

De Haagse Hogeschool  
t.a.v. Het College van Bestuur  
Postbus 13336  
2501 EH DEN HAAG

Datum: 6 april 2016  
Kenmerk: HC/16.076  
Onderwerp: Herbeoordeling hbo-bacheloropleiding Communicatie  
Voltijd, CROHO nr. 34405 / dossiernummer NVAO: 001884

De Haagse Hogeschool

CVB	
INGEK.	7-4-16 NR 3676
BEH.	Meininger
CC	Dijcus Hendicks
Verg.:	Rawal

Geachte College,

In verband met uw aanvraag voor accreditatie van de hbo-bacheloropleiding Communicatie (Voltijd, Deeltijd en ICM) beoordeelde een auditpanel op 26 januari 2016<sup>1</sup>, mede aan de hand van de "Rapportage herstelplan Opleiding Communicatie Voltijd" (december 2015), de uitvoering en resultaten van het "Herstelplan opleiding Communicatie" (16 juli 2014). Het betrof uitsluitend een herbeoordeling van de Voltijd variant. Ook heeft het betreffende panel nieuwe afstudeerwerkstukken (inclusief de door de opleiding gehanteerde beoordelingsformulieren) beoordeeld en dan met name op die aspecten die in een eerder stadium (audit 25 en 26 september 2013) door het panel als onvoldoende werden gekwalificeerd.

### Algemene ontwikkelingen m.b.t. de opleiding

Op managementniveau heeft de opleiding de afgelopen jaren een aantal wijzigingen ondergaan. Instellingsbreed heeft er een herindeling plaatsgevonden, waarbij er van een academiestructuur is overgegaan naar een faculteitsstructuur. Voor de opleiding Communicatie betekent dit dat zij van de Academie voor European Studies & Communication Management is overgegaan naar de Faculteit Management & Organisatie. Ook is er een nieuwe faculteitsdirecteur aangesteld.

De managementstructuur van de opleiding is eveneens aangepast volgens het herstructureeringsbeleid van De Haagse Hogeschool. Dit betekent dat de drie varianten van de opleiding Communicatie (voltijd, deeltijd en International Communication Management) sinds 1 september 2014 één opleidingsmanager hebben.

### Bevindingen

De bevindingen van het panel hebben betrekking op (1) de uitvoering van het "Herstelplan opleiding Communicatie" en op (2) de kwaliteit van de beoordeelde afstudeerwerkstukken van de variant Voltijd<sup>2</sup>, inclusief de daarbij door de opleiding Communicatie gehanteerde beoordelingsformulieren. De varianten Deeltijd en ICM zijn reeds tijdens de reguliere audit op 25 en 26 september 2013 positief beoordeeld.

<sup>1</sup> Panel: drs. W.G. van Raaijen (voorzitter), dr. E.M.C. van der Pool (deskundige) en dr. G.W. Rijnja (deskundige). De voorzitter en de twee deskundigen maakten ook deel uit van het panel dat op 25 en 26 september 2013 de accreditatie-audit heeft uitgevoerd. Zie verder Bijlage B.

<sup>2</sup> Zie Bijlage D, Beoordeelde afstudeerwerken

## **1. Herstelplan Communicatie**

In het Herstelplan Communicatie (Voltijd) zet de opleiding uiteen op welke wijze zij (1) onderzoek gaat integreren in het onderwijs, (2) het taalniveau wil verhogen en (3) het afstudeerproces gaat herzien. Het gaat met name om aanscherping van het afstudeerproces en de afstudeereisen met betrekking tot go/no-go en taalniveau. Daarnaast gaat het om een versterking en verdieping van de onderzoekslijn via een aantal directe en flankerende maatregelen, zoals: hernieuwde visie op onderzoek, nadrukkelijke verbinding tussen Leerlijn Methoden van Onderzoek en het afstudeertraject, beoordeling go/no-go door twee onderzoeksmethodologen, beoordeling door begeleider en tweede beoordelaar onafhankelijk en gelijktijdig, vaststelling taalcriteria op eindniveau, introductie taalcheck, interview afstudeerbegeleiders en externe validatie van eindwerken.

In zijn brief van 26 augustus 2014 vatte het panel zijn oordeel over het Herstelplan Communicatie als volgt samen: "Het visitatiepanel beschouwt het plan als een eerlijke beschrijving van de houding van management en docenten ten aanzien van de opgave en haalbaarheid van interventies om onderzoek beter te integreren, het taalniveau te versterken en het proces van afstuderen van meer 'checks and balances' te voorzien".

### ***Uitvoering Herstelplan Communicatie***

De opleiding heeft over de uitvoering van het Herstelplan gerapporteerd in haar "Rapportage herstelplan Opleiding Communicatie" (januari 2016). In deze rapportage geeft de opleiding Communicatie een duidelijk beeld van de stand van zaken m.b.t. alle in het Herstelplan opgenomen maatregelen.

