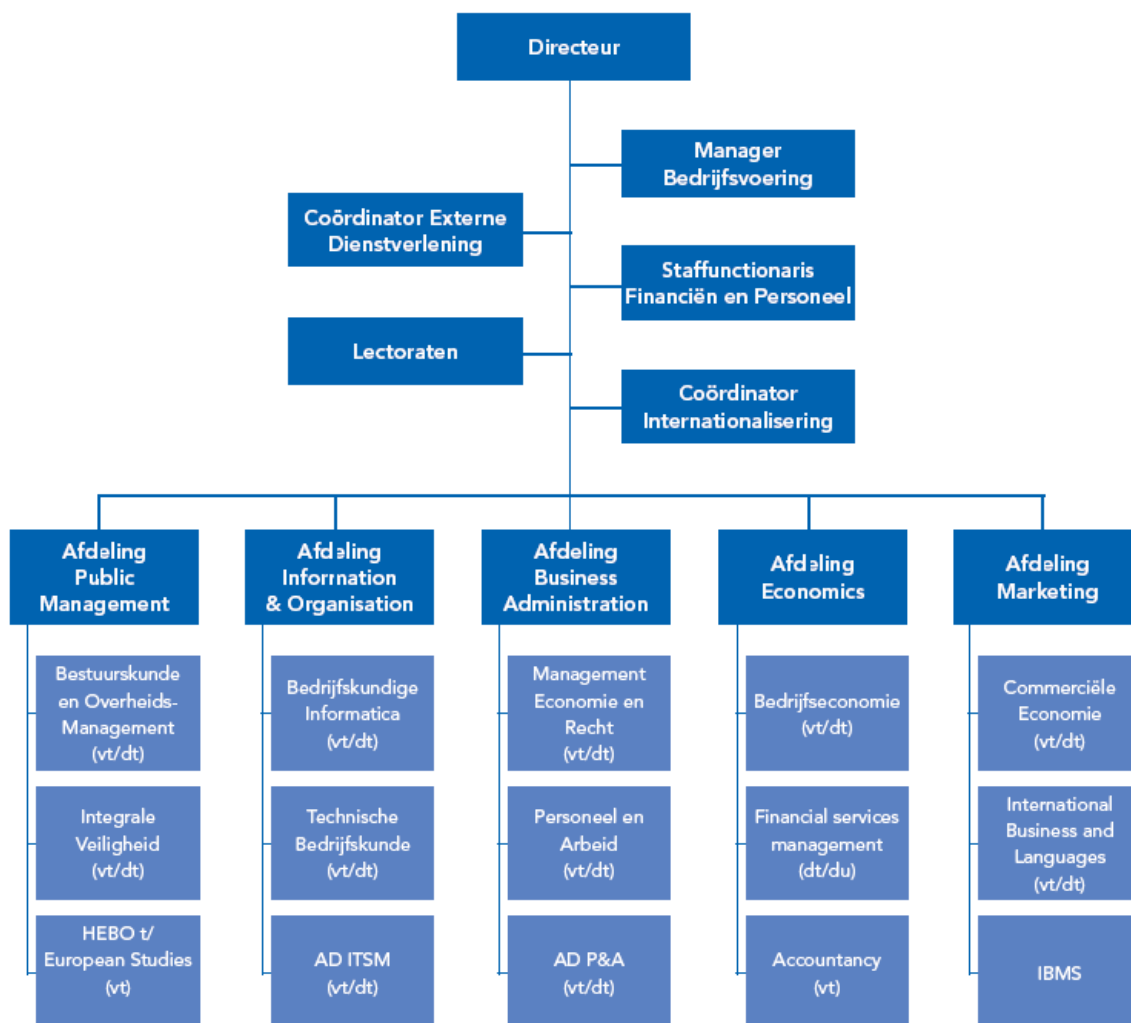
De opleiding maakt deel uit van de afdeling Information & Organization. Deze afdeling ontleent haar bestaansrecht volgens het zelfevaluatie-rapport aan het verzorgen van onderwijs op het gebied van de bedrijfskunde op hbo-niveau in zowel technische- als ICT-richting. De afdeling wordt gekarakteriseerd door intensieve samenwerking tussen de bacheloropleidingen Technische Bedrijfskunde, Bedrijfskundige Informatica en de associate degree opleiding IT Service Management en de kennisdienst Internetacademie. Binnen de afdeling zijn gemeenschappelijke programma-onderdelen, een gemeenschappelijk didactisch concept, één toetsbeleid, één personeelsplan en één kwaliteitszorgsysteem ondergebracht. Docenten hebben hun thuisbasis bij één van de opleidingen, maar verzorgen in de regel voor

alle opleidingen onderwijs (en in diverse gevallen ook voor opleidingen buiten de eigen afdeling). De afdeling als geheel wordt geleid door het afdelingshoofd.
De organisatiestructuur van de NHL ziet er per januari 2010 als volgt uit:



Organogram NHL Hogeschool

De structuur van het instituut ziet er als volgt uit:



Organogram Instituut ECMA

2 Beoordeling

Het auditteam komt samenvattend tot het volgende oordeel over de opleiding:

Onderwerp	Oordeel	Facet	Oordeel			
			BI		ITSM	
			vt	dt	vt	dt
1 Doelstellingen	P	1.1 Domeinspecifieke eisen	G	G	G	G
		1.2 Niveau	G	G	G	G
		1.3 Oriëntatie hbo	G	G	G	G
2 Programma	P	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	V	V	V	V
		2.7 Afstemming vormgeving – inhoud	G	G	G	G
		2.8 Beoordeling en toetsing	V	V	V	V
3 Inzet personeel	P	3.1 Eisen hbo	G	G	G	G
		3.2 Kwantiteit	G	G	G	G
		3.3 Kwaliteit	V	V	V	V
4 Voorzieningen	P	4.1 Materiële voorzieningen	G	G	G	G
		4.2 Studiebegeleiding	V	V	V	V
5 Interne kwaliteitszorg	P	5.1 Evaluatie resultaten	G	G	G	G
		5.2 Maatregelen verbetering	V	V	V	V
		5.3 Betrokkenheid	G	G	G	G
6 Resultaten	P	6.1 Gerealiseerd niveau	V	V	V	V
		6.2 Onderwijsrendement	V	V	V	V

Het auditteam stelt vast dat de kwaliteit en het niveau van de bestaande hbo-bacheloropleiding 34404 Bedrijfskundige Informatica (BI) van Noordelijke Hogeschool Leeuwarden aan de vereiste basiskwaliteit voldoet en adviseert de NVAO **positief** ten aanzien van de accreditatie van deze opleiding.

Het auditteam stelt verder vast dat de kwaliteit en het niveau van de bestaande HBO-Associate Degree 80024/34404 IT Service Management (ITSM) van Noordelijke Hogeschool Leeuwarden aan de vereiste basiskwaliteit voldoet en Adviseert de NVAO **positief** ten aanzien van de accreditatie van deze opleiding.

Het auditteam beschrijft in de volgende paragrafen per onderwerp en per facet van het NVAO beoordelingskader de bevindingen, overwegingen en conclusies. Elke paragraaf sluit af met een samenvattend oordeel op onderwerpniveau.

2.1 Doelstellingen van de opleiding

Domeinspecifieke eisen (facet 1.1)

De eindkwalificaties van de opleiding sluiten aan bij de eisen die door (buitenlandse) vakgenoten en de beroepspraktijk gesteld worden aan een opleiding in het betreffende domein (vakgebied/discipline en/of beroepspraktijk).

Ad-programma

In de brief van de staatssecretaris van OCW aan de Tweede Kamer van 20 juni 2005 staat: 'korte programma's dienen een onderbouwde en geverifieerde arbeidsmarktrelevantie te hebben' en dit betekent dat de hogeschool aantoonbaar dat met een representatieve vertegenwoordiging van het betrokken beroepenveld recent inhoudelijk overleg is gevoerd over het beroepsprofiel van het Associate-degreeprogramma. De hogeschool kan hierbij uiteraard verwijzen naar het Competentieprofiel voor de onderwijsondersteuner niveau 2 (januari 2008) dat het LPBO aan de staatssecretaris van OCW aangeboden heeft. Dit competentieprofiel is evenwel rudimentair. Een verdere uitwerking door de hogeschool is dus aangewezen. Centraal staat dat de hogeschool de actieve deelname van het regionale beroepenveld aan de verdere uitwerking van dit rudimentaire competentieprofiel aantoonbaar.

Bevindingen

- Op landelijk niveau is door ERGO, een bureau voor markt- en beleidsonderzoek, kwantitatief onderzoek gedaan onder potentiële werkgevers van afgestudeerden van de Ad-opleiding. De algemene conclusie uit dit onderzoek luidt dat er een aanzienlijk draagvlak is onder werkgevers voor de nieuwe opleiding. Het niveau tussen mbo en hbo wordt door werkgevers in de sector zinnig geacht.
- Om een breder beeld te krijgen van de regionale situatie heeft de opleiding een kwalitatief werkveldonderzoek uitgevoerd. Daarbij zijn 50 bedrijven in de regio benaderd, zowel kleine als grote en zowel profit als non-profit. Een aantal van deze bedrijven heeft tijdens het opzetten van de opleiding een inhoudelijke bijdrage geleverd. Ook een aantal aanleverende scholen is hierbij betrokken geweest. Volgens de toelichting die het panel na het locatiebezoek van de opleiding heeft ontvangen sluiten de resultaten van dit onderzoek aan bij de landelijke bevindingen. Het competentieprofiel van de opleiding ITSM (Ad) is ook in de werkveldadviesraad aan de orde geweest (notulen 18 oktober 2006).
- Op 20 december 2006 heeft NVAO een positief Advies uitgebracht m.b.t. de opleiding ITSM (Ad). Het panel heeft kennis genomen van de Ad-aanvraag en het bijbehorende Advies van NVAO.
- De opleidingen Bedrijfskundige Informatica/IT Service Management (BI/ITSM) beschouwen het profiel van de Bachelor of ICT als uitgangspunt voor de inhoud van de opleidingen. Dit profiel is opgesteld door een werkgroep in opdracht van het Landelijk overleg HBO-I en bevat de competenties voor een beginnend beroepsbeoefenaar. Eind 2009 heeft een herziening van het profiel plaatsgevonden op landelijk niveau. De nieuwe profielbeschrijving zal in het curriculum van de opleidingen BI/ITSM worden verwerkt. Medio 2010 zal hier een projectplan voor worden geschreven. Implementatie van het plan vindt vanaf studiejaar 2011–2012 plaats.

- Op basis van de ICT-lifecycle heeft het hbo-I in 2000 een aantal kernactiviteiten beschreven voor Bedrijfskundige Informatici, deze zijn:

Activiteiten binnen het ICT-domein	Centrale activiteiten van de bedrijfskundig informaticus
Beleid en Innovatie	a. Analyse van bedrijfsprocessen en informatiesystemen om te komen tot verbetervoorstellen
	b. Het Adviseren van beleid om te komen tot een optimale inzet van ICT ten behoeve van de bedrijfsvoering
Ontwikkeling en invoering	c. Het ontwerpen van een bedrijfsproces en het daarvan afgeleide informatiesysteem
	d. Organiseren en implementeren van bedrijfsprocessen en daarbij horende informatiesystemen
Exploitatie en beheer	e. Het in een veranderende organisatie Adequaat reageren op de gevolgen voor bedrijfsprocessen en daarbij behorende informatiesystemen

Een gediplomeerd Bedrijfskundig Informaticus moet, al dan niet na enkele jaren praktijkervaring, één of meer rollen kunnen vervullen. Het beroepenveld van de ICT'er kenmerkt zich door snel opeenvolgende veranderingen. Dit heeft z'n weerslag op functiebenamingen. Regelmatig ontstaan nieuwe namen of veranderen bestaande van inhoud. De veelheid aan functies heeft de opleiding Bedrijfskundige Informatica doen kiezen voor een beknopt overzicht van wat algemeen geformuleerde beroepsrollen, die als referentiekader voor het onderwijs gebruikt kunnen worden:

Fase Lifecycle	BI-rollen NHL
Beleid en Innovatie	Junior Adviseur organisatie, ICT of E-business
Ontwikkeling en invoering	Analist, ontwerper, ontwikkelaar
Exploitatie en beheer	Manager E&B
Diverse fasen	Ondernemer, junior projectleider

- De opleiding heeft vooruitlopend op de implementatie van de Bachelor of ICT gebruik gemaakt van de competentieomschrijvingen van het HBO-I (HBO-I stichting, 2004). Kleine accentverschillen hebben geleid tot een aantal beroepsspecifieke kerncompetenties van de opleiding BI van de NHL. Verder heeft de opleiding een algemene competentie gedefinieerd, deze omvat de algemene zaken met betrekking tot het functioneren in een arbeidsorganisatie en de persoonlijke en professionele ontwikkeling. De competenties van zowel de opleiding BI als ITSM zijn de volgende (overgenomen uit de competentieprofielen van BI en ITSM):

Kerncompetenties BI en ITSM¹
0. Algemene beroepscompetentie.² (A1 t/m A10)
Kan goed, prettig en professioneel omgaan met collega's, werkt projectmatig en is gericht op de eigen kwaliteit en die van zijn handelen. Houdt daarbij rekening met de omstandigheden, cultuur en omgangsvormen in zijn omgeving. Heeft een juiste attitude, is creatief en breed inzetbaar en kan diverse disciplines integreren.
1. Adviseren (B2)³
Formuleert op basis van een analyse en in overleg met stakeholders een onderbouwd Advies voor de herinrichting van processen en/of informatiestromen en voor een nieuw te ontwikkelen of aan te schaffen ict-systeem. Betreft hierin financiële aspecten, tijdsaspecten, de organisatie(verandering), haalbaarheid en risico's en mogelijkheden voor outsourcing.
2. Analyseren (B1)
Voert een analyse uit van processen, producten en informatiestromen in hun onderlinge samenhang en de context van de omgeving. Stelt functionele specificaties op.
3. Ontwerpen (B3)
Ontwerpt een ict-systeem op basis van een architectuurbeschrijving en specificaties, in samenhang met een analyse en binnen de gestelde kaders voor kwaliteit, testen, beveiliging, doorlooptijd, budget en exploitatie & beheer. Kan op basis van een analyse van de bedrijfsprocessen een bedrijfsproces herontwerpen. ⁴
4. Realiseren⁵ (B4)
Bouwt een ict-systeem op basis van een functioneel en technisch ontwerp en binnen de gestelde kaders voor kwaliteit, testen, beveiliging, doorlooptijd, budget en exploitatie en beheer.
5. Implementeren⁶ (B4)
Kan op basis van een impactanalyse en binnen de gestelde kaders voor kwaliteit, testen, beveiliging, doorlooptijd, budget en exploitatie en beheer organisatieveranderingen en/of systemen implementeren.
6. Beheren (B5)
Geeft vorm aan de exploitatie en het beheer van ict-systemen. Zorgt voor invoeren, testen, integreren en inbedrijfstelling van een nieuw(e release van een) ict-systeem. Verleent diensten die zijn overeengekomen (in een Service Level Agreement) binnen de gestelde kaders voor kwaliteit en financiën. Zorgt in samenhang met ontwerp en bouw voor het onderhoud van ict-systemen.

- Uit de gesprekken die het panel tijdens het locatiebezoek heeft gevoerd met zowel studenten als docenten komt duidelijk naar voren dat het accent in de opleiding niet op ICT ligt, maar op bedrijfsprocessen. Alumni geven aan zich niet primair ICT'er te voelen, maar meer een bedrijfskundige met verstand van ICT. De inhoudsgebieden "Hardware interfacing" en "infrastructuur" maken dan ook in mindere mate deel uit van de eindkwalificaties van de opleidingen BI en ITSM. Het panel is van mening dat de focus die de opleiding gekozen heeft goed tot uiting komt in de eindkwalificaties en vindt het positief dat dit beeld door studenten en docenten gedeeld wordt.

¹ Specifieke invulling BI NHL op basis van het landelijk competentieprofiel Bachelor of ICT:

² Samenvoeging A1 t/m A8 BI NHL: vergelijkbaar met algemene bouwstenen voor de Bachelor of ICT

³ De codering is overgenomen uit het landelijk competentieprofiel Bachelor of ICT

⁴ Toevoeging BI NHL

⁵ Implementeren is door BI NHL uit deze competentie gelicht en als apart competentie opgenomen

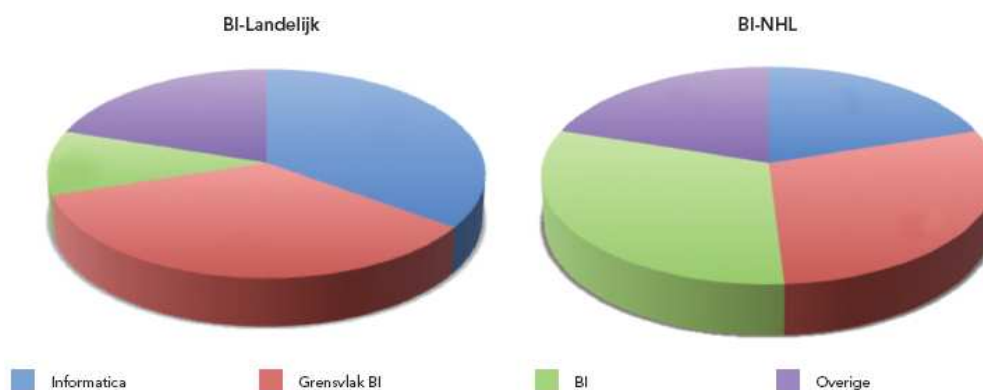
⁶ Deze competentie is vanwege het belang voor bedrijfskundigen als aparte competentie opgenomen

- De competenties zijn door de opleiding naar 3 niveaus uitgewerkt aan de hand van de volgende niveau-indeling:

	Context	Opdracht	Student		
Niveau	Omgeving	Complexiteit opdracht	Vrijheid in uitvoering	Mate van zelfstandigheid	Beheersing
I	Afgebakende context	Een afgebakend onderwerp en/of één aspect en/of één invalshoek	Uitvoeren volgens aangereikte methoden, gedetailleerde opdrachten, werkinstructies, e.d.	Met begeleiding	Kennis Inzicht
II	Redelijk overzichtelijke situatie	Een onderwerp vanuit meerdere aspecten en invalshoeken	uitvoeren met beperkt aantal aangereikte werkmethoden en volgens globale opdrachten, richtlijnen, e.d.	Redelijk zelfstandig	Toepassing Analyse
III	Complexe Situatie	Meerdere onderwerpen met meerdere aspecten en/of invalshoeken	uitvoeren zonder een van te voren vastgestelde methode, instructie, richtlijn, e.d.	Geheel zelfstandig	Synthese Evaluatie

- In het competentieprofiel van de opleiding wordt per competentie aangegeven over welke onderliggende kennis en vaardigheden de student moet beschikken en welke houding moet worden aangenomen. Per competentieniveau worden de mogelijke resultaten vermeld aan de hand waarvan de competentie getoetst kan worden. De toetsingscriteria zijn opgenomen in de niveaubeschrijvingen per competentie, waardoor er een directe relatie met de toetsing wordt gelegd.
- Voor de BI-opleiding moeten alle competenties op niveau 3 worden afgerond. De eindkwalificaties van de opleiding ITSM (Ad) zijn geformuleerd op een tussenniveau waarbij de studenten de competenties op niveau 2 moeten realiseren. Het eindniveau van associate degreeopleiding geeft aansluiting op het derde jaar van de bacheloropleiding. In bijlage 2 van het "informatiedossier t.b.v. de aanvraag Toets Accreditatie degree-opleiding binnen de hbo-bachelor Bedrijfskundige Informatica" (september 2006) is het competentieprofiel van de Ad IT Service Management opgenomen. Daarin staat dat alle competenties op niveau 2 moeten worden afgerond, behalve competentie realiseren die op niveau 1 moet worden afgerond.
- De opleiding heeft samen met de andere opleidingen van de afdeling een algemene competentie gedefinieerd, deze omvat de algemene zaken met betrekking tot het functioneren in een arbeidsorganisatie en de persoonlijke en professionele ontwikkeling.

