



BEOORDELINGSRAPPORT

Beperkte opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleiding
Facility Management
voltijd

Hogeschool Rotterdam

De kracht van
kennis.

BEOORDELINGSRAPPORT

Beperkte opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleiding
Facility Management
voltijd

Hogeschool Rotterdam

CROHO nr. 34500

Hobéon Certificering

Datum

8 april 2019

Auditpanel

Dhr. drs. R. Klaassen MSM (voorzitter)

Dhr. F.G.L. Joostens MSc.

Mevr. drs. V.A.A.M. Zeestraten

Dhr. P.L.J. Voesten (student)

Secretaris

Dhr. J.D. Schakenbos BEc

INHOUDSOPGAVE

1.	BASISGEGEVENS	1
2.	SAMENVATTING	3
3.	INLEIDING	5
4.	OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN	7
5.	ALGEMEEN EINDOORDEEL	19
6.	AANBEVELINGEN	21
BIJLAGE I	Scoretabel	23
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	25
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	29
BIJLAGE IV	Panelsamenstelling	31

1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool Rotterdam
status instelling	Bekostigd
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Positief (NVAO-besluit, d.d. 5 november 2013)
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	Facility Management
registratienummer croho	34500
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Bachelor
graad en titel	Bachelor of Science (BSc)
aantal studiepunten	240 EC
afstudeerrichtingen	n.v.t.
locatie	Rotterdam
variant	Voltijd
onderwijstaal	Nederlands
datum audit / opleidingsbeoordeling	6 december 2018

2. SAMENVATTING

De opleiding Facility Management (FM) van Hogeschool Rotterdam (HRO) maakt onderdeel uit van de visitatiegroep HBO Facility Management Groep 2. Naast Hogeschool Rotterdam maken Hanzehogeschool Groningen, De Haagse Hogeschool, Hogeschool Inholland, Hogeschool Utrecht, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, NHTV Internationale Hogeschool Breda, Saxion Hogeschool en Zuyd Hogeschool deel uit van deze visitatiegroep. De opleiding leidt studenten op tot zelfbewuste FM-professionals. Ze creëren een mensgerichte (werk)omgeving, waarbij de activiteiten en processen van die mensen (gebruikers) centraal staan. Dit doen zij met een brede blik naar buiten, rekening houdend met de context waarin een organisatie zich bevindt. De opleiding wordt gegeven als voltijd variant.

Standaard 1. Beoogde leerresultaten

De beoogde leerresultaten voldoen aan het landelijke profiel, sluiten inhoudelijk aan op de eisen van het beroep en zijn voldoende specifiek. Ook zijn ze mede aan de hand van internationale referenties tot stand gekomen en met het werkveld besproken. De hogeschoolbrede ambities en bijvoorbeeld de binnen IGO geformuleerde (regionale) focus laat ruimte om het 'Rotterdamse' profiel sterker te accentueren en onderscheidend te maken.

De opleiding heeft een heldere visie op het beroep waartoe ze opleidt. Het panel heeft waardering voor de 'human centred' benadering van de opleiding, maar vindt dat onderzoek en 'de harde kant' van het vakgebied sterker geaccentueerd kunnen worden.

Het panel komt dan ook tot het oordeel '**voldoende**' op Standaard 1.

Standaard 2. Onderwijsleeromgeving

De inhoud van het programma wordt voldoende actueel gehouden, is divers, breed en is dekkend voor de beoogde leerresultaten. Het beroepenveld is betrokken bij de actualisering van het programma en wordt ingezet bij de contextrijke projecten. De toegepaste didactiek en werkvormen sluiten aan op de wijze waarop de beoogde leerresultaten zijn vormgegeven en helpen studenten deze te behalen. Het 'just-in-time' aanbieden van lesstof bij het kennisgestuurde onderwijs daarentegen slaagt niet altijd. De praktijkstage in jaar 2 biedt, naar de mening van het panel veel toegevoegde waarde. Internationalisering en onderzoek zijn uitgewerkt in lijn met hetgeen de beoogde leerresultaten veronderstellen, maar internationalisering kan beter geïntegreerd worden in het curriculum. Onderzoek kan inhoudelijk worden versterkt door het inzetten van daadwerkelijk specifieke en/of relevante onderzoeksthema's.

Uit een door de opleiding verstrekt overzicht van kwalificaties van het, grotendeels Mastergeschoolde, docentencorps blijkt een goede dekking van deskundigheden die nodig is om het programma te verzorgen. Deze kwalificaties, en met name de actuele vak kennis van docenten en wisselwerking met het werkveld blijken eveneens uit het docentengesprek tijdens de audit. De studenten bevestigen dit en zijn tevreden over hun didactische en coachende kwaliteiten. Het gewaardeerde, vakbekwame, enthousiaste en ontwikkelingsgerichte docententeam professionaliseert zich stelselmatig, wat de opleiding faciliteert. Ook werken ze als team samen, stelt het panel vast.

De huisvesting van de opleiding, het FMDomein, faciliteert het gekozen onderwijsconcept. Studenten hebben er voldoende werkplekken, docenten zijn goed bereikbaar en de fysieke studieomgeving wordt ervaren als prettig en stimulerend. Ook de opleidings specifieke faciliteiten, waaronder de 'Mijn HR-app' zijn van voldoende kwaliteit.

Wel zien de studenten graag de 'tentamenkelder' verdwijnen en de roostering verbeteren. De studenten zijn tevreden over de kwaliteit van de SLC, omdat de inhoud van de opleiding en het

proces van persoonlijke ontwikkeling in de begeleiding samenkomen. Op basis hiervan komt het panel tot het oordeel **'voldoende'** op Standaard 2.

Standaard 3. Toetsing

Het toetsbeleid van de opleiding sluit aan bij de didactische keuzes en wordt door docenten consequent en op deskundige wijze ten uitvoer gebracht. Studenten zijn tevreden over de toetsing, ze weten wanneer en waarop ze getoetst worden. Ook zijn ze tevreden over de inhoud en spreiding van de reguliere toetsing.

Het panel constateert dat er discussie plaatsvindt tussen de individuele beoordelaars van het onderzoeksrapport, een onderdeel van het afstudeerprogramma. Het eindoordeel is echter minder transparant omdat die discussie niet adequaat wordt gerapporteerd. Na overleg met de opleiding spreekt het panel zijn vertrouwen uit dat de transparantie beter geborgd zal worden, en dat de examencommissie hierop toeziet. Een sterkt punt is de uitwisseling van afstudeercoördinatoren met de Haagse Hogeschool. Het panel komt tot het oordeel **'voldoende'** voor Standaard 3.

Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten

De oordelen van het panel over de selectie van afstudeerdossiers komen grotendeels overeen met de beoordeling door de examinatoren. De afstudeeronderzoeken hebben een goede spreiding en zijn methodologisch aan de maat. Het 'fit-4-use' en 'innovatieve oplossingen' kunnen sterker terugkomen binnen het eindwerk. De alumni vinden dat de opleiding hen adequaat heeft voorbereid op de beroepspraktijk en het werkveld is te spreken over de kwaliteit en het functioneren van de alumni. Het panel beoordeelt Standaard 4 als **'voldoende'**.

Algemene conclusie:

Mede gelet op de tevredenheid van het werkveld, alumni en studenten concludeert het auditpanel dat de opleiding haar ambities waar maakt. Een mooi curriculum met een goede koppeling tussen theorie en praktijk, deskundige docenten en het FMDomein zorgen hiervoor.

Het eindoordeel van het panel luidt, mede op basis van de beslisregels van de NVAO: **'voldoende'**. Het panel adviseert de NVAO de accreditatie te continueren voor een periode van zes jaar.

De belangrijkste aanbevelingen van het panel zijn de versterking van: i) visie/focus op het profiel en onderzoek, ii) harde kant van FM vakgebied en iii) de betrouwbaarheid/transparantie van de beoordeling bij de afstudeeronderdelen.

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter te Den Haag op 8 april 2019.

3. INLEIDING

De opleiding Facility Management (FM) van Hogeschool Rotterdam (HRO) maakt onderdeel uit van de visitatiegroep HBO Facility Management Groep 2. Naast Hogeschool Rotterdam maken Hanzehogeschool Groningen, De Haagse Hogeschool, Hogeschool Inholland, Hogeschool Utrecht, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, NHTV Internationale Hogeschool Breda, Saxion Hogeschool en Zuyd Hogeschool deel uit van deze visitatiegroep. De beoordelingen binnen deze groep vallen in de periode juli 2018 – februari 2019. De inleverdatum voor deze rapportages is 1 mei 2019. Hogeschool Rotterdam biedt de opleiding Facility Management aan als voltijdvariant op de locatie Academieplein in Rotterdam.

