

Adviesrapport accreditatie

**hbo-bacheloropleiding**  
**Facility Management**  
voltijd

**Hogeschool INHolland**



## Adviesrapport accreditatie

### **hbo-bacheloropleiding Facility Management voltijd**

### **Hogeschool INHolland CROHO nr. 34500**

Hobéon Certificering BV

**Datum**

15 december 2010

**Auditteam**

G.J. Stoltenborg (voorzitter)

E. Bakker

L. Laanen

L. van Steijn

**Secretaris**

M.S. Bijkerk



# INHOUDSOPGAVE

<b>DEEL 1</b>	<b>1</b>
<b>1. MANAGEMENT SAMENVATTING</b>	<b>1</b>
1.1. Integraal advies	1
1.2. Samenvattende beoordeling	1
<b>2. INLEIDING</b>	<b>5</b>
2.1. Functie van het rapport	5
2.2. De audit	5
<b>3. KARAKTERISTIEK VAN DE OPLEIDING</b>	<b>7</b>
<b>4. VORIGE ACCREDITATIE</b>	<b>9</b>
<b>DEEL 2</b>	<b>11</b>
<b>5. ONDERWERPEN EN FACETTEN NVAO-ACCREDITATIEKADER</b>	<b>11</b>
<b>1. Doelstellingen opleiding</b>	<b>11</b>
Facet 1.1. Domeinspecifieke eisen	11
Facet 1.2. Niveau: bachelor	14
Facet 1.3. Oriëntatie hbo	16
<b>2. Programma</b>	<b>17</b>
Facet 2.1. Eisen hbo	17
Facet 2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma	19
Facet 2.3. Samenhang programma	21
Facet 2.4. Studielast	22
Facet 2.5. Instroom	23
Facet 2.6. Duur	25
Facet 2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud	26
Facet 2.8. Beoordeling en toetsing	28
<b>3. Inzet van personeel</b>	<b>30</b>
Facet 3.1. Eisen hbo	30
Facet 3.2. Kwantiteit personeel	31
Facet 3.3. Kwaliteit personeel	32
<b>4. Voorzieningen</b>	<b>33</b>
Facet 4.1. Materiële voorzieningen	33
Facet 4.2. Studiebegeleiding	35
<b>5. Interne kwaliteitszorg</b>	<b>38</b>
Facet 5.1. Evaluatie resultaten	38
Facet 5.2. Maatregelen tot verbetering	39
Facet 5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld	40
<b>6. Resultaten</b>	<b>42</b>
Facet 6.1. Gerealiseerd niveau	42
Facet 6.2. Onderwijsrendement	43
<b>6. OORDEELSCHEMA</b>	<b>46</b>
<b>7. BIJLAGEN</b>	<b>47</b>
BIJLAGE I Programma en gesprekspartners	49
BIJLAGE II Kwantitatieve gegevens van de opleiding	51
BIJLAGE III Curricula Vitae en onafhankelijkheidsverklaringen	53
BIJLAGE IV Werkwijze, beoordelingsprocedure en beslisregels	59
BIJLAGE V Geraadpleegde documenten	63

**Algemene gegevens**

Naam van de instelling: Hogeschool I Holland  
Naam van de opleiding: Facility Management  
Varianten van de opleiding: Voltijd  
Locatie van de opleidingen: Diemen

Naam VBI: Hobéon Certificering b.v.  
Datum visitatie: 23 september 2010  
Datum adviesrapport: 15 december 2010

**Beoordelingskader**

Het bij het onderzoek gehanteerde beoordelingskader is het 'Accreditatiekader bestaande uit opleidingen hoger onderwijs Nederland' (14 februari 2003).

**Samenstelling auditteam**

Het auditteam bestond uit de volgende personen:

Hans Stoltenborg is werkzaam bij Hobéon en heeft in die hoedanigheid jarenlange ervaring opgedaan in het beoordelen van opleidingen.

Ellen Bakker is werkzaam bij KPMG als facilitair regiomanager.

Leo Laanen is directeur van het International Facility Management Expert Centre, een organisatieadviesbureau en opleidingscentrum dat gespecialiseerd is in facility management.

Lisette van Steijn is vierdejaars studente Facilitaire Dienstverlening aan de Haagse Hogeschool.

Miriam Bijkerk is werkzaam bij Hobéon. Zij treedt regelmatig op als secretaris bij verschillende accreditatietrajecten.

# DEEL 1

## 1. MANAGEMENT SAMENVATTING

### 1.1. Integraal advies

Hobéon Certificering adviseert de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) de hbo - bachelor opleiding Facility Management, verzorgd door Hogeschool INHolland, Croho nummer 34500 te accrediteren.

Dit advies wordt in onderhavig rapport gefundeerd.

### 1.2. Samenvattende beoordeling

Hobéon Certificering baseert het advies tot accreditatie van de opleiding Facility Management op de volgende overwegingen:

#### **Algemeen beeld**

De opleiding Facility Management (FM) is binnen INHolland ondergebracht bij het cluster Leisure van de School of Economics Amsterdam/Diemen. Het cluster bestaat uit de opleidingen FM, Vrijtijdsmanagement (VTM) en Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (HTRO) en hun Engelstalige varianten Leisure Management (LM) en Tourism Management (TRM). Tussen deze opleidingen wordt intensief samengewerkt en een deel van de propedeusevakken wordt gezamenlijk gegeven. INHolland is de enige hogeschool in Nederland die bovenstaande opleidingen combineert en de mogelijkheid biedt om binnen eenzelfde major elementen van de verschillende studies te volgen.

Er is een intensieve samenwerking met het beroepenveld en het bedrijfsleven. Belangrijke aspecten met betrekking tot deze samenwerking zijn de onderzoeks- en praktijkopdrachten die door de studenten worden uitgevoerd in opdracht van het relatief jonge werkveld.

De opleiding Facility Management van de hogeschool INHolland is sinds 2007 de kleinste van Nederland. De opleiding kenmerkt zich door kleinschaligheid met veel individuele aandacht voor de studenten en door korte lijnen. Docenten en studenten kennen elkaar. De studenten ervaren dit als prettig. Op het ogenblik neemt de instroom bij de opleiding toe. Bij het cohort van 2010 was een toename te zien van 20%.

De opleiding heeft de speerpunten van de hogeschool in de vormgeving van de opleiding opgenomen. Kenmerkend zijn de speerpunten: regionale oriëntatie, onderzoek en internationalisering. Het auditteam heeft duidelijk kunnen zien dat de opleiding deze elementen een plek geeft in de opleiding.

#### **Onderwerp Doelstellingen opleiding: voldoende**

Het oordeel van het auditteam over alle facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

De opleiding maakt gebruik van het landelijke opleidingsprofiel. Daarbinnen heeft de opleiding eigen keuzes gemaakt door de opleiding binnen het domein Leisure onder te brengen en met de andere Leisure-opleidingen een gecombineerde major aan te bieden. Daardoor kan de opleiding zich onderscheiden van FM opleidingen aan andere hogescholen.

Het auditteam is van mening dat de opleiding op een goede wijze samenwerkt met het werkveld en goed gebruik maakt van de daar aanwezige expertise. Het auditteam heeft kunnen vaststellen dat de opleiding zich bewust is van het (internationale) werkveld van de studenten. Het auditteam heeft de eindkwalificaties van de opleiding bestudeerd en is van mening dat de opleiding hiermee aansluit bij de eisen die door vakgenoten en de beroepspraktijk gesteld worden aan een desbetreffende opleiding.

De Dublin Descriptoren zijn op een zinvolle wijze naar opleidings specifieke competenties vertaald, rekening houdend met het landelijke beroepsprofiel van het domein. Hierbij wordt concreet invulling gegeven aan de competenties die een facility manager moet bezitten.

Drie facetten van onderwerp 1 (“Doelstellingen opleiding”) worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie ‘goed’ voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als ‘extra aantekening’ bij het oordeel toegevoegd.

### **Onderwerp Programma: voldoende**

Het oordeel van het auditteam over alle facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

De opleiding gebruikt relevante vakliteratuur en materiaal dat is ontleend aan de beroepspraktijk. Het auditteam heeft kunnen vaststellen dat er binnen de opleiding sprake is van interactie met de beroepspraktijk en dat de opleiding regelmatig de actualiteit van de opleiding tegen het licht houdt. Als speerpunten heeft de opleiding onderzoek en internationalisering. Het auditteam heeft vastgesteld dat de opleiding, hoewel er nog het één en ander moet gebeuren om internationalisering een volwaardige plek te geven binnen het programma, de opleiding een eind op weg is om van internationalisering daadwerkelijk een volwaardig punt binnen de opleiding te maken. Het auditteam is van mening dat de onderzoeksleerlijn binnen het programma goed vormgegeven is.

De vertaling van de eindkwalificaties naar verschillende niveaus en leerdoelen is een zinvolle. Door middel van de verschillende projecten wordt er op een juiste wijze gewerkt aan het bereiken van de eindkwalificaties. De samenhang in het programma beoordeelt het auditteam positief.

Het opleidingsprogramma is thematisch opgezet, hetgeen past bij de opleiding. Het auditteam is van mening dat de theorie ondersteunend werkt bij de projectopdrachten. Door het projectmatige werken, is de student goed in staat om te werken aan zijn competentieontwikkeling. Het auditteam is van mening dat de opleiding een grote variëteit aan toetsvormen hanteert en dat deze passen bij de werkvormen.

Het auditteam is van mening dat de het programma studeerbaar is. Het aantal contacturen dat de opleiding verzorgt is voldoende, de studenten besteden voldoende tijd aan hun studie, zo bleek tijdens de audit. Het auditteam beoordeelt dit facet daarom als voldoende.

De instelling heeft goed zicht op (de diversiteit van) de instroom en neemt maatregelen om hier op te sturen. De opleiding heeft te maken met een grote diversiteit aan instroom met betrekking tot opleidingsniveau en etnische achtergrond. Door middel van cursussen kunnen deficiënties, die hierdoor mogelijk ontstaan, weggewerkt worden.

Zes facetten van onderwerp 2 (“Programma”) worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie ‘goed’ voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als ‘extra aantekening’ bij het oordeel toegevoegd.



**Onderwerp Inzet van personeel: voldoende**

Het oordeel van het auditteam over alle facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

Het auditteam heeft kunnen vaststellen dat het merendeel van de docenten recent in het werkveld werkzaam is geweest en relevante contacten met het werkveld onderhoudt. Hiermee zijn de docenten in staat om de verbinding tussen de opleiding en het werkveld te leggen.

Met een docent-studentratio van 1:30 wordt er voldoende personeel ingezet om het onderwijs te verzorgen.

Het auditteam heeft vastgesteld dat de docenten de juiste achtergrond en het juiste opleidingsniveau hebben om de opleiding te verzorgen. De docenten krijgen van de opleiding voldoende gelegenheid om zich verder te ontwikkelen.

**Onderwerp Voorzieningen: voldoende**

Het oordeel van het auditteam over beide facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

Het auditteam beoordeelt de studiebegeleiding als voldoende. De opleiding kent een grote variëteit aan begeleidingsvormen. Maar wat tenminste zo belangrijk is: door de kleinschaligheid van de opleiding voelen de studenten zich geborgen en is er sprake van korte lijnen en informele communicatie. Dat waarderen de studenten. Het auditteam heeft geconcludeerd dat de opleiding een uitgebreide informatievoorziening voor de studenten heeft.

Een facet van onderwerp 4 ("Voorzieningen") worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel toegevoegd.

**Onderwerp Interne Kwaliteitszorg: voldoende**

Het oordeel van het auditteam over alle facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

Het auditteam is van mening dat de opleiding voldoende meetinstrumenten gebruikt om op de hoogte te blijven van de kwaliteit van de opleiding. Bij deze evaluaties worden alle stakeholders betrokken. Met name de studentenevaluaties worden op een adequate wijze ingezet. Deze evaluaties leiden aantoonbaar tot aanpassingen in het programma van de opleiding.

Twee facetten van onderwerp 5 ("Interne kwaliteitszorg") worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel toegevoegd.

**Onderwerp Resultaten: voldoende**

Het oordeel van het auditteam over beide facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

Het auditteam heeft de afstudeerwerkstukken van de studenten bekeken en is van mening dat deze op voldoende niveau zijn. Ook heeft het auditteam de afstudeerprocedure en de wijze van beoordeling bestudeerd en is van mening dat de opleiding hier zorgvuldig mee omgaat.

De opleiding voldoet aan de vastgestelde, hogeschoolbrede streefcijfers en neemt aantoonbaar maatregelen om tussentijdse uitstroom te verkleinen.



## 2. INLEIDING

### 2.1. Functie van het rapport

Het onderhavige rapport bevat het advies aan de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) dat door Hobéon Certificering als Visiterende en Beoordelende Instantie is opgesteld ten behoeve van de accreditatie van de hbo opleiding Facility Management, verzorgd door Hogeschool INHolland, Croho nummer 345000. De opleiding wordt aangeboden in de variant voltijd.

De basis voor het onderzoek van Hobéon Certificering werd gevormd door de Management Review en de daarbij behorende onderliggende documenten. Het bij het onderzoek gehanteerde beoordelingskader is geweest NVAO beoordelingskader bestaande opleidingen hoger onderwijs.

### 2.2. De audit

De audit heeft plaatsgevonden op 23 september 2010. Het programma van de audit is opgenomen in Bijlage I.

Het auditteam werd gevormd door de heer G. Stoltenborg, mevrouw E. Bakker, de heer L. Laanen, mevrouw L. van Steijn en mevrouw M. Bijkerk. De in dit team aanwezige expertise is in onderstaand schema zichtbaar.

	werkveld	vak / discipline	onderwijs	kwaliteits-zorg /audit	student-perspectief
voorzitter Hans Stoltenborg, Hobéon			X	X	
Ellen Bakker, Facilitair Regiomanager KPMG	X				
Leo Laanen Directeur IFMEC	X	X			
student Lisette van Steijn, Facility Management Haagse Hogeschool					X
secretaris Miriam Bijkerk, Hobéon				X	



### 3. KARAKTERISTIEK VAN DE OPLEIDING

#### Hogeschool INHolland

Hogeschool INHolland strekt zich uit over tien vestigingen in Nederland, met de hoofdlocaties in de provincies Noord- en Zuid-Holland. Naast beroepsgerichte hbo bacheloropleidingen biedt zij ook hbo masteropleidingen, mbo-onderwijs en contractonderwijs aan. Daarnaast richt zij zich ook meer en meer op het uitvoeren van (toegepast) onderzoek in samenwerking met diverse partners uit het werkveld.