Het Herstelplan Communicatie richtte zich op de verbetering van de opleidingsvariant op drie gebieden. De bevindingen van het panel op deze drie gebieden komen hieronder afzonderlijk aan de orde:

#### ***1.1 Onderzoek integreren in onderwijs***

Al tijdens de audit in 2013 gaf de opleiding aan dat zij onderzoekende professionals opleidt en geen professionele onderzoekers. Met dit uitgangspunt in gedachten heeft de opleiding haar visie op onderzoek en afstuderen geherformuleerd, waarbij zij ervan uitgaat dat een communicatieprofessional uitgevoerde onderzoeken kan interpreteren en de onderzoeksresultaten op een juiste wijze kan gebruiken voor het opstellen van een advies, communicatiestrategie of -plan. Zijn er geen bruikbare onderzoeksresultaten beschikbaar, dan moet de communicatieprofessional een onderzoek laten uitvoeren. Hierbij hoeft hij niet zelf het onderzoek uit te voeren, maar moet hij wel de onderzoekers kunnen begeleiden om te komen tot bruikbare resultaten.

Ondanks het feit dat communicatieprofessionals in de beroepspraktijk zelf vrijwel geen praktijkonderzoek uitvoeren – deze werkzaamheden worden over het algemeen uitgezet bij gespecialiseerde onderzoeksbureaus - is de opleiding van mening dat studenten wel zelf moeten ervaren hoe het is om onderzoek te doen. Dit zorgt ervoor dat zij beter in staat zijn om een onderzoeksopdracht te formuleren en een onderzoek te begeleiden. Hiertoe doorlopen de studenten gedurende hun studie delen van het onderzoekstraject. Een voorbeeld hiervan is dat studenten in het eerste jaar aan de slag gaan met een opdracht voor een vrijwilligersorganisatie in de Chinese wijk van Den Haag. Studenten moesten in groepjes gaan bekijken hoe zij de door de vrijwilligersorganisatie aangeleverde onderzoeksvraag het beste konden beantwoorden. Zo waren er studenten die op straat interviews afnamen, anderen hielden een enquête en weer anderen deden literatuuronderzoek.

Deze opdracht in de Chinese wijk komt niet voort uit een onderzoeksvak (MvO), maar maakt deel uit van een communicatie-inhoudelijk vak waarin onderzoek is verweven. De opleiding heeft als doel om deze manier van werken ook in jaar 2 t/m 4 van het nieuwe curriculum te verankeren. Dit betekent dat studenten al in jaar één starten met kleine onderzoekende opdrachten. Gedurende de studie worden de vraagstukken steeds complexer en doorlopen de studenten een steeds groter gedeelte van de onderzoekscyclus.

Naast de integratie van onderzoek in de communicatiegerelateerde vakken, is ook de leerlijn Methoden van Onderzoek (MvO) inhoudelijk geëvalueerd en herzien. Zo wordt tijdens de MvO-modules het theoretisch kader en het conceptueel model uitgebreider besproken. Daarnaast wordt het analysekader als systematiek geïntroduceerd en is de laatste module van Methoden van Onderzoek (MvO5) vanaf studiejaar 2014-2015 voor de scriptie gepositioneerd in plaats van ernaast. Meer hierover in paragraaf 1.3.

#### *Professionalisering en versterking van de onderzoekscultuur*

Onder leiding van de onderzoekdocenten, zijn en worden er jaarlijks meerdere kalibratie- en interviewsessies georganiseerd voor afstudeerbegeleiders en –beoordelaars. Het nieuwe management heeft de docenten hiertoe drie uur per toetsperiode beschikbaar gesteld, waar docenten dit voorheen in hun onderwijstijd moesten regelen. Ook hebben de docenten uren gekregen voor scholing, met name op het gebied van toetsconstructie en examinering.

Sinds april 2015 is het lectoraat Change Management verbonden aan de Faculteit Management & Organisatie. Twee docenten doen communicatieonderzoek in de kenniskringen van Change Management en Public Management. Eén docent is aan het promoveren. Bovendien is er een derde methodoloog aangetrokken en is de coördinator van de vakgroep Onderzoek aangesteld als hogeschoolhoofddocent. Hij heeft de opdracht om onderzoeksprojecten te verbinden met het onderwijs.

#### *1.2 Taalniveau verbeteren*

Op basis van de in 2013 uitgevoerde audit, kwam het panel tot de conclusie dat de opleiding niet streng genoeg was in de toetsing van het taalniveau van studenten. Dit bleek met name uit het zwakke taalgebruik in scripties, maar het panel kwam dit ook tegen in andere toetsen en beroepsproducten.

Om het taalniveau te verbeteren, ontwikkelde de opleiding de leerlijn Taal. Deze leerlijn is inmiddels doorgevoerd in het onderwijs. Zo worden in het eerste jaar beroepsproducten door docenten beoordeeld op basis van vijf categorieën: inhoud, structuur, formulering, presentatie en taalverzorging. Hierdoor worden studenten vanaf het eerste jaar gedwongen om zorgvuldig te letten op hun taalgebruik. Ook in de opvolgende jaren is taalverzorging in een aantal gevallen onderdeel van de beoordeling van producten.