Hogeschool Rotterdam, Instituut Gebouwde Omgeving, opleiding Facility Management

FM is onderdeel van het Instituut voor de Gebouwde Omgeving (IGO), waarin zowel bachelor- als masteropleidingen zijn ondergebracht die zich verbinden aan de problematiek rond de duurzame ontwikkeling van grootstedelijke deltagebieden. Naast FM maken ook de bacheloropleidingen Bouwkunde, Civiele Techniek, Ruimtelijk Ordening & Planologie, Watermanagement, Logistiek en Economie, en Vastgoed en Makelaardij onderdeel uit van IGO net als de masteropleidingen Architectuur en Stedenbouw.

De opleiding leidt studenten op tot zelfbewuste FM-professionals. Ze creëren een mensgerichte (werk)omgeving, waarbij de activiteiten en processen van die mensen (gebruikers) centraal staan. Dit doen zij met een brede blik naar buiten, rekening houdend met de context waarin een organisatie zich bevindt. De opleiding leert haar studenten dat ze hun dienstenpakket voortdurend moeten afstemmen op de vragen en verwachtingen van de gebruikers. De leerbehoeften van de eigen gebruiker, de student, staan centraal bij de inrichting van het onderwijs en de voorzieningen. Dit vertaalt FM in haar kwaliteitsbeleid en fysieke leeromgeving, het FM-domein waar gebruikers, studenten én docenten, elkaar ontmoeten, samen leren, samen ontdekken en samen onderzoeken.

Aanbevelingen na vorige accreditatieaudits

In 2010 is de opleiding gevisiteerd door een extern auditteam. De aanbevelingen vanuit die rapportage en vanuit de interne audit van de hogeschooldienst Auditing, Monitoring en Control (AMC) heeft de opleiding meegenomen bij de verdere ontwikkeling/verbetering van de opleiding FM. Enkele opvallende resultaten van de aanbevelingen die overgenomen zijn:

- De verantwoording en onderbouwing van de relatie tussen de competenties en kerntaken zijn verstevigd;
- De beoordelingscriteria bij toetsen zijn gekoppeld aan de leerdoelen en competenties;
- Het systeem van kwaliteitsbewaking van toetsen en afstudeerniveau is beter geborgd.

4. OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

4.1. Beoogde leerresultaten

Standaard 1: De beoogde leerresultaten passen bij het niveau en de oriëntatie van de opleiding en zijn afgestemd op de verwachtingen van het beroepenveld en het vakgebied en op internationale eisen.

Toelichting NVAO: De beoogde leerresultaten beschrijven aantoonbaar het niveau (associate degree, bachelor of master) zoals gedefinieerd in het Nederlands kwalificatieraamwerk en de oriëntatie (hbo of wo) van de opleiding. Ze sluiten bovendien aan bij de actuele eisen die vanuit het regionale, het nationale en het internationale perspectief door het beroepenveld en het vakgebied worden gesteld aan de inhoud van de opleiding. Voor zover van toepassing zijn de beoogde leerresultaten tevens in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving.

Bevindingen

De opleiding leidt studenten op tot facility managers die verantwoordelijk zijn voor het faciliteren van gebruikers in diverse, veelal gebouwde omgevingen. Deze gebruikers kunnen wonen, werken, verblijven of recreëren in een gebouw of een gebied. De facility managers zorgen binnen dit kader voor aanbod van producten en diensten die naadloos aansluiten op de wensen en behoeften van gebruikers. Hiervoor zijn ze proactief op zoek naar innovatieve oplossingen die bijdragen aan een optimale beleving van die gebruikers. Het beroepsdomein ontwikkelt zich sterk. Zo is facility management niet alleen maar gebonden aan een gebouw, locatie of organisatie, maar bestaat het uit het brede samenspel van gebied/omgeving, de betrokken stakeholders/het netwerk en de bijbehorende facilitaire concepten. Deze combinatie stelt hoge eisen aan de kernvaardigheden van een facility manager, met name aan (organisatie)sensitiviteit, ondernemerschap en onderzoekend vermogen.

De implementatie van het landelijk competentieprofiel 2012 ging binnen de opleiding gepaard met een ingrijpende curriculumvernieuwing. De studenten moeten bij het afstuderen aantonen dat zij de volgende competenties op bachelorniveau beheersen:

Landelijk competentieprofiel 2012	
1.	Creëren van toegevoegde waarde voor mens en organisatie, op het gebied van huisvesting en services.
2.	Ontwikkelen van een visie op veranderingen en trends in de externe omgeving en ontwikkelen van relaties, netwerken en ketens.
3.	Analyseren van beleidsvraagstukken, vertalen in beleidsdoelstellingen en alternatieven en voorbereiden van besluitvorming.
4.	Toepassen van human resource management in het licht van de strategie van de organisatie.
5.	Inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfs- en organisatieprocessen.
6.	Analyseren van de financiële en juridische aspecten, interne processen en de bedrijfs- of organisatieomgeving om samenhang en wisselwerking te versterken.
7.	Ontwikkelen, implementeren en evalueren van een veranderingsproces.
8.	Sociale en communicatieve competentie (interpersoonlijk, organisatie).
9.	Zelfsturende competentie (intra persoonlijk, beroepsbeoefenaar of professional).

Voor de verdere operationalisering van dit profiel heeft de opleiding voor elke competentie kerntaken omschreven en per kerntaak drie niveaus onderscheiden. Voor ieder niveau zijn er prestatie indicatoren die een beeld geven van wat er van een student verwacht wordt na afloop van de propedeuse, respectievelijk de Managementstage in jaar 3 en het einde van de opleiding. Vanwege het ontbreken van een landelijke Body of Knowledge and Skills (BoKS) heeft de opleiding een eigen BoKS opgesteld waarmee de kennisgebieden en kernvaardigheden van facility managers in kaart zijn gebracht. Deze BoKS is gerelateerd aan het curriculum.

De opleiding FM richt zich volledig op het landelijk competentieprofiel. Met de operationalisering geeft ze richting aan het Rotterdamse profiel (informeel, laagdrempelig en 'getting things done') van de opleiding. De studenten worden opgeleid voor de volle breedte van het werkgebied conform de human centred-benadering, de activiteiten van mensen zijn altijd het vertrekpunt. Dit komt terug in de onderwijsvisie en visie op het vakgebied. Bij het realiseren van een fit for use-omgeving voor gebruikers maken studenten actief gebruik van data. Het onderwijs is daarvoor gericht op het ontwikkelen van een onderzoekende houding bij de student en het ontwikkelen van een kort cyclische manier van werken die sterk oplossingsgericht is.

Zonder de landelijke en internationale context uit het oog te verliezen focust de opleiding zich bovendien op Rotterdam; de opleiding i) stimuleert studenten om opdrachten en stages in de omgeving te zoeken, ii) gebruikt het IGO onderzoeksthema 'waardecreatie' en iii) wordt gezien als informeel, laagdrempelig, gericht op het realiseren en 'getting things done'. Het panel waardeert de 'human centred-benadering' en vindt dit passend voor de opleiding. In lijn met hetgeen de werkveldcommissie opmerkte tijdens de audit vindt het panel dat 'de harde kant' (bijvoorbeeld informatietechnologie en bedrijfskundige inzichten) als ook onderzoek sterker geaccentueerd kunnen worden in de beoogde leerresultaten.

Zowel binnen het Landelijk Overleg Opleidingen Facility Management (LOOFD) als op opleidingsniveau is het werk- en beroepenveld actief betrokken bij de vaststelling van het profiel.

Internationale oriëntatie

Voor het eindniveau gaat de opleiding uit van de internationaal vastgestelde Dublindescriptoren. Het bachelorniveau staat gelijk aan kwalificatieniveau 6 van het European Qualifications Framework (EQF). Door het lidmaatschap van de beroepsvereniging Facility Management Nederland (FMN) is de opleiding 'custom-member' van de International Facility Management Association (IFMA), waarbinnen internationale kennisuitwisseling plaatsvindt. Het platform European Facility Management Network (EuroFM) biedt een internationaal kader waarbij competentieprofielen en opleidingen internationaal vergeleken worden. De functies die veel Rotterdamse facility managers bekleden spelen zich af in een internationale beroepscontext waarbij gebruikers vaak werkzaam zijn in internationale of internationaal opererende bedrijven in de wereldhavenstad Rotterdam.