De bacheloropleidingen van Hogeschool INHolland zijn ondergebracht in zestien Schools. Deze Schools bieden onderwijs aan op het gebied van de kennisdomeinen economie, rechten, techniek, kunst, educatie, vrije tijd, toerisme, communicatie, gezondheidszorg, sociaal werk en landbouw en natuurlijke omgeving. Een aantal domeinen wordt door meerdere Schools aangeboden. Sommige Schools verzorgen opleidingen op meerdere locaties. De Schools en ondersteunende diensten worden elk geleid door een directeur. Deze directeuren vormen het eerstelijnsmanagement en rapporteren aan het College van Bestuur. Dit eerstelijnsmanagement werkt op basis van het concept van integraal management.

Het karakter en het profiel van de hogeschool worden kernachtig in de missie samengevat: "INHolland staat dicht bij de student, markt en maatschappij en speelt gericht in op de vraag naar grenzeloos hoger onderwijs en toegepaste kennis."

Gebaseerd op deze missie zijn vijf hoofdlijnen van beleid (speerpunten voor de periode 2006-2010) vastgesteld:

- het creëren van een omgeving waarin de integratie van kennis, onderwijs en praktijk centraal staat;
- het verder ontwikkelen van de professionele organisatie van INHolland;
- focus op zeven inhoudelijke thema's;
- een stevige verankering in de regio;
- verdere internationalisering.

#### Onderwijsvisie

De hogeschool heeft een overkoepelende onderwijsvisie, die geldt voor alle opleidingen. Kern van die visie is dat de hogeschool studenten door middel van competentiegericht onderwijs voorbereidt op hun beroepsleven door niet alleen kennis bij te brengen, maar ook de vaardigheden en de attitude die studenten later nodig hebben in hun beroepsleven.

INHolland poogt de studenten te leren ondernemend te zijn in de brede zin van het woord: zelf initiatief te nemen, zich verantwoordelijk te voelen voor resultaten, sociaal competent te zijn, een nieuwsgierige en innoverende houding te hebben en tot slot, respect te tonen voor de wereld waarin zij leven. Hiermee hoopt INHolland tegemoet te komen aan de vraag van de Nederlandse samenleving: afgestudeerden moeten hun vak niet alleen beheersen, maar het ook kunnen uitoefenen.

In 2003 is het hogeschoolbrede onderwijsconcept ontwikkeld en vastgelegd in de notitie *Backbone*, onderwijsconcept INHolland. De behoefte om het in *Backbone* ontwikkelde concept verder te doordenken, actualiseren en nader uit te werken heeft geleid tot de in juli 2007 verschenen notitie *Backbone 2.0*. De notitie legt vanuit een integrale visie een verbinding tussen het onderwijsconcept, de kwaliteitszorg, het personeel, blended learning, de ICT-architectuur en –infrastructuur, de gebouwen en een solide financiële basis.

#### Facility Management

De opleiding Facility Management wordt uitsluitend aangeboden op de School of Economics Amsterdam/Diemen. De School biedt daarnaast de volgende economische bacheloropleidingen aan:

- Accountancy;
- Bedrijfseconomie;
- Bedrijfskundige Informatica;
- Bedrijfswiskunde;
- Commerciële Economie;
- Financial Services Management;
- Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs;
- International Business and Languages;
- International Business and Management Studies;
- Management, Economie en Recht;
- Small Business en Retail Management;
- Vrijtijdmanagement.

### **Facility Management**

De opleiding Facility Management is binnen INHolland ondergebracht bij het cluster Leisure van de School of Economics Amsterdam/Diemen. Het cluster Leisure heeft een bijzondere uitgangspositie vanwege de mix van opleidingen die elkaar versterken. Het cluster bestaat uit de opleidingen FM, Vrijtijdmanagement (VTM) en Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (HTRO) en hun Engelstalige varianten Leisure Management (LM) en Tourism Management (TRM).

Tussen deze opleidingen wordt intensief samengewerkt en een deel van de propedeusevakken wordt gezamenlijk gegeven. De combinatie van deze opleidingen leidt tot een sterke marktpositie. INHolland is de enige hogeschool in Nederland die bovenstaande opleidingen combineert en de mogelijkheid biedt om binnen eenzelfde major elementen van de verschillende studies te volgen. Er is een intensieve samenwerking met het beroepenveld en het bedrijfsleven. Belangrijke aspecten met betrekking tot deze samenwerking zijn de onderzoeks- en praktijkopdrachten die door de studenten worden uitgevoerd in opdracht van het relatief jonge werkveld.

De opleiding Facility Management van de hogeschool INHolland is sinds 2007 de kleinste van Nederland. De opleiding kenmerkt zich door kleinschaligheid met veel individuele aandacht voor de studenten en door korte lijnen. Docenten en studenten kennen elkaar. De studenten ervaren dit als prettig.

De opleiding heeft de speerpunten van de hogeschool in de vormgeving van de opleiding opgenomen. Kenmerkend zijn de speerpunten: regionale oriëntatie, onderzoek en internationalisering. Deze zijn duidelijk zichtbaar in het programma weergegeven.

## **4. VORIGE ACCREDITATIE**

In maart 2004 is de opleiding op basis van het beoordelingskader van de NVAO geïnspecteerd en beoordeeld. De inspectie had betrekking op de voltijdse en de deeltijdse vorm van de opleiding. De deeltijdopleiding is sindsdien afgebouwd. Het inspectiebezoek heeft geresulteerd in een positief accreditatieadvies, dat door de NVAO overgenomen is. Het inspectierapport was voor de opleiding aanleiding te werken aan een verdere ontwikkeling en verbetering van de kwaliteit. Voorbeelden van deze verbeteracties staan beschreven onder facet 5.2.





## DEEL 2

### 5. ONDERWERPEN EN FACETTEN NVAO-ACCREDITATIEKADER

#### 1. Doelstellingen opleiding

##### Facet 1.1. Domeinspecifieke eisen

- 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)

**Oordeel:** goed

##### Overwegingen

De opleiding maakt gebruik van het landelijke opleidingsprofiel, waarbinnen zij eigen keuzes heeft gemaakt. Daardoor kan de opleiding zich onderscheiden van andere opleidingen in hetzelfde domein. Het auditteam is van mening dat de opleiding op dit punt goede keuzes heeft gemaakt en dat deze keuzes zichtbaar worden in de vormgeving van de opleiding. Het auditteam is tevens van mening dat de opleiding op een goede wijze samenwerkt met het werkveld en goed gebruik maakt van de daar aanwezige expertise. Het auditteam heeft de eindkwalificaties van de opleiding bestudeerd en is van mening dat de opleiding hiermee aansluit bij de eisen die door vakgenoten en de beroepspraktijk gesteld worden aan een desbetreffende opleiding. Het auditteam heeft kunnen vaststellen dat de opleiding zich bewust is van het (internationale) werkveld van de studenten.

##### Positionering opleiding

Tijdens de audit is de positionering van de opleiding besproken. De leden van het auditteam waren het met de opleiding eens dat het vakgebied facility management nationaal en internationaal in ontwikkeling is. Nederland loopt daarbij voorop in de integrale benadering van facilitaire vraagstukken. In tegenstelling tot omringende landen waar facility management zich vooral concentreert op huisvesting en de daarbij behorende problematiek, staat binnen Nederland de integrale benadering van facilitaire dienstverlening centraal.

##### Beroepsprofiel

De opleiding Facility Management ontleent haar competentieprofiel aan het landelijke beroepsprofiel dat is samengesteld door de gezamenlijke opleidingen Facility Management, verenigd in het Landelijk Overleg Opleidingen Facilitaire Dienstverlening (LOOFD). Dit profiel is in 2005 in nauwe samenwerking met het beroepenveld tot stand gekomen. In de afgelopen maanden is in opdracht van het LOOFD een werkgroep, met vertegenwoordigers van alle FM-opleidingen en het beroepenveld, belast met het herijken van dit profiel. Eén en ander zal omstreeks het verschijnen van dit rapport haar beslag hebben gekregen. Het opleidingsprofiel zal in de loop van het collegejaar 2010-2011 geijkt worden aan dit herziene competentieprofiel.

Het landelijk beroepsprofiel is volledig gebaseerd op de BBA domeincompetenties, uitgebreid met een aanvullende competentie welke verwant is met een domeincompetentie Commerce.

Het landelijk beroepsprofiel is onderverdeeld in onderstaande competentiegebieden:

1. visie op veranderingen en ontwikkeling van relaties, netwerken en ketens
2. beleidsvraagstukken vertalen naar doelstellingen en alternatieven
3. toepassen van strategisch human resource management
4. inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfs- en organisatieprocessen
5. analyseren van financiële en juridische aspecten

6. ontwikkelen, implementeren en evalueren van veranderingsprocessen
7. initiëren en creëren van facilitaire diensten
8. sociale en communicatie competentie (inter-persoonlijk, organisatie)
9. zelfsturende competentie (intrapersoonlijk, beroepshouding)

### **Opleidingsprofiel**

Op basis hiervan heeft de opleiding eigen accenten gelegd waarmee zij zich onderscheidt van andere opleidingen FM:

- Het stimuleren van onderzoek binnen facilitaire aandachtsgebieden met een intensief begeleid afstudeeronderzoek als sluitstuk van de opleiding;
- (Groot)stedelijke vraagstukken als één van de invalshoeken voor verdere ontwikkeling van het curriculum;
- Gedurende de hele opleiding mogelijkheden bieden om excellente producten af te leveren;
- Kenniscreatie op het raakvlak tussen facility management en het leisure werkveld, zoals service- en hospitalityconcepten;
- Specifieke aandacht voor de ontwikkeling van het regisserend vermogen;
- Duurzaamheid enerzijds als zelfstandig aandachtsgebied en anderzijds als invalshoek van alle relevante overige onderwijsseenheden;
- Een geïnternationaliseerd curriculum.

Op basis van het landelijke beroeps- en competentieprofiel Facility Management en de interne onderwijsconcepten van INHolland heeft de opleiding de competentiekaart Facility Management uitgewerkt. De competentiekaart is een vertaling in onderwijstermen van wat het werkveld vraagt van de (startende) beroepsbeoefenaar naar wat studenten gedurende de opleiding zich eigen moeten maken. In de competentiekaart worden 21 competenties onderscheiden. Voor elke competentie zijn houdings-, kennis- en vaardigheidsaspecten beschreven.

Het auditteam heeft het opleidingsprofiel bestudeerd en is van mening dat dit op hbo-niveau is en aansluit bij de eisen die het werkveld stelt aan een opleiding in dit vakgebied. Met name de aandacht voor de grootstedelijke vraagstukken vindt het auditteam passend bij de plaats waar de opleiding aangeboden wordt. De positionering van de opleiding met het raakvlak tussen facility management en leisure vindt het auditteam een zinvolle, en onderscheidend van andere opleidingen Facility Management.

### **Actualisatie van het opleidingsprofiel**

In reactie op de terugkoppeling van de interne audit FM (januari 2009) heeft de opleiding zich gebogen over het opleidingsprofiel FM 2005-2009. Dit heeft geresulteerd in het geactualiseerde opleidingsprofiel 2010-2014 dat in de vergadering van januari 2010 aan de Beroepenveldcommissie (BVC) is voorgelegd. Vooral de visie en missie van de opleiding en het thema internationalisering zijn daarbij aan bod gekomen. Naar aanleiding van de feedback van de BVC heeft de opleiding deze onderdelen van het opleidingsprofiel aangescherpt.

Het auditteam heeft de samenstelling van de BVC bestudeerd en is van mening dat deze representatief samengesteld is.

### **Onderzoekscompetenties**

Zoals te zien bij het opleidingsprofiel van de opleiding is onderzoek een van de punten waarin de opleiding zich wil onderscheiden van andere FM opleidingen. De opleiding heeft daarom een onderzoekslerlijn in het programma opgenomen. In het schooljaar 2010-2011 is de opleiding met een pilot gestart om deze leerlijn te versterken. In deze pilot krijgen alle vierdejaars studenten voorafgaand aan hun afstuderen colleges op het gebied van het verwerven van een hbo-waardige onderzoeksopdracht, het doen van kritisch literatuuronderzoek, academisch schrijven en interviewtechnieken. Tevens bestaat de gelegenheid tot het volgen van extra workshops SPSS voor diegenen die intensief met kwantitatief onderzoek aan de slag gaan tijdens hun afstudeeronderzoek.

Het viel het auditteam op dat er nog weinig samenwerking is tussen studenten en het lectoraat. Ook de docenten die het auditteam gesproken heeft, zijn niet bij het lectoraat betrokken.

#### **Internationale referentie**

Zoals in de eerste alinea van dit facet al genoemd, is de opleiding zich bewust haar positie in het internationale werkveld. Internationalisering is dan ook een belangrijk item voor de opleiding. Er worden contacten onderhouden met een hogeschool in Finland, waar op eenzelfde wijze tegen Facility Management aangekeken wordt. Dit contact houdt in dat er studentenuitwisselingen en informatie-uitwisseling plaats vindt. Verdere internationale aspecten zijn voornamelijk in het programma te vinden.

## Facet 1.2. Niveau: bachelor

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

### Oordeel: goed

### Overwegingen

Het auditteam is van mening dat de opleiding de Dublin Descriptoren op een zinvolle wijze naar opleidingsspecifieke competenties vertaald heeft, rekening houdend met het landelijke beroepsprofiel van het domein. Hierbij wordt concreet invulling gegeven aan de competenties die een facility manager moet bezitten.

### Toetsing van de eindkwalificaties aan de Dublin Descriptoren

De opleiding heeft een relatie gelegd tussen de Dublin Descriptoren, de hbo-kernkwalificaties en de eindkwalificaties van de opleiding. Een aantal voorbeelden hiervan staan hieronder beschreven.

### Kennis en inzicht

In het landelijke beroepsprofiel vallen hier de volgende competenties onder:

- Inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfs- en organisatieprocessen
- Analyseren van financiële en juridische aspecten

De opleiding heeft daar met de volgende competenties invulling aan gegeven:

- Coördineren van dienstverlening
- Verkopen van producten en diensten
- Organiseren van producten-diensten en services
- Managen van projecten
- Producten makelen
- Financieel management
- Bedrijfsprocessen aansturen
- Werven van inkomsten
- Werken met ICT
- Onderhouden van externe betrekkingen informatie analyseren.

### Toepassing van kennis en inzicht

Deze Dublin Descriptor is in het landelijke beroepsprofiel vertaald tot de volgende competenties:

- Initiëren en creëren van facilitaire diensten
- Beleidsvraagstukken vertalen naar doelstellingen en alternatieven
- Ontwikkelen, implementeren en evalueren van veranderingsprocessen.