- Het instituut Economie en Management (ECMA) heeft in haar Jaarplan Internationalisering 2007 haar (visie en) doelstellingen op het gebied van internationalisering geformuleerd. Ook in het jaarplan 2010 van de afdeling I&O zijn internationaliseringsdoelstellingen opgenomen. Deze hebben echter geen betrekking op het formuleren van de eindkwalificaties, maar vooral op het toevoegen van internationale dimensies aan het curriculum.
- De profilering van de opleiding ten opzichte van andere BI-opleidingen in Nederland wordt in het zelfevaluatie-rapport als volgt gevisualiseerd:



De informatie die het panel heeft gekregen van studenten, docenten en alumni van de opleiding is in overeenstemming met dit beeld. In tegenstelling tot andere BI-opleidingen ligt de nadruk in deze opleiding minder op de ICT-kant, maar meer op de bedrijfskundige kant.

- Het competentieprofiel van de opleiding is aan de orde geweest in afdelingsvergaderingen, op studiedagen en is besproken in de opleidings- en werkveldcommissie. Het beroeps- en competentieprofiel is besproken met de opleidingscommissie. Tijdens het locatiebezoek heeft het panel ook met de vertegenwoordigers van het werkveld gesproken over de competentieprofielen van BI en ITSM. Zij bevestigen dat beide opleidingen tegemoet komen aan een vraag van het werkveld en dat er ook geregeld bijeenkomsten zijn met vertegenwoordigers uit het regionale werkveld om ervoor te zorgen dat de opleiding blijft aansluiten bij de vraag in de regio, zowel in het bedrijfsleven als bij de overheid (zoals de provincie).
- Binnen de NHL Hogeschool is een beleidslijn dat iedere opleiding binnen de hogeschool haar kennisbasis heeft beschreven. De opleidingen BI/ITSM zullen met het oog hierop in 2010 de kenniselementen die al in het competentieprofiel staan vermeld, verder uitwerken.

Overwegingen

Het panel is van mening dat de eindkwalificaties van de opleiding 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 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. Verder oordeelt het panel positief over het feit dat de opleiding het werkveld (via

de werkveldadviesraad voortdurend nauw betreft bij de opleiding. De inbreng van de werkveldadviesraad zorgt ervoor dat de eindkwalificaties goed zijn afgestemd op de eisen van het regionale beroepenveld. Het panel is positief over het feit dat de profilering van de opleiding ook duidelijk herkenbaar is voor alle stakeholders.

Met betrekking tot de opleiding ITSM (Ad) sluit het panel zich aan bij de bevindingen van het panel van de NVAO dat in 2006 de originele aanvraag van de opleiding ITSM (Ad) heeft beoordeeld. Daarin neemt het panel de volgende zinsnede over: *Inzake de arbeidsmarktrelevantie van de opleiding wordt aangesloten op de, vooral in Nederland en het Verenigd Koninkrijk, breed gebruikte beheeraanpak volgens ITIL. Het door EXIN afgenomen ITIL examen vormt integraal onderdeel van de opleiding. Hiermee heeft de opleiding een goede aansluiting op de verwachtingen van het werkveld. De arbeidsmarktrelevantie is mede gebaseerd op externe onderzoeken (o.a. Ergo, een bureau voor markt- en beleidsonderzoek).* Het panel heeft ook kennis kunnen nemen van het ERGO-onderzoek. Verder vindt het panel het positief dat de opleiding zelf ook regionaal onderzoek heeft uitgevoerd naar de behoefte aan een Ad-opleiding. Het panel is van mening dat de opleiding de arbeidsmarktrelevantie van de opleiding ITSM (Ad) in voldoende mate heeft aangetoond.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 1.1 (domeinspecifieke eisen) voor alle varianten van de opleiding (BI en ITSM, voltijd en deeltijd) als **goed**.

Niveau bachelor (facet 1.2)

De eindkwalificaties van de opleiding sluiten aan bij algemene, internationaal geaccepteerde beschrijvingen van de kwalificaties van een bachelor.

Ad-programma

De eindkwalificaties van het Associate-degreeprogramma maken onderdeel uit van de eindkwalificaties van de hbo-bacheloropleiding en beantwoorden aan de eisen van de Dublin descriptoren voor de Short Cycle. Tevens motiveert de hogeschool het verschil met de eindkwalificaties voor de bachelor.

Een afgestudeerde van het korte programma in de hbo-bachelor:

- 1. heeft aantoonbare kennis en inzicht van een vakgebied waarbij wordt voortgebouwd op algemeen voortgezet onderwijs, functioneert doorgaans op het niveau van gevorderde leerboeken, heeft een kennisondergrond voor een beroepenveld of een beroep, voor persoonlijke ontwikkeling en voor verdere studie om de eerste cyclus (bachelor) af te ronden;*
- 2. heeft de vaardigheid om gegevens te identificeren en te gebruiken, teneinde een respons te bepalen met betrekking tot duidelijk gedefinieerde, concrete en abstracte problemen;*
- 3. is in staat om kennis en inzicht in beroepsmatige contexten toe te passen;*
- 4. kan communiceren met gelijken, leidinggevend en cliënten over begrip, vaardigheden en werkzaamheden;*
- 5. bezit de leervaardigheden om een vervolgopleiding die een zekere mate van autonomie vraagt, aan te gaan.*

Bevindingen

- In onderstaande matrix staan de vijf dimensies van de Dublin descriptoren in relatie tot de zeven competenties uit het competentieprofiel van de opleiding Bedrijfskundige Informatica. Een kruisje geeft aan dat een bepaalde dimensie sterk naar voren komt in de desbetreffende competentie. In de laatste kolom is aangegeven in welke specifieke onderdelen van het curriculum de desbetreffende Dublin descriptor met name aan de orde is.

Dublin descriptor	Analyseren	Adviseren	Ontwerpen	Realiseren	Implementeren	Beheren	Professioneel handelen	Leerplanonderdelen
Kennis en inzicht	X	X		X		X		Conceptuele modules waaronder organisatiekunde en bedrijfsleer, Administratieve organisatie, marketing, kostprijsberekening, financiering, business proces redesign, projectmanagement, inleiding in de informatica, databases en sql, programmeren. Managementvaardigheden. Professionaliseringstaken in projectvorm
Toepassen van kennis en inzicht	X	X	X	X	X	X		Professionaliseringstaken in projectvorm Stage- en afstudeerproject
Oordeelsvorming		X	X		X			Professionaliseringstaken in projectvorm: bedrijfsscan, bedrijfskundig onderzoek
Communicatie	X	X					X	Professionaliseringstaken vooral bij projecten zoals bedrijfsscan, brandstof voor beslissers, innovatief concept, bedrijfskundig onderzoek Stage- en afstudeerprojecten
Leervaardigheden							x	Professionaliseringstaken vooral bij projecten zoals droombaan, brandstof voor beslissers Stage- en afstudeerprojecten Keuzeminor en vrije keuzeruimte: het maken van keuzes bij de studieloopbaanplanning

Voor de opleiding ITSM (Ad) ziet dit schema er als volgt uit:

<i>Dublin descriptor</i>	<i>Analyseren</i>	<i>Adviseren</i>	<i>Ontwerpen</i>	<i>Realiseren</i>	<i>Implementeren</i>	<i>Beheren</i>	<i>Professioneel handelen</i>	<i>Leerplanonderdelen</i>
Kennis en inzicht	X	X	X	X		X		Conceptuele modules waaronder organisatiekunde en bedrijfsleer, Administratieve organisatie, marketing, kostprijsberekening, financiering, IT Service Management, ITIL, inleiding in de informatica, databases en sql, programmeren. Managementvaardigheden. Professionaliseringstaken in projectvorm
Toepassen van kennis en inzicht	X	X	X	X	X	X		Professionaliseringstaken in projectvorm Stageproject (4 ^e semester)
Oordeelsvorming		X	X		X			Professionaliseringstaken in projectvorm: bedrijfsscan, bedrijfskundig onderzoek. Stageproject (4 ^e semester)
Communicatie	X	X					X	Professionaliseringstaken vooral bij projecten zoals bedrijfsscan, brandstof voor beslissers, innovatief concept, bedrijfskundig onderzoek Stageproject (4 ^e semester)
Leervaardigheden							X	Professionaliseringstaken vooral bij projecten zoals droombaan, brandstof voor beslissers Stageproject (4 ^e semester)

In het zelfevaluatie-rapport wordt per Dublin descriptor een nadere uitwerking gegeven van de manier waarop de opleiding hierbij aansluit.

- De opleiding ITSM (Ad) leidt volgens het zelfevaluatie-rapport op tot functies die liggen op een tussenniveau, dat wil zeggen hoger dan mbo-4, maar op een lager niveau dan functies op bachelorniveau. Het panel heeft vastgesteld dat dit inderdaad het geval is.
- In de competentieprofielen van de opleidingen BI en ITSM zijn de competenties uitgebreid geoperationaliseerd op het niveau waarop deze ontwikkeld moeten zijn aan het eind van de opleiding, alsmede op de tussenliggende niveaus. Daarbij is per competentie niveau aangegeven op welke rollen en taken de competentie betrekking heeft en welke kennis en vaardigheden hierbij vereist zijn. Vervolgens is elk niveau van de competentie uitgebreid geoperationaliseerd in de vorm van resultaten/ criteria en normen waaraan de student op het desbetreffende niveau moet voldoende. De criteria en normen zijn toetsbaar geformuleerd.

- Voor de opleiding ITSM is het eindniveau voor de meeste competenties niveau 2 en voor de BI-opleiding is dat niveau 3.
- Voor afstuderen bij de opleiding BI is het volgende competentieniveau vereist: alle competenties ten minste op niveau II, en ten minste vier competenties, waaronder in ieder geval algemeen en analyseren, op niveau III. Overigens zijn alle competenties ook bij andere programmaonderdelen aan de orde geweest en al op het minimaal te behalen niveau getoetst. Het behalen van de competenties op het eindniveau is dus niet afhankelijk van de keuze van de competenties bij het afstuderen. Alleen de competentie adviseren is bij het afstuderen verplicht op niveau 3, aangezien deze competentie nog niet eerder op niveau 3 is getoetst. Dit geldt voor de overige competenties wel.
- Voor afstuderen bij de opleiding ITSM is het volgende competentieniveau vereist: alle competenties (behalve realiseren) op niveau II. Het panel vindt deze doelstellingen realistisch voor een Ad-opleiding

Overwegingen

Het panel is van mening dat de eindkwalificaties goed aansluiten aan bij de Dublin descriptors 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 descriptors voor het bachelorniveau en voor de ITSM-opleiding sluit het te behalen niveau van de eindkwalificaties aan bij de Dublin descriptors voor de short cycle.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 1.2 (niveau bachelor) voor alle varianten van de opleiding (BI en ITSM, voltijd en deeltijd) als **goed**.

Oriëntatie hbo bachelor (facet 1.3)

De eindkwalificaties zijn mede ontleend aan de door (of in samenspraak met) het relevante beroepenveld opgestelde beroepsprofielen en/of beroepscompetenties.

De eindkwalificaties weerspiegelen het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar in een specifiek beroep of samenhangend spectrum van beroepen waarvoor een hbo-opleiding vereist of dienstig is.

Ad-programma

Het Associate-degreeprogramma dient op te leiden tot functies waarin kennis en ervaring vereist is op het niveau van het Associate-degreeprogramma. Deze functies hebben een hoger niveau ten opzichte van functies op mbo-4-niveau, maar een lager niveau dan functies op bachelorniveau.

De hogeschool maakt duidelijk op welke functies en/of beroepen het Associate-degreeprogramma zich richt en hoe het verschil qua handelingsniveau met functies en/of beroepen die horen bij respectievelijk de mbo-4- en de bacheloropleiding geduid kan worden. Tevens maakt de hogeschool duidelijk dat de beschreven indeling van functies en/of beroepen voor afgestudeerden van een mbo-4- opleiding, van het Associate-degreeprogramma en de bacheloropleiding in overleg met het (regionale) beroepenveld tot

stand is gekomen. De hogeschool kan hierbij uiteraard verwijzen naar landelijk opgestelde analyses.

Bevindingen

- De Ad-opleiding IT Service Management wil studenten met een diploma mbo-ict (niveau 4) een tweejarig traject aanbieden, waarbij ze vanuit een bedrijfskundige invalshoek in korte tijd kunnen uitgroeien tot een ict-specialist op het gebied van Service Management. In bijlage 10 van het informatiedossier bij de oorspronkelijke aanvraag voor de opleiding ITSM (Ad) is een overzicht van mogelijke functies van de ITSM'er opgenomen. Studenten met een mbo-achtergrond geven aan dat de opleiding goed aansluit op het mbo en dat de opleiding ITSM (Ad) hierop een echte aanvulling is. Ook uit onderzoek dat is uitgevoerd in het werkveld blijkt dat er een behoefte is aan werknemers met een Ad-opleiding.
- De bachelor-opleiding Bedrijfskundige Informatica leidt studenten op voor beroepen in het gehele beroepenveld, zowel in de profit- als de non-profit sectoren. Het beroepenveld is te splitsen in drie categorieën: ICT-aanbieders, ICT-dienstverleners en ICT-gebruikersorganisaties. De taken en rollen die de afgestudeerde vervult, hangen nauw samen met de omgeving waarin de afgestudeerde gaat werken, b.v. bij dienstverleners is er vaak sprake van detachering wat andere werkverhoudingen met zich meebrengt.
- De life cycle fasen van een informatiesysteem vormen de basis voor de profielbeschrijving van de Bachelor of ICT. De volgende rollen zijn daarbij van belang: Junior Adviseur organisatie, ICT of E-business, analist, ontwerper, ontwikkelaar, manager E&B, ondernemer en junior projectleider.
- In het zelfevaluatie-rapport wordt op elk van de genoemde rollen een korte toelichting gegeven.

Overwegingen

Het panel is van mening dat de eindkwalificaties tot stand gekomen zijn in nauw overleg met het werkveld (de werkveldadviesraad heeft daarbij een belangrijke rol gespeeld) en dat zij het niveau van een beroepsbeoefenaar op hbo-niveau resp. Ad-niveau weerspiegelen. Het panel baseert dit oordeel op het feit dat de eindkwalificaties gebaseerd zijn op de beroepscompetenties van het HBO-I. De eindkwalificaties van de BI-opleiding en de ITSM-opleiding komen overeen, maar worden per opleiding op een verschillend niveau ontwikkeld. De eindkwalificaties van beide opleidingen 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 BI.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 1.3 (oriëntatie hbo bachelor) voor alle varianten van de opleiding (BI en ITSM, voltijd en deeltijd) als **goed**.

Samenvattend oordeel Doelstellingen opleiding

Alle facetten zijn tenminste met een voldoende beoordeeld en daarmee wordt het onderwerp 'Doelstelling opleiding' **positief** beoordeeld.

2.2 Programma

Eisen hbo (facet 2.1)

- *Kennisontwikkeling door studenten vindt plaats via vakliteratuur, aan de beroepspraktijk ontleend studiemateriaal en via interactie met de beroepspraktijk en/of (toegepast) onderzoek.*
- *Het programma heeft aantoonbare verbanden met actuele ontwikkelingen in het vakgebied/de discipline.*
- *Het programma waarborgt de ontwikkeling van beroepsvaardigheden en heeft aantoonbare verbanden met de actuele beroepspraktijk.*

Ad-programma

De hogeschool geeft een opbouw van het programma en geeft aan welke literatuur en welk studiemateriaal centraal staat in het Associate-degreeprogramma en in de bacheloropleiding en motiveert de verschillen. De hogeschool geeft aan welke beroepsvaardigheden (waaronder reflectieve vaardigheden) aan de orde komen in het Associate-degreeprogramma en in de bacheloropleiding en motiveert de verschillen.

Bevindingen

- Zoals blijkt uit de boekenlijsten van BI en ITSM is voor de voltijd- en deeltijdvarianten van de opleiding een literatuurlijst vastgesteld. Naast boeken van openbare uitgeverij wordt door de opleiding gebruik gemaakt van interne readers. Tijdens het locatiebezoek heeft het panel de literatuur bestudeerd. De literatuur past naar de mening van het panel goed bij de aangeboden leerstof, is actueel en van het niveau dat van de opleidingen verwacht mag worden. De literatuurlijst bevat vrijwel uitsluitend Nederlandstalige titels (soms vertaald uit het Engels). Tijdens de rondleiding in de mediatheek werd verteld dat BI-studenten veel Engelstalige boeken lenen. Alumni gaven aan dat zij wel behoefte hebben aan meer Engelstalige literatuur, omdat zij daar in hun werk ook mee te maken hebben (overigens niet allemaal) en ook de vertegenwoordigers uit het werkveld gaven aan dat het voor sommige bedrijven handig is als de afgestudeerden ervaring hebben met het lezen van Engelstalige teksten.
- Binnen de opleidingen BI/ITSM worden diverse initiatieven ontplooid op het gebied van internationalisering. Zo lopen jaarlijks enkele studenten stage in het buitenland of doen een afstudeertraject in het buitenland. De aantallen wisselen enigszins per jaar. Er wordt gewerkt aan Engelstalige modules, er is sprake van Engelstalige literatuur en de module Engels maakt onderdeel uit van het BI/ITSM-curriculum. De opleiding kent enkele modules die internationaal gericht zijn.
- In het jaarplan 2010 van de afdeling I&O is aangegeven op welke concrete activiteiten de afdeling zich m.b.t. internationalisering richt. Voorbeelden hiervan zijn studeren en stage lopen in het buitenland (5 BI-studenten in het afgelopen jaar) en het organiseren van een internationale week. Het panel stelt vast dat dit een goed begin is, maar dat het nog niet om grote aantallen studenten gaat
- Zoals in het vorige hoofdstuk al werd aangegeven, is de opleiding BI bezig met een strategische herpositionering van haar opleiding. Een verdere praktijksturing van het onderwijs en de focus op innovatie als core business (in samenwerking met het lectoraat

Innovatie) zullen in het curriculum van de opleidingen BI/ITSM nadrukkelijker aan bod komen. In samenwerking met het lectoraat Innovatie van de NHL Hogeschool, het werkveld, de docenten en de studenten zal het curriculum op bovenstaande onderwerpen kritisch onder de loep worden genomen en vorm worden gegeven. Met ingang van studiejaar 2010-2011 zal dit in het curriculum zichtbaar worden.