Weging en Oordeel

De beoogde leerresultaten voldoen aan het landelijke profiel, sluiten inhoudelijk aan op de eisen van het beroep en zijn voldoende specifiek. Ook zijn ze mede aan de hand van internationale referenties tot stand gekomen en met het werkveld besproken. De hogeschool brede ambities en bijvoorbeeld de binnen IGO-geformuleerde (regionale) focus laat ruimte om het 'Rotterdamse' profiel sterker te accentueren en onderscheidend te maken.

De opleiding heeft een heldere visie op het beroep waartoe ze opleidt. Het panel heeft waardering voor de 'human centred' benadering van de opleiding, maar vindt dat onderzoek en 'de harde kant' van het vakgebied sterker geaccentueerd kunnen worden.

Het panel komt dan ook tot het oordeel '**voldoende**' op Standaard 1.

4.2. Onderwijsleeromgeving

Standaard 2: Het programma, de onderwijsleeromgeving en de kwaliteit van het docententeam maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde leerresultaten te realiseren.

Toelichting NVAO: De beoogde leerresultaten zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma. Hierbij wordt rekening gehouden met de diversiteit van de toegelaten studenten. De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen en geven begeleiding. De onderwijsleeromgeving bevordert dat studenten op actieve wijze deelnemen aan de vormgeving van het eigen leerproces (*student-centred*). Opleidings specifieke voorzieningen worden beoordeeld, tenzij het gaat om instellingsbrede voorzieningen waarover bij de ITK al is gerapporteerd.

Bevindingen

Programma

De opleiding heeft haar pedagogische normen en waarden verbonden met de normen en waarden uit de beroepspraktijk van facility management. Een brede kennisbasis, handelen in de beroepspraktijk, professionele identiteit en kwalificerende beoordeling én permanente ontwikkelingsgerichte feedback zijn kenmerkend voor het onderwijs van de opleiding. Haar didactische concept omschrijft ze als: i) samenhangend en contextrijk onderwijs, ii) een krachtige leeromgeving door een '*just-in-time*' relevant onderwijsaanbod, activerende interactie en werken aan beroepsproducten, en iii) de student centraal door persoonlijke begeleiding en aandacht voor diversiteit. Dit concept vertaalt ze naar beleidsuitgangspunten voor de inrichting van haar onderwijs.

Het programma van de opleiding bestaat in jaar 1 en 2 voornamelijk uit binnenschools onderwijs met kennisgestuurde modulen en in iedere onderwijsperiode praktijkgestuurde onderwijs in de vorm van projecten. In jaar 2 is er een Praktijkstage, in jaar 3 gevolgd door de Managementstage. In jaar 3 staat ook het praktijkintegratie project (PI-project) op het programma. Een minor volgen de studenten in jaar 4, waarna in het laatste half jaar het afstudeeronderzoek volgt. Binnen elke onderwijsperiode wordt er studieloopbaancoaching (SLC) gegeven. Het panel vindt het van toegevoegde waarde dat de studenten in jaar 2 al een Praktijkstage gaan lopen en zo vroegtijdig in aanraking komen met het FM-werkveld.

Binnen de opleiding is de praktijk leidend voor het onderwijs. Zo gebruikt ze casuïstiek uit de praktijk, met gastsprekers en projecten met 'echte' opdrachtgevers. De verticale samenhang in het curriculum bestaat uit een kennisgestuurde leerlijn, gebaseerd op de kennisbasis uit de BoKS. De inhoud van de praktijkgestuurde leerlijn wordt bepaald door de dynamiek van de beroepspraktijk (projecten, stages en afstudeeronderzoek). De studentgestuurde programmaonderdelen zijn sterk afhankelijk van de keuzes van de individuele student. Vanaf jaar 2 neemt de kennisgestuurde leerlijn af ten gunste van de praktijkgestuurde leerlijn. De horizontale samenhang borgt de opleiding dankzij de overkoepelende thema's met een samenhang tussen het kennis- en praktijkgestuurde onderwijs. Kennisgestuurde modulen zijn ondersteunend voor de projecten en de stages. Hiervoor tracht de opleiding het kennisgestuurde onderwijs '*just in time*' te verzorgen waardoor de thema's voor de studenten inhoudelijk relevant en herkenbaar zijn. De studenten waarmee is gesproken tijdens de audit hebben begrip voor de '*just in time*' roostering van de programmaonderdelen, maar vertelden dat de opleiding niet altijd in haar opzet slaagt. Als voorbeeld is het vak Leiderschap genoemd dat na de Managementstage wordt verzorgd. Studenten hadden de leeropbrengst van dat vak naar eigen zeggen goed kunnen gebruiken tijdens die stage. Het panel vindt het een sterk punt dat studenten daadwerkelijk een leidinggevende rol hebben in de Managementstage en dat daar integer op wordt gecoacht.

"In iedere onderwijsperiode staat een inhoudelijk thema centraal. Omdat in onze visie op het beroep de mensen/gebruikers centraal staan, is dit het thema van het allereerste kwartaal. Andere thema's zijn services, huisvesting, de organisatie, in- en verkoop, facilitaire concepten en facilitaire strategie. Het thema huisvesting (jaar 1) bijvoorbeeld is opgezet rond het project Herhuisvesten van een organisatie, met als flankerende kennismodulen Bedrijfseconomie, Huisvesting en Recht. Het thema facilitaire strategie (jaar 3) is gebouwd rond het project Ontwikkelen Facilitaire Strategie en omvat tevens de kennismodulen Strategisch Facility Management, Facilitair Leiderschap en Verandermanagement." (Bron: Zelfevaluatie Hogeschool Rotterdam, opleiding Facility Management.)

Binnen het onderwijs kiest de opleiding ervoor om studenten zowel individueel en in groepsverband te laten werken aan beroepsproducten. De projecten in jaar 1 duren doorgaans één onderwijsperiode. Na jaar 1 worden de projecten omvangrijker en duren ze twee onderwijsperiodes. Het PI-project in studiejaar 3 is multidisciplinair, samen met derdejaars studenten van verschillende IGO-opleidingen werken de studenten samen voor een externe opdrachtgever. Ze schrijven zich in voor één van de vraagstukken die ontleend zijn aan de onderzoeksthema's van IGO, waaronder waardecreatie en circulaire economie. Een voorbeeld hiervan is de projectopdracht 'Maak Coolhaven Cool': over de vraag hoe dit gebied, samen met belanghebbenden, weer interessant kan worden gemaakt. Het panel vindt de samenwerking met 'echte contextrijke opdrachtgevers' een waardevolle toevoeging voor de opleiding en haar studenten.

De opleiding maakt gebruik van didactische werkvormen waarbij zoveel mogelijk sprake is van activerende interactie. Per onderwijsperiode stemt ze de gekozen werkvormen af waarbij wordt gestreefd naar variatie. Binnen de projecten hanteert de opleiding vormen zoals 'pressure cooking' en scrum. Ook biedt ze workshops aan buiten de gerelateerde kennismodulen om. Tijdens de terugkomdagen bij de Managementstage en het Afstudeeronderzoek gebruikt de opleiding een activerende werkvorm, georganiseerd in de vorm van stageateliers. Hierbij werken groepen studenten om de week, gedurende drie lesuren, intensief samen. Op die dagen biedt de opleiding *just in time* workshops aan op het gebied van onderzoek.

Onderzoek

De opleiding leidt studenten op tot kritische en onderzoekende professionals die met data onderbouwde adviezen geven, onderbouwde voorstellen doen en besluiten nemen op basis van feiten en data. Onderzoek is hiervoor geen aparte competentie maar is geïntegreerd in het competentieprofiel. De relevante kennisbasis is opgenomen in de BoKS. De praktijkgestuurde leerlijn is in het curriculum verweven met de onderzoekslijn. Ze is van mening dat de ontwikkeling van een onderzoekende houding en onderzoeksvaardigheden alleen kan plaatsvinden binnen beroepskritische situaties. Studenten moeten hiervoor op methodische wijze een praktijkvraagstuk kunnen benaderen, analyseren en op verantwoorde wijze zoeken naar de meest passende oplossing. Het ontwikkelen van een onderzoekende houding gebeurt geïntegreerd binnen alle programmaonderdelen en mondt uit in het Afstudeeronderzoek. Het panel constateert dat de opleiding onderzoek laat terugkomen in de praktijkgestuurde leerlijn en de ondersteunende kennismodulen. Specifieke en/of relevante onderzoeksthema's daarentegen zijn niet concreet ingebed in het curriculum.