De opleiding heeft daar met de volgende competenties invulling aan gegeven:

- Coördineren van dienstverlening
- Verkopen van producten en diensten
- Ontwikkelen van services en diensten
- Organiseren van producten-diensten en services
- Managen van projecten
- Werven van inkomsten
- Werken met ICT
- Reageren op de markt
- Kennis construeren
- Informatie analyseren

### **Oordeelsvorming**

In het landelijke beroepsprofiel zijn hiervoor de volgende competenties opgenomen:

- Visie op veranderingen en ontwikkeling van relaties, netwerken en ketens

De opleiding heeft deze competenties verfijnd naar de volgende opleidingsspecifieke competenties:

- Coördineren van dienstverlening
- Verkopen van producten en diensten
- Organiseren van producten-diensten en services
- Financieel management
- Bedrijfsprocessen aansturen
- Managen van kwaliteit
- Werken met ICT
- Reageren op de markt
- Reflecteren
- Kennis construeren
- Informatie analyseren

### **Communicatie**

Deze Dublin Descriptor is in het landelijke beroepsprofiel vertaald tot de volgende competenties:

- Toepassen van strategisch Human Resource Management
- Sociale en communicatie competenties

De opleiding heeft daar met de volgende competenties invulling aan gegeven:

- Producten makelen
- Schrijven van beleidsdocumenten
- Toont aan als teamplayer te functioneren

### **Leervaardigheden**

In het landelijke beroepsprofiel is dit als volgt vertaald:

- Zelfsturende competentie

Dit heeft tot de volgende invulling op opleidingsniveau geleid:

- Coördineren van dienstverlening
- Persoonlijk ontwikkelplan aansturen
- Reflecteren
- Kennis construeren.

### Facet 1.3. Oriëntatie hbo

- De eindkwalificaties van de opleiding zijn mede ontleend aan de door (of in samenspraak met) het relevante beroepenveld opgestelde beroepsprofielen en/of beroepscompetenties
  - Een hbo-bachelor heeft de kwalificaties voor het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar in een specifiek beroep of samenhangend spectrum van beroepen waarvoor een hbo-opleiding vereist is of dienstig is
  - Een hbo-master heeft de kwalificaties voor het niveau van zelfstandig en/of leidinggevend beroepsbeoefenaar in een beroep of spectrum van beroepen, dan wel het niveau van functioneren in een multidisciplinaire omgeving waarvoor een hbo-opleiding vereist is of dienstig is

#### **Oordeel: goed**

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de overweging, dat de in facet 1.3 benoemde aspecten volledig in facet 1.1 aan de orde zijn geweest en het oordeel derhalve identiek is.

## 2. Programma

### Facet 2.1. Eisen hbo

- Kennisontwikkeling van 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

**Oordeel: goed**

#### Overwegingen

Het auditteam heeft tijdens de audit kunnen vaststellen dat aan de eisen van de NVAO voldaan is. De opleiding gebruikt relevante vakliteratuur en gebruikt materiaal dat is ontleend aan de beroepspraktijk. Verder heeft het auditteam kunnen vaststellen dat er binnen de opleiding in ruim voldoende mate sprake is van interactie met de beroepspraktijk en dat de opleiding regelmatig de actualiteit van de opleiding tegen het licht houdt. Als speerpunten heeft de opleiding onderzoek en internationalisering. Het auditteam heeft vastgesteld dat de opleiding, hoewel er nog het een en ander moet gebeuren om internationalisering een volwaardige plek te geven binnen het programma, een eind op weg is om hiervan daadwerkelijk een volwaardig punt binnen de opleiding te maken. Het auditteam is van mening dat de onderzoeksleerlijn binnen het programma goed vormgegeven is en uitgebreid aandacht krijgt.

#### Kennisontwikkeling via vakliteratuur

Het auditteam heeft tijdens de audit de gebruikte literatuur bestudeerd en is van mening dat deze literatuur op hbo-niveau is en van toepassing voor een opleiding Facility Management. Wel viel het het auditteam op dat er maar weinig gebruik gemaakt wordt van Engelstalige literatuur, deze wordt voornamelijk gebruikt in de minors. Volgens de opleiding viel dit te verklaren uit het feit dat de internationale literatuur maar beperkt aansluit bij de Nederlandse opvatting van Facility Management. Vanaf het volgende studiejaar is de opleiding van plan meer Engelstalige literatuur te gaan gebruiken.

#### Kennisontwikkeling via materiaal uit de beroepspraktijk

Bij de bestudering van het programma van de opleiding heeft het auditteam vastgesteld dat de opleiding op verschillende vlakken gebruik maakt van studiemateriaal dat is ontleend aan de beroepspraktijk. Zo wordt in een periode gewerkt aan een verhuisplan dat voorziet in de verhuizing van een bestaande situatie naar een nieuwe situatie. Een ander voorbeeld is een managementgame, dat de studenten spelen in het tweede jaar, waardoor zij de effecten van beslissingen ervaren op commercieel, financieel en facilitair gebied.

#### Interactie met de beroepspraktijk

De studenten lopen gedurende hun studie een aantal keer stage. Dit begint aan het eind het eerste jaar met een korte oriënterende stage. Halverwege het jaar is er een stagemarkt, waarin de derdejaars stagiairs 'hun' bedrijf voorstellen aan de eerste- en tweedejaarsstudenten. Vervolgens gaan de eerste- en tweedejaarsstudenten op bezoek bij het bedrijf dat hen het meest aanspreekt. Vervolgens lopen de studenten in het derde jaar wederom stage. In het vierde jaar werkt de student gedurende het laatste half jaar van zijn studie aan een afstudeeropdracht in de praktijk. Deze afstudeeropdracht dient het oplossen van een praktijkprobleem/-vraagstuk te behelzen, waarbij uitgebreid toegepast onderzoek een belangrijke rol speelt.

Daarnaast komen de studenten ook op andere wijzen in aanraking met het werkveld. In het tweede jaar neemt praktijkgericht onderzoek een belangrijke plek in. Deze onderzoeksopdrachten worden ondersteund en uitgevoerd door partijen als Nuon en Hogeschool INHolland (als opdrachtgever). Tevens zet de opleiding op regelmatige basis gastdocenten in. Het auditteam is van mening dat de interactie met het werkveld in voldoende mate vormgegeven is.

### **Internationalisering**

De opleiding heeft een internationale blik, kent de visie op facility management in het buitenland en vindt het belangrijk om zich internationaal te oriënteren. Dit gebeurt op een aantal vlakken in het curriculum, onder andere door de organisatie van een internationale week. Tijdens deze week zijn er gastdocenten aanwezig van buitenlandse partnerinstellingen uit onder andere België, Finland, Frankrijk en Oostenrijk. De colleges in deze week hebben betrekking op diverse onderwerpen zoals cultuur, diversiteit en Corporate Social Responsibility. Tevens is een aantal internationale excursies in het programma opgenomen, waarvan één in de major en twee in differentiatie-minors. De opleiding stelt zichzelf op het punt van internationalisering hoge eisen en het auditteam is van mening dat de opleiding niet helemaal aan deze eigen eisen kan voldoen. Volgens het auditteam is het internationale aspect nog enigszins fragmentarisch in het programma aanwezig, en is het programma nog niet geheel doorweven met internationalisering. Studenten gaven tijdens de audit aan, dat ze het zouden waarderen als de opleiding verder geïnternationaliseerd wordt. Uit studentenevaluaties blijkt dat studenten de aandacht voor internationale ontwikkelingen binnen het programma steeds meer gaan waarderen, in 2010 werd dit facet van de opleiding beoordeeld met een 3,3 op een schaal van 5. Het auditteam is dan ook van mening dat de opleiding met alle internationale programmaonderdelen zeker voldoende internationale oriëntering heeft.

### **Toegepast onderzoek**

Het auditteam heeft gezien dat toegepast onderzoek één van de speerpunten van de opleiding is en is van mening dat dit goed vormgegeven is. De opleiding heeft een onderzoeksleerlijn die door het hele majorprogramma loopt. Deze leerlijn omvat zowel theorie in de vorm van onderzoeksvaardigheden en –methoden, als praktijk. Het praktijkdeel komt onder andere aan de orde in het veldonderzoek in het tweede jaar en in de stages. Daarmee worden de studenten volgens het auditteam goed voorbereid op het schrijven van de scriptie. Voor studenten met bovengemiddelde interesse in onderzoek heeft de opleiding een traject voor excellente studenten. Deze studenten krijgen extra begeleiding bij het onderzoeksdeel in alle fasen van hun afstuderen.

### **Actualiteit van het programma**

De BVC beoordeelt jaarlijks het curriculum van de opleiding en discussieert met de opleiding over de ontwikkelingen in het werkveld. Daarnaast participeren vertegenwoordigers van de opleiding in werkgroepen die zich op landelijk niveau bezig houden met de aansluiting tussen het onderwijs en het beroepenveld. Het auditteam is van mening dat het programma up-to-date is.



## Facet 2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma

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

**Oordeel: goed**

### Overwegingen

Het auditteam is van mening dat aan deze eis in ruime mate voldaan wordt. Het auditteam heeft gezien dat de vertaling van de eindkwalificaties naar verschillende niveaus en leerdoelen goed gemaakt is en dat er door middel van de verschillende projecten op een juiste wijze gewerkt wordt aan het bereiken van de eindkwalificaties.

### Vertaling van de eindkwalificaties naar niveaus en leerdoelen

De opleiding heeft het niveau van de studenten onderverdeeld in drie niveaus, te weten: Niveau beroepsgeschikt (na het eerste jaar), professionaliseringsbekwaam (na het tweede jaar) en startbekwaam (na het vierde jaar). Aan deze niveaus heeft de opleiding leerelementen en toetsingselementen gekoppeld, waar de eerder vastgestelde competenties in verwerkt zijn.

Het onderwijs is ingedeeld in vier periodes per jaar. Het opleidingsprogramma van de major (eerste en tweede jaar) is thematisch opgebouwd. Centraal in het programma van een periode staat een beroepsauthentieke opdracht/taak. De projecten worden ondersteund door een theoretisch deel, dat in colleges ondergebracht is. De projectopdrachten worden per periode complexer. Het auditteam heeft de studiehandleidingen bestudeerd en stelt vast dat daarin beschreven staat welke werkvormen de opleiding aanbiedt om studenten succesvol voor te bereiden op de af te leggen toetsen.

De opleiding toont in een matrix aan op welke wijze er binnen de opdrachten en taken aan de verschillende competenties gewerkt wordt. Het auditteam heeft deze matrix in combinatie met de studentenproducten bestudeerd en is van mening dat, door middel van de verschillende projecten, op een juiste wijze gewerkt wordt aan het bereiken van de eindkwalificaties.

### Differentiatie-minors

In periode 3 en 4 van het derde studiejaar en in periode 1 en 2 van het vierde studiejaar werkt de student aan zijn profilering binnen het geheel van zijn beroepsopleiding: de differentiatie-minor. Dit onderwijs is volledig vraaggeoriënteerd ingericht. De studenten volgen differentiatie-minors van hun keuze, binnen of buiten de eigen opleiding, en grijpen daarbij terug op hun eigen praktijkervaringen. Er is een locatieoverstijgend aanbod aan differentiatie-minors, die een verbredend en een verdiepend karakter hebben. Het auditteam heeft bestudeerd welke minors de studenten in de afgelopen jaren gevolgd hebben en is van mening dat deze (veelal School-eigen minors) een zinvolle aanvulling zijn op het major programma. Tijdens de audit werd benadrukt dat de studenten zoveel mogelijk gestimuleerd worden om in het vierde jaar een keuze te maken uit de verdiepende minors Vastgoed & Huisvestingsmanagement, Services & Hospitality of Leisure and Business Events. Indien de studenten een andere minor willen volgen, dan moet dat goedgekeurd worden door de Examencommissie. Door het toezicht van de Examencommissie op de minorskeuze van de studenten borgt de opleiding dat de student alle competenties bereikt.

### **Oordeel studenten**

De studenten zijn tevreden over de wijze waarop de opleiding hen de mogelijkheid geeft om aan hun competentieontwikkeling te werken. In het eerste jaar geven de studenten een cijfer van 3,8 op de schaal van 1 tot 5 op de stelling: Het onderwijs van deze periode droeg bij aan de ontwikkeling van mijn competenties. In de latere jaren beoordelen de studenten de mogelijkheid om hun competenties te ontwikkelen in de stage en minors met cijfers boven de 4.

## Facet 2.3. Samenhang programma

- **Het studieprogramma is inhoudelijk samenhangend**

**Oordeel: goed**

### Overwegingen

Het auditteam heeft de samenhang in het programma bestudeerd en beoordeelt deze samenhang als positief.

### Inrichting programma

In de eerste twee jaar volgen de studenten FM een algemene major op het gebied van Leisure, met vakspecifieke specialisatieminors op het gebied van facility management. In het derde en vierde jaar volgen de studenten zelfgekozen minors die in het verlengde van hun studie liggen, en lopen zij twee stages.

### Horizontale en verticale samenhang

Doordat de opleiding de vakken in periodes per thema bundelt, ontstaat er een horizontale samenhang van vakken en onderwerpen binnen een periode. De thema's uit het eerste jaar zijn: Kennismaken, Ontwikkelen, Organiseren en Realiseren. Deze krijgen een vervolg in het tweede jaar met de thema's: Innoveren, Ondernemen, Onderzoeken en Managen. Hierbij is een toenemende complexiteit te herkennen. Het auditteam is van mening dat in het programma duidelijk zichtbaar is dat onderwerpen in de verschillende thema's weer terug komen. Daarmee is het auditteam van mening dat er ook een verticale samenhang in het programma aanwezig is.

### Samenhang binnen- en buitenschools programma

De studenten lopen gedurende hun opleiding een aantal keer stage, te beginnen in het eerste jaar. De hogerejaars studenten stellen tijdens een stagemarkt hun stagebedrijf voor aan jongerejaars, waardoor het idee van stage en de keuzemogelijkheid daarin, gaat leven bij jongerejaars studenten. Het auditteam is van mening dat er hiermee een goede samenhang gecreëerd wordt tussen het binnen- en buitenschoolse programma en tussen de studentengroepen onderling.

### Studenten over ervaren samenhang

De studenten beoordelen de samenhang binnen het onderwijsprogramma met een 3,4 op een schaal van 1 tot 5. De aansluiting van de stages bij het overige onderwijs beoordeelden de studenten in 2009 met een 3,5.