Speciaal voor de scriptiebeoordeling heeft de vakgroep Taalbeheersing en Communicatieve Vaardigheden (TCV) in samenwerking met bureau Teelen een taalbeoordelingsformulier ontwikkeld. Dit is de zogenoemde Taalcheck. Sinds het studiejaar 2013-2014 worden scripties niet alleen op inhoud beoordeeld door de begeleider en tweede lezer, maar ook op taalbeheersing door twee docenten TCV. Zij beoordelen vier aaneengesloten pagina's uit de scriptie. Voldoen deze pagina's niet aan de nauwkeurig vastgelegde taaleisen, dan kan de student één keer herkansen. Wanneer ook de herkansing onvoldoende is, dan moet de student een nieuwe afstudeeropdracht maken.

De vijftien scripties die het panel heeft gelezen, maken zichtbaar dat de strengere beoordeling van de taalbeheersing haar vruchten afwerpt. De kwaliteit van het Nederlands in de scripties is enorm verbeterd ten opzichte van twee jaar geleden en bevindt zich nu op een niveau dat passend is voor een hbo-bachelor Communicatie. Het taalbeoordelingsformulier is zeer gedetailleerd, het wordt door de taalcheckers netjes ingevuld en resulteert in een navolgbare beoordeling.

#### *1.3 Afstudeerproces aanscherpen*

Tijdens de initiële audit en de opschaling in 2013, beoordeelde het panel verschillende scripties als onvoldoende. Een aantal van deze onvoldoendes had toen wellicht voorkomen kunnen worden door strenger te zijn in de beoordeling van het afstudeervoorstel.

De opleiding heeft hier werk van gemaakt en het afstudeertraject heringericht. Zij heeft in het studiejaar 2014-2015 Methoden van Onderzoek 5 geïntroduceerd. Tijdens deze module gaan studenten op zoek naar hun onderzoeksvraag en schrijven zij hun onderzoeksvoorstel; studenten scherpen hun initiële onderzoeksvraag aan, doen deskresearch en ontwerpen de onderzoeksmethodologie.

Sinds het studiejaar 2015-2016 mag de student pas beginnen met Methoden van Onderzoek 5 (MvO5) als hij een opdracht heeft verworven, die de scriptiecommissie heeft goedgekeurd. De scriptiecommissie (bestaande uit de afstudeercoördinator, een praktijkdocent en een methodoloog) bekijkt daarbij of het gaat om een communicatievraagstuk, of de opdracht past bij de opleiding en of de student in staat is om het communicatieaspect binnen de problematiek te benoemen.

Door studenten eerst een opdracht te laten verwerven en daarna pas te laten starten met MvO5, kan dit vak veel effectiever worden ingezet. Vervolgens is er aan het eind van MvO5 de go/no-go beoordeling, die wordt uitgevoerd door een onderzoeksmethodoloog (MvO-docent). Bij een 'go' kan de student verder met de uitvoering van zijn onderzoek. Krijgt hij een 'no go' dan heeft de student één herkansingsmogelijkheid. Door MvO5 vóór de scriptie te plaatsen, heeft de student bovendien meer tijd om aan zijn daadwerkelijke onderzoek te besteden.

Nieuw is ook dat de opleiding studenten facultatieve workshops aanbiedt om hen desgewenst nog beter voor te bereiden op het afstuderen. Zo kunnen zij bijvoorbeeld een workshop volgen op het gebied van opdrachtverwerving en -formulering. Studenten die opnieuw moeten beginnen met afstuderen kunnen vanaf studiejaar 2013-2014 plaatsnemen in een scriptieklas. De scriptieklas komt (verplicht) wekelijks bijeen om op basis van intervisie en groepsbegeleiding het afstudeerproces (nogmaals) te doorlopen.

Ook in de beoordeling van afstudeerwerken zijn wijzigingen doorgevoerd. Zo heeft de opleiding een uitgebreide rubric ontwikkeld voor beoordeling van het afstuderen. Bovendien weegt de presentatie niet meer mee in het eindcijfer, maar is het een voorwaardelijk onderdeel (onvoldoende of voldoende) voor het afstuderen. Hiernaast heeft de tweede lezer een onafhankelijker rol gekregen en beoordeelt hij de student pas aan het eind van het gehele afstudeerproces.

#### *1.4 Monitoring van het eindniveau*

##### *Examen- en toetscommissie*

Het panel constateert, op basis van het jaarverslag en de gevoerde gesprekken, dat de examencommissie goed gefaciliteerd wordt en voldoende is toegerust om haar taken en verantwoordelijkheden uit te voeren. Zij steekt haar werkzaamheden nadrukkelijk in op de borging van het eindniveau, zo stelt het panel vast. De examencommissie heeft met regelmaat overleg met het opleidingsmanagement en is van mening dat het management naar haar luistert en de gedane aanbevelingen serieus neemt.

Ook de leden van de toetscommissie worden goed gefaciliteerd en hebben met het aantreden van de nieuwe opleidingsmanager elk 40 uur extra gekregen (van 80 naar 120 uur) voor de uitvoering van hun werkzaamheden. De toetscommissie voert op alle toetsen een quick scan uit. Naar aanleiding van de quick scan bepaalt de commissie of het noodzakelijk is de toets nauwkeuriger te bekijken. Moet een toets verbeterd worden, dan neemt een commissielid contact op met de maker van de toets. Deze krijgt feedback op zijn toets en heeft vervolgens de gelegenheid het commentaar te verwerken. De aangepaste versie wordt daarna nogmaals bekeken door de toetscommissie. Ook de examencommissie kan de toetscommissie opdracht geven om een toets nader te bekijken, bijvoorbeeld naar aanleiding van een binnengekomen klacht.