Internationale oriëntatie

De Rotterdamse focus van de opleiding brengt met zich mee dat de opleiding qua casuïstiek, project- en onderzoeksopdrachten, indien mogelijk, uitgaat van een internationale beroepscontext. Internationalisering maakt integraal onderdeel uit van de kennis- en praktijkgestuurde leerlijn en komt terug in het curriculum bij: i) taalvaardigheid, ii) internationalisation at home en iii) studentmobiliteit. Vanaf studiejaar 2018-2019 nemen alle studenten in de vier jaar dat ze FM studeren, deel aan een buitenlandse studiereis. Nu is dat bijvoorbeeld mogelijk binnen de module FM in Internationale Context (jaar 3), waar een internationale studiereis is opgenomen naar één van de partnerhogescholen in Berlijn en Helsinki.

Zowel de tijdens de audit gesproken studenten als het panel vinden het een goede ontwikkeling dat een buitenlandse studiereis 'verplicht' onderdeel gaat uitmaken van de opleiding en ondersteunen de wens van de opleiding om internationaliseringsactiviteiten meer te integreren in het curriculum.

Borging

De opleiding hanteert een gedetailleerde competentiedekkingsmatrix en een bijbehorende BoKS als borgende instrumenten voor de inhoud van het programma. De kwaliteitscoördinatoren hebben evaluatie-instrumenten ontwikkeld die de modulehouders inzetten voor de verbetering van de eigen module. Zij leveren input aan de curriculum-, opleidings- en werkveldadviescommissie, die een centrale kwaliteitsborgende rol hebben bij de vormgeving en inhoud van het programma als geheel en de onderdelen daarvan. Voor de professionele oriëntatie van het curriculum, met name voor projecten en onderzoek, werkt de opleiding samen met facilitaire partners uit het werk- en beroepenveld in Rotterdam en omstreken.

Op opleidingsniveau werkt de werkveldadviescommissie (WAC) mee aan de operationalisering van het competentieprofiel en op individuele basis leveren facility professionals een bijdrage aan onderwijs en/of toetsing: als opdrachtgever van onderwijsprojecten, bedrijfsbegeleider, gastdocent, externe deskundige bij de beoordeling van het eerstejaarsassessment en bijvoorbeeld bij het afstudeeronderzoek. Bij de operationalisering en bij de interne borging speelt de curriculumcommissie (CuCo) een centrale rol. De opleidingscommissie (OC) adviseert en stemt in bij de vaststelling van het curriculum en specifieke onderdelen van de Onderwijs- en Examenregeling (OER).

Docenten

De docentencapaciteit van de opleiding FM is circa 18 fte met een docent-studentratio van 1:19. De opleiding maakt onderscheid tussen docenten (14,3%), kerndocenten (47,6%), hogeschooldocenten (33,3%) en een hoofddocent (4,8%). Docenten houden zich voornamelijk bezig met de onderwijsuitvoering. De kern- en hogeschooldocenten doen dat ook maar hebben ook onderzoeks- en ontwikkeltaken en een aantal organisatorische en coördinerende taken. De expertise van de hoofddocent ligt op het vlak van onderzoek en onderzoeksvaardigheden binnen de opleiding, kennisdeling en kennisontwikkeling. Een aantal docenten is ook elders binnen IGO of HR werkzaam. Op specifieke terreinen nodigt de opleiding gastsprekers uit. Het panel constateert dat vrijwel alle docenten beschikken over relevante werkervaring en 81% over een masterdiploma.

De docenten in vaste dienst beschikken over de Basiskwalificatie Didactische Bekwaamheid (BDB). Nieuwe docenten zonder onderwijsbevoegdheid zijn verplicht de 'QuickStart'- en de didactische BDB-cursus te volgen. Hierbij worden ze gecoacht door ervaren docenten. Het professionaliseringsbeleid van de opleiding is gericht op teamgerichte en individuele scholing. Zo gaat bijvoorbeeld tijdens teamdagen de aandacht uit naar activerende didactiek, feedback, peerfeedback en feedforward, ontwikkeling minor, rendement en teamleren. Voor de bedrijfsbegeleiders van de stages is er jaarlijks een scholingsbijeenkomst waar niet alleen het curriculum en het competentieprofiel aan de orde komen, maar ook het ontwikkelen van een onderzoekende houding en onderzoeksvaardigheden. De leden van de opleidings-, toets- en examencommissie, studieloopbaancoaches en docenten die zich bezighouden met de ontwikkeling van onderzoeksvaardigheden nemen deel aan scholingsactiviteiten op hun eigen terrein. De docenten die bij de Managementstage zijn betrokken, zijn de afgelopen twee jaar opgeleid als, en inmiddels bevoegd als, assessor. Docenten hebben individueel de mogelijkheid om hun vakinhoudelijke kennis te actualiseren. Tijdens de jaarlijkse planningsgesprekken kunnen zij aangeven waar ze behoefte aan hebben. De opleiding organiseert cursussen (Lean Six Sigma en Engels) voor docenten en biedt de mogelijkheid om vakbijeenkomsten bij te wonen van partners zoals Facilicom, FGB Facility Group en Yask Facility Management.

Zowel het panel, als de tijdens de audit gesproken studenten, zijn zeer positief over het docententeam. Zij worden o.a. gewaardeerd om hun vakkennis, enthousiasme en coachende vaardigheden.

Voorzieningen

De opleiding wil, overeenkomstig haar onderwijsvisie, een thuisbasis zijn voor studenten en docenten, met een krachtige leeromgeving waarvan de beroepspraktijk een wezenlijk onderdeel is en waarin de studenten worden uitgedaagd om actief en samenwerkend te leren. Ze realiseert dit door opleidings specifieke voorzieningen: i) fysieke leeromgeving, ii) digitale leeromgeving en iii) mediatheek passend in te richten.

Sinds 2015-2016 is FM gehuisvest in een door docenten en studenten ontworpen omgeving: het FMdomein. Hier vinden de meeste lessen en overige bijeenkomsten plaats. Uitgangspunt bij het ontwerp was het creëren van een toegankelijk en laagdrempelige leer- en werkomgeving waarin studenten en docenten samenwerken. Studenten kunnen in het FMdomein na de lessen ook blijven werken. Voor de werkplekken van de docenten is de onderwijsinhoud leidend. Per onderwijsperiode zitten de docenten die verantwoordelijk zijn voor op dat moment belangrijke modules, bij elkaar. Met het bevorderen van de samenwerking en kennisdeling als doel. Het panel vindt het FMdomein aantrekkelijk en efficiënt ingericht en ook de studenten zeiden zeer tevreden te zijn over het FMdomein. Minder tevreden zijn de studenten over 'de tentamenkelder' waar ze zo nu en dan een tentamen moeten maken en de roostering, deze zou efficiënter kunnen worden ingericht.

Voor de digitale leeromgeving hanteert de opleiding Cumlaude. Hier vinden de studenten alle modulewijzers, oefentoetsen, opdrachten, voorbeelden in instructiefilms. Het inleveren van opdrachten gebeurt ook via Cumlaude dat tevens de mogelijkheid biedt tot archivering en plagiaatcontrole met behulp van Ephorus. Het programma Praktijklink hanteert de opleiding om processen tussen stage- en afstudeerbedrijven met de opleiding te stroomlijnen. De 'Mijn HR-app', die studenten voorziet van de juiste informatie over modules en hun studievoortgang wordt zeer geapprecieerd door, tijdens de audit gesproken, studenten.

De hogeschool beschikt over een mediatheek op de locatie Academieplein. Hier zijn voor FM vakspecifieke naslagwerken, theorieboeken en vakbladen aanwezig. Via de mediatheek hebben studenten toegang tot diverse databases waardoor ze beschikken over een groot aanbod aan vakinhoudelijke, bedrijfsspecifieke en wetenschappelijke publicaties. Via interbibliotheecair leenverkeer kunnen ze vakliteratuur lenen uit andere bibliotheken.