- Volgens het zelfevaluatie-rapport zijn de in het vorige hoofdstuk genoemde beroepsrollen kenmerkende situaties, taken en resultaten richtinggevend voor de invulling van het curriculum. Dat blijkt ook uit de nadere uitwerking van de competenties in de competentieprofielen van BI en ITSM. In de projecten staan een of meer rollen centraal. Daarbij wil de opleiding snel kunnen inspelen op ontwikkelingen in het beroepenveld. Er zit volgens het panel een duidelijke opbouw in de gebruikte cases en projecten, waardoor de studenten in staat worden gesteld hun beroepsvaardigheden te ontwikkelen.
- Naast de contacten binnen de werkveldadviesraad en het netwerk voor stages en afstudeerplaatsen onderhoudt de opleiding met diverse organisaties contacten over de profilering en de invulling van de opleidingen. In het zelfevaluatie-rapport is een overzicht opgenomen met daarin aangegeven de aard van de contacten die de opleidingen hebben met het werkveld.
- Docenten hebben vanuit hun individuele expertise de taak om de onderwijseenheden die zij verzorgen actueel te houden inclusief de daarbij behorende leermiddelen. In teamverband (themateam en opleidingsteam) wordt het curriculum op basis van nieuwe ontwikkelingen jaarlijks bijgesteld.
- Veel docenten hebben ervaring in het werkveld, hebben nauwe contacten met bedrijven en voeren contractactiviteiten uit. Dat blijkt ook uit de cv's van de kerndocenten die het panel heeft gezien. Deze goede contacten maken dat er veel interessante opdrachten voor studenten voorhanden zijn die ofwel binnen een stage ofwel binnen een project worden uitgevoerd.
- De opleiding BI biedt studenten de mogelijkheid om in de hoofdfase op stage te gaan. Ze beschikken daardoor over ruime praktijkervaring. De opleiding organiseert excursies, waarbij bedrijven worden bezocht. Ook gaan elk jaar enkele studenten naar het buitenland voor stage, studeren of afstuderen. Het vierde semester van het tweejarige curriculum van de opleiding ITSM is een stage-semester.
- De Werkveldadviesraad geeft structureel Adviezen ten aanzien van de actualiteit en relevantie van het curriculum. Dit blijkt ook uit de notulen die tijdens het locatiebezoek ter inzage lagen.
- De lectoraten Watermanagement en Innovatie van de NHL Hogeschool participeren in het curriculum van de opleidingen BI/ITSM. Zo zijn de lectoraten betrokken bij de invulling van het propedeuse curriculum (project Innovatief concept) en bij de minor Innovatieconsultant in het vierde jaar van de opleiding Bedrijfskundige Informatica.
- In alle studie jaren van de opleiding wordt aandacht besteed aan de onderzoeksvaardigheden van de studenten. Dit begint met de module onderzoeksvaardigheden in het eerste jaar en wordt via de projecten en de stages doorgezet tot aan het afstuderen, wat het sluitstuk van de opleiding vormt.

Overwegingen

Het panel is van mening dat het programma voldoet aan de eisen die aan een hbo-opleiding resp. een Ad-opleiding kunnen worden gesteld. Daarbij zijn de volgende overwegingen van belang. De literatuur die de opleiding (zowel voor de deeltijd als voor de voltijdopleiding) gebruikt is volgens het panel van voldoende niveau voor een hbo-opleiding en is ook voldoende actueel. De opleiding heeft een systeem dat ervoor zorgt dat zowel de literatuur als de inhoud van de opleiding regelmatig wordt geactualiseerd, zowel individueel als in teamverband. Dit vindt het panel positief. De betrokkenheid van de werkveldadviesraad (die regelmatig bij elkaar komt) zorgt ervoor dat de opleiding voortdurend op de hoogte blijft van actuele ontwikkelingen. Tijdens het locatiebezoek werd dit zowel door het management als door de leden van de werkveldadviesraad bevestigd. Doordat er in de opleiding veel gewerkt wordt met aan de beroepspraktijk ontleende cases en projecten, is er een voortdurende wisselwerking met de beroepspraktijk. Voltijdstudenten lopen tijdens de opleiding stage, waardoor ze in aanraking komen met de echte beroepspraktijk. In de deeltijd verwerft de student de competenties voor een belangrijk deel binnen zijn eigen werkomgeving. Van de student wordt verwacht dat hij in de loop van de studie in zijn werk naar hbo-niveau doorgroeit om voor de competenties relevante taken daadwerkelijk binnen zijn werk uit te kunnen voeren. Het panel is van mening dat er meer gebruik gemaakt zou kunnen worden van Engelstalige literatuur. Er is veel Engelstalige literatuur in het vakgebied beschikbaar en het panel pleit er dan ook voor dat de opleiding hier in de toekomst meer gebruik van maakt. Het panel vindt het positief dat de afdeling aantoonbaar probeert meer internationale elementen in de opleiding in te brengen.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 2.1 (eisen hbo) voor de BI-opleiding als **voldoende** en voor de ITSM (Ad)-opleiding als **goed**. Dit oordeel is gebaseerd op het feit dat van Ba-studenten mag worden verwacht dat zij Engelstalige literatuur gebruiken, zeker in een dergelijk vakgebied. Hoewel het panel van mening is dat ook de Ad-studenten meer in aanraking zouden mogen komen met Engelstalige literatuur, vindt het panel het daar een minder zwaarwegend argument.

Relatie doelstellingen en inhoud programma (facet 2.2)

- *Het programma is een Adequate concretisering van de eindkwalificaties, qua niveau, oriëntatie en domeinspecifieke eisen.*
- *De eindkwalificaties van de doelstellingen zijn Adequaata vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma.*
- *De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheden om de geformuleerde eindkwalificaties te bereiken.*

Associate degree

De hogeschool maakt duidelijk dat het Associatedegree-programma als geheel de studenten in staat stelt de eindkwalificaties van het Associate- degreeprogramma te realiseren en maakt daarbij de relatie tussen de leerdoelen van de programmaonderdelen en de eindkwalificaties inzichtelijk.

Bevindingen

- De competentieprofielen van de opleidingen ITSM en BI bevatten beschrijvingen van competenties op twee resp. drie niveaus. Per opleiding is aangegeven op welk niveau een competentie beheerst dient te zijn aan het eind van de opleiding. De curriculumschema's die aan het begin van dit rapport zijn opgenomen onder "basisgegevens" laten zien dat er een duidelijke opbouw zit in de programmaonderdelen met betrekking tot de competenties, zowel bij BI als bij ITSM.
- Bij de modulebeschrijvingen in de studentenstatuten (studiegidsen) van de verschillende opleidingen (BI en ITSM, voltijd en deeltijd) wordt expliciet aangegeven aan welke competenties en op welke niveaus een bijdrage wordt geleverd in het desbetreffende programmaonderdeel (minor genoemd). Vervolgens wordt een beschrijving van de inhoud gegeven die aansluit bij de desbetreffende competenties en niveaus.
- In het zelfevaluatie-rapport is door middel van tabellen voor BI en ITSM de relatie aangegeven tussen de BI competenties Adviseren, analyseren, etc., de programmaonderdelen (de major en de minoren) en de niveaus waarop de kerncompetenties in de verschillende onderdelen moeten worden behaald. De tabellen laten zien dat beide curricula een duidelijke opbouw kennen in de niveaus waarop de verschillende competenties moeten worden beheerst. De programma's stellen de studenten door deze opbouw in staat om hun eindkwalificaties op de beoogde niveaus te halen.
- Het curriculum van de opleiding ITSM komt gedeeltelijk overeen met de eerste twee jaar van het vierjarige programma van de Bachelor of ICT. De semesters 1, 2 en 3 zijn gelijk aan de opleiding BI. Semester 4 van de opleiding ITSM heeft een andere invulling die in grote lijnen overeenkomt met de keuzeminor Exploitatie & Beheer die in het derde jaar van de BI-opleiding wordt aangeboden. In het vierde semester lopen de ITSM-studenten stage. BI-studenten lopen in het derde jaar stage.
- In de digitale onderwijscatalogus Educator en in modulehandleidingen zijn verwijzingen naar de relevante competenties, kennis- of vaardigheidselementen opgenomen. Iedere onderwijseenheid in Educator bevat concrete leerdoelen, die gezien kunnen worden als concretisering van de competenties.
- Uit de evaluaties van modules blijkt dat het merendeel van de respondenten van mening is dat de onderdelen van het programma de eindkwalificaties dekken en dat de leerdoelen van het programma duidelijk zijn.

Overwegingen

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 verschillende 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. Het panel heeft vastgesteld dat deze leerdoelen een duidelijke relatie vertonen met de eindkwalificaties. Het panel is van mening dat de programma's van de verschillende varianten van de opleiding de eindkwalificaties goed "afdekken".

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 2.2 (relatie doelstellingen en programma) voor alle varianten van de opleiding (BI en ITSM, voltijd en deeltijd) als **goed**.

Samenhang in opleidingsprogramma (facet 2.3)

Studenten volgen een inhoudelijk samenhangend opleidingsprogramma.

Ad-programma

- *Het programma heeft een geïntegreerd karakter in die zin dat zowel vakinhoudelijke onderdelen als onderdelen die zich toespitsen op de kennismaking met en het functioneren in de beroepspraktijk worden geprogrammeerd en het programma bevat een afsluitend onderdeel, waardoor er sprake is van een eigenstandig curriculum binnen de bacheloropleiding.*
- *Na het afronden van het Associate-degreeprogramma resteert een studielast van 240 ECTS minus de studielast van het Associate-degreeprogramma om de bacheloropleiding te voltooien. De hogeschool maakt de samenhang van het Associate-degreeprogramma met de bacheloropleiding inzichtelijk en stelt de studenten van het Associate-degreeprogramma door middel van een studeerbaar studietraject in staat om de eindkwalificaties van de bacheloropleiding te realiseren.*

Bevindingen

- De opleidingen BI/ITSM hebben ervoor gekozen het onderwijs in te richten volgens het zogenoemde (Amsterdams) leerlijnenmodel. In dit model zijn vier didactische leerlijnen te onderscheiden: de integrale leerlijn, de conceptuele leerlijn, de vaardighedenlijn en de studieloopbaanlijn.
- Binnen de conceptuele leerlijn worden modules aangeboden m.b.t. bovenstaande kennisgebieden:
 - **Bedrijfskunde:** Hierbij gaat het in de eerste plaats om de inrichting van bedrijfsprocessen en in de tweede plaats om het inzichtelijk en beheersbaar maken van de consequenties van de inrichting van deze bedrijfsprocessen. De volgende kennisgebieden zijn van belang: organisatiekunde, Administratieve organisatie, kwaliteitsmanagement, operationeel management, marketing, kostprijsberekening, bedrijfsAdministratie, financiering, BPR, projectmanagement, HRM, psychologie, verandermanagement en analysemethoden;
 - **ICT:** ICT is nodig om het systeem of de systeemarchitectuur te ontwerpen om de bedrijfskundige processen te realiseren. Hiervoor zijn de volgende kennisgebieden van belang: procesanalyse, gegevens- en datamodellering, systeem-ontwikkeling, bouw en implementatie. Om dit te kunnen realiseren is kennis nodig over SQL, internetdomein, databases en programmeeromgevingen. Uiteindelijk komt dit neer op de vertaalslag van de procesinrichting met al haar facetten naar een systeeminrichting, implementatie en deployment gebaseerd op voornoemde kennisgebieden.
- In de integrale leerlijn staat de verwerving van competenties centraal. De integrale leerlijn is minder aanwezig in de deeltijd dan in de voltijd, omdat de deeltijdstudent relevant werk

heeft waarbinnen het praktijkleren plaatsvindt. De taken die de student uitvoert binnen de integrale leerlijn worden in de loop van de opleiding complexer. In het begin van de opleiding gaat het om het uitvoeren van taken op een operationeel niveau, daarna op tactisch niveau en in de laatste fase wordt op strategisch niveau ingezoomd. Studenten zijn van mening dat deze opbouw op een natuurlijke manier verloopt. ITSM-studenten focussen zich met name op het operationeel en tactisch niveau. De conceptuele leerlijn en de vaardighedenlijn borgen de ontwikkeling van de benodigde kennis en vaardigheden. De conceptuele leerlijn en vaardighedenlijn vormen een samenhangend geheel met de integrale leerlijn en worden wel als flankerend onderwijs getypeerd. In elk semester loopt een aantal leerlijnen parallel aan elkaar. De opdracht en/of het project in de integrale leerlijn vormt de kern van elk semester (periode).

- In de stage wordt volgens het zelfevaluatierapport op natuurlijke wijze een beroep gedaan op een aantal competenties. Theorie en praktijk vormen dan een geheel. In de deeltijd wordt van studenten verwacht dat ze zelf meer de verbinding tussen theorie en praktijk leggen. De student voert tevens opdrachten uit binnen zijn eigen werkomgeving.
- De omvang (in tijd en EC) van de Integrale leerlijn neemt in de loop van de studie toe, ten koste van de omvang van de conceptuele en vaardighedenlijn. Het idee is dat het leren steeds meer integraal verloopt en er daardoor steeds minder behoefte is aan een apart onderwijsaanbod in de conceptuele leerlijn en vaardighedenlijn.
- Verticale samenhang is gespreksonderwerp tijdens afdelingsvergaderingen en studiedagen. In themateams komt de horizontale samenhang meer aan de orde. De leden van de opleidingscommissie en de leden van de werkveldadviescommissie geven gevraagd en ongevraagd Adviezen over het curriculum, de opbouw en de onderlinge samenhang daarvan. Het hoofd van de opleiding bewaakt de verticale samenhang.
- In de hbo monitor 2008 wordt de samenhang van het programma van de opleiding BI beoordeeld met een 6,6, het landelijk gemiddelde ligt op 6,9.
- Uit de NHL-studentenenquête blijkt dat de studenten BI/ITSM tevreden zijn over de samenhang; zowel in 2007 als in 2010 is 91% van de respondenten neutraal en positief (2007: 39% neutraal, 50% mee eens en 2% zeer mee eens; 2010: 16% neutraal, 64% mee eens en 11% zeer mee eens). In 2007 is 81% (37% neutraal, 44% mee eens) en in 2010 85% (23% neutraal en 54% mee eens) neutraal en positief over de samenhang tussen de stages en het overige onderwijs. De opleidingen streven naar studenttevredenheid op dit aspect van 75% (neutraal en positief). De opleiding is dus tevreden over deze scores. Het panel stelt vast dat 12% van de respondenten de stages minder goed aan vinden sluiten bij de rest van het onderwijs en vindt dat de opleiding hier toch aandacht aan zou moeten besteden.
- Studenten die de opleiding ITSM hebben gedaan kunnen eenvoudig doorstromen naar de BI-opleiding. Zijn doen in de tweede helft van de opleiding een stage minder (die hebben ze in de eerste helft van de opleiding al gedaan) en in de tijd die vrij komt volgen zij de minor die de BI-studenten in de eerste helft van hun studie al hebben gedaan. Tijdens het locatiebezoek is gebleken dat het merendeel van de ITSM-studenten tot nu toe gebruik heeft gemaakt van deze mogelijkheid.

Overwegingen

Het panel is van mening dat de samenhang in de programma's van alle varianten van de opleiding goed is. Het oordeel van het panel is gebaseerd op de volgende overwegingen. 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 deeltijd varianten van de opleiding minder expliciet aanwezig is. Deeltijdstudenten leren hun beroepsvaardigheden grotendeels bij de eigen werkgever. Het panel deelt de mening van de opleiding dat de deeltijdstudenten in staat zouden moeten zijn om deze integratie zelf tot stand te brengen. De leerlijn studieloopbaanbegeleiding zorgt voor samenhang in het programma van de individuele student. Het panel stelt vast dat het curriculum zodanig is opgebouwd dat de studenten aan steeds complexere opdrachten werken en dat zij (door de begeleiding af te bouwen) steeds beter in staat zijn zelfstandig te functioneren. 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.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 2.3 (Samenhang programma) voor alle varianten van de opleiding als **goed**

Studielast (facet 2.4)

Het programma is studeerbaar doordat factoren, die betrekking hebben op dat programma en die de studievoortgang belemmeren zoveel mogelijk worden weggenomen.

Ad-programma

Het Associate-degreeprogramma moet studeerbaar zijn voor elke student die aan de wettelijke vooropleidingseisen voldoet.

Bevindingen

- De opleidingen BI/ITSM werken volgens een 4-perioden systeem. Per periode kunnen 15 EC worden behaald, verspreid over diverse onderdelen. Elke periode bestaat uit 8 onderwijsweken telkens gevolgd door 1 toetsweek, waarin vooral kennistoetsen worden afgenomen. In de toetsweken wordt in principe geen onderwijs aangeboden. Herkansingen van toetsen worden gepland in de toetsweek van de periode erna. In de laatste toetsweek kunnen de studenten de toetsen van de semester 3 en 4 herkansen. Toetsvormen zoals presentaties en assessments worden door de opleiding zelf ingepland.

- Met name voor deeltijdstudenten met eerder verworven competenties is een erkende EVC-procedure beschikbaar. De uitkomst van de procedure kan een maatwerktraject opleveren.
- De gemiddelde contacttijd (in klokuren) is dit schooljaar per week voor elk jaar als volgt:

	<i>Jaar 1</i>	<i>Jaar 2</i>	<i>Jaar 3</i>	<i>Jaar 4</i>	<i>Gemiddeld</i>
Contacttijd	21	18	2	5	11.5
Zelfredzaamheid	19	22	10	11	15.5
Stage en afstuderen	0	0	20	20	10
Keuzeminor en keuzeruimte	0	0	8	4	3
Totaal	40	40	40	40	40

- De deeltijdopleidingen kennen twee contactavonden van in totaal acht uur per week. Vanaf studiejaar 2009-2010 zijn ook voor de deeltijdopleidingen BI/ITSM contactmomenten ingeroosterd voor de integrale leerlijn. Dit betekent dat de integrale lijn explicieter in het curriculum aanwezig zal zijn dan voorheen.
- Studenten van de opleiding BI worden toegelaten tot de afstudeerfase indien ze de eerste 3 jaar van de studie volledig hebben afgerond en tenminste 20 EC hebben behaald in de eerste helft van het vierde studiejaar.
- De studieloopbaanbegeleider is het eerste aanspreekpunt voor studenten. Tijdens slb-gesprekken komen de studievoortgang, eventuele knelpunten of problemen aan bod. Indien nodig kan worden doorverwezen naar de studieadviseur of decaan. De studieloopbaanbegeleiding is o.a. gericht op het verkrijgen van informatie over studiebelemmerende factoren, en het wegnemen hiervan. Zie verder facet 4.2 voor studiebegeleiding.
- De studeerbaarheid is als daar aanleiding toe is aan de orde op afdelingsvergaderingen. In het themateam wordt de studeerbaarheid in een semester besproken. De opleidingscommissie geeft indien nodig signalen aan de opleiding af m.b.t. de studeerbaarheid.
- In de HBO-Monitor van 2008 wordt de studeerbaarheid van de opleiding BI beoordeeld met een 7,1. Deze score is gelijk aan het landelijke gemiddelde.
- De opleidingen BI/ITSM willen studenten binnen tien werkdagen informeren over de uitslag van een toets. De resultaten worden via internet (soms met gebruikmaking van Blackboard) aan de studenten gecommuniceerd.
- De opleiding streeft de opleiding naar 75% studenttevredenheid op studeerbaarheid. In de NHL- studentenenquête is een aantal vragen over studeerbaarheid opgenomen. Daaruit blijkt dat BI/ITSM-studenten de opleiding goed te doen vinden in de tijd die er voor staat, in 2007 is 89% neutraal of positief, in 2010 is 95% neutraal of positief. De spreiding van de studielast scoorde in 2007 laag; 50% neutraal en positief. Sindsdien heeft de opleiding een aantal concrete verbetermaatregelen getroffen. Voorbeelden hiervan zijn: regelmatig toetsen, concentratie van modules, combinatie van opdrachten en ingeroosterde contactmomenten over de week. Deze maatregelen lijken hun vruchten te hebben afgeworpen, want in 2010 is de score op studeerbaarheid 77%.