De toetscommissie heeft hiernaast een rol in het intervisietraject over het doen van onderzoek en de toetsing van onderzoek. Tijdens de intervisiesessies met afstudeerbegeleiders wordt met elkaar gesproken over vragen als 'Wat is een goede doelstelling?', 'Wat is een goede onderzoeksvraag?' en 'Waarom geef jij 2 punten en waarom geef ik er 3?'. In aanvulling hierop zijn en worden jaarlijks meerdere kalibreersessies georganiseerd. Tijdens deze kalibreersessies bespreken afstudeerbegeleiders enkele scripties met elkaar ten behoeve van afstemming en harmonisatie van hun oordelen. In dit traject van intervisie en kalibreersessies is tevens een afstudeerrubric ontwikkeld.

#### *Externe monitoring*

Op initiatief van het opleidingsmanagement en de examencommissie heeft de opleiding in 2014-2015 bij het management van De Haagse Hogeschool de projectaanvraag Externe Validatie ingediend. Deze aanvraag is gehonoreerd. Dit betekent dat in het studiejaar 2015-2016 tien reeds beoordeelde scripties nogmaals – op een andere manier – worden bekeken door een inhoudelijk deskundige, een toetsdeskundige en een taaldeskundige. De deskundigen kijken niet zozeer naar de scriptie zelf, als wel naar de feedback die door de docenten is gegeven. De deskundigen geven feedback op de feedback, met als doel de beoordelingen nog inzichtelijker te maken. Ook kijken de deskundigen naar de bruikbaarheid van de beoordelingsformulieren.

Geïnitieerd door het opleidingsmanagement van De Haagse Hogeschool vormen zij nu samen met Hogeschool Leiden, Hogeschool Rotterdam en Hogeschool Zeeland een klein cluster binnen het Landelijk Overleg Communicatie Opleidingen (LOCO). Recentelijk hebben de hogescholen scripties van elkaar bekeken en met elkaar besproken. Taalniveau staat tijdens de volgende bijeenkomst op het programma. In het studiejaar 2014-2015 heeft de opleiding tevens enkele scripties extern laten beoordelen door leden van de werkveldcommissie en door collega's van Hogeschool Inholland en Christelijke Hogeschool Ede.

## **2. Gerealiseerd eindniveau**

#### *Casus*

Ten behoeve van de herbeoordeling heeft het panel een gestratificeerde steekproef uitgevoerd en daarmee vijftien scripties geselecteerd uit de door de opleiding aangeleverde lijst met afgestudeerden. Deze steekproef bleek een scriptie te bevatten van een student die volgens de beoordelingssystematiek ten onrechte is afgestudeerd. De scriptie was door één beoordelaar als voldoende en door de andere als onvoldoende beoordeeld en deze beoordelingen zijn vervolgens gemiddeld tot een voldoende. In het beoordelingsformulier dat de beoordelaars hebben gebruikt, stond echter expliciet vermeld dat alleen bij twee voldoende beoordelingen de cijfers gemiddeld mogen worden. De middeling had dus niet mogen gebeuren en de studente lijkt daarmee ten onrechte afgestudeerd.

De opleiding heeft dit voorval tijdens eerdere interne controle zelf geconstateerd. De examencommissie heeft vervolgens direct een onderzoek ingesteld. Uit dit onderzoek is gebleken dat in het collegejaar 2013-2014 twee afstudeerhandleidingen en bijbehorende beoordelingsformulieren zijn gebruikt. In het kader van het hersteltraject is de opleiding na de audit in 2013 direct aan de slag gegaan met verbetermaatregelen en heeft zij de afstudeerhandleiding in februari 2014 aangescherpt. Zo is onder andere de regel toegevoegd dat de beoordelingen van beide beoordelaars positief moeten zijn om gemiddeld te mogen worden. Deze aanpassing halverwege het studiejaar had echter niet mogen gebeuren, omdat de afstudeerhandleiding deel uitmaakt van de Onderwijs- en Examenregeling en deze voor een geheel studiejaar wordt vastgesteld.

Dit betekent dat de scriptie van de student volgens de 'oude' procedure beoordeeld had moeten worden en het cijfer in dat geval gemiddeld had moeten worden tot een voldoende. Volgens de oude regels was dit immers mogelijk. De student is volgens deze procedure dus terecht afgestudeerd. De nieuwe procedure, die gebruikt is voor de beoordeling van deze student, laat het middelen van een onvoldoende en een voldoende echter niet toe.

Het panel heeft een brief ontvangen met een toelichting (Bijlage E) op dit voorval en ook tijdens de audit is deze casus besproken. De examencommissie heeft direct en adequaat gehandeld, zo stelt het panel vast.