Studenten krijgen gedurende de opleiding persoonlijke begeleiding met een toenemend beroep op de zelfregie van de student. Ze krijgen begeleiding door de docenten van de modules en projecten, maar ook door de SLC-coaches, peercoaches en, indien nodig, studentendecanen. De opleiding kiest bewust voor coaching. Ze coacht studenten bij de ontwikkeling van hun professionele identiteit om in studie en loopbaan regie te voeren en richt zich hierbij op vier thema's: i) de kwaliteit en motieven van de student, ii) de keuzes die de student binnen en buiten de opleiding maakt, iii) de ontwikkeling van de student en iv) de ambitie van de student. Studenten kunnen, afhankelijk van hun interesses, accenten leggen binnen hun studie bij praktijkkeuzes, het keuzeonderwijs, minoren (FM biedt zelf de minor fit-4-use aan en samen met de opleiding Vastgoed en Makelaardij de minor Real Estate en Facility Management), honoursprogramma en het afstudeeronderzoek. Het panel waardeert de diversiteit, breedte en mogelijkheden die studenten hebben om hun opleiding 'te kleuren' en de begeleiding die ze hierbij krijgen.

Weging en Oordeel

De inhoud van het programma wordt voldoende actueel gehouden, is divers, breed en is dekkend voor de beoogde leerresultaten. Het beroepenveld is betrokken bij de actualisering van het programma en wordt ingezet bij de contextrijke projecten.

De toegepaste didactiek en werkvormen sluiten aan op de wijze waarop de beoogde leerresultaten zijn vormgegeven en helpen studenten deze te behalen. Het 'just-in-time' aanbieden van lesstof bij het kennisgestuurde onderwijs daarentegen slaagt niet altijd. De praktijkstage in jaar 2 biedt, naar de mening van het panel veel toegevoegde waarde. Internationalisering en onderzoek zijn uitgewerkt in lijn met hetgeen de beoogde leerresultaten veronderstellen, maar internationalisering kan beter geïntegreerd worden in het curriculum. Onderzoek kan inhoudelijk worden versterkt door het inzetten van daadwerkelijk specifieke en/of relevante onderzoeksthema's.

Uit een door de opleiding verstrekt overzicht van kwalificaties van het, grotendeels Mastergeschoolde, docentencorps blijkt een goede dekking van deskundigheden die nodig is om het programma te verzorgen. Deze kwalificaties, en met name de actuele vak kennis van docenten en wisselwerking met het werkveld blijken eveneens uit het docentengesprek tijdens de audit. De studenten bevestigen dit en zijn tevreden over hun didactische en coachende kwaliteiten. Het gewaardeerde, vakbekwame, enthousiaste en ontwikkelingsgerichte docententeam professionaliseert zich stelselmatig, wat de opleiding faciliteert. Ook werken ze als team samen, stelt het panel vast.

De huisvesting van de opleiding, het FMDomein, faciliteert het gekozen onderwijsconcept. Studenten hebben er voldoende werkplekken, docenten zijn goed bereikbaar en de fysieke studieomgeving wordt ervaren als prettig en stimulerend. Ook de opleidingsspecifieke faciliteiten, waaronder de 'Mijn HR-app' zijn van voldoende kwaliteit. Wel zien de studenten graag de 'tentamenkelder' verdwijnen en de roostering verbeteren. De studenten zijn tevreden over de kwaliteit van de SLC, omdat de inhoud van de opleiding en het proces van persoonlijke ontwikkeling in de begeleiding samenkomen. Op basis hiervan komt het panel tot het oordeel **'voldoende'**.

4.3. Toetsing

Standaard 3: De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Toelichting NVAO: De beoordeling is valide, betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. De eisen zijn helder voor de studenten. De kwaliteit van de tentaminering en examinering wordt voldoende gewaarborgd en voldoet aan de wettelijke deugdelijkheidsvereisten. De toetsen ondersteunen het eigen leerproces van de student.

Bevindingen

Het toetsbeleid van IGO biedt voor de opleiding de kaders waarbinnen zij het systeem van toetsing vormgeeft. Jaarlijks stelt de opleiding, op basis van het curriculum voor het volgende collegejaar, een eigen toetsplan op. Hierin verwoordt ze haar visie op toetsing, het toetsprogramma en zet ze de kwaliteitsborging uiteen. De competentiedekkingsmatrix maakt onderdeel uit van dit toetsplan. Alle modulewijzers bevatten een verantwoording en een toetsmatrix met informatie over de toetsvormen en het beoordelingsformulier. Het toetsbeleid van FM komt in grote lijnen neer op:

- Het systeem van toetsen ligt in één lijn met de onderwijsvisie en is gericht op kwalificerende beoordelingen en permanente, ontwikkelingsgerichte feedback;
- De leerdoelen van de modules, afgeleid van het beroepsprofiel, zijn leidend voor de toetsing;
- Het systeem van toetsen kent een mix van toetsvormen, gerelateerd aan de drie leerlijnen in het curriculum;
- Belangrijke uitgangspunten zijn integrale toetsing en individuele toetsing;
- Bij programmaonderdelen met externe opdrachtgevers hebben zij een adviserende rol bij toetsing en beoordeling;
- Het toetsen en beoordelen is mede dankzij de borgingsmechanismen rond de toetskwaliteit valide, betrouwbaar, transparant, authentiek en efficiënt.

In haar toetsvisie staan twee functies van toetsen centraal: i) de ontwikkelingsgerichte (formatieve) functie en de kwalificerende (summatieve) functie van toetsing. Bij de formatieve toetsing maakt de feedback op gemaakte opdrachten en toetsen onderdeel uit van de toetsing. Binnen de kennisgestuurde leerlijn kunnen studenten voorbeeldtoetsen maken en na de toetsuitslag hun gemaakte werk en de beoordeling daarvan inzien. Bij de praktijkgestuurde leerlijn bieden de beoordelingsformulieren inzicht in de achtergronden van de beoordeling en het cijfer. Ook ontvangen studenten tijdens de voortgangsgesprekken feedback van docenten en worden ze gevraagd feedback te geven op elkaars producten en op de samenwerking. In de studentgestuurde leerlijn komen de persoonlijke leerdoelen aanbod. Hier maakt de opleiding gebruik van persoonlijke feedback, feedforward en bij groepsbijeenkomsten van peer review en 360°-feedback. Het panel vindt dit een passende opzet, ook kijkend naar de didactische keuze van de opleiding.

Voor de summatieve toetsing zijn in het curriculum drie integrale assessments opgenomen: i) aan het eind van jaar 1 (SLC), ii) in jaar 3, na afloop van de managementstage en iii) in jaar 4, bij het afstudeeronderzoek. Daarnaast komt integrale en individuele toetsing terug in de drie leerlijnen van het curriculum. In de kennisgestuurde leerlijn wordt kennis van, inzicht in en toepassing van de BoKS individueel getoetst. In jaar 1 en 2 is de toetsing op het beheersingsniveau van kennis en begrip, in jaar 3 en 4 is het niveau van toepassen en evalueren dominerend. De opleiding gebruikt hiervoor een mix aan toetsvormen: open vragen, multiple choice, individuele en groepsopdrachten, reflectieverslagen en presentaties. Bij de projecten in de praktijkgestuurde leerlijn beoordeelt de opleiding de student altijd op groeps- en op individueel niveau. Daar waar de opleiding gebruik maakt van assessment wordt deze afgenomen door twee assessoren. De studentgestuurde leerlijn werd voorheen getoetst aan de hand van een portfolio, dit portfolio is vervangen door een persoonlijk profiel waarvoor studenten diverse opdrachten verzamelen.

De tijdens de audit gesproken studenten zijn over het algemeen tevreden over de toetsing, "vooral de koppeling met de praktijk maakt het interessant en je merkt de overlap met de theorie binnen de projecten", aldus één van deze studenten. De door het panel bekeken toetsen zijn divers en van goed niveau.

Afstudeerprogramma

De opleiding toetst op drie plekken in het curriculum de competenties op eindniveau, niveau 3. Gezamenlijk vormen: i) de Managementstage (jaar 3), ii) het project Ontwikkelen Facilitaire Strategie (jaar 3) en iii) het afstudeeronderzoek (jaar 4), het afstudeerprogramma. In de eerste twee onderdelen worden ook prestatie-indicatoren op niveau 2 afgetoetst. De studenten moeten een voldoende halen voor alle onderdelen van het afstudeerprogramma; dit resulteert in drie eindcijfers.