## Facet 2.4. Studielast

- **Het programma is studeerbaar doordat factoren die betrekking hebben op dat programma en die de studievoortgang belemmeren, zoveel mogelijk worden weggelaten**

**Oordeel: voldoende**

### Overwegingen

Het auditteam is op basis van de gesprekken met de studenten gedurende de audit van mening dat de het programma studeerbaar is en dat de studielast van de opleiding voldoende is. Het aantal contacturen dat de opleiding verzorgt is voldoende, de studenten besteden voldoende tijd aan hun studie, zo bleek tijdens de audit. Het auditteam beoordeelt dit facet daarom als voldoende.

### Spreiding

Het auditteam heeft vastgesteld dat de opleiding de studielast zo veel mogelijk spreidt over het jaar. Ieder studiejaar is opgedeeld in vier perioden. Elke periode kent zeven onderwijsweken en drie weken waarin projecten en opdrachten worden afgerond en tentamens en herkansingen plaatsvinden. Studenten hebben gedurende een collegejaar naast de reguliere toets maximaal één herkansingsmogelijkheid. Dit, om uitstelgedrag van studenten tegen te gaan. Door deze vaste indeling wordt de student in staat gesteld zijn studie evenwichtig te spreiden over de perioden en de studiejaar.

### Contacturen

In het eerste jaar zijn er 20 contacturen per week, in het tweede jaar zijn er 14 contacturen per week. Voor de studenten worden op maximaal vier dagen per week contactmomenten ingeroosterd. In de studiehandleidingen staat per vak de studielast geëxpliciteerd, met een weekplanning met de te bestuderen literatuur, de te maken opdrachten en het aantal colleges.

### Studielast

Het auditteam heeft vastgesteld dat het programma bestaat uit 240 EC's, hetgeen neerkomt op een studielast van 40 uur per week. De opleiding doet structureel onderzoek naar de tijdsbesteding van de studenten. Het auditteam heeft deze evaluaties bestudeerd en heeft vastgesteld dat het overgrote deel van de studenten tussen de 25 en 40 uur per week aan hun studie besteden. De verdeling binnen deze categorie verschilt per periode.

### Rol van het studentenpanel cluster Leisure en de opleidingscommissie

Na afloop van iedere periode bespreekt het studentenpanel Leisure de uitslagen van de onderwijsbeoordelingen van jaar 1 en jaar 2. Indien van toepassing komt ook de studiebelasting van de curriculumonderdelen aan de orde. De opleidingscommissie ontvangt de uitslagen van de onderwijsbeoordelingen en de verslagen van het studentenpanel en brengt naar aanleiding hiervan adviezen uit. Dankzij het studentenpanel en de opleidingscommissie heeft de opleiding goed inzicht in welke programmaonderdelen inhoudelijk of wat betreft zwaarte aanpassingen behoeven.

## Facet 2.5. Instroom

- **Het programma sluit qua vorm en inhoud aan bij de kwalificaties van de instromende studenten:**
  - **hbo-bachelor: vwo, havo, middenkaderopleiding of specialistenopleiding (web) of daarmee vergelijkbare kwalificaties, blijkend uit toelatingsonderzoek**
  - **hbo-master: bachelor en eventueel (inhoudelijke) selectie**

**Oordeel: goed**

### Overwegingen

Het auditteam is, gebaseerd op hetgeen zij gehoord heeft tijdens de audit, van mening dat de opleiding voldoet aan de NVAO-eis met betrekking tot de instroom. De opleiding heeft te maken met een diverse instroom, en gaat hier goed mee om. De opleiding heeft passende mogelijkheden voor deze diverse groepen.

### Instroom

De opleiding Facility Management van Hogeschool INHolland is de kleinste van Nederland. In de afgelopen jaren is wel een stijgende lijn te zien in het aantal aanmelding voor het eerste jaar. Het aantal aanmeldingen is in 2010 met 20% gestegen ten opzichte van het voorafgaande jaar.

De opleiding heeft te maken met een diversiteit in instroom naar vooropleiding, onderwijs- en handelingservaring en etnische achtergrond. Zo blijkt bijvoorbeeld dat een groeiend aantal studenten ondanks wettelijke toelaatbaarheid, niet in voldoende mate kan voldoen aan mondelinge en schriftelijke taalvaardigheidseisen die in competentiegericht onderwijs aan hen gesteld worden. De hogeschool heeft onderzoek gedaan naar het thema Diversiteit in uitval. Uit dit onderzoek blijkt dat de eerste honderd dagen van de opleiding cruciaal zijn als het gaat om de beslissing de studie wel of niet voort te zetten. De opleiding heeft daarom een zogenaamde starterskit ontwikkeld. Dit programma is bedoeld om studenten op weg te helpen bij het studeren aan een hbo-instelling en bij het leren kennen van de medestudenten. Tijdens dit programma staan onder andere sociale activiteiten op het programma. De kennismaking met studeren in het hoger beroepsonderwijs vindt plaats in het programma studieloopbaan-begeleiding. Gedurende het eerste jaar zijn er wekelijks groepsbijeenkomsten.

### Taaltoets

Sinds 2008 leggen alle eerstejaars studenten in periode 1 in het kader van het deficiëntietraject een diagnostische taaltoets af. Het doel van deze toets is om het niveau van de taalvaardigheid van de instromende studenten vast te stellen. In periode twee volgen de studenten het programma schriftelijke communicatie. Daarvoor leveren de studenten een dossier met verschillende teksten aan. Op basis van dit dossier en de uitslagen van de taaltoets krijgen de studenten van de docent waar nodig een gerichte doorverwijzing voor een vervolgtraject in de perioden 3 en 4 als onderdeel van het deficiëntietraject.

### Aansluiting

De opleiding onderhoudt contacten met onder andere het ROC Amsterdam over doorlopende leerlijnen. Zo sluit de mbo-opleiding Facilitair Leidinggevende aan op de hbo-opleiding Facility Management. Met middelbare scholen en mbo-opleidingen in de regio zijn afspraken gemaakt om studenten de mogelijkheid te geven om te proefstuderen.

### Verkorte trajecten

Studenten die in het bezit zijn van het mbo-diploma Facilitair Leidinggevende op niveau 4 kunnen in aanmerking komen voor een verkort traject. Dit houdt in dat deze studenten instromen in het tweede jaar van de opleiding FM. Een voorwaarde daarbij is dat zij naast de onderwijsverplichtingen die horen bij het tweede jaar, ook het zogenaamde mbo-assessment traject positief afronden.

Studenten die in het bezit zijn van een vwo-diploma kunnen in aanmerking komen voor een versneld traject door een vrijstelling aan het vragen voor de algemene managementcursussen en de projecten binnen het eerste jaar. Gedurende het eerste jaar volgen zij het minorprogramma in combinatie met het volledige programma van het tweede jaar.

#### **Studenten over aansluiting vooropleiding**

Tijdens de audit is met de studenten uitgebreid gesproken over de aansluiting van de opleiding op de vooropleiding. In de groep studenten met wie gesproken is, was ook een aantal met een mbo-vooropleiding. Zij vertelden het auditteam dat de aansluiting van het mbo naar de hbo-opleiding goed te doen is, hoewel er in het eerste jaar van hun hbo-opleiding wel hard gewerkt moet worden.

## **Facet 2.6. Duur**

- **De opleiding voldoet aan de formele eis (240 studiepunten) m.b.t. de omvang van het curriculum**

**Oordeel: voldoende**

### **Overwegingen**

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande gegevens.

### **Duur**

Uit de beschrijving van alle onderdelen uit het curriculum blijkt, dat de omvang van de opleiding correspondeert met 240 EC's. De opleiding voldoet aan de formele eis met betrekking tot de omvang van het curriculum van een hbo-bacheloropleiding.

## Facet 2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud

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

**Oordeel: goed**

### Overwegingen

Het auditteam is van mening dat het didactisch concept van de opleiding helder is beschreven en de thematische opzet van het opleidingsprogramma past bij de opleiding en goed is weergegeven. Het auditteam is van mening dat de theorie ondersteunend werkt bij de projectopdrachten. Door het projectmatige werken, is de student in staat om te werken aan zijn competentieontwikkeling.

### Didactisch concept

Op basis van haar visie op competentiegericht onderwijs heeft de opleiding gekozen voor projectonderwijs als didactisch concept. Daarnaast maken flankerend onderwijs, de toetsing en studieloopbaanbegeleiding deel uit van het didactische concept.

Uitgangspunten van het didactisch concept zijn:

- Het opleidingsprogramma is thematisch. De thema's zijn gekoppeld aan de arbeidsomgeving, zoals organisaties en/of bedrijfsonderdelen, real life cases en/of kernproblemen en stages binnen de facility managementbranche.
- Tijdens de opleiding leren de studenten zichzelf te professionaliseren. De verantwoordelijkheid om binnen complexe arbeidsomgevingen doortastend te handelen, neemt toe.
- Flankerend onderwijs heeft een ondersteunende functie en is bedoeld om de actieradius van de beroepsuitvoering mede in internationaal opzicht te verbreden. In de opleiding krijgt het bevorderen van zelfsturing aandacht. Studenten worden gecoacht bij het realiseren van hun persoonlijk ontwikkelingsplan. De studenten formuleren hun persoonlijke leerdoelen en werken daar op resultaatgerichte wijze aan.
- Tijdens het onderwijsprogramma is er voor de studenten ruimte voor differentiatie, onder andere door middel van minors.

### Invulling van het programma

De invulling van het onderwijs kent in bijna alle perioden een vast stramien. Om de praktijk te leren kennen, krijgen de studenten projectopdrachten en leren zij in het flankerende onderwijs werken met concepten, theorieën en modellen.

Centraal in het programma van een periode staat een beroepsauthentieke opdracht. Deze is direct afgeleid van de opleidingscompetenties en de competentie-indicatoren behorende bij het betreffende faseniveau. Studenten werken bij de beroepsauthentieke opdracht/taak in groepsverband en projectmatig aan hun competentieverwerving. De opdracht/taak is een middel om die competentieverwerving aan te sturen en niet een doel op zich. De competentieverwerving uit de projecten dient te worden aangetoond via de toetsing.

Het flankerend onderwijsaanbod wordt per periode ingeroosterd. De onderdelen die gerelateerd zijn aan het leerproces zijn betekenisvol en dragen bij aan de competentieverwerving. Het is aan de student om op basis van een sterkte-zwakteanalyse te bepalen wat hij in het inhoudelijk gerichte aanbod volgt. De mate waarin de student vrijheid heeft om keuzes te maken zal groter worden naarmate de student verder komt in de opleiding.



Het flankerende onderwijs van het gecombineerde majorprogramma wordt voor een deel aangeboden tijdens hoorcolleges voor meerdere groepen tegelijk.

**Studieloopbaanbegeleiding**

Studieloopbaanbegeleiding als onderdeel van het didactisch concept is uitgewerkt bij facet 4.2.

**Toetsing**

Toetsing als onderdeel van het didactisch concept is uitgewerkt bij facet 2.8.

**Studenten over de didactische kwaliteit van de opleiding**

Studenten beoordelen de gehanteerde werkvormen in het schooljaar 2009-2010 tussen de 3,5 en 3,8 op een schaal van 1 tot 5.

## Facet 2.8. Beoordeling en toetsing

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

**Oordeel: goed**

### Overwegingen

Het auditteam is van mening dat de opleiding een grote variëteit aan toetsvormen hanteert en dat deze passen bij de werkvormen en dat daarmee de beoordeling, toetsing en examens adequaat zijn vormgegeven. Het auditteam baseert zich hierbij op onderstaande gegevens.

### Variëteit aan toetsvormen

De opleiding onderscheidt zes verschillende toetsvormen, te weten

- 1) Projecttoetsing
- 2) Casustoets
- 3) Kennis- en inzichttoets
- 4) POP-toets
- 5) Stageportfolio-assessment
- 6) Portfolio-assessment

### Projecttoetsing

De toetsing loopt gedurende de hele looptijd van het project. De afsluitende toetsing vindt enerzijds plaats op basis van het projectresultaat en is anderzijds een beoordeling waarin het samenwerkingsproces en de individuele bijdragen van de groepsleden worden besproken en beoordeeld met behulp van de evaluatieformulieren en de notulen.

Hoewel studenten in groepen werken, worden zij individueel beoordeeld. Een student die zijn bijdrage aan het projectresultaat niet kan aantonen, moet de projectopdracht herkansen. De projecttoetsing vindt elke periode plaats. De beoordeling van het projectresultaat wordt gedaan door de consultant/opdrachtgever die in alle gevallen inhoudsdeskundig is en door een tutor.

### Casustoets

Een casustoets is een realistische, aan de beroepspraktijk ontleende beschrijving waarbinnen zich problemen voordoen. Een casustoets toetst probleemoplossingsvaardigheden, planningsvaardigheden, analytisch vermogen en het kunnen leggen van relaties en verbanden.

### Kennis- en inzichttoets

Met de kennis- en inzichttoets wordt getoetst of de student de benodigde kennis en vaardigheden voldoende beheerst en of hij in staat is tot kennisconstructie. Het body of knowledge portfolio stimuleert studenten om gedurende een langere periode actief bezig te zijn met kennisverwerving, vaardigheidsontwikkeling en kennisconstructie.

### POP-toets

Met de POP-toets wordt beoordeeld of de student in staat is te reflecteren op zijn competentieontwikkeling en zijn gedrag, of hij zijn ontwikkeling en gedrag kan verantwoorden en of hij in staat is om op basis van reflectie leerdoelen op te stellen.

### Stageportfolio-assessment

Evaluaties en beoordeling van het functioneren als stagiair hebben tot doel te toetsen of de student de stagedoelen, competenties en vaardigheden heeft behaald en adequaat kan functioneren als beginnend beroepsbeoefenaar.

### **Portfolio-assessment**

Met het portfolio-assessment bewijst de student de competenties op het niveau startbekwaam te beheersen. Hiertoe werkt de student gedurende het laatste half jaar van zijn studie aan een afstudeeropdracht in de praktijk. Het portfolio-assessment vindt plaats in de vorm van een mondelinge presentatie van een uur ten overstaan van een team van examinatoren. De student betoogt op basis van zijn portfolio dat hij het niveau startbekwaam heeft bereikt.

### **Inhoud van de toetsen**

Docenten van het kernteam ontwikkelen gezamenlijk de projecttoetsen en de minortoetsen en actualiseren jaarlijks de stage- en afstudeerhandleiding. Voor alle tentamens is het vierogen principe van toepassing.

Voor het beheer van toetsitems en het samenstellen van multiplechoice toetsen maakt de opleiding gebruik van het computersysteem QMP. Binnen dit systeem is een database van toetsitems ingericht van waaruit unieke toetsen kunnen worden samengesteld. Na afname van de toets worden op basis van de individuele scores de verschillende items van de toets automatisch geëvalueerd op validiteit en betrouwbaarheid door middel van het softwareprogramma Sonate.