- Uit het jaarverslag 2010 van de afdeling I&O blijkt dat alle deeltijdstudenten in 2009 een gesprek hebben gehad met de deeltijdcoördinator. Hieruit blijkt dat daar waar problemen zich voordoen, studenten er moeite mee hebben privé, werk, hobby's en studie te combineren.

Overwegingen

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 panel stelt vast dat de voortgang van de studenten goed in de gaten wordt gehouden, zodat er op tijd kan worden ingegrepen als een student vertraging dreigt op te lopen. Het is van mening dat het aantal "drempels" in de opleiding klein en acceptabel is. 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. De studenten zijn volwassen en kunnen zelf de afweging maken of zij dit te doen vinden.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 2.4 (studielast) voor alle varianten van de opleiding als **goed**

Instroom (facet 2.5)

Het programma sluit qua vorm en inhoud aan bij de kwalificaties van de instromende studenten: vwo, havo, middenkaderopleiding of specialistenopleiding (WEB) of daarmee vergelijkbare kwalificaties, blijkend uit toelatingsonderzoek.

Ad-programma

Voor het Associate-degreeprogramma gelden dezelfde wettelijke vooropleidingseisen als voor de bacheloropleiding. De afstemming tussen de instroomkwalificaties van de studenten en het te volgen programma moet duidelijk worden gemaakt (bijvoorbeeld voor specifieke groepen, zoals studenten met een verwante vooropleiding en zij-instromers). Verleende vrijstellingen moeten inhoudelijk worden verantwoord. De rol van EVC wordt hierbij beschreven. Voor Associate-degreeprogramma's van bekostigde hogescholen geldt dat deze toegankelijk en studeerbaar moeten zijn voor alle studenten die aan de wettelijke instroomeisen voldoen. In de voorlichting aan potentiële studenten kan de bekostigde hogeschool duidelijk maken op welke doelgroep het Associate-degreeprogramma zich primair richt.

Bevindingen

- De opleidingen BI/ITSM kennen de volgende reguliere toelatingseisen:
 - HAVO of VWO: men is met ieder profiel toelaatbaar. Bij HAVO wordt bij het profiel Cultuur en Maatschappij de aanvullende eis gesteld van economie of management & organisatie en wiskunde a of wiskunde b;
 - mbo niveau 4.

- De opleiding BI kende in het verleden verkorte routes voor mbo en VWO. In het kader van de transparantie hebben de opleidingen BI/ITSM voor een andere, inhoudelijke, benadering gekozen. Iedere student die kan aantonen dat hij bekwaam is op een bepaald relevant gebied, kan in aanmerking komen voor vrijstellingen. De vrijstellingen worden toegekend door de examencommissie. De opleidingen BI/ITSM hanteren hiervoor een erkende EVC-procedure Docenten geven aan trots te zijn op de wijze waarop de opleiding hier vorm aan geeft.
- Naast de instroom vanuit het mbo richt de opleiding ITSM zich met name voor de deeltijdvariant op mensen die al in het werkveld werkzaam zijn.
- Deeltijdstudenten hebben een voor BI/ITSM competentieontwikkeling passende werkplek. Vaak kunnen studenten praktijkopdrachten op de eigen werkplek uitvoeren (die door de opleidingen worden beoordeeld); dit geldt ook voor de afstudeeropdracht. Sinds 2008-2009 geldt als instroomeis dat de deeltijdstudent minstens 20 uur per week een relevante werkplek moet hebben.
- Voor specifieke doelgroepen zijn er aanvullende regelingen: studenten die 21 jaar of ouder zijn, studenten met relevante werkervaring, maar zonder de vereiste diploma's, studenten die in de hoofdfase willen instromen op basis van een propedeuse van een andere opleiding en studenten die in het bezit van een diploma van een buitenlandse instelling (De instelling heeft de Code of Conduct getekend.)
- Met deeltijdstudenten wordt een intakegesprek gevoerd en de kandidaat wordt eventueel gewezen op de EVC-procedure.
- In het kader van versoepeling doorstroom mbo-hbo hebben de opleidingen BI/ITSM overleg met het ROC Friesland College en met ROC Friese Poort. Met beide instellingen zijn samenwerkingsovereenkomsten ondertekend waarin de afspraken zijn vastgelegd.
- De opleiding participeert in het netwerk VO-HO Fryslân en neemt in dit verband deel aan diverse aansluitingsprogramma's VO-HO (Proefstuderen, Wegwijsdag, Digit, Provinciale beroepenvoorlichting, gerichte voorlichting aan derde en vierde jaar havo). Samen met ROC Friese Poort wordt een aansluitingsproject mbo-hbo uitgevoerd.
- De opleiding BI heeft een samenwerkingsverband met twee middelbare scholen in de regio. Deze samenwerking heeft tot doel de aansluiting tussen vo-hbo te verbeteren en is gericht op de algemene hbo-competenties.
- 78% van de studenten beoordeelt in 2007 de aansluiting neutraal of positief. In 2010 bedraagt dit percentage 92%; in beide gevallen is dit boven de gestelde norm van 75%.

Overwegingen

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 verschillende 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 veel maatregelen heeft getroffen om de opleiding zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de verschillende vooropleidingen. Dit komt onder andere concreet tot uiting in de samenwerkingsverbanden met diverse aanleverende scholen en in de deelname aan diverse aansluitingsprojecten. Het panel vindt het positief dat de opleiding structurele

contacten heeft met aanleverende scholen, zowel met scholen voor voortgezet onderwijs als met mbo-scholen. Ook de intakegesprekken met toekomstige studenten dragen bij aan een betere aansluiting. Door al deze maatregelen krijgen de studenten precies dat onderwijs aangeboden dat qua vorm en inhoud bij hen past en sluit het inhoudelijk zo goed mogelijk aan op hun reeds verworven competenties.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 2.5 (Instroom) voor alle varianten van de opleiding (voltijd, deeltijd en duaal) als **goed**.

Duur (facet 2.6)

De opleiding voldoet aan formele eisen met betrekking tot de omvang van het curriculum: hbo-bachelor: 240 studiepunten/european credit points.

Ad-programma

De duur van het programma is minimaal 120 ECTS. Bij een hogere studielast is onderbouwing noodzakelijk, vooral vanuit het perspectief van de arbeidsmarktrelevantie.

Bevindingen en overwegingen

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

Conclusie

Het panel stelt vast dat aan de criteria bij facet 2.6 (Duur) voor alle varianten van de opleiding (BI en ITSM, voltijd en deeltijd) is **voldaan**.

Afstemming tussen vormgeving en inhoud (facet 2.7)

- *Het didactisch concept is in lijn met de doelstellingen.*
- *De werkvormen sluiten aan bij het didactisch concept.*

Ad-programma

Indien bij dit facet wordt afgeweken van de bacheloropleiding is een verduidelijking op zijn plaats. Anders kan de hogeschool verwijzen naar de laatst gehouden visitatie- of accreditatiebeoordeling. Nieuwe ontwikkelingen sindsdien moeten wel worden beschreven. Als in het Associatedegreeprogramma andere werkvormen dan in de bachelor worden gebruikt, is een beschrijving hiervan in het informatiedossier noodzakelijk.

Bevindingen

- Het instituut ECMA heeft haar onderwijsvisie in 2004 vastgelegd in de *Notitie Onderwijsvisie (2004)*. Belangrijke punten daarin zijn:
 - Een constructivistische visie op leren;
 - Een sterke relatie met de beroepspraktijk;

- Variatie qua inhoud en vorm en activerende didactiek;
- Toenemend besef van bekwaamheid bij de student en toenemende zelfsturing;
- Inrichting van het onderwijs volgens het onderstaande Amsterdamse leerlijnen model.
- In het *Onderwijsbeleidsdocument* (2009) dat als bijlage is toegevoegd aan het zelfevaluatierapport staan de volgende uitgangspunten:
 - de ECMA-opleidingen streven naar *beroepsgerichte inrichting* van het onderwijs;
 - de ECMA opleidingen streven naar gebruik te maken van *activerende leer- en studiemethodes*;
 - binnen de ECMA opleidingen neemt de *zelfsturing van de student* voortdurend toe (oftewel van meer structurering in de propedeuse naar afnemende structurering in latere jaren);
 - de ECMA opleidingen streven naar *studentgericht onderwijs* in de zin dat in het onderwijs wordt aangesloten op individuele kwaliteiten en ingangsniveau qua didactiek en werkvormen.
- De NHL heeft volgens het zelfevaluatierapport gekozen voor competentiegericht onderwijs, flexibilisering en persoonlijke leerroutes.
- De opleidingen BI/ITSM hebben gekozen voor projectonderwijs. Dit betekent dat in ieder semester een project centraal staat, dat gepositioneerd is in de integrale leerlijn. Het flankerend onderwijs in de conceptuele leerlijn en de vaardighedenlijn is gericht op het verkrijgen van die concepten en vaardigheden die in de integrale leerlijn van belang zijn. Binnen de projecten werkt de student aan beroepsgerelateerde taken (Professionaliseringstaken) die resulteren in een beroepsproduct. In sommige projecten fungeren een of meer docenten als opdrachtgever en wordt er gewerkt met rollenspelen.
- Naast de verschillende projecten is er per periode een thema waarbinnen conceptueel onderwijs wordt verzorgd, ter ondersteuning van het maken van het beroepsproduct. Tevens is er elke periode een vaardigheidstraining. Het onderwijs in deeltijd is door de werkervaring en specifieke omstandigheden van de deeltijdstudenten in sterkere mate vraaggericht dan in de voltijd opleiding.
- De gerichtheid van de leerlijnen leidt volgens het zelfevaluatierapport op een natuurlijke wijze tot variatie aan werkvormen. In de integrale leerlijn wordt gewerkt in de vorm van projecten. Naast de geprogrammeerde contactmomenten is er overleg met de docent/begeleider en in een aantal gevallen met de opdrachtgever. In de vaardighedenlijn is er sprake van trainingen, practica en workshops, waarbij de groepsgrootte beperkt wordt tot ± 15 studenten. In de conceptuele leerlijn wordt gebruik gemaakt van werkcolleges. Vanwege de beperkte omvang van de opleidingen is nauwelijks sprake van hoorcolleges. Het gaat daarbij om die kennisgebieden die in het competentieprofiel worden vermeld. Alle werkvormen zijn erop gericht de student te activeren.
- In het tweede jaar is sprake van externe opdrachten. De opleiding BI kent 2 stages (1 stage in jaar 3 en 1 afstudeerstage). Met het oog op het bieden van keuzemogelijkheden aan studenten wordt in semester 6 bij de opleiding BI een keuzeminor aangeboden, deze kan als extra stage worden ingevuld. Het aandeel praktijkleren zal volgens het zelfevaluatierapport per 2009-2010 nog verder geïntensiveerd worden in verband met de implementatie van het nieuwe onderwijsconcept ECMA. De opleiding ITSM kent 1 stage, semester 4.

- Het didactisch concept van de deeltijdopleidingen komt in grote lijnen overeen met de voltijdopleidingen. In het propedeusejaar is er meer zelfwerkzaamheid. In het tweede jaar is in verband met de studeerbaarheid de volgorde anders. In de deeltijdvariant voert de student de professionaliseringstaken uit in zijn eigen werkomgeving. De integrale lijn wordt hierdoor op een andere manier ingevuld dan in de voltijd.
- De studenten BI/ITSM zijn positief over de variatie aan werkvormen; 91% van de studenten is in 2007 en in 2010 neutraal of positief. Dit is ruimschoots boven de gestelde norm.
- Het instituut ECMA heeft haar onderwijsconcept geherformuleerd. Praktijkleren is daarin een speerpunt. De propedeuse van de opleidingen Bedrijfskundige Informatica en IT Service Management wordt conform het nieuwe onderwijsconcept in studiejaar 2009-2010 voor het eerst aangeboden. In studiejaar 2010-2011 zal in lijn met deze ontwikkelingen aanpassingen worden doorgevoerd in het curriculum van de hoofdfases van de opleidingen Bedrijfskundige Informatica en IT Service Management.
- Het didactisch concept van de opleiding ITSM (Ad) wijkt niet af van dat van het BI-programma.

Overwegingen

Het panel is van mening dat er sprake is van heldere didactische uitgangspunten voor de opleiding en ziet deze uitgangspunten ook terug in de wijze waarop de opleiding is vormgegeven. De werkvormen zijn gevarieerd en sluiten aan bij het didactisch concept. In de integrale lijn wordt vooral gewerkt met projecten en in het flankerend onderwijs worden kennis aangeboden c.q. vaardigheden getraind. De werkvormen passen goed bij de leerlijn in het curriculum en dragen bij aan de competentieontwikkeling van de studenten. Integratie van kennis en vaardigheden vindt in de voltijd varianten van de opleiding plaats in de integrale leerlijn en in de deeltijd varianten van de opleiding in de beroepspraktijk. De beroepsgerichte inrichting van het onderwijs blijkt onder andere uit de sterke relatie met de beroepspraktijk (die zichtbaar wordt in allerlei opdrachten, cases, stage, etc. die vooral in de integrale lijn aan de orde komen), uit het feit dat competenties het uitgangspunt vormen (de projecten in de integrale lijn staan centraal, in deze projecten worden de competenties ontwikkeld en getoetst) en uit de permanente reflectie op het beroep en op de beroepsuitoefening (in de reflectieve lijn). In de deeltijd varianten van de opleiding is sprake van meer zelfwerkzaamheid van de studenten. Het panel is van mening dat dit goed past bij een deeltijdopleiding. De toenemende zelfsturing van de studenten komt tot uiting in het feit dat de studenten steeds zelfstandiger moeten werken en het feit dat de begeleiding in de loop van de opleiding afneemt.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 2.7 (Afstemming tussen vormgeving en inhoud) voor alle varianten van de opleiding (BI, ITSM, voltijd en deeltijd) als **goed**.

Beoordeling en toetsing (facet 2.8)

Door de beoordelingen, toetsingen en examens wordt Adequaats getoetst of de studenten de leerdoelen van (onderdelen van) het programma hebben gerealiseerd.

Ad-programma

Indien bij dit facet wordt afgeweken van de bacheloropleiding is een verduidelijking op zijn plaats. Anders kan de hogeschool verwijzen naar de laatst gehouden visitatie- of accreditatiebeoordeling. Nieuwe ontwikkelingen sindsdien moeten wel worden beschreven. Als in het Associate-degreeprogramma andere toetsvormen dan in de bachelor worden gebruikt is een beschrijving hiervan in het informatiedossier noodzakelijk.

Bevindingen

- De opleidingen BI en ITSM committeren zich aan het toetsbeleid zoals dat binnen de NHL is geformuleerd (*Toetsbeleid NHL 2005, Toetsbeleid ECMA 2005*). De opleidingscommissie en examencommissie hebben daarin een belangrijke taak. De opleidingen Bedrijfskundige Informatica, IT Service Management en Technische Bedrijfskunde hebben een gemeenschappelijke examencommissie.
- De opleidingen BI/ITSM hebben hun visie op toetsen beschreven in het *onderwijsbeleidsdocument*. Daarin staat aan welke kwaliteitseisen toetsen moeten voldoen, hoe de rollen en taken m.b.t. toetsing zijn verdeeld en hoe toetsen tot stand komen. Het panel vindt het positief dat zowel bij de ontwikkeling als bij de beoordeling altijd minimaal 2 docenten betrokken zijn.
- De themateams zijn verantwoordelijk voor een Adequate ontwikkeling en uitvoering van de toetsing. Het hoofd stuurt dit proces aan. Docenten zijn getraind voor de uitvoering van de rol van assessor.
- De opleiding heeft haar onderwijs ingericht volgens het leerlijnenmodel. De gerichtheid van de leerlijnen maakt volgens het zelfevaluatierapport dat er op natuurlijke wijze een variatie aan toetsvormen worden ingezet. Formatieve toetsvormen zijn: feedback, plan van aanpak, oriëntatierapport en baselinerapport (afstuderen), concepten van rapporten of beroepsproducten, etc. Binnen de *integrale leerlijn* is er een grote diversiteit aan toetsvormen, die competentiegericht worden uitgevoerd. Binnen de *conceptuele lijn* vindt het grootste deel van de toetsing plaats door middel van schriftelijke toetsen met open vragen. Daarbij telt de motivatie en de argumentatie van een antwoord doorgaans sterk mee in de beoordeling. Het toetsen en beoordelen binnen de *vaardighedenlijn* heeft als doel vast te stellen dat bij de student de betreffende handelswijze of vaardigheid daadwerkelijk aanwezig is en toegepast kan worden. Ten aanzien van het onderdeel *studieloopbaanbegeleiding* geldt dat de resultaten met betrekking tot een Correcte/goede professionele relatie en communicatie en een volledig/goed/professioneel POP en portfolio op drie niveaus door studenten behaald moeten worden.
- In elk studiejaar worden assessments afgenomen. Docenten zijn hiervoor getraind.
 - De propedeuse-assessments vinden plaats in de integrale leerlijn, aan het einde van elke periode. Deze assessments hebben de vorm van een criteriumgericht interview aan de hand van een portfolio. Van deze assessments zijn beschrijvingen beschikbaar. Vanaf 2007/2008 wordt het propedeuse-assessment van periode 3 uitgevoerd in samenwerking met de bachelor opleiding Bedrijfswiskunde van de NHL, aansluitend bij het gemeenschappelijke project dat studenten uitvoeren. De assessments in de propedeuse vinden plaats per groep studenten die samen aan het project hebben gewerkt, leidend tot een individueel oordeel. Assessoren zijn twee bij het project betrokken docenten die geen begeleider waren van de betreffende groep

- studenten. De bij dit project betrokken assessoren hebben hiervoor een training gevolgd.
- De tweedejaars assessments vinden plaats aan het einde van periode 2 en 4. Ook deze assessments hebben de vorm van een criteriumgericht interview. Onder andere aan de hand van deze twee assessments wordt vastgesteld of de student toelaatbaar is tot het stagetraject. Door middel van een presentatie van beroepsproducten, die in het competentieprofiel beschreven zijn, dient de student aan te tonen competent te zijn.
 - Het derdejaars assessment vindt plaats op basis van de stage die de student in jaar 3 uitvoert. De procedure is beschreven in de stagehandleiding. Het assessment vindt plaats op basis van het portfolio, dat de student levert in de vorm van het stageverslag. De assessoren zijn de begeleidende docent en de coreferent (een andere docent). Deze assessoren zijn eindverantwoordelijke. De coach uit het bedrijf heeft een Adviserende rol bij de beoordeling.
 - Het afsluitende vierdejaars assessment vindt plaats op basis van het afstudeerproject. Dat is beschreven in de afstudeerhandleiding. Het portfolio levert de student aan in de vorm van het afstudeerverslag. Een onderdeel van het assessment is de afstudeerpresentatie. De assessoren, ofwel de beoordelingscommissie voor het afstudeerproject, zijn een docent die geen begeleider is in het betreffende afstudeertraject van de student, de begeleider uit het bedrijf en een afgevaardigde van de werkveldadviescommissie.
- Vertegenwoordigers uit het werkveld zijn op verschillende manieren betrokken bij toetsen en beoordelen van de studenten. Via stage, opdrachten en afstuderen wordt het werkveld betrokken bij de toetsing. De leden van de werkveldadviescommissie worden ook betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van de assessments. Een gecommiteerde uit het werkveld participeert in het afsluitend assessment van het vierde jaar. Proces, product en presentatie worden in het afstudeertraject afzonderlijk beoordeeld.
 - Alle onderwijseenheden worden minimaal eens in de vier jaar schriftelijk geëvalueerd waarbij ook toetsing aan de orde komt. Het afstudeertraject wordt ieder jaar geëvalueerd. Op basis hiervan kunnen verbeterpunten worden opgesteld. De evaluaties worden besproken met de betreffende docent en in de opleidingscommissie. In evaluaties van de onderwijseenheden worden vragen gesteld over de wijze van toetsing.
 - De opleiding streeft naar 90% neutraal en positief in de studentenenquête met betrekking tot de vragen over toetsing en beoordeling. De studententevredenheid t.a.v. toetsing en beoordeling is t.o.v. 2007 toegenomen. De studenten BI/ITSM zijn tevreden over de aansluiting van de toetsing bij het onderwijs (96% neutraal of positief) en het aantal toetsen (97% neutraal of positief). Deze twee aspecten voldoen in 2010 in ruime mate aan de norm. Over de bekendmaking van de resultaten waren de studenten in 2007 erg ontevreden (47% negatief). De tevredenheid ligt in 2010 wel hoger, maar voldoet nog niet aan de norm. De opleiding heeft op basis van de lage score in 2007 maatregelen genomen. De bekendmaking wordt nauwlettend in te gaten gehouden via een volgformulier.