<p>Managementstage</p> <p>Studenten werken gedurende twee onderwijsperioden in de praktijk aan hun leidinggevende competenties op operationeel niveau. Ze voeren hierbij zelfstandig een onderzoek uit naar een actueel facilitair vraagstuk op tactisch niveau. Het onderzoek resulteert in een advies met oplossingen voor het facilitair vraagstuk en een implementatievoorstel voor de verbetering. De beoordeling van de Managementstage bevat een aantal producten. Alleen het assessment (20% van de beoordeling) geldt als onderdeel van het afstudeerprogramma en wordt afgenomen door twee examinatoren.</p>
<p>Project Ontwikkelen Facilitaire Strategie</p> <p>In dit project werken studenten samen in projectgroepen van 5 studenten. Ze fungeren als externe adviseur voor een facility manager uit de praktijk met als doel: het opstellen van een nieuwe facilitaire strategie voor een specifieke organisatie, uitgewerkt in een business case. De opdracht acquireren de studenten zelf. De producten die ze opleveren zijn een acquisitieplan, een projectvoorstel en een visiedocument. Dit zijn groepsproducten waarop de docent tijdens werksessies feedback/feedforward geeft. De toetsing bestaat uit een groepsopdracht (40%) en een individueel mondeling examen (60%). Dit examen wordt afgenomen door twee examinatoren (één vanuit het werkveld) en maakt onderdeel uit van het afstudeerprogramma.</p>
<p>Afstudeeronderzoek</p> <p>In het afstudeeronderzoek doen studenten, gedurende twee onderwijsperioden, onderzoek bij een afstudeerorganisatie. Zij acquireren de opdracht zelf en werken vrijwel geheel zelfstandig en krijgen vanuit de afstudeerorganisatie feedback van hun bedrijfsbegeleider. Op de terugkomdagen zijn in de vorm van ateliers peer review en feedbackmogelijkheden door de docent-begeleider en zijn er diverse vertegenwoordigers uit het werkveld aanwezig om vragen te beantwoorden. Het eindcijfer is gebaseerd op de beoordeling van het onderzoeksrapport (50%), de mondeling verdediging (30%) en het functioneren in de afstudeerorganisatie (20%). Deze onderdelen worden tijdens de afstudeerzitting gedurende twee consensusbijeenkomsten beoordeeld door de afstudeercommissie. Deze bestaat uit drie examinatoren eindniveau: de docent begeleider, een tweede docent (de tweede lezer) en een externe examiner eindniveau uit het beroepenveld, allen aangewezen door de examencommissie.</p>

Het panel heeft steekproefsgewijs vijftien studenten geselecteerd. Van deze studenten heeft het panel onderdelen van het afstudeerprogramma (zie boven) onderzocht. Het onderdeel 'afstudeeronderzoek' wordt door de opleiding beoordeeld aan de hand van een afstudeerzitting door een zorgvuldig samengestelde afstudeercommissie die bestaat uit drie examinatoren eindniveau. Twee daarvan zijn niet betrokken bij de begeleiding van de student, en een daarvan representeert het beroepenveld. Het afstudeeronderzoek wordt beoordeeld tijdens de afstudeerzitting.

Voorafgaand vullen de afzonderlijke beoordelaars de beoordelingsformulieren in. Op basis van deze individuele beoordelingen wordt tijdens de zitting het eindoordeel door de beoordelaars bediscussieerd. De uitkomst van de discussie en onderliggende beweegredenen worden echter niet adequaat gerapporteerd. Dit vermindert de transparantie van de beoordeling van het onderzoeksrapport. Deze constatering sluit aan bij onderzoek van de examencommissie. Na overleg met de opleiding spreekt het panel zijn vertrouwen uit dat de transparantie beter geborgd zal worden, en dat de examencommissie hierop toeziet.

Borging

De curriculumcommissie is eindverantwoordelijk voor het toetsplan. De opleidingscommissie heeft instemmingsrecht bij de vaststelling van het curriculum, inclusief de gekozen toetsvorm. De IGO-brede examencommissie is eindverantwoordelijk voor de kwaliteitsborging van toetsing en examinering. In deze commissie heeft iedere bacheloropleiding één afgevaardigde. De examencommissie mandateert de toetscommissie FM om de kwaliteit en het niveau van tentamens en examens periodiek te screenen. Zowel de examen- als de toetscommissie rapporteert over de werkzaamheden in het jaarverslag. De bevindingen zijn voor de curriculumcommissie aanleiding tot eventuele verbetermaatregelen. In de toetsontwerpfase zijn altijd twee docenten betrokken. Op basis van een checklist controleert de tweede docent schriftelijke toetsen op correctheid, vraagstelling, puntenverdeling en antwoordmodellen. Bij de formatieve en summatieve toetsing van projecten en stages zijn altijd meerdere 'ogen' betrokken. De rubrics zijn belangrijke instrumenten bij de kwaliteitsborging van de toetsbeoordeling. Hiernaast kalibreert de opleiding met alle beoordelaars, inclusief externe deskundigen, over de beoordeling van het eindniveau. In 2018 zijn ook enkele Rotterdamse afstudeercoördinatoren als extern examinerator betrokken bij het afstuderen van De Haagse Hogeschool, dit vindt het panel een goede ontwikkeling.

Na afname van de toets worden de uitkomsten van de toetsanalyse van de toetscommissie verwerkt door de modulehouder bij het herontwerp van de toetsing. Bij het indienen van rapporten door studenten worden deze altijd gescand door Ephorus op plagiaat. Studenten hebben tijdens de audit aangegeven dat het nakijken van de toetsing plaatsvindt binnen de opgegeven termijn. Ook hebben ze de mogelijkheid tot het inkijken en bespreken van gemaakte toetsen. Het panel constateert dat de examen- en toetscommissie competent zijn.

Weging en Oordeel

Het toetsbeleid van de opleiding sluit aan bij de didactische keuzes en wordt door docenten consequent en op deskundige wijze ten uitvoer gebracht. Studenten geven aan tevreden te zijn over de toetsing, ze weten wanneer en waarop ze getoetst worden. Ook zijn ze tevreden over de inhoud en spreiding van de reguliere toetsing.

Het panel constateert dat er discussie plaatsvindt tussen de individuele beoordelaars van het onderzoeksrapport, een onderdeel van het afstudeerprogramma. Het eindoordeel is echter minder transparant omdat die discussie niet adequaat wordt gerapporteerd. Na overleg met de opleiding spreekt het panel zijn vertrouwen uit dat de transparantie beter geborgd zal worden, en dat de examencommissie hierop toeziet. Een sterk punt is de uitwisseling van afstudeercoördinatoren met De Haagse Hogeschool. Het panel komt tot het oordeel '**voldoende**' voor Standaard 3.

4.4. Gerealiseerde leerresultaten

Standaard 4: De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd.

Toelichting NVAO: Het realiseren van de beoogde leerresultaten blijkt uit de uitkomsten van toetsen, de eindwerken en de wijze waarop afgestudeerden in de praktijk of in een vervolgopleiding functioneren.

Bevindingen

Voorafgaand aan de audit beoordeelde het panel, steekproefsgewijs, vijftien afstudeerdossiers van de in de laatste twee jaar afgestudeerde studenten. Een afstudeerdossier bestaat per student uit een werk van de managementstage, het project facilitaire strategie en het afstudeeronderzoek. Het panel vond deze diverse werken alle hbo-bachelor waardig en constateerde een mooie spreiding qua onderwerpen en methodiek binnen deze eindwerken. De beoordeling van de eindwerken komt grotendeels overeen met de beoordeling door de examinatoren.

Gezien de beoogde leerresultaten en de profilering, focus op 'waarde creatie', van de opleiding had het panel verwacht 'fit-4-use' en innovatieve oplossingen veelvuldiger aan te treffen in het eindwerk. Het panel constateert dat ten behoeve van het afstudeerproces veelal dezelfde onderzoeksmethoden en managementtools gebruikt worden. Hiervan is de relevantie niet altijd duidelijk.

De tijdens de audit gesproken werkveldadviescommissie leden zijn tevreden over het niveau van de afstudeerders. Zo zijn ze "consistent qua niveau, zeer resultaatgericht" en hanteren het motto "niet lullen maar poetsen", aldus één van de werkveldadviescommissie leden. De opleiding kan, in de ogen van deze commissieleden, winst halen door de 'harde kant', waaronder technologische ontwikkelingen van FM beter te belichten. Ook de alumni zijn tevreden over de opleiding. Zo vindt 81% van de respondenten uit de hbo-monitor (2017) dat de opleiding een goede basis geeft om de competenties verder te ontwikkelen en werkt 85% van de respondenten op een functieniveau dat passend is voor het opleidingsniveau.