### **Studentenoordeel**

De studenten zijn over het algemeen tevreden over de wijze van toetsing en de inhoud van de toetsing. Bij evaluaties met betrekking tot het toetsen scoort de opleiding tussen een 3,2 ('voorafgaand aan de toetsen is duidelijk aangegeven waarop ik beoordeeld word') en een 4,5 ('de kennistoets kon worden gemaakt in de daarvoor beschikbare tijd').

### 3. Inzet van personeel

#### Facet 3.1. Eisen hbo

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Het onderwijs wordt voor een belangrijk deel verzorgd door personeel dat een verbinding legt tussen de opleiding en de beroepspraktijk</b></li></ul> |
|---|

**Oordeel: voldoende**

#### Overwegingen

Het auditteam heeft kunnen vaststellen dat het merendeel van de docenten recent in het werkveld werkzaam is geweest en relevante contacten met het werkveld onderhoudt. Hiermee zijn de docenten in staat om de verbinding tussen de opleiding en het werkveld te leggen.

#### Organisatie

Het cluster Leisure heeft de keuze gemaakt om het personeelsbeleid in te richten volgens een matrixstructuur, waarbij optimaal gebruik gemaakt wordt van de expertise en ambitie van de medewerkers. De docenten zijn ingedeeld bij een van de vier kernteams en hebben een van de opleidingsmanagers als direct leidinggevende. Hoewel alle medewerkers bij een kernteam zijn ingedeeld, worden de meeste docenten ook ingezet voor de ontwikkeling en/of uitvoering van het onderwijs bij de andere teams. Specialististen voor generieke aandachtsgebieden Communicatie, Marketing, Financieel Management en Onderzoek zijn vrijwel allemaal ingedeeld bij het majorteam Leisure. Het kernteam FM wordt gevormd door inhoudelijke experts en docenten uit het facilitaire werkveld.

#### Achtergrond docenten in het werkveld

Bestudering van de cv's toont aan dat bijna de helft van de docenten recent werkervaring in het relevante werkveld heeft. Dit betekent dat deze docenten tot minder dan drie jaar geleden werkzaam waren in het beroepenveld. Bijna 90% van de docenten heeft voorafgaand aan zijn werk bij de opleiding in het relevante werkveld gewerkt. Geen van de docenten is op het ogenblik nog werkzaam in het werkveld. De docenten onderhouden door middel van bezoeken aan stageplaatsen en het begeleiden van het afstuderen van studenten regelmatig contact met het werkveld.

### Facet 3.2. Kwantiteit personeel

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

**Oordeel: voldoende**

#### Overwegingen

Het auditteam is van mening dat de opleiding met een docent-studentratio van 1:30 voldoende personeel inzet om het onderwijs te verzorgen en dat de organisatie van het cluster zinvol is.

Het personeel dat betrokken is bij de opleiding Facility Management is ingedeeld in twee clusters, te weten het kernteam FM dat de opleidingsspecifieke vakken aanbiedt, en het majorteam leisure, dat de algemene majorvakken aanbiedt. In het kernteam FM zijn 9 docenten werkzaam, in het majorteam Leisure zijn 17 docenten werkzaam, waarvan 5 docenten met steeds 0,1 fte bij de opleiding FM betrokken zijn.

Alle docenten binnen het kernteam hebben meerdere rollen. Zo zijn alle docenten betrokken bij de onderwijsontwikkeling, de studieloopbaanbegeleiding en bij de begeleiding van afstudeertrajecten.

De docenten gaven tijdens de audit aan dat er zeker wel eens momenten zijn waarop de werkdruk hoger is, maar dat zij de werkdruk in het algemeen zeker niet als te hoog ervaren.

### Facet 3.3. Kwaliteit personeel

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

#### **Oordeel: goed**

#### **Overwegingen**

Het auditteam heeft vastgesteld dat de docenten de juiste achtergrond en het juiste opleidingsniveau hebben om de opleiding te verzorgen. De docenten krijgen van de opleiding voldoende gelegenheid om zich verder te ontwikkelen.

#### **Werkervaring**

Zoals in facet 3.1 beschreven, heeft het merendeel werkervaring in het betreffende werkveld, bij de helft van de docenten dateert deze ervaring van minder dan 3 jaar geleden. Daarmee zijn de docenten goed op de hoogte van de recente ontwikkelingen in het werkveld. Het auditteam heeft de cv's van de docenten bestudeerd en is van mening dat de verschillende aandachtsgebieden van de opleiding afgedekt zijn met de aanwezige kennis.

Alle docenten hebben of een onderwijsbevoegdheid, of een didactische aantekening voor hbo-docenten.

#### **Scholing**

In het kader van de PCM-cyclus voeren de opleidingsmanagers jaarlijks met alle medewerkers een IPOP-, een functionerings- en een beoordelingsgesprek. Ontwikkeling en scholing, reflectie op uitslagen van onderwijsbeoordelingen, binding met het werkveld en inzet voor het volgende studiejaar zijn vaste agendapunten van deze gesprekken. Uit die gesprekken volgt onder andere een taakoverzicht voor elke medewerker voor het nieuwe studiejaar, maar ook gewenste scholingsactiviteiten.

Docenten kunnen participeren in een intervisiegroep. Hierin kunnen zij ervaringen en knelpunten waar ze in de dagelijkse praktijk tegen aan lopen, bespreken. De groepen worden begeleid door een docent uit het majorteam Leisure, die een trainings- en coachingsachtergrond heeft.

Alle docenten hebben recent een training onderzoeksvaardigheden gevolgd om de studenten bij hun onderzoeksopdrachten te kunnen begeleiden.

Het cluster Leisure heeft een inwerk- en kennismakingsprogramma voor nieuwe medewerkers. Voor de docentrollen studieloopbaanbegeleider en tutor werkt de opleiding met een buddysysteem, waarbij een ervaren docent gekoppeld wordt aan een persoon die nog niet veel ervaring heeft met deze rollen.

## 4. Voorzieningen

### Facet 4.1. Materiële voorzieningen

- **Huisvesting en materiële voorzieningen zijn toereikend om het programma te realiseren**

**Oordeel: voldoende**

#### Overwegingen

De opleiding is gevestigd in een gebouw uit de jaren '80. Het gebouw voldoet aan de eisen. De opleiding heeft voldoende ICT-faciliteiten en de bibliotheek is voorzien van de relevante literatuur. Het auditteam is daarmee van mening dat de huisvesting en materiële voorzieningen voldoende zijn.

#### Huisvesting

De locatie Amsterdam/Diemen is momenteel nog gevestigd in een gebouw uit 1980. INHolland heeft de afgelopen vijf jaar diverse investeringen gedaan om een dynamische en functionele leer- en werkomgeving te realiseren. In 2009-2010 zijn verschillende leerwerkbedrijven voor studenten gerealiseerd. De centrale hal en de Reinier Paping patio bieden volop mogelijkheden voor het organiseren van evenementen.

Het auditteam heeft tijdens de rondleiding kunnen vaststellen dat de leslokalen voldoen aan de eisen.

#### ICT

Rondom opleidingenclusters en in de bibliotheek zijn open studielandschappen met moderne ICT faciliteiten ingericht waar studenten individueel of in groepen kunnen studeren en aan projecten kunnen werken. Verder zijn er verschillende computerlokalen ingericht.

Studenten die in het bezit zijn van een laptop met een netwerkkaart die geschikt is voor WiFi kunnen overal in de gebouwen inloggen op het netwerk van INHolland. Op grote schaal maken studenten van deze service gebruik. Voor studenten die niet in het bezit zijn van een eigen laptop, zijn op iedere locatie bij de Servicedesk laptops op leenbasis beschikbaar.

#### Bibliotheek

Op de locatie is een bibliotheek aanwezig, die een collectie informatiedragers heeft die past bij de daar aanwezige opleidingen. Iedere bibliotheeklocatie heeft een eigen digitale balie waar studenten terecht kunnen voor instructies over het verzamelen en verwerken van informatie. De gehele collectie is doorzoekbaar via de website [www.INHolland.nl/bibliotheek](http://www.INHolland.nl/bibliotheek). Het collectiebeleid van de bibliotheek richt zich op de aanschaf van vakliteratuur op hbo-niveau. Daarnaast attendeert de bibliotheek op relevante websites van organisaties. De site biedt themapagina's per opleiding met links naar databanken, websites en vele bibliotheekcatalogi.

Informatiespecialisten van de bibliotheek zijn locatieoverstijgend verantwoordelijk voor de selectie, aanschaf, ontsluiting en beschikbaarstelling van informatiebronnen ter ondersteuning van het onderwijs. Informatiespecialisten worden ingezet voor trainingen bij het onderwijs, zoals bibliotheekinstructies voor eerstejaarsstudenten, vaardighedentraining m.b.t. het vergaren van informatie, voorlichting aan docenten voor het digitaal verwerken van bronnen e.d.

De bibliotheek biedt individuele studieplekken met computers, groepsruimtes en stilleruimtes. Er zijn verder faciliteiten voor kopiëren, printen, scannen en dergelijke.

**Oordeel studenten**

Studenten gaven tijdens de audit aan, tevreden te zijn over het gebouw. Het enige probleem is de soms gebrekkige klimaatbeheersing. De studenten vinden dat er genoeg computers aanwezig zijn. De bibliotheek wordt gewaardeerd en gebruikt.



## Facet 4.2. Studiebegeleiding

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

**Oordeel: goed**

### Overwegingen

Het auditteam beoordeelt de studiebegeleiding als goed. De opleiding kent een grote variëteit aan begeleidingsvormen. Maar wat tenminste zo belangrijk is: door de kleinschaligheid van de opleiding voelen de studenten zich geborgen en is er sprake van korte lijnen en informele communicatie. Dat waarden de studenten. Het auditteam heeft geconcludeerd dat de opleiding een uitgebreide informatievoorziening voor de studenten heeft.

### Studiebegeleiding

#### Studieloopbaanbegeleiding

Gedurende het eerste en tweede jaar van de opleiding is er een gestructureerd programma studieloopbaanbegeleiding (SLB). Onderdeel van de SLB is het werken aan een persoonlijk portfolio waarin de student verslag doet van zijn competentieontwikkeling. Het uiteindelijke doel van de opleiding is om studenten gedurende hun studieloopbaan te begeleiden naar zelfstandigheid en zelfsturing. Studieloopbaanbegeleiding sluit hier op aan door in de hoofdfase steeds meer geïntegreerd in het studieprogramma te laten plaats vinden, zoals in de stage en afstudeeropdracht. De student wordt in de hoofdfase onder andere begeleid in het maken van een onderbouwde keuze voor differentiatie-minors, de stageplaats in het derde jaar en de afstudeeropdracht in het vierde jaar. Tijdens het laatste studiejaar wordt er tot slot een brug geslagen van studie naar loopbaan en wordt het studieloopbaantraject afgesloten.

#### Begeleiding door tutor

De tutor is degene die studentgroepen begeleidt bij de uitvoering van opdrachten. De tutor is dus de coach van het leerproces van studenten tijdens een project, waarbij de tutor geen inhoudelijke uitspraken doet over het product, dat doet een expert binnen het kennisdomein. Tutoren ondersteunen de studenten procesmatig in tutorgesprekken.

#### Stagebegeleiding

Tijdens de stage worden twee vormen van begeleiding aangeboden, vanuit de stageverlenende organisatie en vanuit de opleiding. Tijdens de dagelijkse gang van zaken wordt de student begeleid door een bedrijfscoach. De student heeft regelmatig een werkoverleg waarin de bedrijfscoach feedback geeft op het functioneren van de student. De stagebegeleider van de opleiding controleert de competentieontwikkeling en stuurt waar nodig bij. De stagebegeleider, de bedrijfscoach en de student hebben regelmatig contact. De student die stage loopt in het buitenland, wordt begeleid via e-mail en/of telefoon.

#### Afstudeerbegeleiding

Het afstudeertraject start met een afstudeerkring waarin de student begeleid wordt bij het schrijven van een afstudeervoorstel. De student wordt tijdens het schrijven van het afstudeervoorstel begeleid en gecoacht door een kringdocent. Na afronding en goedkeuring van het afstudeervoorstel gaat het traject van kringbegeleiding naar afstudeerbegeleiding. Tijdens het afstudeertraject wordt de student begeleid door een afstudeerbegeleider en een bedrijfscoach van de organisatie waarvoor het onderzoeksrapport wordt opgesteld. De afstudeerbegeleider heeft gesprekken met de student inzake de onderzoeksvoortgang. De bedrijfscoach adviseert de student over de uitvoering van het onderzoek.

In het cursusjaar 2008-2009 is voor het eerst een Excellent afstudeertraject gestart. Studenten, geselecteerd op ambitie en motivatie, hebben extra begeleiding en aandacht gekregen bij het schrijven van het voorstel, het uitvoeren van het onderzoek en het vertalen van dit alles naar de scriptie. Hogeschool INHolland heeft met de Stichting F-Mex (Facility Management Excellence en Experience) een convenant afgesloten voor het inhoudelijk begeleiden van de groep excellente studenten.

#### Begeleiding studenten die in het buitenland zijn

De opleiding besteedt specifiek aandacht aan de begeleiding van studenten die in het kader van een differentiatieminor naar het buitenland gaan. Zowel tijdens de voorbereiding in Nederland als bij de uitvoering ter plaatse zijn docenten van het kernteam betrokken. In het geval van Finland gebeurde dit door middel van videoconferencing en gastcolleges terwijl de studenten die in 2010 de differentiatieminor Expeditie INChina volgden, halverwege het verblijf in China bezocht werden door een van de docenten die namens de opleiding opdrachtgever was van de onderzoeksprojecten.

#### Begeleiding langstudeerders

De opleiding besteedt extra aandacht aan de begeleiding van langstudeerders. Zij ontvangen informatie over herkansingen, afstuderen en bij wie ze terecht kunnen voor vragen. Er zijn begeleidingsgesprekken waarin de cijferlijsten en de persoonlijke situatie van deze groep studenten worden doorgesproken. In sommige gevallen wordt hen extra begeleiding aangeboden. Twee keer per jaar organiseert het cluster Leisure een avond voor alle langstudeerders om op die manier contact met de studenten te houden. De opleiding biedt geen extra lessen aan voor langstudeerders, zij moeten voor het volgen van studieonderdelen aansluiten bij het gewone programma. De opleiding hanteert bij het afstuderen van langstudeerders dezelfde criteria als bij gewone studenten.