De opleiding heeft naar aanleiding van deze situatie het systeem dusdanig aangepast dat het niet meer mogelijk is om een onvoldoende beoordeling door één van de twee beoordelaars te middelen. Dit betekent dat als één van de twee beoordelaars een onvoldoende geeft, het systeem signaleert dat deze student niet kan afstuderen. Hiermee toont niet alleen de examencommissie, maar de opleiding in haar geheel aan, dat zij leert van fouten en maatregelen neemt om deze in de toekomst te voorkomen. Het panel heeft dan ook besloten deze scriptie niet mee te nemen in de beoordeling en een vervangende scriptie op te vragen.

#### *Eindniveau*

Het auditpanel heeft vijftien scripties bestudeerd. Deze scripties waren voorzien van een door de opleiding ingevuld beoordelingsformulier. Naast de scriptie, bestaat het afstuderen ook uit een presentatie en verdediging. De lijst met door het panel beoordeelde afstudeerwerken is bij deze brief gevoegd in Bijlage D.

In algemene zin is het panel positief over de zichtbare verbetering van de scripties. De opdrachten en vraagstellingen passen nu beter bij de beroepspraktijk waarvoor de opleiding opleidt. Bovendien blijkt uit de scripties dat de studenten hun onderzoeksopzet vooraf hebben doordacht en zij expliciet verwijzen naar theorie. Daarnaast is duidelijk zichtbaar tijd en energie gestoken in het niveau van het Nederlands. Elke scriptie is voorzien van een Taalcheck en het panel is van mening dat het niveau van het Nederlands in alle bekeken scripties ten minste voldoende is.

Het panel nam in de beoordeelde scripties nog enkele aandachtspunten waar, zoals de verantwoording van de onderzoeksmethode, het gebruik van een conceptueel model en de relatie tussen de conclusies en aanbevelingen. Dit leidt er bij twee beoordeelde scripties toe dat het panel deze niet zonder meer als voldoende kan beschouwen. (Zie voorts 4. *Eindoordeel*)

### **3. Nieuw curriculum**

#### *Onderzoek integreren in het onderwijs*

Naar aanleiding van het opgestelde herstelplan, de uitvoering van de daaraan gekoppelde acties en de gesprekken daaromtrent, is de opleiding tot de conclusie gekomen dat het effectiever is om het hele curriculum in één keer opnieuw en goed in te richten dan om steeds kleine reparaties uit te blijven voeren.

Ten behoeve van de curriculumvernieuwing is een designteam ingericht dat heeft gewerkt en nog steeds werkt aan de ontwikkeling van een nieuw curriculum. Dit betekent dat eerstejaarsstudenten vanaf september 2016 het nieuwe jaar 1-curriculum gaan volgen. Dit cohort zal ook in jaar 2, 3 en 4 steeds het eerste zijn dat onderwijs volgt volgens het nieuwe curriculum. Tijdens de audit heeft het panel de blauwdruk van het nieuwe curriculum bekeken.

#### *Taalniveau verbeteren*

Bij het ontwerp van het nieuwe curriculum betreft de opleiding het principe van taalontwikkelen lesgeven. Hierbij verschuift de focus van het controleren van de taal naar het leren van de taal. Hierdoor is taal niet langer de verantwoordelijkheid van de taaldocenten, maar van het hele docentenkorps. In ieder ontwikkelteam voor het nieuwe curriculum zit een afgevaardigde van de vakgroep TCV om mee te denken over integratie van taalontwikkelen lesgeven in het betreffende blok. Het panel vindt deze benadering vertrouwenwekkend en passend bij een communicatieopleiding, zeker in combinatie met taalniveau als beoordelingscriterium voor verschillende (eind)werkstukken.

#### *Afstudeerproces veranderen*

De opleiding is voornemens om het afstudeerproces anders in te richten. Zij wil de scriptie niet meer de masterproef laten zijn, maar deze vervangen door een afstudeerstage in jaar 4. De onderzoekscomponent wil zij aftoetsen met een onderzoeksopdracht in jaar 3 op LOCO-eindniveau. Hiermee krijgen studenten de mogelijkheid om hun onderzoeksvaardigheden in te zetten tijdens hun stage, maar zijn zij niet verplicht om zelf een onderzoek uit te voeren tijdens de stage. Dit sluit beter aan bij het idee van de onderzoekende professional (i.p.v. de professionele onderzoeker). De verplaatsing van de stage naar het eind van de opleiding heeft nog een ander voordeel. Met enige regelmaat hoort de opleiding van stageverlenende bedrijven dat zij enthousiast zijn over een stagiair en hem/haar graag in dienst zouden willen nemen. Na een stage in het derde jaar, moet de student echter nog een jaar naar school. Een afstudeerstage in het vierde jaar biedt de mogelijkheid om daarna direct aan de slag te gaan bij het (stage)bedrijf.