- In de hbo monitor 2008 is gekeken naar de vraag of de toetsen die in de opleiding worden afgenomen voldoen aan het vereiste niveau. De opleiding BI scoort in het algemeen iets boven het landelijk gemiddelde.
- In studiejaar 2010-2011 zal er een afdelingsbrede toetscommissie worden ingesteld met als taak de examencommissie te Adviseren over bijstelling van de toetsen, organisatorische randvoorwaarden, borgen en bewaken van de toetskwaliteit en deskundigheidsbevordering m.b.t. de toetsing.

Overwegingen

De opleiding heeft een toetsbeleid en kent diverse procedures om de kwaliteit van de toetsen te bewaken. De toets- en examencommissie spelen hierin een belangrijke rol. Het panel vindt dit positief. De beoordelingen van de toetsen die het panel heeft ingezien, sluiten in het algemeen aan bij de vooraf geformuleerde beoordelingscriteria. Voorts stelt het panel vast dat er voldoende variatie is aan toetsvormen, zowel formatieve als summatieve. De theorie wordt voornamelijk getoetst door middel van een variatie aan schriftelijke toetsvormen (m.c. toetsen, maar ook diverse andere vormen van schriftelijke toetsing) en de praktijk wordt getoetst op diverse andere manieren: presentaties, papers, enz. De toetsvormen sluiten in het algemeen goed aan bij de inhoud en het niveau van het desbetreffende programmaonderdeel. Tijdens het locatiebezoek is gebleken dat de studenten tevreden zijn over de toetsing, zowel over de vorm als over de afwisseling. De assessments spelen een belangrijke rol bij de voortgang van de studenten in de opleiding en het panel vindt het positief dat de docenten hier trainingen voor hebben gevolgd. Het panel plaatst tot slot een kanttekening bij de beoordeling van de eindscripties. Daarvoor zijn formulieren beschikbaar, maar het panel heeft vastgesteld dat deze formulieren niet altijd volledig worden ingevuld. Het panel raadt aan de bruikbaarheid van de formulieren nog eens onder de loep te nemen en ofwel het formulier aan te passen, ofwel het formulier volledig in te vullen. De mate van nauwkeurigheid die door het formulier wordt gesuggereerd is niet terug te zien in de beoordeling van de eindscripties. Bovendien wordt een deel van de beoordeling van de eindscriptie (de mondeling verdediging) helemaal niet schriftelijk vastgelegd waardoor onvoldoende helder is hoe het eindoordeel tot stand is gekomen.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 2.8 (Beoordeling en toetsing) voor alle varianten van de opleiding (BI, ITSM, voltijd en deeltijd) als **voldoende**. Dit oordeel is gebaseerd op het feit dat de beoordeling en toetsing van de eindscripties onvoldoende transparant is, doordat de beschikbare formulieren met enige regelmaat onvolledig worden ingevuld. Daarnaast wordt een deel van de beoordeling (de mondelinge verdediging van het afstuderen) niet vastgelegd, waardoor het totale beeld van de student aan het eind van de opleiding niet helder op papier staat. De toetsing en beoordeling van de eindscriptie verdient nog extra aandacht.

Samenvattend oordeel Programma

Alle facetten zijn tenminste met een voldoende beoordeeld en daarmee wordt het onderwerp 'Programma' **positief** beoordeeld.

2.3 Inzet van personeel

In de afdeling wordt bij de uitvoering van het onderwijsconcept gewerkt in themateams. Een team wordt aangestuurd door een themacoördinator. Het team is resultaatverantwoordelijk voor de inrichting en de uitvoering van het betreffende thema. Centraal in een semester staat het thema van de integrale lijn. Het hoofd van de afdeling is integraal verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderwijsconcept in het vastgestelde onderwijsprogramma.

Eisen hbo (facet 3.1)

Het onderwijs wordt voor een belangrijk deel verzorgd door personeel dat een verbinding legt tussen de opleiding en de beroepspraktijk.

Bevindingen

- Er is een competentieprofiel docent. Daarin is als een van de competenties vastgelegd “omgevingsbewustzijn/ externe gerichtheid”. Van de docent wordt verwacht dat hij goed op de hoogte is van de actuele beroepspraktijk en deze kennis weet toe te passen in het werk.
- 70% van de docenten van de opleidingen Bedrijfskundige Informatica/IT Service Management heeft relevante, gevarieerde, actuele beroepsmatige achtergrond. Door docenten van Bedrijfskundige Informatica/IT Service Management worden consultancy werkzaamheden voor het bedrijfsleven uitgevoerd. Tijdens het locatiebezoek is gebleken dat de studenten positief zijn over de praktijkgerichtheid van hun docenten.
- Docenten hebben contacten met het werkveld via begeleiding bij projecten, stageopdrachten en afstudeeropdrachten en het uitvoeren van commerciële kennisdiensten.
- Uit de 11 cv's van de docenten die het panel ontvangen heeft blijkt dat alle docenten in meer of mindere mate ervaring hebben buiten het onderwijs. Een aantal docenten is nog steeds in het werkveld actief. Ook hebben docenten na hun opleiding diverse aanvullende trainingen gevolgd op het vakgebied.
- Van de 11 docenten waarvan het panel de cv's heeft gezien hebben 3 docenten praktijkgericht onderzoek gedaan in het relevante beroepenveld. Het onderzoek is gedaan in opdracht van verschillende opdrachtgevers, zoals de provincie (Friesland), een ministerie en een jachtbouwbedrijf en in een aantal gevallen was er sprake van een activiteit in het kader van contractonderwijs van de NHL. Van de 11 docenten hebben vier docenten een wo-opleiding (resp. op het gebied van bedrijfskunde, bedrijfseconomie en sociologie) afgerond. Een aantal is wel met een wo-opleiding gestart, maar heeft deze niet afgerond. Eén medewerker binnen de afdeling volgt op dit moment de Masteropleiding Bedrijfskunde. Uit het gesprek met de docenten tijdens het locatiebezoek blijkt dat één docent actief is in een kenniskring.
- Uit het gesprek met het management blijkt dat de Lector Innovatie een rol speelt in het 1e jaar van de opleiding, in 4e periode waarin wordt ingezoomd op maatschappelijk verantwoord innoveren.
- De opleiding streeft naar een tevredenheid bij de studenten over de mate van praktijkgerichtheid van de docenten. Dit moet blijken uit een score 80% neutraal of positief op de stelling m.b.t. dit onderwerp.

- De tweejaarlijkse studentenquête laat m.b.t. de inhoudelijke deskundigheid van de docenten het volgende resultaat zien:

<i>Mijn docenten zijn inhoudelijk voldoende deskundig</i>		<i>Zeer mee oneens</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Zee mee eens</i>
	<i>BI 2007</i>		11	25	55	9
	<i>BI/ITSM 2010</i>		4	10	63	23
	<i>NHL 2007</i>	2	7	23	51	17

- De ‘inhoudsdeskundigheid’ van de docenten BI-NHL scoort in de HBO-Monitor 2008 boven het landelijke gemiddelde (BI NHL 7,4 en BI Landelijk 6,9).

Overwegingen

Het panel is van mening dat het personeel van de opleiding goed in staat is om de verbinding met de beroepspraktijk te leggen. Het panel vindt het positief dat alle docenten ervaring buiten het onderwijs hebben en dat veel van hen na hun opleiding aanvullende trainingen hebben gevolgd op hun vakgebied. Via diverse onderdelen van het programma (zoals de projecten, de stage en het afstuderen) komen de docenten tijdens de opleiding ook in aanraking met de beroepspraktijk. Het oordeel van de studenten over de inhoudelijke deskundigheid van hun docenten is volgens de studentenenquête positief en het panel stelt vast dat daarin een positieve trend is te zien als je de resultaten van 2007 met 2010 vergelijkt.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 3.1 (Eisen hbo) voor alle varianten van de opleiding (BI en ITSM, voltijd en deeltijd) als **goed**.

Kwantiteit personeel (facet 3.2)

Er wordt voldoende personeel ingezet om de opleiding met de gewenste kwaliteit te verzorgen.

Bevindingen

- Het docententeam van de afdeling bestaat in januari 2010 uit 17,65 FTE (inclusief het hoofd van de afdeling), verdeeld over 21 medewerkers. De afdeling realiseert in 2009-2010 gemiddeld een FTE:studentverhouding van 1 : 27. Dit is dichtbij het streefcijfer van 1 : 28.
- In totaal zijn er 21 docenten werkzaam binnen de afdeling. Het aantal docenten dat als kern bij BI werkzaam is bedraagt 10. Het panel heeft de cv's van deze docenten van de opleiding gekregen en bestudeerd. Twee medewerker zijn op freelance basis werkzaam.
- Uit de 11 cv's van docenten die het panel gekregen heeft blijkt dat de acht docenten een fulltime aanstelling hebben en drie een aanstelling van 0.8 FTE of meer.
- Binnen docentbijeenkomsten en tijdens coachinggesprekken en plangesprekken komt het onderwerp werklast aan de orde. De nieuwe vormen van onderwijs vergen volgens het zelfevaluatie rapport veel begeleiding. Tijdens de driewekelijks bijeenkomsten met de

Arbo-arts, p&o consultant en bedrijfsmaatschappelijk werkster wordt aandacht besteed aan ziekteverzuim.

- Beschikbaarheid docenten scoort in de HBO-Monitor 2008 boven het landelijke gemiddelde (NHL BI 7,4 en BI landelijk 6,8).

Overwegingen

Het panel stelt vast dat het aantal docenten dat de opleiding in dienst heeft voldoende is om de opleiding te kunnen verzorgen. Het panel vindt het positief dat de kerndocenten allemaal een relatief grote aanstelling hebben (0.8 – 1 FTE) waardoor de continuïteit qua personeel gewaarborgd lijkt. Er is geen reden om aan te nemen dat dit op korte termijn zal veranderen.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 3.2 (Kwantiteit) voor alle varianten van de opleiding (BI en ITSM, voltijd en deeltijd) als **goed**.

Kwaliteit personeel (facet 3.3)

Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.

Bevindingen

- De opleiding streeft naar een tevredenheid bij de studenten over de inhoudelijke deskundigheid, de didactische vaardigheid en de coachingsvaardigheden van de docent waarbij de score van neutraal en positief minimaal 80% moet zijn.
- In het personeelsplan (*Personeelsplan 2008-2011 Information & Organization*) en in het jaarplan heeft de afdeling haar doelstellingen m.b.t. ontwikkeling van medewerkers opgesteld.
- Als gevolg van de keuzes voor een nieuw onderwijsconcept, meer praktijkgericht onderzoek en de groei van de contractactiviteiten ontstaan nieuwe rollen voor de medewerkers. Voorbeelden zijn die van expert, trainer, tutor/coach, assessor, studieloopbaanbegeleider, onderzoeker, projectmanager, acquisiteur en Adviseur. De NHL wil docenten ondersteunen bij het bereiken van beoogde competentieontwikkeling via diverse voorzieningen en investeringen. Zo stelt de NHL promotiefaciliteiten ter beschikking en kunnen de zogenaamde “Plasterkgelden” worden aangewend om de beloning van de docent te verbeteren door onder andere een sterkere koppeling tussen de opleidingen en de carrièremogelijkheden van docenten te realiseren en de inzetbaarheid van de docent in het onderwijsproces te optimaliseren.
- Binnen het Instituut Economie en Management wordt het NHL personeelsbeleid verder uitgewerkt. Het instituut heeft een scholingsbeleid opgesteld waarin de volgende instituutbrede scholingsprioriteiten zijn opgesteld:
 - Versterking van het onderwijskundig profiel, de nieuwe rol van de docent in de onderwijsvernieuwing en versterking van de didactische bekwaamheid.
 - Versterking van de externe gerichtheid, waaronder internationalisering en de beroepspraktijk.
 - Benutten van ICT-mogelijkheden, waaronder Blackboard.

- Interne en externe kwaliteitszorg.
- Interne en externe mobiliteit en aandacht voor leeftijdsbewust personeelsbeleid.
- Ontwikkeling van de nieuwe rol voor het management.
- Ontwikkeling tot deskundige kenniskring binnen de lectoraten.
- De afdeling heeft in 2008 een personeelsplan 2008-2011 opgesteld, met daarin een concrete uitwerking van het personeelsbeleid op instituutsniveau. Voor 2009 richt de afdeling zich op realisatie van een aantal van de NHL- en Instituutsdoelstellingen, zoals het koppelen van instroom-, doorstroom- en uitstroombeleid aan het competentiegericht personeelsmanagement, de doorstroom binnen ECMA en de hogeschool en de eventuele uitstroom.
- Jaarlijks heeft iedere docent een plangesprek, coachingsgesprekken en een beoordelingsgesprek met het hoofd van de afdeling. Daarnaast heeft iedere medewerker samen met het hoofd eigen doelstellingen en te bereiken resultaten geformuleerd. Tevens is er een begin gemaakt met het gebruik van het 360 feedback instrument Keiwijzer®. Tijdens het locatiebezoek heeft het panel met docenten gesproken over de functionerings- en beoordelingsgesprekken. De docenten bevestigen dat deze gesprekken jaarlijks plaatsvinden en dat daarbij ook scholingsafspraken worden gemaakt.
- Uit de 11 cv's van de docenten die het panel ontvangen heeft blijkt dat alle docenten ervaring hebben in het onderwijs. Ongeveer de helft van de docenten heeft scholing gevolgd op het gebied van EVC-trajecten, enkele docenten hebben een assessment training gevolgd en een aantal docenten heeft een lerarenopleiding gevolgd of een didactische aantekening gehaald. In het jaarverslag van de opleiding worden alle scholingsactiviteiten van de docenten vastgelegd. Het panel heeft het jaarverslag van de afdeling I&O 2009 gezien.
- Het aantal docenten met een wo- of een masteropleiding is nog relatief gering en ook zijn er relatief weinig docenten die zich bezig houden met onderzoek. Wel maakt een docent deel uit van een kenniskring en is een van de docenten bezig is met het volgen van een masteropleiding. Het panel vindt dit positief.
- Uit het scholingsplan 2010 van de afdeling I&O blijkt dat het versterken van de didactische bekwaamheid van de docenten noodzakelijk is en dat het aantal academisch geschoolde docenten is ondervertegenwoordigd. In het scholingsplan worden diverse concrete acties genoemd om aan deze behoefte tegemoet te komen. Voorbeelden van deze acties zijn de betrokkenheid van docenten bij het lectoraat, het volgen van een masteropleiding door een van de docenten en (volgens het personeelsplan) bij werving & selectie specifiek richten op jonge kandidaten met een academische achtergrond. Volgens het zelfevaluatie-rapport zet de afdeling in 2010 dan ook in op scholing van medewerkers op didactische vaardigheden. Training op de werkplek speelt hierbij een belangrijke rol. De inzet van onderwijs-consultants wordt hierbij gecontinueerd. Tevens wordt in 2010 het instrument van intercollegiale intervisie toegepast. In studiejaar 2010-2011 gaat het gehele team participeren in een intervisietraject.
- In het personeelsplan van de afdeling I&O is het competentieprofiel van de docent opgenomen met bij elke competentie een aantal gedragsindicatoren. Vooral de competenties "lerende oriëntatie", "coachen" en "organiseren" zorgen ervoor dat het

personeel gekwalificeerd is voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma

- Tijdens de tentamenperioden organiseert de afdeling studiedagen waarbij diverse relevante onderwerpen aan de orde komen. Tijdens het locatiebezoek lagen enkele verslagen van studiedagen ter inzage.
- De tweejaarlijkse studentenenquête laat het volgende beeld zien m.b.t. de didactische kwaliteiten van de docenten:

Mijn docenten hebben voldoende didactische (onderwijskundige) kwaliteiten		Zeer mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Zee mee eens
	BI 2007	2	8	44	44	3
	BI/ITSM 2010		4	20	61	15
	NHL 2007	3	13	32	45	8
Mijn docenten hebben voldoende coachingsvaardigheden		Zeer mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Zee mee eens
	BI 2007		9	45	46	19
	BI/ITSM 2010		4	24	54	19
	NHL 2007	3	12	37	41	7

- De “didactische vaardigheden” van de docenten BI-NHL scoort in de HBO-Monitor 2008 boven het landelijke gemiddelde (BI-NHL 7,1 en BI Landelijk 6,7)
- Uit het scholingsplan 2010 van de afdeling I&O blijkt, dat het versterken van de didactische bekwaamheid van de docenten (door de docenten zelf) als noodzakelijk wordt gezien en dat de afdeling van het instituut voor het planjaar 2010 ook geld heeft gekregen voor deskundigheidsbevordering. Dit budget wordt onder andere ingezet voor scholing van een aantal docenten en daarnaast zal een traject van intercollegiale intervisie worden opgestart. Het panel vindt deze ontwikkelingen positief.