#### Begeleiding door studentendecanen, vertrouwenspersoon en studentenpastores

Op de locatie Amsterdam/Diemen kunnen studenten terecht bij studentendecanen en vertrouwenspersonen voor begeleiding en ondersteuning op andersoortige gebieden.

#### **Informatievoorziening**

De opleiding heeft verschillende informatiestromen. Allereerst het persoonlijke contact. Door de kleinschaligheid van de opleiding is het voor de studenten makkelijk om de juiste persoon te bereiken voor informatie.

Voor nieuwe studenten geeft de opleiding klassikaal een introductie op het onderwijsconcept en een nadere uitleg van projectmatig werken en de inrichting van het onderwijs, de studiegids, de Onderwijs- en Examenregeling en de BSA-procedure. Voor de studenten in de hoofdfase organiseert de opleiding voorts informatiebijeenkomsten over de differentiatieminors, de stage en het afstuderen. Iedere onderwijsperiode start met een kick-off, waarin de opleiding alle relevante zaken in de betreffende periode nader toelicht.

INsite is de startpagina van de intranetsite van INHolland. Vanaf deze startpagina kunnen studenten doorklikken naar Educatie en Blackboard. De telefoonnummers en het e-mailadres van docenten en medewerkers zijn te vinden via de zoekfunctie People Finder op de startpagina van INsite. E-mailadressen van studenten, docenten en medewerkers staan in het adresboek van Outlook.

Op Educatie zijn het jaarrooster, het studierooster, de planning van de toetsen en alle geregistreerde toetsresultaten te vinden. Ook de studiegids staat op Educatie. In de studiegids vindt de student praktische informatie over het wie, wat en waar, maar ook informatie over de rechten en plichten van studenten en van Hogeschool INHolland, de Onderwijs- en Examenregeling, regels en reglementen en inhoudelijke informatie over de opleiding en het programma.

Blackboard fungeert als digitaal informatieverstrekend medium voor studenten. Periodespecifieke opleidingsinformatie zoals studiehandleidingen en lesmateriaal zijn via Blackboard beschikbaar.

Drie keer per jaar ontvangen alle studenten, medewerkers en externe relaties van de opleiding de FM Nieuwsbrief. Daarin wordt aandacht besteed aan allerlei zaken uit de opleiding, zoals aan de winnaar van de INHolland FM Award 2009, door de opleiding bezochte conferenties en samenwerkingsverbanden, gastsprekers en bedrijfsbezoeken, een terugblik op de studiereis van de differentiatie minor Service and Hospitality en aan de eerste vijftig dagen van cohort 2009.

## 5. Interne kwaliteitszorg

### Facet 5.1. Evaluatie resultaten

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

**Oordeel:** goed

#### Overwegingen

Het auditteam is van mening dat de opleiding een uitgebreide systematiek van meetinstrumenten gebruikt om op de hoogte te blijven van de kwaliteit van de opleiding. De opleiding maakt hierbij gebruik van diverse groepen stakeholders.

#### kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid van de Schools of Economics sluit aan op dat van de hogeschool en is gebaseerd op breed gedragen gezamenlijke uitgangspunten, die zijn vastgelegd in de Kaders voor kwaliteitsmanagement van de Schools of Economics. Hierin zijn uitgangspunten geformuleerd met betrekking tot de rol van de onderscheiden betrokkenen in het proces van kwaliteitsmanagement, het vastleggen van het opleidingsprofiel, het jaarlijks op te stellen jaarplan en evaluatieplan, de inrichting van een digitaal systeem voor opleidingsdocumentatie en het doorlopen van de zesjarige kwaliteitscyclus. De opleiding heeft het geformuleerde kwaliteitsbeleid van de Schools of Economics geïmplementeerd.

#### Kwaliteitscyclus

De basis voor het evaluatiesysteem vormt de zesjarige kwaliteitscyclus van de opleiding. Deze cyclus kenmerkt zich door een interne audit door een onafhankelijk auditteam van INHolland, een zelfevaluatie door de opleiding en een externe beoordeling door een Visiterende en Beoordelende Instantie. Tijdens de interne audit verifiëren auditoren de opleidingsdocumenten en worden gesprekken gevoerd met studenten, docenten en opleidingsmanagers. Op basis van de interne audit stelt het auditteam een rapport met aanbevelingen op. Deze stelt de opleiding in staat om gericht toe te werken naar de externe beoordelingen. Tijdens de zelfevaluatie reflecteert de opleiding op alle onderwerpen uit het accreditatiekader en actualiseert de opleiding ook het opleidingsprofiel. Het adviesrapport van de VBI dient als input voor een verbeterplan. Binnen dit systeem hanteert de opleiding verschillende meetinstrumenten voor periodieke evaluatie. Hierbij worden de verschillende stakeholders betrokken.

#### Evaluaties

De opleiding hanteert een vast schema van evaluaties. De onderdelen van het curriculum worden allemaal geëvalueerd, evenals stages. Daarnaast heeft de opleiding regelmatig contact met het werkveld en alumni over de inrichting van het programma.

Het docententeam is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, bijstellen, verzorgen en evalueren van het onderwijs. Het onderwijs wordt per jaar geactualiseerd. Tijdens vergaderingen van het team wordt de onderwijsrevisie doorgenomen. Uitslagen van onderwijsbeoordelingen worden hierin meegenomen.

#### Streefnormen

Bij de interpretatie van evaluaties op een vijfpuntsschaal hanteert de opleiding de volgende streefnormen:

- gemiddelde score > 3.5: resultaat is goed;
- 3.0 < gemiddelde score < 3.5: nader onderzoek vereist;
- gemiddelde score < 3.0: resultaat is onvoldoende en verbetering heeft prioriteit.

## Facet 5.2. Maatregelen tot verbetering

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

**Oordeel: goed**

### Overwegingen

Het auditteam heeft de verschillende verbetermaatregelen bestudeerd en is van mening dat de opleiding de uitkomsten van evaluaties op een adequate wijze vertaalt naar programma-inhoudelijke verbeterplannen. Het auditteam is van mening dat de opleiding met de evaluaties en veelal direct daarop volgende verbeteracties de vinger goed aan de pols houdt.

### Verbetermaatregelen

In het kwaliteitssysteem van de opleiding worden de evaluatie-uitkomsten omgezet naar acties. Zo wordt het curriculum naar aanleiding van de evaluaties jaarlijks gereviseerd. Een voorbeeld van vernieuwing op dit vlak is de invoering van het project FM actueel in het programma. Een andere vernieuwing is de invoering van een nieuwe Engelstalige differentiatieminor met het thema Service & Hospitality. Met de invoering van deze minor werkt de opleiding aan een verdere internationale positionering van de opleiding doordat met deze minor internationale studentenuitwisselingen makkelijker worden. Tevens is de rol van de studieloopbaanbegeleider bij de stage heroverwogen en is de samenwerking met F-MEX versterkt.

In het cursusjaar 2008-2009 hebben interne auditoren gesprekken gevoerd met studenten, docenten en het opleidingsmanagement en hebben zij de opleidingsdocumenten geraadpleegd. Het auditteam heeft haar bevindingen en aandachtspunten in januari 2009 gepubliceerd. Op basis van de bevindingen van het auditteam en de zelfanalyse heeft de opleiding een actieplan voor 2009 uitgewerkt. Speerpunten uit dit plan zijn aanscherping van de visie over de opleiding, de rol van de tutor, versterking van de rol van de Toetscommissie en internationalisering. Voorafgaand aan het schrijfproces van de Management Review heeft de opleiding in oktober 2009 wederom een beargumenteerde zelfanalyse opgesteld.

### Mening studenten

Studenten gaven tijdens de audit aan dat zij door de opleiding in voldoende mate op de hoogte gehouden worden over de verbeteringen die de opleiding doorvoert. Het auditteam is van mening dat de opleiding verbeterplannen structureel aanpakt.

### Facet 5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld

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

**Oordeel: voldoende**

#### **Overwegingen**

Het auditteam is van mening dat de opleiding de stakeholders in voldoende mate bij de interne kwaliteitszorg betreft en de diverse groepen als serieuze gesprekspartners ziet bij het verbeteren van de kwaliteit van de opleiding.

#### **Studenten**

Sinds het cursusjaar 2007-2008 is de opleiding er in geslaagd om alle onderdelen van het curriculum onder alle groepen studenten te evalueren (100% dekking). Dit proces leidt tot een respons van 80% of hoger. Hiervan uitgezonderd is de stage-evaluatie die niet door de opleiding zelf maar door het bureau Externe Betrekkingen van de School wordt uitgevoerd. De uitslagen van de stage-evaluatie 2009-2010 zijn positief, maar de opleiding vindt de respons (40%) te laag. De vragenlijsten van de onderwijsbeoordelingen zijn in de loop der jaren telkens verbeterd zodat er inmiddels sprake is van een grote itembank met valide evaluatievragen. Het docententeam is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, bijstellen, verzorgen en evalueren van het onderwijs dat per leerjaar en periode wordt aangeboden. De jaarlijkse revisie van het onderwijs van periode 1 en periode 2 vindt plaats in periode 3. Het onderwijs van periode 3 en 4 wordt in periode 1 geactualiseerd.

#### Opleidingscommissie en studentenpanel

De opleiding heeft een Opleidingscommissie die is samengesteld uit studenten en docenten van de opleiding. De Opleidingscommissie bespreekt de uit onderwijsbeoordelingen voortvloeiende acties, beoordeelt jaarlijks de wijze van uitvoering van de Onderwijs- en Examenregeling en brengt desgevraagd of uit eigen beweging schriftelijk advies uit aan de medezeggenschapsraad en de directeur van de School over alle andere aangelegenheden betreffende het onderwijs in de opleiding. Uit de stukken die het auditteam bestudeerd heeft over de Opleidingscommissie blijkt dat het advies van de opleidingscommissie serieus genomen wordt door het management.

Op clusterniveau is er een studentenpanel voor het eerste en tweede jaar. Dit panel komt na iedere onderwijsperiode bijeen met de opleidingsmanager van het cluster en de opleidingsmanager van het majorteam om de uitslagen van de onderwijsbeoordelingen te bespreken en te interpreteren. De verslagen van het studentenpanel gaan naar de opleidingscommissie.

#### Nationale studentenenquête

De nationale studentenenquête wordt onder studenten van hogescholen en universiteiten digitaal afgenomen. Uit het responsoverzicht van 2 april 2010 blijkt dat 32% van de studenten Facility Management van INHolland aan het onderzoek heeft meegedaan. Het hogeschoolgemiddelde ligt op 26,1 %.

#### Overige externe onderzoeken

De HBO-Monitor verschaft de opleiding jaarlijks informatie over de mening van afgestudeerden. Elseviers studentenenquête heeft in 2009 de mening van de studenten van de negen hbo bacheloropleidingen FM gevraagd. Hogeschool INHolland heeft in de landelijke ranking de vierde plaats ingenomen met een gemiddeld oordeel van 7.1 op een tienpuntsschaal.

### **Werkveld**

Begeleiders/opdrachtgevers uit het werkveld worden aan het einde van de stage- en afstudeerperiode gevraagd een individuele beoordeling over de student te geven. Daarnaast wordt het werkveld uitgenodigd aan de hand van een vragenlijst met open en gesloten vragen feedback te geven over de opzet en organisatie van de stage- of afstudeerperiode.

Tevens heeft de opleiding een goed functionerende Beroepenveldcommissie, waarmee regelmatig overleg gevoerd wordt. Tijdens deze overleggen komen onder andere de ontwikkelingen in het werkveld, de positionering van de opleiding, de invulling van het curriculum en de toetsing aan de orde. Het auditteam heeft de verslagen van deze bijeenkomsten bestudeerd en gezien dat de BVC daadwerkelijk een visie heeft over de opleiding.

De contacten met de alumni zijn individueel, met deze groep wordt nog niet als collectief contact gehouden.

### **Medewerkers**

Het docententeam is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, bijstellen, verzorgen en evalueren van het onderwijs dat per leerjaar en periode wordt aangeboden. Het onderwijs wordt regelmatig geëvalueerd. Deze onderwijsbeoordelingen vormen de basis voor de periodieke evalueeringsrapporten. Hierin participeren alle docenten die uitvoering hebben gegeven aan het desbetreffende thema in die periode. Tevens zijn de docenten bij de kwaliteit van het onderwijs betrokken doordat zij feedback hierop geven tijdens het docentenoverleg of in het vakgroepoverleg. Het auditteam stelt op grond van de verbeterplannen vast dat docenten hier daadwerkelijk bij worden betrokken.

Een keer in de twee jaar voert de opleiding een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit.

## 6. Resultaten

### Facet 6.1. Gerealiseerd niveau

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ De gerealiseerde eindkwalificaties zijn in overeenstemming met de nagestreefde eindkwalificaties qua niveau, oriëntatie en domeinspecifieke eisen</li></ul> |
|---|

**Oordeel: voldoende**

#### Overwegingen

Het auditteam heeft de afstudeerwerkstukken van de studenten bekeken en is van mening dat deze op voldoende niveau zijn. Ook heeft het auditteam de afstudeerprocedure en de wijze van beoordeling bestudeerd en is van mening dat de opleiding hier zorgvuldig mee omgaat.

#### Afstudeertraject

De student legt aan het einde van zijn opleiding een proeve van bekwaamheid af. Deze heeft de vorm van een portfolio-assessment. Aan de hand van het digitaal portfolio van de student vindt een gesprek plaats met ten minste twee examinatoren.

Het beroepenveld is ingeschakeld om volwaardige afstudeeropdrachten aan te leveren. Om dit verder te borgen is in januari 2010 een convenant getekend door stichting F-Mex en de opleiding, waarin partijen een intensieve samenwerking aangaan op het gebied van derdejaars praktijkstages en vierdejaars afstudeertrajecten.

#### INHolland FM Award

Om studenten te motiveren en uit te dagen is in 2003 de INHolland FM Award in het leven geroepen. Dit is een initiatief van de Beroepenveldcommissie van de opleiding en wordt jaarlijks uitgereikt. Deze verkiezing heeft tot doel studenten te stimuleren tot het leveren van een optimale prestatie en de kwaliteit van de opleiding te promoten. Jaarlijks legt de opleiding de vijf beste adviesrapporten voor aan de Beroepenveldcommissie om mee te dingen naar deze Award. Een jury van externe deskundigen toetst de adviesrapporten op eigen visie, originaliteit, analytisch denken, diepgang, lezenswaardigheid en niveau. De prijswinnaar krijgt namens de Beroepenveldcommissie een geheel verzorgde meerdaagse masterclass in Villa FM in Rome (een initiatief van F-MEX) aangeboden. De prijswinnaar wordt bekend gemaakt tijdens de diploma-uitreiking in juli.