#### **4. Eindoordeel**

In 2014 heeft het panel aangegeven vertrouwen te hebben in het door de opleiding opgestelde herstelplan. De vraag die tijdens deze herbeoordeling voorligt, is of het gerealiseerd eindniveau zich nu – twee jaar na de reguliere audit - wel op het gewenste niveau bevindt. Deze vraag moet worden beantwoord op basis van het "Rapportage herstelplan Opleiding Communicatie", onderliggende documenten, 15 geselecteerde eindwerken en de gesprekken tijdens de audit op 26 januari 2016. Gedurende het auditproces bleek dat deze vraag om nuancering vraagt, omdat de opleiding (nog) volop 'in transitie' is. Hieronder licht het panel dit nader toe.

De recente scripties (2013-2014 en 2014-2015) laten al een duidelijke vooruitgang zien ten opzichte van de scripties uit 2011-2012 en 2012-2013. De opdrachten en vraagstukken sluiten goed aan bij de beroepspraktijk van de opleiding, er is nagedacht over de opzet en in elke scriptie wordt gebruik gemaakt van theorie. Daarnaast is zichtbaar tijd en energie gestoken in het niveau van het Nederlands; de Taalcheck, met formulieren, handleidingen, etc. Bovendien is het beoordelingsformulier zichtbaar verbeterd (duidelijke link met competenties) evenals de onderlinge afstemming (kalibreersessie t.b.v. professionalisering) en de externe validatie met andere hogescholen.

De twee scripties die het panel als onvoldoende heeft beoordeeld, zouden op basis van louter het meten van het eindniveau aan de hand van de vraag "zijn de scripties voldoende" kunnen leiden tot een negatief oordeel. Het panel is echter van mening dat een beoordeling van het eindniveau op basis van deze vraag geen recht doet aan de huidige kwaliteit van de opleiding en aan de ingezette maatregelen (met name ten aanzien van het afstudeerproces en de beoordeling van scripties) waarvan de eerste positieve effecten inmiddels duidelijk zichtbaar zijn.

Daarnaast kijkt het panel naar een onderwijsprogramma in ontwikkeling; de opleiding laat zien dat ze verder gaat dan korte-termijn-herstelmaatregelen, wat het panel als positief waardeert. De opleiding is bezig met een curriculumvernieuwing die van start gaat vanaf september 2016.

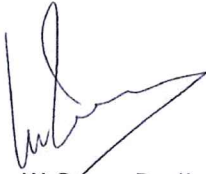
Ten aanzien van de curriculumvernieuwing zijn er voor het panel verschillende redenen om vertrouwen te hebben in de komende jaren. Zo is het panel zeer positief over de positie die onderzoek krijgt in het nieuwe curriculum, als geïntegreerd onderdeel van inhoudelijke modules en niet alleen als zelfstandig vak MvO. Daarnaast biedt het management de docenten ruime ondersteuning in de zin van ontwikkeluren en energie om een stevig programma neer te zetten. En de opleiding beschikt verder over een bevlogen docentenkorps dat duidelijk met elkaar samenwerkt, en ieders kwaliteiten benut, om te komen tot de invulling van het nieuwe curriculum. Het betrekken van taal- en onderzoeksdocenten bij de ontwikkeling van de verschillende communicatie inhoudelijke modules vindt het panel eveneens een sterk punt.

Gezien de reeds ondernomen acties, die dus deels al hun vruchten afwerpen, de ontwikkeling van het nieuwe curriculum, het toegenomen niveau van de eindwerken, de inzet en enorme energie van docenten en management, en hun betrokkenheid en deskundigheid, heeft het panel vertrouwen in de kwaliteit van de opleiding. Op basis hiervan komt het panel tot het totaaloordeel 'voldoende' voor de opleiding Communicatie.

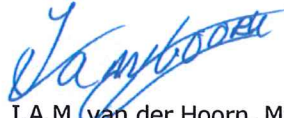
Het panel wil de opleiding –gezien de huidige grote veranderingen – wel sterk aanbevelen om over 2 à 3 jaar zelf een (externe) audit te organiseren in het kader van ontwikkelingsgerichte borging. Op deze wijze kan de opleiding 'meten' in hoeverre de, op dat moment reeds doorgevoerde veranderingen, het beoogde resultaat opleveren.

Op grond van zijn positieve totaaloordeel, is het panel van oordeel dat de voltijdse variant van de hbo-bacheloropleiding Communicatie van De Haagse Hogeschool in aanmerking komt voor accreditatie door de NVAO.

Namens het panel,



drs. W.G. van Raaijen  
voorzitter



I.A.M. van der Hoorn, MSc  
secretaris

#### **Bijlagen**

- A. Scoretabel hbo-bacheloropleiding Communicatie (voltijd)
- B. Samenstelling panel
- C. Overzicht geraadpleegde documenten
- D. Overzicht beoordeelde afstudeerwerken
- E. Toelichting examencommissie eindwerkstuk (10037446)