Circa 20 procent van de HRO FM-alumni stroomt na het afstuderen direct door naar een masteropleiding aan de Erasmus Universiteit Rotterdam of elders. Hier zijn vooral de bedrijfs- en bestuurskundige vervolgstudies populair.

Weging en Oordeel

De oordelen van het panel over de selectie van afstudeerdossiers komen grotendeels overeen met de beoordeling door de examinatoren. De afstudeeronderzoeken hebben een goede spreiding en zijn methodologisch aan de maat. Het 'fit-4-use' en 'innovatieve oplossingen' kunnen sterker terugkomen binnen het eindwerk. De alumni vinden dat de opleiding hen adequaat heeft voorbereid op de beroepspraktijk en het werkveld is te spreken over de kwaliteit en het functioneren van de alumni. Het panel beoordeelt standaard 4 als '**voldoende**'.

5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Het panel beoordeelt de standaarden 1, 2, 3 en 4 van de bacheloropleiding Facility Management van Hogeschool Rotterdam met een 'voldoende'.

Conform de beslisregels van de NVAO komt het eindoordeel over de opleiding daarmee uit op 'voldoende'.

Het panel adviseert de NVAO om de accreditatie van de opleiding met zes jaar te verlengen.

6. AANBEVELINGEN

Het panel beveelt de opleiding aan om:

- Een logische en concrete uitwerking van verschillende visies en bedoelingen (HR, IGO, LOOFD, pedagogisch) door te laten werken in het opleidingsprofiel.
- Meer specifieke en/of relevante (passend bij het Rotterdamse profiel/couleur locale) onderzoeksthema's in te bedden in het curriculum;
- De transparantie van de beoordeling (door verslaglegging van de beoordeling) van het afstudeeronderzoek en daarmee de betrouwbaarheid van de beoordeling te vergroten;
- De beoogde leerresultaten en de geformuleerde doelen van de opleiding omtrent innovatieve oplossingen terug te laten komen in het eindwerk.

BIJLAGE I**Scoretabel**

Scoretabel paneloordelen Hogeschool Rotterdam hbo-bacheloropleiding Facility Management voltijd	
Standaard	Oordeel
Standaard 1. De beoogde leerresultaten	V
Standaard 2. Onderwijsleeromgeving	V
Standaard 3. Toetsing	V
Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten	V
Algemeen eindoordeel	V

BIJLAGE II Programma, werkwijze en beslisregels

Auditprogramma Beperkte Opleidingsbeoordeling t.b.v. hbo-bacheloropleiding Facility Management – Hogeschool Rotterdam – 6 december 2018

Programma – dag 1 - 6 december 2018

8.00 u	Ontvangst panelleden
8.10 u	Introductie en welkom door opleidingsmanager
8.20 u	Documenten lezen
9.30 - 10.15 u	Ronde 1: Eerste 100 dagen (standaard 2)
	<p><i>Het panel krijgt een introductie van 5 min. over de eerste 100 dagen van de student en de wijze waarop we binding creëren. Wat beleeft en leert onze 1e jaars student, hoe wordt hij/zij gecoacht en begeleid?</i></p> <p>Panel spreekt met:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ trainer, tevens coach, professionele identiteit▪ docent Engels, internationalisering, coach▪ twee FM docent en tevens coaches▪ peercoach▪ en twee 1e jaars studenten
10.15 - 10.25 u	Pauze
10.25 - 10.40 u	Kort bezoek aan het onderwijs van die dag: eerstejaarsproject Aanbieden Facilitaire Service; koffiecórner
10.45 - 11.45 u	Ronde 2: Contextrijk onderwijs (standaard 2 en 3)
	<p><i>Het panel krijgt een introductie van 5 min. over hoe de praktijk centraal staat in ons onderwijs, hoe we in contact staan met het werkveld en hoe we de kwaliteit van het curriculum borgen.</i></p> <p>Panel spreekt met:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ drie FM docenten▪ 2e jaars student en zijn bedrijfsbegeleider, facilitair coördinator van CBRE en▪ 3e jaars student met haar bedrijfsbegeleider, facility manager van het Libanon Lyceum.
11.45 - 12.30 u	Ronde 3: Studenten (standaard 1 t/m 4)
	<p><i>Het panel krijgt de gelegenheid om met studenten alleen te spreken.</i> Het panel spreekt met een 1e jaars studente, twee 2e jaars studenten, een 3e jaars en twee 4e jaars studenten.</p>
12.30 - 13.00 u	Lunch
13.10 - 14.10 u	Ronde 4: Afstuderen (standaard 1 en 4)

	<p>Het panel krijgt een introductie van 5 min. over de samenhang en doelen van het afstudeerprogramma.</p> <p>Het panel spreekt met:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ hoofddocent, afstudeercoördinator ▪ coördinator managementstage ▪ modulehouder project facilitaire strategie ▪ twee extern examinatoren en leden WerkveldAdviesCommissie (Facilitair professional) en (Facilicom) ▪ twee 4e jaars studenten ▪ twee Alumni (examendata 16/4/2018 en 10/11/2016)
14.10 - 14.30 u	Overleg panelleden
14.30 - 15.15 u	Ronde 5: Commissies (standaard 1 t/m 4)
	<p>Het panel krijgt de gelegenheid om met alle kwaliteitsborgende commissies te spreken.</p> <p>Het panel spreekt met:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ voorzitter opleidingscommissie, FM docent ▪ studentlid opleidingscommissie, 2e jaars ▪ studentlid opleidingscommissie, 5e jaars ▪ voorzitter toetscommissie, FM docent ▪ lid toetscommissie, FM docent ▪ voorzitter examencommissie
15.15 - 15.45 u	Ronde 6: Sturing (standaard 1 en 4)
	<p>Tot slot kan het panel ingaan op de sturing en toekomst van de opleiding.</p> <p>Het panel spreekt met:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ opleidingsmanager FM ▪ hoofddocent ▪ voorzitter curriculumcommissie
15.45 - 16.30 u	Overleg panelleden
16.30 - 17.00 u	Terugkoppeling door het panel
17.00 - 17.15 u	Pauze
17.15 - 18.00 u	Ontwikkelgesprek

Werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende voltijdopleiding is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland" van september 2016. Daarin staan de standaarden vermeld waarop het panel zich bij de beperkte opleidingsbeoordeling van een opleiding moet richten en de criteria aan de hand waarvan het panel zijn oordeel over de opleiding moet bepalen.

Op basis van de door opleiding geleverde documentatie heeft het auditteam zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de voltijdvariant.

De visitatie was gericht op een verificatie van de bevindingen uit de documentenanalyse en het verkrijgen van aanvullende informatie over de inhoud van het programma. Dit geschiedde door gesprekken met vertegenwoordigers van de opleiding, studenten en het werkveld, die waren te kenschetsen als 'gesprekken tussen vakgenoten'.

De verificatie door het auditteam geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geleidingen te bespreken en aan de hand van additionele documentatie en - daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft- ook door eigen waarneming.

Na overleg met de betreffende opleiding heeft het auditteam met in achtname van de daartoe strekkende regels van de NVAO en op basis van zijn documentanalyse en de daaruit voortvloeiende specifieke aandachtspunten de keuze van de gesprekspartners vastgesteld.

Afstemming tussen alle deelpanels heeft allereerst plaatsgevonden door de instructie die de panelleden krijgen met betrekking tot het beoordelingskader. De tussen Hobéon en NQA gekalibreerde criteria voor de beoordeling maken onderdeel uit van deze instructie. Daaraan voorafgaand is de afstemming geborgd door overlap in de bezetting tussen alle deelpanels. Daarnaast is, rekening houdend met het feit dat elke opleidingsbeoordeling een individuele beoordeling betreft, vanuit de overlap in de bezetting, waar relevant voortschrijdend gereflecteerd op vorige bezoeken binnen deze visitatiegroep. Verder wordt de afstemming tussen de panels geborgd door de ondersteuning van zo veel mogelijk dezelfde secretaris vanuit zowel Hobéon als NQA en door de inzet van getrainde voorzitters.

Het oordeel van het auditpanel vastgelegd in een conceptrapport werd aan de opleiding voorgelegd voor een toets op eventuele feitelijke onjuistheden.