In het cursusjaar 2008-2009 is het Excellent afstudeertraject van start gegaan. Studenten, geselecteerd op ambitie en motivatie, hebben extra begeleiding en aandacht gekregen bij het schrijven van het voorstel, het uitvoeren van het onderzoek en het vertalen hiervan voor het adviesrapport. Tevens worden zij gemotiveerd om te participeren in nationale en internationale competities. Een voorwaarde hiervoor is dat het adviesrapport in het Engels wordt opgesteld.

#### Niveau afstudeerwerkstukken

Het auditteam heeft voorafgaand en tijdens de audit diverse afstudeerwerkstukken van de afgelopen jaren bekeken. De beoordeling van deze stukken varieerde tussen een 6 en een 9, waardoor het auditteam goed inzicht heeft gekregen in de variëteit van de werkstukken. Het auditteam is van mening dat de afstudeerwerkstukken voldoen aan het niveau dat van een hbo-bacheloropleiding Facility Management verwacht mag worden.



## Facet 6.2. Onderwijsrendement

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

**Oordeel: voldoende**

### Overwegingen

Het auditteam heeft geconcludeerd dat de opleiding voldoet aan de vastgestelde, hogeschool brede, streefcijfers en dat de opleiding maatregelen neemt om uitstroom te verkleinen.

### Streefcijfers

In de Bestuurlijke Agenda is voor alle opleidingen van INHolland de doelstelling vastgelegd dat minimaal 50% van de studenten binnen vier jaar afstudeert. Het stuwmeer overjarige studenten (vijfdejaars en ouder) bedraagt maximaal 10% van het totaal aantal studenten in de opleiding.

### Uitkomsten

De doelstelling dat 70% van de studenten binnen twee jaar de propedeuse behaalt, wordt gerealiseerd.

Cohort	Aantal instroom	Propedeuse na 1 jaar	Propedeuse na 2 jaar
2003	98	50%	76%
2004	84	52%	85%
2005	85	43%	81%
2006	58	40%	70%
2007	63	44%	74%
2008	53	28%	
2009	51		

De doelstelling uit de Bestuurlijke Agenda dat ten minste 50% van de studenten binnen vier jaar het diploma behaalt, is met uitzondering van cohort 2005, ruimschoots gerealiseerd. De doelstelling dat minimaal 65% van de studenten na zes jaar de opleiding met een diploma afrondt, wordt ook gerealiseerd. Hiermee ligt het afstudeerrendement van de opleiding boven het landelijke gemiddelde van alle FM opleidingen.

Cohort	Aantal instroom	Diploma na 4 jaar	Diploma na 5 jaar	Diploma na 6 jaar
2002		59,7%	71,4%	72,7%
2003	98	57,1%	66,3%	68,4%
2004	84	61,9%	70,2%	
2005	85	45,9%		

### Sturing op rendementen

- De opleiding neemt aan het begin van de studie al een aantal maatregelen om de uitval later in de studie te beperken.
  - Een belangrijke reden voor studie-uitval is dat de student met een verkeerd beeld de studie start. Tijdens de voorlichtingsdagen biedt de opleiding een zo realistisch mogelijk beeld van de aard en de zwaarte van de opleiding.
  - Al direct in het eerste jaar krijgen de eerstejaars studenten de mogelijkheid zich een beeld te vormen van het toekomstige beroep. In de SLB wordt aandacht besteed aan de verwachtingen van de student. Op basis van deze gesprekken hebben in het cursusjaar 2009-2010 acht studenten vóór 1 februari 2010 de beslissing genomen om de opleiding te staken.
  - Ook de eerder beschreven starterskit heeft als doel om de uitval te beperken.

- De opleiding hanteert een strikt beleid ten aanzien van alle toetsvormen waarbij studenten binnen een vastgestelde deadline producten bij de opleiding dienen in te leveren (projecttoets en POP-toets). Bij het overschrijden van de deadline krijgt de student voor de reguliere toets het cijfer 1. Deze maatregel is genomen om uitstelgedrag van studenten te ontmoedigen. De opleiding hanteert tijdens het eerste jaar ook strikt de BSA-norm van 40 credits.
- De opleiding hanteert een strikt beleid ten aanzien van het kunnen starten met de stage en afstuderen. Met betrekking tot de stage in het derde jaar moet de student kunnen aantonen dat hij zijn propedeuse heeft afgerond en minimaal dertig credits uit het tweede jaar heeft behaald. Om het afstudeertraject in te kunnen gaan, heeft de student aantoonbaar vijftig credits uit het tweede jaar behaald, een afgeronde en voldoende beoordeelde stage en minimaal dertig credits van een van de differentiatieminors.
- De opleiding besteedt expliciet aandacht aan de groep studenten die bovengemiddeld presteert en/of de studie geheel volgens planning doorloopt. Zo biedt de opleiding studenten die in het vierde jaar geen studieachterstand hebben, de mogelijkheid vervroegd te starten met een afstudeerkring of deel te nemen aan het Excellent afstudeertraject. Ook andere groepen krijgen maatwerk aangeboden in de vorm van extra begeleiding of juist vrijstellingen.
- De opleiding biedt studenten die in februari gestart zijn met de afstudeerfase en vervolgens enige vertraging hebben opgelopen de mogelijkheid om in de tweede helft van augustus alsnog af te studeren.
- Twee keer per jaar organiseert het cluster Leisure een avond voor alle langstudeerders. Deze bijeenkomsten hebben als doel de afronding van de studie een nieuwe impuls te geven door hen in contact te brengen met klasgenoten, studieloopbaanbegeleiders, docenten en het decanaat. Ter voorbereiding op deze avond ontvangen alle langstudeerders een actuele cijferlijst.



## 6. OORDEELSCHEMA

Facility Management voltijd		
Onderwerp / Facet	Oordeel	
<b>1. Doelstellingen Opleiding</b>		<b>V<sup>1</sup></b>
1.1. Domeinspecifieke eisen	G	
1.2. Niveau bachelor	G	
1.3. Oriëntatie hbo	G	
<b>2. Programma</b>		<b>V<sup>2</sup></b>
2.1. Eisen hbo	G	
2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma	G	
2.3. Samenhang programma	G	
2.4. Studielast	V	
2.5. Instroom	G	
2.6. Duur	V	
2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud	G	
2.8. Beoordeling en toetsing	G	
<b>3. Inzet van Personeel</b>		<b>V</b>
3.1. Eisen hbo	V	
3.2. Kwantiteit personeel	V	
3.3. Kwaliteit personeel	G	
<b>4. Voorzieningen</b>		<b>V<sup>3</sup></b>
4.1. Materiële voorzieningen	V	
4.2. Studiebegeleiding	G	
<b>5. Interne Kwaliteitszorg</b>		<b>V<sup>4</sup></b>
5.1. Evaluatie resultaten	G	
5.2. Maatregelen tot verbetering	G	
5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld	V	
<b>6. Resultaten</b>		<b>V</b>
6.1. Gerealiseerd niveau	V	
6.2. Onderwijsrendement	V	
<b>Samenvattend oordeel</b>		<b>V</b>

Derhalve adviseert Hobéon Certificering de NVAO de hbo-bacheloropleiding Facility Management, verzorgd door INHolland, Croho nummer 34500 te accrediteren.

<sup>1</sup> Extra aantekening: goed.

<sup>2</sup> Extra aantekening: goed.

<sup>3</sup> Extra aantekening: goed.

<sup>4</sup> Extra aantekening: goed.

## **7. BIJLAGEN**



## BIJLAGE I PROGRAMMA EN GESPREKSPARTNERS

Tijd + ruimte	Gesprekspartners	Auditoren	Onderwerpen
<b>08.15 – 08.30</b> <b>D1-17</b>	<b>Ontvangst door</b> Elvire Biegel Peter Stam Frans Bijma		Inloop door en ontvangst van auditteam
<b>08.30 – 09.00</b>		Auditteam	Voorbespreking auditteam
<b>09.00 – 10.00</b> <b>D1-17</b>	<b>Directie / Management</b> Elvire Biegel Peter Stam	Auditteam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennismaking</li> <li>- Definitieve vaststelling programma</li> <li>- Strategisch beleid, visie, missie</li> <li>- Marktpositie / Instroom / Toelating</li> <li>- Internationalisering</li> <li>- Innovatie</li> <li>- Kwaliteitszorg: evaluatie, verbetermaatregelen, betrekken stakeholders, interne monitoring</li> <li>- Minoren</li> <li>- Relatie beroepenveld</li> <li>- Personeel / Scholing</li> <li>- Resultaten / Onderwijsrendement</li> <li>- Alumnibeleid</li> </ul>
<b>10.00 – 10.45</b> <b>D1-17</b>	<b>Coördinatoren cluster Leisure</b> Chris van de Veen Vera Habers Hans Dolman John de Prinse	Auditteam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aansluiting instroom en programma</li> <li>- Verkorte route</li> <li>- Vrijstellingen / EVC</li> <li>- Praktijkcomponent/ Stage</li> <li>- Afstuderen</li> <li>- Minoren</li> <li>- Beoordelingskader afstuderen</li> <li>- Kwaliteitszorg: evaluatie, verbetermaatregelen, betrekken stakeholders, interne monitoring</li> </ul>
<b>10.45 – 11.00</b>		<i>Auditteam</i>	<i>Interne terugkoppeling, verificatie documenten</i>
<b>11.00 – 12.00</b> <b>D1-17</b> <b>(met ruimte voor uitloop)</b>	<b>Docenten voltijd</b> Benno Heijdenrijk Maurice Maassen Majorie Roels Daniël Rutten Johan Tjoelker Dirk Zonneveld	Auditteam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatie beroepenveld</li> <li>- Ontwikkelingen beroepsdomein</li> <li>- Ontwikkeling onderwijsontwikkeling</li> <li>- Studieloopbaanbegeleiding</li> <li>- Samenhang programma</li> <li>- Minoren</li> <li>- Toetsen en beoordelen</li> <li>- Internationalisering</li> <li>- Scholing (vakgericht en onderwijsgericht)</li> <li>- Kwaliteitszorg: evaluatie, verbetermaatregelen, betrekken stakeholders, interne monitoring</li> </ul>
<b>12.00 – 13.00</b> <b>D1-17</b>		<i>Auditteam</i>	<i>Lunch, interne terugkoppeling, verificatie documenten</i>
<b>13.00 – 13.45</b> <b>Start vanaf</b> <b>D1-17</b>	<b>Rondleiding voorzieningen</b> Vera Habers Daniël Rutten	(Deel) Auditteam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificatie algemene en opleidingsspecifieke voorzieningen + organisatie van faciliteiten door dienst Facilitaire Zaken</li> </ul>

Tijd + ruimte	Gesprekspartners	Auditoren	Onderwerpen
<b>13.45 – 14.45</b> <b>D1-17</b>	<b>Studenten voltijd</b> Cherrel Wolf (jaar 1) Lisa van Rijt (jaar 1) Annelotte Vos (jaar 2) Jan-Willem van der Veer (jaar 2) Ralph Brookman (jaar 3) Rania Mansour (jaar 3) Justin Hermarij (jaar 4) Tim de Bruijn (jaar 4) Ted Beelen (jaar 4, verkort mbo-FD traject) Nikki Kruijer (afgestudeerd juli 2010)	Auditteam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatievoorziening</li> <li>- Aansluiting vooropleiding / Toelating</li> <li>- Toetsen en beoordelen</li> <li>- Studiebegeleiding (incl. stages)</li> <li>- Studeerbaarheid / Studielast</li> <li>- Materiële voorzieningen</li> <li>- Praktijkcomponent</li> <li>- Afstuderen</li> </ul>
<b>14.45 – 15.15</b> <b>D1-17</b>	<b>Examencommissie;</b> <b>Kwaliteitsborging toetsing;</b> <b>kwaliteitsborging afstudeerders</b> Peter Stam John de Prinse Chris van de Veen	Auditteam I	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteitsborging toetsen en beoordelen</li> <li>- Protocol toetsing, toetscommissie</li> <li>- Bevoegdheden Examencommissie</li> <li>- Kwaliteitsborging afstudeerders</li> </ul>
<b>14.45 – 15.15</b> <b>(parallel)</b> <b>C2-19</b>	<b>Kwaliteitsmanagement</b> Karin van Broekhuizen Frans Bijma Benno Heijdenrijk	Auditteam II	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteitszorg: evaluatie, verbetermaatregelen, betrekken stakeholders, interne monitoring</li> </ul>
<b>15.15 – 15.30</b>		<i>Auditteam</i>	<i>Interne terugkoppeling, verificatie Bepaling 'pending issues'</i>
<b>15.30 – 16.30</b> <b>D1-17</b>	<b>Beroepenveldcommissie</b> Anke ten Koppel Fatima Stitou	Auditteam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategisch beleid, visie , missie</li> <li>- Aansluiting werkomgeving – opleiding</li> <li>- Praktijkcomponent</li> <li>- Afstuderen</li> <li>- Betrekken stakeholders</li> </ul>
<b>16.30 – 17.00</b>	<b>Nader te bepalen gesprekspartners</b> (iedereen beschikbaar)	Auditteam	Pending issues
<b>17.00 – 17.45</b> <b>D1-17</b>		Auditteam	<i>Intern overleg en bepaling voorlopige beoordeling</i>
<b>17.45 – 18.15</b> <b>D1-17</b>	<b>Alle gesprekspartners &amp; genodigden</b>	<b>Auditteam</b>	<b>Terugkoppeling voorlopige beoordeling</b>



## BIJLAGE II KWANTITATIEVE GEGEVENS VAN DE OPLEIDING

### Studenten

	voltijd
Aantal studenten 2009	255
Instream studenten	
2009	55
2008	54
2007	63
2006	75
Vooropleiding studenten	mbo-4: 28 havo: 17 vwo: 5 overig: 2

### Docenten

Aantal aan de opleiding verbonden docenten	Kernteam: 9 Ingeleende docenten: 2 Totaal: 11
Aantal fte	6,7
Docent – student ratio	1:30
Aantal docenten tevens werkzaam in beroepspraktijk	0%
Aantal docenten met een master opleiding	44%
Aantal docenten met een Phd	0%
Aantal fte in kenniskringen	0

### Rendementsgegevens

Diplomarendement in %	voltijd	
	instroom	%
cohort 2003	98	72,7%
cohort 2004	84	68,4%
cohort 2005	85	70,2%
cohort 2006	58	45,9%
Propedeuserendement in %	voltijd	
	instroom	%
cohort 2003	98	76%
cohort 2004	84	85%
cohort 2005	85	81%
cohort 2006	58	77%

### Contacturen

Definitie: Contactmomenten per week. Dit zijn momenten waarin colleges worden verzorgd, trainingen worden aangeboden en project- en studieloopbaanbegeleiding plaatsvinden.

contacturen	voltijd
1 <sup>e</sup> leerjaar	20
2 <sup>e</sup> leerjaar	14
3 <sup>e</sup> leerjaar	Afhankelijk van studieprogramma
4 <sup>e</sup> leerjaar	Afhankelijk van studieprogramma

## BIJLAGE III CURRICULA VITAE EN ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARINGEN

**drs. G.J. (Hans) Stoltenborg** studeerde psychologie aan de Vrije Universiteit in Amsterdam en was al gedurende zijn studie werkzaam in projecten op het terrein van onderwijs en opleiding. Na een aantal jaren in de onderwijsresearch werkte hij op het gebied van het post-hbo en andere vormen van commerciële dienstverlening vanuit onderwijsinstellingen. Door een stationering in Brussel leerde hij de EU en het internationale projectenbeleid goed kennen. Als senior adviseur adviseert hij over onderwerpen als marktonderzoek, ontwikkeling van nieuwe opleidingen, competentiegericht leren, kwaliteitszorg en accreditatie. Ook voert hij het projectmanagement van innovatieprojecten en is hij betrokken bij internationale onderwijsprojecten.