**Onderwerpen / Standaarden**

<b>Beoogde eindkwalificaties</b>	
Standaard 1. De beoogde eindkwalificaties	Voldoende
<b>Programma</b>	
Standaard 2. Oriëntatie programma	Voldoende
Standaard 3. Inhoud programma	Voldoende
Standaard 4. Vormgeving programma	Voldoende
Standaard 5. Instroom programma	Voldoende
Standaard 6. Studeerbaarheid programma	Voldoende
Standaard 7. Omvang en duur programma	Voldoet
<b>Personeel</b>	
Standaard 8. Doeltreffendheid personeelsbeleid	Voldoende
Standaard 9. Kwalificaties personeel	Goed
Standaard 10. Omvang personeel	Goed
<b>Voorzieningen</b>	
Standaard 11. Huisvesting en materiele voorzieningen	Voldoende
Standaard 12. Studiebegeleiding en informatievoorziening	Voldoende
<b>Kwaliteitszorg</b>	
Standaard 13. Periodiek evalueren	Goed
Standaard 14. Evalueren en verbetermaatregelen	Voldoende
Standaard 15. Betrekken van partijen bij interne kwaliteitszorg	Goed
<b>Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties</b>	
Standaard 16. Toetsen en eindkwalificaties	Voldoende
<b>Algemeen eindoordeel</b>	
	Voldoende

## Bijlage B Samenstelling panel

### 1. Samenstelling panel

De NVAO heeft de samenstelling van het auditpanel geaccordeerd op 28 april 2015 en onder nummer 003829 geregistreerd.

Samenstelling en expertise van het auditpanel laten zich als volgt weergeven:

Panelleden	Expertise				
	Audit kwaliteitszorg	Onderwijs	Werkveld	Inhoud	Internationaal
Drs. W.G. van Raaijen voorzitter	x				x
Dr. E.M.C. van der Pool Vak- en onderwijsdeskundige	x	x	x	x	
Dr. G.W. Rijnja Vak- en werkvelddeskundige		x	x	x	x
I.A.M. van der Hoorn, MSc Secretaris	x				

### 2. Korte functiebeschrijving van de panelleden

1	De heer W.G. (Willem) van Raaijen is partner bij Hobéon en treedt sinds 2004 veelvuldig op als lead-auditor van auditpanels in het kader van accreditaties hoger onderwijs.
2	De heer G.W. (Guido) Rijnja is momenteel werkzaam bij de Rijksvoorlichtingsdienst als communicatieadviseur. Hiernaast is hij (ere)lid van Logeion, juryvoorzitter van de Galjaardprijs voor overheidscommunicatie en lid van de Adviesraad Professionalisering (voorzitter werkgroep wetenschap-praktijk). Van de hand van de heer Rijnja verschijnen met enige regelmaat bijdragen in vakbladen zoals 'C' en Communicatie.
3	Mevrouw Van der Pool heeft zowel een academische als bedrijfsmatige achtergrond. Zij is in 1995 gepromoveerd aan de Universiteit van Tilburg op een onderzoek naar schrijfprocessen. Tijdens en na haar promotieonderzoek was ze werkzaam als zelfstandig trainer, adviseur en projectleider. Mevrouw Van der Pool is sinds oktober 2002 als lector Human Communication Development verbonden aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

### **Bijlage C Geraadpleegde documenten**

0. Rapportage hersteltraject Communicatie (Voltijd), december 2015
1. Herstelplan, juli 2014
2. Visie op onderzoek, juli 2015
3. Visie op taalontwikkelen lesgeven, juli 2015
4. Afstudeerhandleiding 2014-2015
5. Afstudeerhandleiding 2015-2016
6. Rubric afstuderen, 2015-2016
7. Kwaliteitsmonitor afstuderen, 2014-2015
8. Taalbeoordelingsformulier afstuderen, 2015-2016
9. Beoordelaarshandleiding taalbeoordelingsformulier, 2015-2016
10. Afspraken over taalverzorging, 2015-2016
11. OER, 2015-2016
12. Onderwijsleerplan (OLP), 2015-2016
13. Programma Communicatie Voltijd, jaar 2015-2016
14. Toetshandboek ES&CM, 2015-2016
15. Bijlagen bij toetshandboek ES&CM, 2015-2016
16. Jaarverslag Examencommissie ES&CM, 2014-2015
17. Beschrijvingen vernieuwde nieuwe modules, 2015-2016
18. Overzicht nieuwe medewerkers en docentkwaliteit, november 2015
19. Lijst afstudeerders januari 2014 t/m 5 oktober 2015

### **Bijlage D Beoordeelde afstudeerwerken**

1. 10071857
2. 08080658
3. 11061111
4. 11053909
5. 20064148
6. 11083115
7. 09000313
8. 10060820
9. 10040080
10. 10054820
11. 10001867
12. 10038639
13. 10073922
14. 11089857
15. 11039515
  
16. 10037446

Toelichting examencommissie eindwerkstuk Kavita Hanoeman

Namens de examencommissie van de opleidingen European Studies, Communicatie en International Communication Management vraag ik uw aandacht voor onderstaande toelichting op de afstudeeropdracht van onze inmiddels oud-studente Kavita Hanoeman, studentnummer 10037446.

Kavita Hanoeman is in februari 2014 begonnen aan haar afstudeertraject van de opleiding Communicatie-*vt*. Het onderwerp van het onderzoek was 'Klanten werven via online marketingcommunicatie-instrumenten'.