Overwegingen

Het panel is van mening dat de opleiding er voldoende aan doet om de kwaliteit van de docenten op peil te houden, zowel didactisch als vakinhoudelijk. Dit blijkt onder andere uit het *scholingsplan 2010*. Er wordt veel gedaan aan scholing en via jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken wordt de kwaliteit nauwlettend in de gaten gehouden en worden desgewenst afspraken gemaakt over scholingsactiviteiten. Met betrekking tot het bevorderen van het academisch niveau van het docententeam worden diverse activiteiten ontplooid. Het panel is van mening dat competenties van docenten op dit gebied tegenwoordig essentieel zijn voor het aanbieden van een kwalitatief goede hbo-opleiding en is van mening dat dit element nog kan worden versterkt in het huidige docententeam. Het panel is daarom blij met de genoemde initiatieven. Ook vindt het panel het positief dat de opleiding ondanks de positieve oordelen van zowel de studenten als de alumni kritisch is ten aanzien van de didactische kwaliteit van de docenten en hierin blijft investeren.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 3.3 (Kwaliteit) voor alle varianten van de opleiding (BI en ITSM, voltijd en deeltijd) als **voldoende**. Dit oordeel is vooral gebaseerd op het feit dat de docenten op het moment van visiteren naar de mening van het panel nog niet allemaal voldoende geëquipeerd zijn op methodologisch gebied. Slechts een gering aantal docenten houdt zich bezig met onderzoek. Een en ander komt ook tot uiting in de afstudeerwerken (zie facet 6.1) die methodologisch niet allemaal van even goede kwaliteit zijn. 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 hier actie op onderneemt. Het is echter nog te vroeg om hiervan de resultaten te zien.

Samenvattend oordeel personeel

Alle facetten zijn tenminste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het oordeel van het panel over het onderwerp 'Inzet van personeel' **positief**.

2.4 Voorzieningen

Materiële voorzieningen (facet 4.1)

De huisvesting en materiële voorzieningen zijn toereikend om het programma te realiseren.

Bevindingen

- De opleidingen hebben kort geleden nieuwe faciliteiten in gebruik genomen, waardoor er sprake is van één locatie voor alle opleidingen van de NHL en een concentratie van voorzieningen.
- De mediatheek levert voorzieningen op het gebied van de informatieverstrekking en -verwerking en ondersteuning bij het vinden van informatie (in de vorm van boeken, audiovisuele media (video's, diaserie's, geluidscassettes), tijdschriften, naslagwerken, documentatiemappen, cd-rom's en elektronische bestanden)
- De NHL heeft een Service Centre voor Kwaliteit en Organisatie (SCKO) waarin alle ondersteunende diensten ten behoeve van studenten en personeel zijn gebundeld. Het SCKO omvat de onderdelen Informatie & Registratie Studentenzaken, Huisvesting, Mediafaciliteiten en Consultancy (P&O- en Onderwijs- en Kwaliteit). Instituten en opleidingen sluiten contracten met het SCKO voor o.a. de benodigde ruimte en de gewenste ICT-middelen.
- Studenten en medewerkers hebben met betrekking tot de studentenvoorzieningen inspraak via het SWAT. SWAT is de afkorting voor Student Wellness & Activity Team, een Adviesgroep verbonden aan de NHL die bestaat uit vertegenwoordigers van studenten en medewerkers. SWAT heeft als taak het gevraagd en ongevraagd Adviseren aan het College van Bestuur (CvB) over het te voeren beleid ten aanzien van studentenvoorzieningen.
- Tijdens het locatiebezoek heeft het panel een rondleiding gehad langs de faciliteiten van de opleiding. Ook heeft het panel met docenten en studenten gesproken over de nieuwe voorzieningen. Zowel studenten als docenten zijn in het algemeen tevreden.

- De kwaliteit van de voor studenten beschikbare materiële voorzieningen wordt gemeten via een landelijk afgenomen studenttevredenheidsonderzoek (STO). De kwaliteit van de voor medewerkers beschikbare materiële voorzieningen wordt gemeten met behulp van een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO). Op instituutsniveau wordt de studenttevredenheid en de medewerkertevredenheid t.a.v. de materiële voorzieningen besproken. Analyses en verbeterplannen worden op instituutsniveau beschreven. Verder maakt iedere afdeling binnen het instituut jaarlijks een jaarplan en jaarverslag waarin ook aandacht wordt besteed aan de voorzieningen. In de Planning & Control kalender van het instituut wordt in de begroting en de rapportage personele en materiële bestedingen aandacht besteed aan materiële voorzieningen. Indien daar aanleiding toe is, worden de voorzieningen besproken in een van de vele overlegvormen op instituuts- en afdelingsniveau.

Overwegingen

Op basis van bovenstaande bevindingen stelt het panel vast dat de voorzieningen van de opleiding goed zijn. Alle varianten van de opleiding worden aangeboden in een nieuw gebouw met alle voorzieningen die nodig zijn om de opleiding te verzorgen. Daarnaast kunnen de studenten gebruik maken van alle centrale voorzieningen van de NHL. Een kleine kanttekening betreft de krapte m.b.t. beschikbare computers die door de studenten soms ervaren wordt, maar het panel beschouwt dit niet als reden om dit facet niet als “goed” te beoordelen.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 4.1 (Voorzieningen) voor alle varianten van de opleiding (BI en ITSM, voltijd en deeltijd) als **goed**.

Studiebegeleiding (facet 4.2)

- *De studiebegeleiding en informatievoorziening aan studenten zijn adequaat met het oog op de studievoortgang.*
- *De studiebegeleiding en informatievoorziening aan studenten sluiten aan bij de behoefte van studenten.*

Bevindingen

- De studieloopbaanbegeleiding vormt een van de leerlijnen binnen het programma. De SLB'er is voor de student het eerste aanspreekpunt. De SLB'er begeleidt de studenten bij het plaatsen van opgedane ervaringen, inzichten bij beroepsproducten e.d. in hun leer- en loopbaanvragen. Hij heeft daarbij een Adviesfunctie, een informatiefunctie, een verwijzingsfunctie en een begeleidingsfunctie. In geval van problemen kan de SLB'er de student doorverwijzen naar de studieadviseur of decaan. In alle gevallen ondersteunt de SLB'er de student bij het opstellen en bewaken van de planning zoals vastgelegd in een POP en/of een PAP.
- In de *handleiding Studieloopbaanbegeleiding Bedrijfskunde* zijn de doelen van SLB, de taken en verantwoordelijkheden van de SLB'er en de student beschreven en wordt de hele werkwijze weergegeven. Voor de docent worden er 5 rollen onderscheiden in de

SLB: expert, trainer, tutor, assessor en studieloopbaanbegeleider. In de handleiding zijn gespreksformulieren en persoonsformulieren/POP's opgenomen. De meeste docenten hebben een training studieloopbaanbegeleiding gevolgd.

- De studieadviseur beheert de studentdossiers, informeert potentiële studenten, doet voorstellen voor individuele studieroutes, stemt zijn werkzaamheden af met de SLB'ers, examencommissie en de opleidingscoördinator en adviseert het management op het gebied van studentenbeleid.
- Op instellingsniveau functioneert het Decanaat. De decanen begeleiden studenten bij problemen die kunnen leiden tot studieswitch en bij problemen in de sfeer van studievoorzieningen (financiën, hulpmiddelen, hulpbronnen). De decanen zijn zowel op het gebied van competentieontwikkeling, studieplanning als studievoortgang actief. Daarbij richten zij zich op zowel aankomende als zittende studenten.
- De NHL heeft ervoor gekozen alle communicatie naar medewerkers en studenten te bundelen en te presenteren op het intranet www.mijnnhl.nl. Via deze website is algemene en opleidingsspecifieke informatie te verkrijgen. Van alle ondersteunende diensten is informatie te vinden op dit intranet, de catalogus van de mediatheek kan worden geraadpleegd, men kan zich abonneren op nieuws, enz.
- Uit de resultaten van de studentenenquête BI ITSM 2010 blijkt dat studenten in het algemeen heel tevreden zijn over de studieloopbaanbegeleiding, de informatievoorziening over de inhoud van de opleidingen en de bijbehorende regels en procedures, communicatie over roosters, de beschikbaarheid van informatie over keuzemogelijkheden tijdens de opleidingen en de digitale studiegids. 14% van de studenten uitte zich in deze enquête negatief over deze aspecten. Over de wijze van informatie over studievoortgang en de bijbehorende gegevens zijn de studenten minder tevreden.
- Het werkveld toont zich tegenover het panel positief over de studenten van de opleiding BI/ITSM en ook over de begeleiding. Vanuit de opleiding wordt actief begeleid. Ook vertegenwoordigers uit het werkveld spelen een rol bij de begeleiding van de studenten. Tijdens het locatiebezoek bleek dat met de betrekking tot de manier waarop deze begeleiding vorm krijgt behoefte is aan concretere richtlijnen vanuit de opleiding.
- De alumni uitte zich positief over de wijze waarop zij tijdens het afstuderen worden begeleid door een werkveldvertegenwoordiger.
- Studenten uitte zich tijdens het locatiebezoek kritisch over de informatievoorziening met betrekking tot de roosters.

Overwegingen

Het panel is van mening dat de opleiding adequate maatregelen heeft getroffen om de studenten tijdens de opleiding te begeleiden. SLB speelt een centrale rol in de opleiding. De verantwoordelijkheden met betrekking tot de begeleiding van de studenten zijn duidelijk vastgelegd. Ook de informatievoorziening beoordeelt het panel positief. Wel plaatst het panel een kritische kanttekening bij de begeleiding tijdens het afstuderen. Daarbij speelt de bedrijfsbegeleider een belangrijke rol. Hoewel de alumni positief zijn over deze begeleiding, stelt het panel vast dat de bedrijfsbegeleiders door de opleiding niet systematisch worden geïnformeerd, waardoor de kwaliteit van de begeleiding tijdens het afstuderen grotendeels afhankelijk is van de kwaliteit (en ervaring) van de begeleider. Dit wordt bevestigd door de

werkveldvertegenwoordigers die het panel gesproken heeft. Het panel vindt dit niet wenselijk, vooral ook gezien het feit dat de studenten ook methodologisch goed begeleid moeten worden tijdens het afstuderen. De afstudeerwerken laten zien dat dit niet altijd optimaal gebeurt. Het panel raadt de opleiding aan om heldere eisen te stellen aan de kwaliteit van de bedrijfsbegeleiders tijdens het afstuderen en de methodologische begeleiding aan een begeleiders van de opleiding over te laten. Ook is het panel van mening dat de opleiding duidelijke eisen moet stellen aan de kwaliteit van de praktijkbegeleiders. De kwaliteit van de begeleiding tijdens het afstuderen is niet onvoldoende, maar lijkt niet optimaal te zijn geborgd.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 4.2 (Studiebegeleiding) voor alle varianten van de opleiding als **voldoende**. Dit oordeel is gebaseerd op de kritische kanttekeningen die het panel plaatst bij de begeleiding tijdens het afstuderen.

Samenvattend oordeel Voorzieningen

Alle facetten zijn tenminste met een voldoende beoordeeld en daarmee wordt het onderwerp 'Voorzieningen' als **positief** beoordeeld.

2.5 Interne kwaliteitszorg

Evaluatie resultaten (facet 5.1)

De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.

Bevindingen

- In onderstaand schema is de systematiek weergegeven van het kwaliteitszorgsysteem van de NHL:

Kritische succesfactor	Instrumenten	Stakeholder
Doelstellingen	1 x per jaar HBO-monitor 1 x per 2 jaar NHL-studentenenquête 1 x per 3 jaar Mid-term audit / visitatie	Alumni Student Allen
Programma	1 x per 4 jaar Evaluaties onderwijseenheden 2 x per jaar Evaluaties stage/afstuderen 2 x per jaar Evaluaties semester/minoren 1 x per jaar Evaluaties curriculum 1 x per 2 jaar NHL-studentenenquête 1 x per 3 jaar Mid-term audit / visitatie	Student Student Student Student Student Allen
Personeel	1 x per 2 jaar Medewerkertevredenheidsonderzoek 1 x per 3 jaar Mid-term audit / visitatie	Personeel Allen
Voorzieningen	1 x per 2 jaar NHL-studentenenquête 1 x per 3 jaar Mid-term audit / visitatie	Student Allen
Kwaliteitszorg	1 x per 3 jaar Mid-term audit / visitatie	Allen
Resultaten	3 x per jaar Werkveldadviescommissie 1 x per jaar HBO-monitor 1 x per jaar Kengetallen NHL 1 x per 3 jaar Mid-term audit / visitatie	Werkveld Alumni Student Allen

Hieruit blijkt dat de opleiding systematisch diverse instrumenten inzet om de kwaliteit van de verschillende onderwerpen uit het beoordelingskader te bepalen

- In het handboek kwaliteitszorg afdeling Information & Organization zijn per kwaliteitsonderwerp de kwaliteitsinstrumenten, kwaliteitsdoelstellingen en prestatie-indicatoren geformuleerd.
- Met betrekking tot de score op de NHL-enquête streeft de opleiding naar het afnemen van voldoende onderwijsbeoordelingen onder de studenten. Het doel is een score van $\geq 80\%$ neutraal en positief op de vraag of er voldoende onderwijsbeoordelingen plaats vinden onder studenten.
- De opleidingen besteden veel aandacht aan het genereren van gegevens en het verwerken van schriftelijke beoordelingen. De gegevens worden voor Advies voorgelegd aan diverse commissies, welke ook Adviseurs over andere ontwikkelingen en verbeteringen in de opleidingen. Ook de medewerkers en het beroepenveld worden actief betrokken bij ontwikkeling en verbetering van de onderwijsprogramma's en onderwijsprocessen.
- Tijdens het locatiebezoek heeft het panel de notulen ingezien van diverse commissies die een rol spelen in het kwaliteitszorgsysteem, zoals de afdelingsvergadering, de examencommissie, de opleidingscommissie en de beroepenveldcommissie. Ook heeft het panel de verslagen van enkele studiedagen gezien. Al deze notulen zijn te vinden op Blackboard. Ook staan daar de planning van beoordelingen, de uitkomsten van beoordelingen, de verbeterplannen, etc. Het panel is van mening dat het kwaliteitszorgsysteem op Adequate wijze is gedocumenteerd.

Overwegingen

Het panel beoordeelt het systeem van kwaliteitszorg als goed. Alle elementen van het onderwijs worden regelmatig geëvalueerd aan de hand van streefnormen. Naar aanleiding van de resultaten worden ook maatregelen genomen. Het panel heeft op basis van de notulen die (o.a. op Blackboard) ter inzage waren tijdens het locatiebezoek ook vastgesteld dat de resultaten van beoordelingen en dergelijk in diverse gremia worden besproken en vertaald in acties. Het panel heeft hiervan tijdens het locatiebezoek diverse voorbeelden gehoord. Het panel heeft de rapportage van de Midterm Audit in 2009 ingezien en stelt vast dat het interne auditteam een serieuze, kritische en gedegen analyse heeft gemaakt van de kwaliteit van de opleiding. De aanbevelingen van het auditteam zijn vertaald in een verbeterplan waarin concrete maatregelen zijn geformuleerd. In het verbeterplan is ook een planning opgenomen. In het jaarplan heeft het panel geen vertaling van de acties uit het verbeterplan naar aanleiding van de midterm audit aangetroffen. Het vertalen van de verbeterpunten uit de midterm audit in concrete acties voor de opleiding is een aandachtspunt, maar vormt voor het panel geen aanleiding om dit facet met een voldoende te beoordelen. In het algemeen is er sprake van een goed werkend kwaliteitszorgsysteem.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 5.1 (Beoordelingsresultaten) voor alle varianten van de opleiding (BI en voltijd, deeltijd en dual) als **goed**.

Maatregelen tot verbetering (facet 5.2)

De uitkomsten van deze evaluatie vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan de realisatie van de streefdoelen.

Bevindingen

- Jaarlijks wordt een planning gemaakt van de te ondernemen verbeteractiviteiten. Uitgangspunt hierbij zijn de geconstateerde afwijkingen. Deze worden nader onderzocht en met betrokkenen besproken en ze vormen de basis voor verbeteractiviteiten. Hierbij wordt maximaal gebruik gemaakt van op instituutsniveau en op afdelingsniveau verder uitontwikkelde procedures, instrumenten en voorzieningen. Een van deze instrumenten is de midterm-audit en bijbehorend verbeterplan dat naar aanleiding van deze audit is geschreven. Het panel stelt vast dat de verbetermaatregelen die daarin staan geformuleerd niet erg concreet zijn. Ook een vertaling van dit verbeterplan in concrete acties in bijvoorbeeld het jaarplan van de opleiding heeft het panel niet aangetroffen.
- De belangrijkste verbeteractiviteiten waaraan in 2010 wordt gewerkt zijn:
 - Verbeteren kwaliteitsbewustheid
 - Versterken inbreng stakeholders bij ontwikkelen en bewaken van het onderwijs
- De opleidingen gebruiken voor het monitoren van de uitvoering van de verbeterplannen een formulier “verbeterplan n.a.v. onderwijsevaluatie”. De notulen van het afdelingsoverleg, de examencommissie en de opleidingscommissie en andere overlegvormen bevatten afspraken over de verbeteractiviteiten. Het panel heeft deze notulen ingezien en vastgesteld dat dit inderdaad het geval is.
- De wijze waarop de opleidingen reageren op klachten wordt onderzocht in de tweejaarlijkse studentenenquête van de NHL. De resultaten van de NHL-studentenenquête 2007 + BI ITSM studentenenquête 2010 laten het volgende beeld zien:

De opleiding reageert adequaat op klachten en problemen		Beoordeling				
		Zeer mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Zeer mee eens
	BI 2007	9	27	46	16	2
	BI/ITSM 2010		16	29	48	7
	NHL 2007	19	26	31	19	5

- Uit bovenstaande tabel blijkt dat de opleidingen in 2007 64% scoren op dit onderdeel. Dit resultaat was ruim onder de gestelde norm. De inspanningen van de opleidingen door in panelgesprekken aandacht te besteden aan het inventariseren van eventuele klachten en problemen en het structureel op de agenda van de opleidingscommissie plaatsen van dit onderdeel onder het punt studentenzaken hebben geleid tot een verhoging van deze score naar 84% in 2010.
- Voortgang van de ontwikkelingen en verbeteracties zijn af te leiden uit jaarverslagen en andere verslaglegging zoals de notulen van diverse gremia.

Overwegingen

Het panel is van mening dat de opleiding aantoonbaar wijzigingen heeft doorgevoerd naar aanleiding van de resultaten van evaluaties en andere signalen uit de opleiding. Het panel vindt het positief dat de opleiding daarbij (zoals onder andere blijkt uit het jaarverslag en het jaarplan) werkt met streefdoelen voor te behalen rendementen en voor de scores op de vragen in de verschillende enquêtes. Het panel is echter van mening dat de doelstellingen

van de opleiding niet altijd eenduidig zijn geformuleerd (verder invoering van het onderwijsconcept, aandacht voor verschillende onderdelen zoals toetsing, optimalisatie van de horizontale samenwerking van de docenten, etc.) en dat niet altijd helder is in hoeverre er een relatie bestaat tussen de te realiseren streefdoelen en de geformuleerde doelstellingen/ speerpunten en daaraan gekoppelde acties. De acties zijn wel geoperationaliseerd, maar nog niet op een wijze waarop ook meetbaar is of de doelstellingen gehaald zijn. Ook stelt het panel vast dat de resultaten van de midterm-audit niet eenduidig worden doorvertaald naar de jaarplannen van de opleiding. De opvolging van de resultaten van de midterm-audit verdient aandacht.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 5.2 (Maatregelen tot verbetering) voor alle varianten van de opleiding als **voldoende**. Dit oordeel is gebaseerd op het feit dat er weliswaar gewerkt wordt met streefdoelen, maar dat niet altijd duidelijk is in hoeverre deze streefdoelen sturend zijn voor de doelstellingen/ speerpunten van de opleiding en de daaraan gekoppelde acties.

Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en het beroepenveld (facet 5.3)

Bij de interne kwaliteitszorg zijn medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van de opleiding actief betrokken.

Bevindingen

- De opleiding betreft de diverse stakeholders volgens het *handboek kwaliteitszorg I&O 2009-2010* als volgt bij het onderwijs en de kwaliteitszorg:
- *Medewerkers*
 - Twee keer per periode teamoverleg.
 - Negen keer per jaar examencommissie
 - afdelingsbrede studiedagen over onderwijsvernieuwing:
 - Overleg via de themateams.
 - Drie medewerkers hebben zitting in de opleidingscommissie.
- *Studenten*
 - Nemen deel aan evaluaties.
 - Uit elk jaar zit een studentvertegenwoordiger in de opleidingscommissie.
- *Afgestudeerden*
 - Het instituut heeft gekozen voor deelname aan de HBO-Monitor.
 - Werven afgestudeerden als gastdocent.
 - Mede in hogeschoolverband wordt gewerkt aan de opbouw van een alumnivereniging.
- *Werkveld*
 - De afdeling onderhoudt intensieve contacten met het regionale bedrijfsleven. Met representatieve vertegenwoordigers wordt gekeken naar onderwijsmogelijkheden en wordt debat gevoerd over zaken als profilering en regiospecifiek aanbod.
 - Deze contacten worden ook onderhouden met het werkveld via het landelijk overleg en de werkveldcommissie voor de opleidingen Technische Bedrijfskunde en

Bedrijfskundige Informatica, bestaande uit vertegenwoordigers uit het relevante werkveld van de betreffende opleiding.

- Tijdens het locatiebezoek lagen de notulen van de afdelingsvergaderingen, de examencommissie, de opleidingscommissie en de veldadviescommissie ter inzage. Het panel heeft deze notulen bestudeerd. De resultaten van evaluaties waren in te zien via Blackboard.

Overwegingen

Het panel is van mening dat alle belanghebbenden in voldoende mate bij de kwaliteit van de opleiding worden betrokken. Het oordeel “goed” is gebaseerd op de volgende overwegingen. De betrokkenheid van het werkveld is door de intensieve rol van de werkveldadviesraad voor alle opleidingen behoorlijk groot. De werkveldadviesraad komt regelmatig bijeen en bespreekt relevante onderwerpen m.b.t. de opleiding. Medewerkers worden op diverse manieren bij de kwaliteit van de opleiding betrokken. Zij nemen deel aan teamoverleg, sommige docenten maken deel uit van de opleidingscommissie (OC), docenten nemen deel aan studiedagen en maken allemaal deel uit van themateams waarin ook regelmatig overleg plaatsvindt. Studenten zijn bij de opleiding betrokken via de OC en via de evaluaties die veelvuldig worden uitgevoerd. Voor alumni is onlangs een alumnivereniging opgericht. Het panel is hierover positief, maar is van mening dat doelstellingen en activiteiten van deze vereniging uitgewerkt moeten worden. De vereniging houdt zich bijvoorbeeld tot nu toe niet bezig met de kwaliteit van de opleiding.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 5.3 (Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en het beroepenveld) voor alle varianten van de opleiding als **goed**.

Samenvattend oordeel Interne kwaliteitszorg

Alle facetten zijn tenminste met een voldoende beoordeeld en daarmee beoordeelt het panel het onderwerp ‘Interne kwaliteitszorg’ **positief**.

2.6 Resultaten

Gerealiseerd niveau (facet 6.1)

De gerealiseerde eindkwalificaties zijn in overeenstemming met de nagestreefde eindkwalificaties qua niveau, oriëntatie en domeinspecifieke eisen.

Bevindingen

- Met de opleiding Bedrijfskunde aan de Rijksuniversiteit Groningen (RUG) zijn afspraken gemaakt over een schakelprogramma van 30 EC. BI studenten kunnen op basis daarvan in combinatie met hun Bachelordiploma van de opleiding Bedrijfskundige Informatica bij de NHL Hogeschool instromen in een aansluitend traject van de Master of Science in Business Administration aan de Rijksuniversiteit Groningen. Het schakelprogramma kan zo aanzienlijk worden verkort door dit te kiezen als keuzeminor, zodat een student aansluitend op de Bachelor-BI kan beginnen met de Master-opleiding.

- De wijze en aspecten waarop de student van de opleiding BI wordt beoordeeld is beschreven in de afstudeerhandleiding en de bijbehorende beoordelingsformulieren. Om de competenties meetbaar te maken zijn in de beoordelingsformulieren normen opgenomen waaraan de student tijdens het afstuderen moet voldoen. Met ingang van 2008-2009 is de beoordelingssystematiek rechtstreeks afgeleid van het competentieprofiel. Samen met vertegenwoordigers uit het werkveld heeft de opleiding BI een aantal succesfactoren benoemd waarmee de goede student/beroepsbeoefenaar zich onderscheidt van de minder goede. Deze Kritische Succesfactoren (KSF's) zijn: sociale vaardigheden, communicatieve vaardigheden, creativiteit, analytisch vermogen en professioneel handelen in brede zin. Op basis van deze KSF's zijn de beoordelingsformulieren ingedeeld. Zowel het proces, het product als de presentatie van het product worden gedurende het afstuderen beoordeeld. Het panel heeft de afstudeerhandleiding en de beoordelingsformulieren bestudeerd. Het panel is van mening dat de formulieren er goed uit zien, maar stelt vast dat deze meestal mager worden ingevuld, waardoor het lastig te herleiden is hoe de beoordeling precies tot stand is gekomen.
- Na het opleveren van het afstudeerrapport en eventuele andere producten wordt besloten of de student toelaatbaar is voor de presentatie, het eindrapport moet dan tenminste met een 5,5 beoordeeld zijn.
- De assessoren hebben de eindverantwoordelijkheid met betrekking tot de beoordeling. Zij betrekken in het eindoordeel het oordeel van de opdrachtgever/bedrijfsbegeleider. De assessoren hebben de student tijdens het afstuderen niet begeleid en treden onafhankelijk in de beoordeling op. Naast een docent als assessor, neemt ook een vertegenwoordiger van de werkveldadviescommissie deel aan de beoordeling van het afstudeerproject.
- Het panel heeft voorafgaand aan het locatiebezoek 14 afstudeerwerken van studenten bestudeerd, 12 van de opleiding BI en twee van de opleiding ITSM (Ad). Het panel stelt vast dat de afstudeerwerken van wisselende kwaliteit zijn met betrekking tot de onderzoeksmatige aanpak en het analytisch niveau. De formulieren die bij de beoordeling van de afstudeerwerken van BI worden gebruikt, zijn door de beoordelaars meestal slechts gedeeltelijk ingevuld, waardoor het beeld dat ontstaat minder genuanceerd is dan het formulier mogelijk maakt. Het panel is van mening dat de assessoren nauwkeuriger moeten vastleggen hoe het eindoordeel tot stand is gekomen.
- Het panel heeft twee afstudeerwerken van de opleiding ITSM (Ad) bestudeerd. Daarbij heeft het panel vastgesteld dat de werkstukken voornamelijk concrete opdrachten betreffen die in de eigen werkomgeving zijn uitgevoerd. Er is en kan nog geen sprake zijn van een onderzoeksmatige aanpak, hetgeen in overeenstemming is met datgene wat de Dublin descriptors voor de short cycle aangeven.
- Negentig procent van de afstudeeropdrachten wordt uitgevoerd in een bedrijfskundige ICT context, veelal bij grotere organisaties en bedrijven.
- In onderstaande tabel staan de oordelen van de alumni van de opleiding in vergelijking met de landelijke beoordelingen (volgens de HBO-Monitor 2008).

Vragen m.b.t. output	NHL BI	Landelijk gemiddelde
Opleiding als basis om te starten op de arbeidsmarkt.	8,0	7,8
Opleiding als basis om competenties verder te ontwikkelen.	7,8	7,8
Vorbereiding op actuele beroepspraktijk.	6,8	6,6
Functieniveau past bij opleidingsniveau (in %)	89%	95%
Tevredenheid met functie	8,2	7,6
Carrièremogelijkheden	8,2	7,8

- Tijdens het locatiebezoek hebben de vertegenwoordigers van het werkveld aangegeven tevreden te zijn met de afgestudeerden van de opleiding BI. Geen van hen bleek persoonlijk ervaring te hebben met een afgestudeerde ITSM'er. Een van de werkveldvertegenwoordigers gaf aan dat de schriftelijke presentatie van de studenten zoals die tot uiting komt in de afstudeerscripties niet altijd in overeenstemming is met de werkelijke prestaties van de student in de beroepspraktijk. In werkelijkheid komt het vaak voor dat een student bij de opdrachtgever goed heeft gepresteerd, maar dat dit onvoldoende tot uiting komt in de wijze waarop dit schriftelijk is vastgelegd. In dergelijke gevallen geven de scripties een minder positief beeld dan de werkelijke prestaties van de student. Ook de mondeling presentatie en toelichting van de student spelen een belangrijke rol bij de beoordeling. Deze onderdelen worden echter niet schriftelijk vastgelegd. Het panel vindt het onwenselijk dat een deel van de beoordeling van het eindniveau niet of nauwelijks schriftelijk wordt vastgelegd.

Overwegingen

Het panel is van mening dat het gerealiseerde niveau van zowel de BI-opleiding als de ITSM-opleiding 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 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.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 6.1 (Gerealiseerd niveau) voor alle varianten van de opleiding als **voldoende**. Dit oordeel is gebaseerd op de opmerkingen die bij bevindingen gemaakt zijn over de analytische kwaliteit en de beoordeling van de afstudeerwerken van BI en over de

onderzoeksmatige aanpak bij de afstudeerwerken van de opleiding ITSM (Ad). Hoewel beide opleidingen de kwaliteit realiseren die voldoet aan de basiskwaliteit zijn de afstudeerwerken nog voor verbetering vatbaar.

Onderwijsrendement (facet 6.2)

- *Voor het onderwijsrendement zijn streefcijfers geformuleerd in vergelijking met relevante andere opleidingen.*
- *Het onderwijsrendement voldoet aan deze streefcijfers.*

Bevindingen

- Elke opleiding dient te streven naar een rendement na 5 jaar dat ligt bij de beste 25% (3e kwartiel) van diezelfde opleidingen in Nederland. Rendement is bij de NHL gekoppeld aan “onderwijskundig succes”. Dat betekent dat het rendement wordt bepaald op basis van alle ingeschreven studenten, wat hun status (bekostigd, niet bekostigd, eerste inschrijving of wisselaar, vt, du of dt) ook is.
- Het streven naar meer dan 52% afgestudeerden dat na 5 jaar het einddiploma heeft behaald wordt door de cohorten 2001 tot en met 2003 gerealiseerd. De opleiding voldoet daarmee aan de NHL doelstelling om bij de beste 25% te horen.
- Volgens het *jaarverslag* van de afdeling I&O zijn de streefcijfers:
 - Propedeuserendement na 1 jaar: 25%
 - Propedeuserendement na 2 jaar: 40%
 - Afstudeerrendement na 5 jaar: 50%
 - Uitvalpercentage eerstejaars: 30%
 - Uitvalpercentage hogerejaars: 5%
 - Voortgangsrendement 1e jaar: 40 EC
 - Voortgangsrendement 2e jaar: 40 EC
- De streefcijfers voor de opleiding BI-NHL zijn volgens het zelfevaluatie-rapport:
 - Gemiddeld voortgangsrendement voor de eerste twee jaar: 40 EC per jaar
 - Afstudeerrendement na 5 jaar: > 52%
 - Uitval na 1 jaar: < 18%
- Het panel heeft geen aparte streefcijfers voor de opleiding ITSM gezien. Het aantal studenten per cohort is dusdanig laag dat de opleiding het statistisch gezien niet verantwoord vindt om streefcijfers te formuleren. Jaarlijks wordt daarom een kwalitatieve analyse gemaakt.
- Uit de rendementscijfers van 2009 blijkt dat het propedeuserendement van de **voltijd opleiding BI** na 1 jaar beneden de norm is. Het percentage van de uitval in het 1^e jaar (27% in 2009) ligt eveneens beneden de norm (30%), wat in dit geval gunstig is. De uitval in de propedeuse vertoont een dalende tendens. De opleiding schrijft dit toe aan de intensivering van de studieloopbaanbegeleiding. Het uitvalpercentage in hogere jaren (11% in 2009 en 4-5% in de jaren daarvoor) ligt iets boven de norm (5%). Het voortgangsrendement voldoet de afgelopen twee jaar aan de norm (40EC).

- Bij de **deeltijdopleiding BI** gaat het om 10 – 14 instromende studenten per jaar. Het propedeuserendement na 1 jaar zat in 2009 (22%) onder de norm (30%). In de jaren daarvoor zat dit rond de 30% met een uitschieter van 54% in het 5^e cohort. Het propedeuserendement na 2 jaar voldeed de afgelopen jaren (28-69% in 6 cohorten) aan de norm (40%) met een uitschieter naar beneden in cohort 6. Het afstudeerendement na 5 jaar was in het laatste cohort 54%. Dit laat een stijgende lijn zien. Het uitvalpercentage in het 1^e jaar fluctueert sterk, maar zat de afgelopen jaren meestal onder de norm (30%). Het uitvalpercentage in de hoofdfase ligt echter boven de norm. Het voortgangsrendement voldeed de afgelopen jaren aan de norm.
- Het propedeuserendement van de **voltijd opleiding ITSM** na 2 jaar voldoet niet aan de norm. Ook het voortgangsrendement van ITSM voldoet niet aan de norm (40 EC). Het voortgangsrendement van het tweede jaar is beter dan het eerste, maar het gaat om zeer kleine aantallen studenten en vier studenten zijn inmiddels overgestapt naar BI waardoor het lijkt alsof de uitval bij ITSM groter is dan in werkelijkheid het geval is. Deze studenten zijn immers niet uitgevallen, maar hebben hun opleiding voortgezet bij BI.
- In **ITSM deeltijd** gaat het om 2 á 3 nieuwe studenten die per jaar. De opleiding wordt voor het derde jaar aangeboden. De eerste studenten (3 studenten) hebben allen in 2 jaar hun studie afgerond.
- De studentendecaan voert met zoveel mogelijk studiestakers exitgesprekken, om daarmee achtergronden en oorzaken van studiestaking te achterhalen. De opleiding ontvangt verslagen van de exitgesprekken. Indien daar reden toe is, neemt de decaan contact op met de opleiding.
- Uit een analyse is gebleken dat de uitval onder studenten met mbo als vooropleiding hoger is dan landelijk gemiddeld; in tegenstelling tot studenten met havo als vooropleiding. Door het intensiveren van de studieloopbaanbegeleiding heeft de opleiding de uitval aangepakt. Het percentage uitval na 1 jaar voor cohort 2007 ligt onder het streefpercentage.
- De opleiding BI van de NHL Hogeschool realiseert gemiddeld minder studievertraging en een hoger diplomarendement dan de collega BI-opleidingen.

Overwegingen

Het panel vindt het positief dat de opleiding met heldere streefcijfers met betrekking tot de rendementen werkt. Uit de informatie die het panel heeft gezien blijkt dat de opleiding goed zicht heeft op de verschillende rendementscijfers. 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 SLB. Hoewel de rendementen niet erg hoog zijn, zijn de resultaten in vergelijking met andere BI-opleidingen vrij goed.

Conclusie

Het panel beoordeelt facet 6.2 (Onderwijsrendement) voor alle varianten van de opleiding als **voldoende**. Dit oordeel is gebaseerd op het feit dat veel streefdoelen met betrekking tot het rendement (nog) niet worden gehaald.

Samenvattend oordeel Resultaten

Alle facetten zijn tenminste met een voldoende beoordeeld en daarmee wordt het onderwerp 'Resultaten' **positief** beoordeeld.

3 Bijlagen

Bijlage 1 Deskundigheden leden van het auditteam

Hbo-bacheloropleiding Bedrijfskundige Informatica en Ad IT Service Management
Noordelijke Hogeschool Leeuwarden

Deskundigheid cf. Protocol VBI's	Lid auditteam: De heer prof.dr. S.K.Th.Boersma	Lid auditteam: De heer ir. A.H. van der Gaag	Studentlid auditteam: de heer L. Kroeze	Lid auditteam NQA: Mevrouw drs. T.K. Kleene
Relevante werkvelddeskundigheid	X	X		
Vakdeskundigheid: Vertrouwd met meest recente ontwikkelingen	X	X		
Vakdeskundigheid: Vertrouwd met lesgeven en beoordeling en toetsing minstens op niveau/oriëntatie te beoordelen opleiding	X			
Onderwijsdeskundigheid	X			X
Studentgebonden deskundigheid			X	
Visitatie- of auditdeskundigheid	X	X		X

Nadere informatie over de achtergronden van de panelleden:

De heer prof. dr. S.K.Th.Boersma:

De heer Boersma is ingezet als panellid vanwege zijn ervaringen als voorzitter in meerdere functies in het hoger onderwijs en daarbuiten, alsmede vanwege zijn grote onderwijsdeskundigheid. Hij heeft vanuit eerdere visitaties kennis van de visitatie- en accreditatiesystematiek. De heer Boersma heeft vanuit opleiding en werkervaring ruime (internationale) kennis van het (hoger) onderwijs en onderwijsprocessen. Hij is tevens werkvelddeskundig op het terrein van Bedrijfskunde, Economie en Econometrie, Automatisering, Bedrijfskundige informatica (BI), Informatie- en kennismanagement en Informatiedienstverlening en -management (IDM). De heer Boersma heeft voorts onder meer ervaring als rijksgecommitteerde HEAO en examinator BI-examens voor HEAO-docenten. Voor deze visitatie is de heer Boersma aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

1961	Diploma gymnasium-β
1963	Universitaire studie economie, Rijksuniversiteit Groningen
1966	Kandidaatsexamen economie
1969	Doctoraal examen kwantitatieve economie (Bedrijfseconometrische variant)
1971	Bankcursus NIBE, 1e deel
1970 – 1971	Diverse automatiseringscursussen IBM
1973 – 1974	Postdoctorale opleidingen en cursussen op het gebied van informatica, Administratieve automatisering en simulatie aan verschillende hogescholen en universiteiten leidend tot: 1e graads bevoegdheid Automatisering van de Informatieverwerking, 1e graads bevoegdheid Informatica.
1978	Managers automatiseringscursus Philips.
1989	Doctoraat in de Bedrijfskunde

Werkervaring:

1970 – 1971	Stafmedewerker Economisch Bureau, afdelingen Actuarieat en Econometrie AMRO Bank NV, Amsterdam
1971 – 1977	Docent kwantitatieve vakken, systeemanalyse en -ontwerp, management informatiesystemen HES 'J. van Zwijndrecht', Den Haag
1975 – 1977	Landelijk coördinator Bedrijfsinformatica ontwikkelteam (BIO-team)
1977 – 1985	Wetenschappelijk hoofdmedewerker Bestuurlijke Informatiekunde (BIK) Faculteit Bedrijfskunde Rijksuniversiteit Groningen
1985 – 1995	Universitair hoofddocent BIK, i.h.b. informatiestrategie
1989 – 1991	Organisatieadviseur Moret Ernst en Young
1989 – heden	Directeur eigen Adviesbureau Boersma IMC BV. Hangt sterk samen met de ervaringsgebieden op onderzoeksterrein. In een diversiteit van organisaties is ervaring opgedaan, zoals Nestlé, Blydenstein Willink, ziekenhuizen, hogescholen en politie.
1993 – 1995	Partner BDO Camps Obers Management Consultants
1995 – 1997	Directeur softwarebedrijf
1995 – 2005	(Bijzonder) hoogleraar Kennismanagement
2005 – heden	Emeritus Hoogleraar

De heer Boersma heeft meer dan 50 publicaties op zijn naam staan.