**drs. L.H.M. (Leo) Laanen** is directeur en oprichter van het organisatieadviesbureau en opleidingscentrum IFMEC, dat sinds 1986 gespecialiseerd is in Facility Management. Het bedrijf heeft ontwikkelingen op facilitair gebied gevolgd en omgezet in gerichte opleidingen in de facilitaire sector van mbo tot academisch niveau, met name voor het na-ervaringsonderwijs. De kennis van het bedrijf wordt daarnaast gebruikt bij advies-, organisatie- en ontwikkeltrajecten binnen de industrie, zakelijke dienstverlening en overheidsinstellingen. Ook publiceert dhr. Laanen op het gebied van resource- en servicemanagement, is hij professor invitado bij ESERP te Barcelona en Madrid en lid van verdienste bij de CSEDOHC in Spanje. Voordien heeft hij een studie Bedrijfskunde gevolgd aan de Rijksuniversiteit in Groningen.

**Mw. E. (Ellen) Bakker** is sinds dit jaar werkzaam als Programmamanager bij KPMG. Voor die tijd was zij onder andere werkzaam als Facilitair Regiomanager bij KPMG. In deze functie heeft zij vorm gegeven aan het landelijk facilitaire beleid en de verbetering van facilitaire professionaliteit. Tevens was zij verantwoordelijk voor aanbesteden van landelijke contacten. Voorafgaand aan haar werk bij KPMG is zij werkzaam geweest als facilitair manager en in verschillende managementfuncties in hotels.

**Mw. L. (Lisette) van Steijn** is vierdejaars studente Facility Management aan De Haagse Hogeschool. Zij maakt sinds 2008 deel uit van de Hogeschoolraad van de Haagse Hogeschool, is voorzitter geweest van de commissie Onderwijs en Studentenzaken van de Hogeschoolraad en is lid van de commissie P&O van de Hogeschoolraad.

**Mw. drs. M.S. (Miriam) Bijkerk** studeerde Kunst- en Cultuurwetenschappen, beleid en management aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Nadien studeerde zij klassiek contrabas aan het Rotterdams Conservatorium. Miriam is een aantal jaren werkzaam geweest in de culturele sector. Twee jaar lang was zij (mede)organisator van concerten en concoursen bij het Prinses Christina Concours. Als projectcoördinator bij een kunsteducatie instelling heeft ze zich bezig gehouden met de opzet en implementatie van cultureel aanbod voor basisscholen en brede scholen. Daarnaast heeft Miriam heeft een eigen bedrijf gehad en voerde uiteenlopende opdrachten uit op het vlak van organisatie van Kunst & Cultuur. Sinds 2008 is Miriam werkzaam bij Hobéon. Zij is vanuit Hobéon Certificering betrokken bij accreditatietrajecten in het hoger onderwijs, is coördinator van een persoonscertificatieregeling bij Hobéon SKO en coördinator van de Certificering Kunsteducatie en Amateurkunst.



Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:  
**Hogeschool INHolland**

Betreffende de hbo bacheloropleiding:  
**Facility Management**

## Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: G.J. Stoltenborg

Functie binnen het auditteam: voorzitter

verklaart in te stemmen met de gedragsregels<sup>1</sup> van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit<sup>2</sup>.

Getekend te Den Haag, op 18-8-2010

Handtekening 

<sup>1</sup> Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

<sup>2</sup> De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:

**Hogeschool INHolland**

Betreffende de hbo bacheloropleiding:

**Facility Management**

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: L. Laanen

Titel(s):

Functie binnen het auditteam:

lid

verklaart in te stemmen met de gedragsregels<sup>1</sup> van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit<sup>2</sup>.

Getekend te ..... *Roden* ....., op ..... *13-7-2010* .....

Handtekening .....



<sup>1</sup> Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

<sup>2</sup> De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:

**Hogeschool INHolland**

Betreffende de hbo bacheloropleiding:

**Facility Management**

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: E. Bakker

Titel(s):

Functie binnen het auditteam:

lid

verklaart in te stemmen met de gedragsregels<sup>1</sup> van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit<sup>2</sup>.

Getekend te Bachhoevedorp, op 19 juli 2010

Handtekening 

<sup>1</sup> Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

<sup>2</sup> De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:

**Hogeschool INHolland**

Betreffende de hbo bacheloropleiding:

**Facility Management**

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: L.M. van Steijn

Functie binnen het auditteam: studentlid

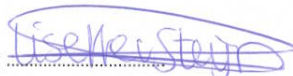
verklaart in te stemmen met de gedragsregels<sup>1</sup> van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit<sup>2</sup>.

Getekend te Leiden, op 24 september 2010

Handtekening



<sup>1</sup> Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

<sup>2</sup> De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:  
**Hogeschool INHolland**

Betreffende de hbo bacheloropleiding:  
**Facility Management**

## Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: drs. M.S. Bijkerk

Functie binnen het auditteam: secretaris

verklaart in te stemmen met de gedragsregels<sup>1</sup> van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit<sup>2</sup>.

Getekend te 10/12/10, op Den Haag

Handtekening 

<sup>1</sup> Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

<sup>2</sup> De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.



# BIJLAGE IV WERKWIJZE, BEOORDELINGSPROCEDURE EN BESLIJFREGELS

## Werkwijze en beoordelingsprocedure

### Werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende voltijdopleiding Facility Management is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs". Daarin staan de onderwerpen en facetten vermeld waarop een VBI zich bij de beoordeling van een opleiding moet richten. Voorts zijn daarin opgenomen de criteria aan de hand waarvan een VBI moet bepalen of de basiskwaliteit van die opleiding als voldoende kan worden beoordeeld.

Met betrekking tot het specifieke referentiekader van de betreffende opleidingsvarianten geldt het volgende:

De opleiding zich voor wat betreft beroepsprofiel, opleidingscompetenties en doelstelling tenminste gebaseerd op het landelijk beroepsprofiel en de opleidingscompetenties zoals wettelijk vastgesteld (wet BIO) na landelijk overleg tussen de betreffende opleidingen en het beroepenveld.

Het auditteam heeft dit opleidingsspecifieke referentiekader beoordeeld en vastgesteld dat het in voldoende mate gespecificeerd is en passend is voor een opleiding Facility Management op hbo-niveau. Het auditteam heeft dit kader in zijn beoordeling betrokken.

### Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure van Hobéon Certificering kent twee hoofdmomenten:

#### 1 Documentenanalyse

Het gaat hier om een analyse en beoordeling van door de opleiding Facility Management van Hogeschool INHolland aangeleverde schriftelijke informatie: zie Bijlage V.

Op basis van de door opleidingen aangeleverde documentatie, heeft het auditteam zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de opleidingsvarianten. Het auditteam heeft dit beeld getoetst aan zaken als: ambitieniveau, toekomstgerichtheid, innovatief vermogen, kwaliteitsbewaking via interne en externe evaluatie, arbeidsmarktrelevantie, resultaatgerichtheid, continuïteit, studenten- en docentenbelangen.

Voorafgaand aan de visitatie werd het management van de betreffende opleiding(en) op de hoogte gesteld van de voorlopige bevindingen van het auditteam op basis van zijn documentanalyse.

#### 2 Audit

De audit was gericht op een actieve 'controle' door middel van een visitatie<sup>5</sup>, uitgevoerd door een auditteam bestaande uit een kernteam met daarin twee externe onafhankelijke deskundigen, een student van een verwante opleiding, een voorzitter en een secretaris vanuit Hobéon Certificering. Voor de audit bij de verschillende leergebieden is dit kernteam aangevuld met een vakexpert op het specifieke leergebied.

---

<sup>5</sup> Visitatie heeft op ..... plaatsgevonden.

Onder 'controle' moet hier worden verstaan, dat het auditteam op verschillende niveaus (management, coördinatie, examencommissie, docenten, studenten, staf) heeft getoetst (i) of de in de documentatie beschreven beleidsvoornemens en de daaraan gerelateerde uitvoeringsprocessen zijn geïmplementeerd en (ii) of de overige in de documentatie vervatte informatie verifieerbaar is.

Deze verificatie door het auditteam geschiedde enerzijds door, zoals hierboven reeds is aangegeven, meerdere malen hetzelfde onderwerp met verschillende geleidingen te bespreken en anderzijds aan de hand van additionele documentatie en -daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft- ook door eigen waarneming.

Aldus had het auditteam voldoende instrumenten om zich op gedetailleerd niveau op de hoogte te stellen van inhoud, opzet, uitvoering en resultaten van het opleidingsprogramma en van de daarmee samenhangende personele, organisatorische, materiële en ruimtelijke voorzieningen.

Het auditteam heeft op deze wijze alle in het NVAO-Accreditatiekader vermelde facetten beoordeeld, op basis waarvan een samenvattend oordeel per onderwerp werd gegeven. Een en ander werd vastgelegd in een conceptrapport dat aan de opleidingen werd voorgelegd voor een toets op eventuele feitelijke onjuistheden.

### **Beslisregels**

Volgens de NVAO-*Beslisregels Accreditatie* kan een onderwerp slechts 'onvoldoende' of 'voldoende' scores. Een facet kan evenwel, volgens diezelfde regels, 'onvoldoende', 'voldoende', 'goed' of 'excellent' scores. Met dit als uitgangspunt, heeft Hobéon onderstaande beslisregels toegepast.

### **Onderwerp**

- A. Een onderwerp scoort 'voldoende', indien alle facetten van dat onderwerp tenminste 'voldoende' hebben gescoord of indien één facet van dat onderwerp 'onvoldoende' en de overige tenminste 'voldoende' hebben gescoord, mits een acceptabel verbeterplan beschikbaar is voor het facet met de score 'onvoldoende'.
- B. Een onderwerp scoort 'onvoldoende', indien één facet van dat onderwerp 'onvoldoende' heeft gescoord en voor dit facet geen acceptabel verbeterplan beschikbaar is.
- C. Een onderwerp scoort 'onvoldoende', indien meer dan één facet van dat onderwerp 'onvoldoende' heeft gescoord, ongeacht of er voor die facetten acceptabele verbeterplannen zijn.

### **Facet**

- D. Binnen de beoordeling van een facet is ruimte voor een eigen afweging van het auditteam:
  - uitvoering/praktijk weegt zwaarder dan beleid/theorie: beter een goed functionerende regeling die slecht is opgeschreven, dan omgekeerd;
  - primaire processen wegen zwaarder dan secundaire.

### Extra aantekening

- E. Indien voor een onderwerp een hogere score dan 'voldoende' gerechtvaardigd is, wordt dat als 'extra aantekening' vermeld en wel met inachtneming van onderstaande regels:
- een onderwerp krijgt de extra aantekening 'goed', indien alle facetten van dat onderwerp 'goed' hebben gescoord of indien één facet van dat onderwerp 'voldoende' en de overige facetten 'goed' of 'excellent' hebben gescoord;<sup>6</sup>
  - een onderwerp krijgt de extra aantekening 'excellent', indien alle facetten van dat onderwerp 'excellent' hebben gescoord of indien één facet van dat onderwerp 'goed' en de overige facetten 'excellent' hebben gescoord;
  - een onderwerp krijgt geen extra aantekening, indien één van de facetten van dat onderwerp 'onvoldoende' heeft gescoord.

---

<sup>6</sup> Het NVAO-Accreditiekader onderscheidt bij onderwerp 2 ("Programma") acht facetten. Eén ervan betreft de duur van de opleiding. Het daarbij vermelde criterium (240 ECTS) is evenwel geen (kwaliteits)criterium, maar een formele vereiste waaraan het programma van een opleiding a priori moet voldoen, wil zij überhaupt in aanmerking kunnen komen voor een hbo bacheloraccreditatie. 'Duur' is derhalve van een andere orde dan -bijvoorbeeld- 'Kwaliteit Personeel' of 'Onderwijsrendement'. Bij de beslissing of het onderwerp "Programma" een extra aantekening 'goed' dan wel 'excellent' verdient, wordt het facet 'Duur' dan ook buiten beschouwing gelaten.



## BIJLAGE V GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

- Management Review;
- Studiegids;
- Onderwijs- en Examen Regeling – OER;
- Visitatierapport 2003
- Onderliggende documentatie betrekking hebbend op bijvoorbeeld:
  - strategische keuzen en de positie in de markt,
  - interne organisatie,
  - de (systematiek van) interne kwaliteitszorg en de daarmee samenhangende interne managementrapportages en verbetermaatregelen,
  - ontwikkelingen in het beroepenveld,
  - beroeps- en opleidingsprofielen,
  - (validatie) eindcompetenties,
  - curricula en de interne en externe evaluatie daarvan,
  - werkvormen,
  - toetsing en beoordeling,
  - kwantitatief en kwalitatief personeelsbeleid,
  - internationalisering,
  - instroombeleid,
  - studiebegeleiding,
  - onderwijsrendement.
- overzichten van de samenstelling van de werkveld-gremia waarmee de opleidingen overleg voeren;
- verslagen van die bijeenkomsten met het werkveld;
- netwerkoverzicht docenten;
- detailbeschrijving van modules, cases en de daaraan gekoppelde opdrachten;
- stageverslagen en -beoordelingen;
- de 'beroepsproducten' die gedurende de opleiding door studenten worden opgeleverd;
- de 'eindproducten' van studenten.