Nadat de afstudeeropdracht in eerste instantie als onvoldoende was beoordeeld door zowel de begeleider als de tweede lezer, is het verbeterde eindrapport vervolgens gemiddeld als nipt voldoende beoordeeld: 5,5. Dit resultaat is op 3 maart 2015 in Osiris ingevoerd, hetgeen inhield dat de studente zich als geslaagd mocht beschouwen.

Bij een interne controle door de teamleider Communicatie-*vt* is echter gebleken dat het resultaat 5,5 het gemiddelde was van een 6,1 (begeleider) en een 4,9 (tweede lezer). Dit is tegen de regels die voorschrijven dat de beoordelingen van de begeleider en de tweede lezer alleen gemiddeld mogen worden als ze *beide* voldoende zijn. De teamleider Communicatie-*vt* heeft haar bevindingen gemeld bij de examencommissie die op 19 maart 2015 heeft besloten om het behaalde resultaat ongeldig te verklaren en het cijfer uit Osiris te laten verwijderen. De studente is op de hoogte gesteld en haar is een derde kans geboden om het eindwerkstuk naar een voldoende niveau te tillen. Tevens is besloten om voor dit verbetertraject de tweede lezer als begeleider te laten optreden en een nieuwe tweede lezer aan te wijzen.

Hoewel de studente aanvankelijk deze beslissing geaccepteerd leek te hebben, heeft ze een advocaat ingeschakeld die via een dagvaarding bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank in Den Haag eiste dat de Haagse hogeschool alsnog het getuigschrift zou uitreiken. In zijn optiek was de examencommissie namelijk door het resultaat ongeldig te verklaren buiten haar bevoegdheden getreden, en was het vertrouwensbeginsel geschonden. In november 2014 al had de begeleider studente Hanoeman laten weten dat het eindwerkstuk inhoudelijk als voldoende was beoordeeld. Alleen de taalcheck was nog een obstakel.

Naar aanleiding van deze dagvaarding/eis heeft de examencommissie nader onderzoek gedaan naar de gang van zaken en overleg gehad met de beide adviseurs juridische zaken van het bestuursbureau van de HHS. Uit dat nadere onderzoek is gebleken dat de studente weliswaar volgens het nieuwe, aangescherpte beoordelingsformulier is beoordeeld en dat op dat formulier expliciet staat vermeld dat alleen bij twee positieve beoordelingen de cijfers gemiddeld mogen worden. Met andere woorden, de begeleider en de tweede lezer hadden de studente nooit mogen laten slagen voor haar afstudeeropdracht, en het cijfer had niet geregistreerd mogen worden.

Page 1 of 2

Echter, ook is gebleken dat er in het collegejaar 2013-2014 twee afstudeerhandleidingen zijn gebruikt. Aan het begin van het tweede semester (februari 2014) is, in het kader van het hersteltraject van de opleiding Communicatie-vt, de handleiding verder aangescherpt en is onder andere de regel opgenomen dat *beide* beoordelingen voldoende moeten zijn om gemiddeld te kunnen worden.

Hoewel de examencommissie het toejuicht dat de opleiding maatregelen neemt die de kwaliteit van de toetsing verhogen, en dit ook stimuleert, is het ongewenst dat er in één collegejaar twee verschillende afstudeerhandleidingen gebruikt worden. Een afstudeerhandleiding maakt namelijk deel uit van de Onderwijs- en examenregeling (OER), en die wordt voor een geheel jaar vastgesteld. Behoudens het herstellen van kennelijk fouten, is het niet toegestaan om de OER tijdens het lopende collegejaar te wijzigen.

In het overleg met de juridische adviseurs van het bestuursbureau van de HHS is duidelijk geworden dat het bijzonder moeilijk, zo niet onmogelijk, zou worden om de aangekondigde rechtszaak te winnen. Immers, onomstotelijk is komen vast te staan dat het vertrouwensbeginsel inderdaad is geschonden en ook kon niet ontkend worden dat twee cohorten (1<sup>o</sup> en 2<sup>o</sup> semester) van één en hetzelfde studiejaar ongelijk behandeld waren. De examencommissie heeft daarom het dringende advies van de juristen van het bestuursbureau overgenomen en besloten haar eerdere beslissing te herzien. Het resultaat (5,5) is opnieuw geregistreerd in Osiris en het getuigschrift is inmiddels uitgereikt.

Het spreekt vanzelf dat de examencommissie de hierboven geschetste gang van zaken zeer betreurt maar oprecht van mening is dat er, alles overziend, in dit dossier geen andere beslissing mogelijk was.

Met beide examinatoren is indringend gesproken en beiden zijn door de commissie schriftelijk berispt. Ook is de controle op het correct invullen van de beoordelingsformulieren verscherpt.

Vertrouwend u voldoende geïnformeerd te hebben, met de meeste hoogachting,

Bert van Midden

Voorzitter examencommissie  
European Studies / Communicatie / ICM

Den Haag, 24 augustus 2015

Faculteit Management & Organisatie  
DE HAAGSE  
HOOGESCHOOL  
Examencommissie  
Johanna Westerdijkplein 75  
2521 EN Den Haag  
Tel. +31 70 445 86 00  
Fax +31 70 445 86 25  
dehaagsehogeschool.nl