De heer ir. A.H. van der Gaag

De heer Van der Gaag is ingezet vanwege zijn werkvelddeskundigheid. Hij heeft in zijn loopbaan een ruime ervaring opgedaan in de automatisering. De heer Van der Gaag is in algemene zin betrokken bij het onderwijs en initiatieven op dit gebied in de regio. Hij is individueel geïnstrueerd over het proces van accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding

1967 – 1973	Bedrijfskunde Technische Universiteit Eindhoven
1977 – 1979	SIOO, Stichting Interacademiale Opleiding Organisatieadviseur
1996	The Wharton School University of Pennsylvania. The Wharton Advanced Management Program

Werkervaring

1973 – heden KPN, diverse functies. Zijn huidige functie als regiodirecteur is na opeenvolgende functies de 10^e nieuwe functie. Hiervoor is hij onder andere organisatieadviseur, hoofd organisatie en automatisering, directeur van dochterondernemingen, internationale acquisitie en verkoopdirecteur KPN geweest.

Diversen:

Lid Raad van Advies Citymarketing organisatie Amsterdam partners

Lid Algemeen bestuur Kenniskring Amsterdam

Lid bestuur van ondernemersvereniging ORAM

Lid Programmacommissie VNO/NCW West, afdeling Amsterdam

Partner in Campus Nieuw West

Lid van de Amsterdamsche Kring

Lid bestuur SISA (Stichting Innovatieve Stages Amsterdam)

Lid Jury Telecommanager van het jaar van TMA

Lid van het innovatie platform Haarlem

Studentlid de heer L. Kroeze

De heer Kroeze is ingezet als studentpanellid. Hij volgt momenteel de opleiding Bedrijfskundige Informatica aan Hogeschool Rotterdam. Hij is als peercoach betrokken bij het begeleiden en bijspijkeren van studenten. Bovendien is hij aangesteld als student assistent ECDL. De heer Kroeze is representatief voor de primaire doelgroep van de opleiding en beschikt over studentgebonden deskundigheden met betrekking tot de studielast, de onderwijsaanpak, de voorzieningen en de kwaliteitszorg bij opleidingen in het domein. Voor deze visitatie is de heer Kroeze aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA..

Opleiding:

2002 – 2008 Havo, Comenius College te Capelle a/d IJssel

Profiel: Natuur & Techniek

Keuzevak: Economie

2008 – heden Bedrijfskundige Informatica, Hogeschool Rotterdam

Werkervaring:

2009 – heden ECDL Assistant, Hogeschool Rotterdam

2009 – heden Peercoach, Hogeschool Rotterdam

Mevrouw drs. T. Kleene, NQA-auditor

Mevrouw Kleene is ingezet als NQA-auditor. Zij is onderwijskundige en heeft beleidservaring in het Hoger en Middelbaar Onderwijs. Zij heeft auditdeskundigheid opgedaan als secretaris voor de afdeling kwaliteitszorg van de HBO-raad en daarna als secretaris/panellid bij diverse visitaties. Zij heeft bovendien ervaring als NQA-auditor. Zij heeft deelgenomen aan de NQA-auditortraining hoger onderwijs.

Opleiding:

1976 – 1982 VWO
1982 – 1983 PA, Groningen, niet afgemaakt
1983 – 1984 Cambridge Proficiency in English', Certificaat (Grade A) behaald in 1984
1984 – 1989 Toegepaste Onderwijskunde, Universiteit Twente, Enschede, Doctoraal (cum laude) behaald in 1989

Werkervaring:

1988 – 1989 Externe afstudeeropdracht: Ontwikkeling van een COO-programma voor een telemarketingbedrijf
juni – okt. 1989 Trainer (Nederlands en Engels) Apple Macintosh bij Magister Computer B.V., Voorschoten
nov. 1989-juli 1990 Curriculumontwikkeling, colleges "leerplanontwikkeling", Faculteit der Bewegingswetenschappen, Vrije Universiteit, Amsterdam
nov. 1990-sept. 1993 Onderwijskundig medewerker bij Heineken in Zoeterwoude
aug. – okt. 1994 Trainer (automatiseringscursussen) bij Informatica Opleidingscentrum Leiden (I.O.C.L.), Leiden
okt. 1994 – apr. 1995 Medewerker congresorganisatie bij Leids Congres Bureau B.V., Leiden
apr. 1995 – apr. 2002 Freelance onderwijskundige, opdrachtgevers o.a. diverse Kenniscentra Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (KBB's)
mei 2002–apr. 2003 Beleidsadviseur sectorale kwaliteitszorg, HBO-raad
juni – dec. 2003 Onderwijskundig medewerker, INHOLLAND, Den Haag
jan. 2003 – heden Freelance onderwijskundige

Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaring auditteam

Netherlands Quality Agency



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

Ondergetekende,
lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling* van het opleidingsprogramma:

Bedrijfskundige Informatica en AD IT Service Management

van Noordelijke Hogeschool Leeuwarden

visitatiedatum: 20 mei 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde opleiding(en) en instelling en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vijf jaar met de te beoordelen opleiding(en) en de afgelopen twee jaar met de instelling ook niet te hebben gehad. Dit geldt voor advieswerk.

Naam : de heer prof. dr. S.K.Th. Boersma

Geboortedatum : 22-10-1940

Handtekening 

Datum : 4-4-2010

* Het panelid dat betrokken is bij deze kwaliteitsbeoordeling maakt deel uit van een panel dat bestaat uit minstens vier leden. De meerderheid van deze panelleden heeft geen arbeidsrelatie met NQA.

© NQA Contract leden auditteam vers 2.0

044A2010 04

Fortis Bank 24 00 31 679
Handelsregister 27262870

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

Ondergetekende,
lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling* van het opleidingsprogramma:

Bedrijfskundige Informatica en AD IT Service Management

van Noordelijke Hogeschool Leeuwarden

visitatiedatum: 20 mei 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde opleiding(en) en instelling en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vijf jaar met de te beoordelen opleiding(en) en de afgelopen twee jaar met de instelling ook niet te hebben gehad. Dit geldt voor advieswerk.

Naam : de heer ir. A.H. van der Gaag

Geboortedatum : 6-3-1947

Handtekening : 

Datum : 5 april 2010

* Het panelid dat betrokken is bij deze kwaliteitsbeoordeling maakt deel uit van een panel dat bestaat uit minstens vier leden. De meerderheid van deze panelleden heeft geen arbeidsrelatie met NQA.



Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

Ondergetekende,
lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling* van het opleidingsprogramma:

Bedrijfskundige Informatica en AD IT Service Management

van Noordelijke Hogeschool Leeuwarden

visitatiedatum: 20 mei 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde opleiding(en) en instelling en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vijf jaar met de te beoordelen opleiding(en) en de afgelopen twee jaar met de instelling ook niet te hebben gehad. Dit geldt voor advieswerk.

Naam : de heer L. Kroeze

Geboortedatum : 29-11-1989

Handtekening : *Shaukeng*

Datum : 04-04-2010

* Het panellid dat betrokken is bij deze kwaliteitsbeoordeling maakt deel uit van een panel dat bestaat uit minstens vier leden. De meerderheid van deze panelleden heeft geen arbeidsrelatie met NQA.



Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

Ondergetekende,
NQA-auditor / lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling* van het
opleidingsprogramma:

Bedrijfskundige Informatica en AD IT Service Management

van Noordelijke Hogeschool Leeuwarden

visitatiedatum: 20 mei 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde opleiding(en) en instelling en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vijf jaar met de te beoordelen opleiding(en) en de afgelopen twee jaar met de instelling ook niet te hebben gehad. Dit geldt voor advieswerk.

Naam : Mevrouw drs. T. Kleene

Geboortedatum : 31 oktober 1963

Handtekening

Datum

16 april 2010

* Het panelid dat betrokken is bij deze kwaliteitsbeoordeling maakt deel uit van een panel dat bestaat uit minstens vier leden. De meerderheid van deze panelleden heeft geen arbeidsrelatie met NQA.

Bijlage 3 Bezoekprogramma

Datum: 20 mei 2010

Locatie: NHL, Leeuwarden

Tijdstip en locatie	Programmaonderdeel	Deelnemers
09.00 – 11.00 uur A 0.011 en A 0.014	Ontvangst Materiaalbestudering	(Auditteam)
11.00 – 11.45 uur A 0.011	Gesprek met opleidingsmanagement	Opleidingsmanagement
11.45 – 12.30 uur E 3.011	Gesprek met studenten	Representatieve groep studenten, verspreid over opleidingen (in geval van cluster), studiejaren, varianten, vooropleiding
12.30 – 13.15 uur B 1.022	Lunchpauze	
13.15 – 14.00 uur A 0.011	Gesprek met docenten	Representatieve groep docenten: verspreid over opleidingen (in geval van cluster), vakken, specifieke taken (bijv. begeleiding / stagebegeleiding), varianten etc.
14.00 – 14.45 uur A 0.011	Gesprek met werkveld en afgestudeerden	- Leden werkveldcie. - Stagebegeleiders - Werkgevers afgestudeerden - Recent afgestudeerden (max. 3 jaar)
14.45 – 17.00 uur A 0.011 en A 0.014	Rondleiding Eventuele extra gesprekken Materiaal bestuderen Intern overleg auditteam	(Auditteam)
17.00 – 17.30 uur A 0.011	Tweede gesprek met opleidingsmanagement en afronding	Opleidingsmanagement
17.30 – 18.00 uur A 0.011 en A 0.014	Afsluitend overleg auditteam	(Auditteam)

Bijlage 4 Bijlagen zelfevaluatie en ter inzage gelegd materiaal

Lijst met in het zelfevaluatierapport aangehaalde (en deels ook op CD-ROM aangeleverde) brondocumenten:

Onderwerp	Sleuteldocumenten per onderwerp	Overige documenten
Algemeen		<ul style="list-style-type: none"> • Beleidsnotitie Thuis op alle markten, juli 2002 • Strategisch plan NHL 2008-2011 • Beleidskader ECMA 2007-2011 • Onderwijsschets ECMA 2011 • NHL onderwijskader (2004-2005) • ECMA Handleiding Onderwijsrollen 2007
1. Doelstellingen	<ul style="list-style-type: none"> • Profiel van de bachelor of ICT (2009) • Competentieprofiel BI NHL (2006) • Informatiedossier aanvraag toets AD opleiding ITSM 	<ul style="list-style-type: none"> • NHL onderwijskader deel 1 en 2 (2004-2005) • ECMA, Jaarplan Internationalisering 2007 • Jaarplan afdeling I&O 2009/2010
2. Programma	<ul style="list-style-type: none"> • Studentenstatuut BI VT en DT 2009-2010 • Studentenstatuut ITSM VT en DT 2008-2009 • Onderwijsbeleidsdocument BI 2008-2011 	<ul style="list-style-type: none"> • NHL onderwijskader (2004-2005) • Notitie Onderwijsvisie, Instituut ECMA 2004 • Onderwijsschets ECMA 2011 • Toetsbeleid NHL, november 2005
3. Inzet van personeel	<ul style="list-style-type: none"> • Handeling SLB I&O 	<ul style="list-style-type: none"> • Competentieprofiel onderwijsgevenden
4. Voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet site nieuwbouw Uni-locatie • Handleiding SLB I&O 	<ul style="list-style-type: none"> • Kenniscampus Leeuwarden, masterplan • Studentenhuisvesting Kenniscampus Leeuwarden 2006 • Studentenstatuut
5. Interne kwaliteitszorg	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek kwaliteitszorg ECMA • Handboek kwaliteitszorg I&O 	
6. Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Afstudeerhandleiding BI versie 2009-2010 • Onderwijskengetallen NHL versie 1 oktober 2009 	<ul style="list-style-type: none"> • De algemene Bedrijfskundige Aanpak, Universiteit Twente

Informatie ontvangen van de opleiding op 18 april 2010

Antwoorden op aanvullende vragen zelfevaluatie rapport.doc

Bijlage 1 NGI poster-BI.pdf

Bijlage 2 Landelijk onderzoek Ad ICT.pdf

Bijlage 3a literatuurlijst Ad ITSM voltijd 2009 (2).doc

Bijlage 3b Literatuurlijst IT SM deeltijd 2009-2010.doc

Bijlage 4 ITSM-Stagehandleiding_0910.doc

Ontvangen op 4 mei 2010:

Twee Ad afstudeerwerken met beoordelingen

Informatie ontvangen op 12 mei 2010:

Leden veldadviescommissie BI NHL Hogeschool.doc

Bijlage 01 Curriculum Ad BI.pdf

Bijlage 02 Competentieprofiel Ad BI.pdf

Bijlage 03 Curriculum BI Bachelor.pdf

Bijlage 10 A flyer Ad BI.pdf

Bijlage 14 Modulebeschrijvingen BI.pdf

Aanvullende informatie ontvangen op 18 mei 2010:

- Rendementskengetallen 2009 BI en ITSM NHL Hogeschool.doc
- Rapportage midterm BI ITSM 110809.doc
- Verbeterplan BI ITSM definitief 241109.doc
- Jaarplan Information en Organization 2010 versie 02doc.doc
- Jaarverslag 2009 afdeling lenO.doc

Aanvullende informatie ontvangen op 2 juni 2010

- Onderbouwing regionale arbeidsmarktrelevante Ad IT Service Management

**Onderstaande documenten lagen d.d. 20 mei 2010 ter inzage tijdens het
visitatiebezoek van het NQA-panel aan de opleidingen BI en ITSM van de NHL
Hogeschool**

Opleiding BI en ITSM

- Modulehandleidingen curriculum BI en ITSM
- Onderwijseenheden BI en ITSM Educator (hard copy)
- Toetseenheden BI en ITSM Educator (hard copy)
- Tentamens + uitwerkingen + beoordelingen modules BI en ITSM
- Literatuurlijst BI en ITSM
- Leermiddelen (boeken, readers/syllabi)
- Afstudeerverslagen
- Stageverslagen
- Projectverslagen
- Assessments
- Opdrachten
- Portfolio's EVC-traject
- Portfolio's studieloopbaanlijn

- Visie op toetsing BI en ITSM + toetsplan
- Uitkomsten en analyses van evaluaties en verbeteractiviteiten

Afdeling I&O

- Informatie over de EVC procedure
- Vrijstellingen beleid
- Informatiedossier aanvraag Ad
- Bijlagen informatiedossier Ad BI deel 1, 2 en 3
- Competentiewaaier Bedrijfskundige informatica/IT Service Management
- Bachelor of ICT HBO-I 2009
- Handboek Kwaliteitszorg I&O
- Studentenstatuut 2009-2010 BI deeltijd
- Studentenstatuut 2009-2010 BI voltijd
- Studentenstatuut Ad ITSM 2009-2010 voltijd en deeltijd
- Flyers bachelor
- Informatieboekjes Ad ITSM en BI

Inhoud map afdeling I&O

Doelstellingen

- Beroeps- en competentieprofiel BI/ITSM
- Jaarverslag 2009 afdeling I&O
- Jaarplan 2010 afdeling I&O

Programma

- Onderwijsbeleidsdocument BI en ITSM
- Toetsplan BI en ITSM
- Roosters 2009-2010
- Lesplannen 2009-2010

Personeel

- Personeelsplan 2008-2011 I&O
- Scholingsplan 2010
- DWP 2009-2010 (docentenwerkplan)
- CV's van BI/ITSM-docenten
- Kwaliteitszorg studenten-enquête
- Jaaragenda afdeling I&O
- Samenstelling en verslagen afdelingsvergadering/studiedagen
- Samenstelling en verslagen opleidingscommissie I&O
- Samenstelling en verslagen examencommissie I&O
- Samenstelling en Verslagen werkveldcommissie

Resultaten

- Stagehandleiding BI en ITSM
- Afstudeerhandleiding BI
- Rendementskengetallen

Instituut ECMA

- Handboek Interne Kwaliteitszorg Instituut Economie en Management
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek ECMA, mei 2009
- Informatieboekje instituut ECMA
- Kenniscentrum ECMA; thuis op alle markten
- AO handboek

ECMA-mappen

Map algemeen en overig:

- Jaarplan 2010 Instituut Economie & Management
- Beleidskader 2007-2011 Instituut Economie & Management
- Resultaatgericht Management 2010 Instituut Economie & Management
- Resultaatgericht Management 2009 Instituut Economie & Management
- Resultaatgericht Management 2008 Instituut Economie & Management
- Resultaatgericht Management 2007 Instituut Economie & Management
- Resultaatgericht Management 2006 Instituut Economie & Management
- Jaarplan Internationalisering 2008 Instituut Economie & Management
- Overlegmatrix Instituut Economie & Management

Map onderwijsbeleid

- Onderwijsschets ECMA 2011
- Onderwijs concept ECMA
- Notitie Onderwijsvisie Instituut Economie en Management
- Handleiding onderwijsrollen 2007 Instituut Economie en Management
- Toetsbeleid Instituut Economie en Management 2005

Map personeel

- Personeelsbeleid 2007-2011 over competenties en kwaliteit Instituut ECMA
- Instrumenten voor personeelsbeleid 2007-2011 over competenties en kwaliteit Instituut ECMA
- Instituut ECMA Beleidsplan Scholing en ontwikkeling april 2007

NHL

- Strategisch plan 2008-2011
- Onderwijskaders NHL
- Toetsbeleid NHL
- Competentieprofiel Onderwijsgevenden
- Kenniscampus Leeuwarden, masterplan
- Studentenhuisvesting Kenniscampus Leeuwarden
- Studeren en werken in de nieuwbouw
- NHL-systeem voor intern kwaliteitszorg
- Planning audits en accreditaties
- Regeling examencommissie
- Regeling opleidingscommissie

Bijlage 5 Domeinspecifieke referentiekader en opleidingscompetenties

Het domeinspecifieke referentiekader is te vinden op de website van de HBO-raad:
www.hbo-raad.nl.

De opleidingscompetenties zijn opgenomen bij facet 1.1