Beslisregels

Volgens de NVAO-Beslisregels Accreditatie kan een onderwerp 'onvoldoende', 'voldoende', 'goed' of 'excellent' scores. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskaders accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland, September 2016'.

Wanneer er sprake is van verschillende varianten van een opleiding (bijvoorbeeld: voltijd, deeltijd en duaal), dan moet uit de beoordeling blijken dat voor elke variant de kwaliteit is gewaarborgd op grond van de standaarden uit het betreffende beoordelingskader om te komen tot een positief eindoordeel over de opleiding.

Indien een opleiding onder één CROHO-registratie wordt aangeboden op meerdere locaties, kan de opleiding alleen voor accreditatie in aanmerking komen als uit de beoordeling blijkt dat elke locatie voldoet aan de in het betreffende kader genoemde kwaliteitsstandaarden.

Beperkte opleidingsbeoordeling

- Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval 'onvoldoende' indien i) standaard 1 'onvoldoende' is, ii) een of twee standaarden 'onvoldoende' en herstel binnen twee jaar niet realistisch en haalbaar is of iii) drie of meer standaarden 'onvoldoende'.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'voldoende' zijn indien ten minste twee standaarden 'voldoende' zijn, waaronder in elk geval standaard 1, en herstel van de tekortkoming(en) bij de 'onvoldoende' standaarden realistisch en haalbaar is binnen twee jaar.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'goed' zijn indien ten minste alle standaarden minimaal voldoende zijn en twee standaarden als 'goed' worden beoordeeld, waaronder in elk geval standaard 4.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'excellent' zijn indien ten minste alle standaarden minimaal 'voldoende' worden bevonden en twee standaarden als 'excellent' worden beoordeeld, waaronder in elk geval standaard 4.

BIJLAGE III Lijst geraadpleegde documenten

- Alumni-onderzoek Facility Management (FM, maart 2015)
- Alumni-onderzoek Facility Management (FM, maart 2015)
- Auditrapport bacheloropleiding Facility Management (AMC, januari 2014)
- Competentiedekkingsmatrix Toetsplan Facility Management 2018-2019 (FM, april 2018)
- Evaluatie bedrijfsbegeleiders afstuderen FM (IGO, augustus 2018)
- Evaluatie extern deskundige afstuderen (IGO, augustus 2018)
- Evaluatie studenten afstuderen FM (IGO, augustus 2018)
- Handboek kwaliteit bacheloropleiding IGO (IGO, februari 2017)
- HBO Monitor FM 2017
- Hogeschoolgids IGO, Bacheloropleidingen 2018-2019
- IGO-toetsbeleid 2017-2020
- Jaarplan 2018-2019 toetscommissie FM (FM, september 2018)
- Jaarplan Opleidingscommissie 1718 (FM, september 2017)
- Jaarrapportage Opleidingscommissie Facility Management 1617
- Jaarverslag Examencommissie IGO 2016-2017
- Keuzegids hoger beroepsonderwijs 2019
- Landelijk competentieprofiel Facility Management (LOOFD, 2012)
- Match van de BoKS met curriculum (FM, april 2018)
- Modulewijzer Afstudeeronderzoek 2017-2018 (FM, november 2017)
- Modulewijzer project Ontwikkelen Facilitaire Strategie (januari 2018)
- Modulewijzer Regie over je studie en loopbaan jaar 1 (FM augustus 2018)
- Modulewijzer Regie over je studie en loopbaan jaar 3 (FM augustus 2018)
- Notitie bacheloropleiding Facility Management (AMC, mei 2018)
- Notitie Toetsplanning Facility Management (FM, november 2017)
- Notulen rondetafelbijeenkomsten werkveldadviescommissie (FM, 2012)
- Onderwijsvisie Hogeschool Rotterdam (HR, augustus 2016)
- Onderzoeksrapport uitval Facility Management 2016-2017
- Opleidingsprofiel bacheloropleiding Facility Management (FM, april 2018)
- Praktijk- en onderzoekslijn (FM, januari 2018)
- Proces module-evaluatie FM (FM, april 2017)
- Profielschets examinatoren Hogeschool Rotterdam (HR, april 2014)
- Projectcontract Facility Management curriculum 2020 (FM, september 2018)
- Quickscan eindniveau bachelor Facility Management (FM, maart 2018)
- Rapportage Toetsanalyse module Financieel Management 2017-2018
- Rapportage Toetsanalyse SLC jaar 1 (FM, juni 2014)
- Representatieve selectie van handboeken en overig studiemateriaal.
- Terugkoppeling kwartaalevaluatie jaar 1, onderwijsperiode 4, studiejaar 2016-2017
- Terugkoppeling kwartaalevaluatie jaar 2, 2017-2018 (onderwijsperiode 1)
- Terugkoppeling kwartaalevaluatie jaar 2, 2017-2018 (onderwijsperiode 2)
- Toetsanalyseformulier (IGO, 2014)
- Toetsopgaven + beoordelingscriteria en normering (antwoordmodellen) en een representatieve selectie van gemaakte toetsen (presentaties, stageverslagen, assessments, portfolio's e.d.) en beoordelingen.
- Toetsplan opleiding Facility Management 2018-2019
- Toetsvisie Facility Management (FM, maart 2018)
- Uitnodiging kwartaaloverleg d.d. 13 maart 2018
- Verantwoording regielijn FM-Me (FM, november 2017)
- Verslag Kwartaalevaluatie jaar 1, 2017-2018
- Visitatierapport Facility Management (NQA, augustus 2010)
- Werkdocument Competentieprofiel bachelor Facility Management (FM, 2015)
- Zelfevaluatierapport opleiding Facility Management Hogeschool Rotterdam

Het auditpanel heeft van vijftien studenten de afstudeerdossiers bekeken. (Deze afstudeerdossiers zijn steekproefsgewijs getrokken uit een lijst van afgestudeerden studenten van de laatste twee cohorten. Het afstudeerdossier bevat drie onderdelen, i) de managementstage, ii) het project Facilitaire Strategie en iii) het afstudeeronderzoek.)¹

Om redenen van privacy zijn de namen van afgestudeerden en hun studentnummers van wie het panel de afstudeerdossiers bekeek niet opgenomen in deze rapportage. Namen van de afgestudeerde studenten, hun studentnummer evenals de titels van de eindwerken zijn bekend bij de secretaris van het auditpanel.

¹ Om redenen van privacy zijn hier uitsluitend de studentnummers weergegeven. Namen van de afgestudeerde studenten en de titels van de eindwerken zijn bekend bij de secretaris van het auditteam.

BIJLAGE IV Panelsamenstelling

Naam visitatiegroep:	HBO Facility Management Groep 2
----------------------	---------------------------------

Korte functiebeschrijving van de panelleden die deelnamen aan de audit van de in dit beoordelingsrapport beschreven opleiding.

Naam panellid	Korte functiebeschrijving van de panelleden
Dhr. drs. R. Klaassen MSM	De heer Klaassen is interimmanager en adviseur in het hoger onderwijs.
Dhr. F.G.L. Joostens MSc.	De heer Joostens is hogeschooldocent bij de opleiding Facility Management van De Haagse Hogeschool en o.m. lid van de kenniskring van het lectoraat Energie en de Gebouwde Omgeving en lid van de Facility Management Research Network Group Netherlands en de EuroFM Research Network Group.
Mevr. drs. V.A.A.M. Zeestraten	Mevrouw Zeestraten is Business Consultant bij Assist, heeft een eigen bedrijf en is werkveldexaminator bij Hogeschool Utrecht. Tot 2017 was zij parttime docent Facility Management bij Hogeschool Utrecht.
Dhr. P.L.J. Voesten	De heer Voesten is student Facility Management aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Dhr. J.D. Schakenbos BEc	De heer Schakenbos is NVAO-getraind en -geregistreerd secretaris.
--------------------------	---

Op 15 oktober 2018 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de opleiding Facility Management van Hogeschool Rotterdam, onder het nummer 007049.

De door alle panelleden ondertekende onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaringen zijn in het bezit van Hobéon. In deze verklaring verklaren de panelleden gedurende ten minste vijf jaar voorafgaand aan de audit geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben gehad met de betrokken instelling - anders dan die in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditpanel van het evaluatiebureau -, die een onafhankelijke oordeelvorming ten positieve of ten negatieve zou kunnen beïnvloeden.



Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties



Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E info@hobeon.nl

I www.hobeon.nl