

## **BEOORDELINGSRAPPORT**

Beperkte opleidingsbeoordeling

**Associate degree-opleiding**  
**ICT Service Management**  
voltijd en deeltijd

**Hogeschool Rotterdam**



# **BEOORDELINGSRAPPORT**

Beperkte opleidingsbeoordeling

**Associate degree-opleiding**  
**ICT Service Management**  
voltijd en deeltijd

**Hogeschool Rotterdam**

CROHO nr. 80083

Hobéon Certificering & Accreditatie

**Datum**

22 februari 2024

**Auditpanel**

Eric van de Luijtgaarden

Eric Slaats

Thomas de Witte

Harmen Neerings

**Secretaris**

Daniëlle de Koning

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1.</b>	<b>BASISGEGEVENS</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>SAMENVATTING</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>ALGEMEEN EINDOORDEEL</b>	<b>21</b>
<b>6.</b>	<b>AANBEVELINGEN</b>	<b>22</b>
BIJLAGE I	Scoretabel	23
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	24
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	28
BIJLAGE IV	Panel Samenstelling	30

## 1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool Rotterdam
status instelling	Bekostigd
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Positief besluit (september 2019)
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	ICT Service Management
registratienummer croho	80083
domein/sector croho	Techniek
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Associate degree
graad en titel	Associate degree
aantal studiepunten	120 ECTS
afstudeerrichtingen	n.v.t.
locatie(s)	Burgemeester S'Jacobplein 1 te Rotterdam
variant(en)	Voltijd en deeltijd
onderwijstaal	Nederlands
datum audit / opleidingsbeoordeling	24 en 25 oktober 2023

## 2. SAMENVATTING

Elk bedrijf of organisatie maakt gebruik van ICT. ICT is een onmisbaar instrument geworden voor bedrijven en organisaties. Het is van groot belang dat de ICT van een bedrijf of organisatie functioneert. Het functioneren van ICT kan niet los worden gezien van Service Management. Service Management is gebaseerd op de gedachte dat ICT betrouwbaar moet functioneren en moet voorzien in goed ingericht beheer. Het beheer moet zodanig zijn dat adequaat kan worden opgetreden als er verstoringen zijn. ICT Service Management zorgt voor dialoog tussen ICT en de gebruikers van ICT. Een ander belangrijk onderdeel van ICT Service Management is het vermogen van het ICT-beheer om veranderingen te kunnen doorvoeren in steeds complexere ICT, zonder dat hierdoor verstoringen ontstaan.

ICT Service Management is een breed vakgebied dat betrekking heeft op meerdere processen en beheertaken in een ICT-omgeving waar de afgestudeerde Ad ITSM professional de verworven kennis en vaardigheden toepast. Kenmerkend voor al deze processen en beheertaken is dat deze zich op het snijvlak bevinden van enerzijds het gebruik van ICT en anderzijds het leveren van ICT. De Ad ITSM professional kan beheertaken uitvoeren om de kwaliteit van ICT-dienstverlening op peil te houden maar kan ook intermediaire rollen invullen tussen de perspectieven van klant en leverancier.

Studenten gaan na de opleiding aan de slag als skilled service desk medewerker, systeembeheerder, technisch specialist, functioneel beheerder, cloud engineer of applicatiebeheerder bij een diversiteit aan bedrijven en organisaties.

### Standaard 1. Beoogde leerresultaten

*Standaard 1 (Beoogde leerresultaten) Voldoet.*

Het auditpanel beoordeelt standaard 1 als 'voldoet'. Het heeft een volwassen opleiding gezien met goed geformuleerde leeruitkomsten. Deze leeruitkomsten – de beoogde leerresultaten van de opleiding – sluiten aan op de formele vereisten en beschrijven aantoonbaar het Associate degree-niveau. Zij zijn gevalideerd door het werkveld en door collega opleidingen. Hoewel de uitwerking van de leeruitkomsten systematisch is en goed doordacht, wil het auditpanel de opleiding ter overweging meegeven om te kijken of de verantwoording eenvoudiger kan.

De focus van de opleiding is goed; bij het uitwerken van de leeruitkomsten maakt zij duidelijke keuzes. Zo heeft zij het werken aan soft skills en persoonlijke ontwikkeling een prominente plek gegeven. De opleiding heeft in haar profiel ook aandacht voor de ontwikkeling van de onderzoekende houding en voor de internationale oriëntatie. Bij het laatste aspect gaat het – zowel bij de voltijd als de deeltijd – om het ontwikkelen van een passende werkhouding om als professional uit de voeten te kunnen met verschillen in cultuur van mens en organisatie.

De Ad-opleiding ITSM gebruikt haar contacten met het werkveld – en in het bijzonder haar werkveldcommissie – voor het onderhoud van het eigen profiel en het programma. Het auditpanel heeft gesproken met een vertegenwoordiging van de werkveldcommissie en heeft vastgesteld dat deze commissie goed betrokken is. Zij adviseert systematisch over ontwikkelingen in het werkveld en denkt actief mee over de richting van de opleiding.

### Standaard 2. Onderwijsleeromgeving

*Standaard 2 (Onderwijsleeromgeving) Voldoet.*

De zes e-competenties en bijbehorende leeruitkomsten op eindniveau die de Ad-opleiding ITSM hanteert, vormen het uitgangspunt voor de uitwerking van het curriculum. Het auditpanel heeft een samenhangend programma gezien met veel aandacht voor professionele vorming en coaching. De vakinhoud van de opleiding is gebaseerd op wat gangbaar is voor ICT Service

Management in Europa (ITIL) en wereldwijd (Cisco en Python). Studenten krijgen hiermee de relevante “resources en tooling” aangereikt om de leeruitkomsten te realiseren.

Het auditpanel is van mening dat de opleiding een praktijkgerichte leeromgeving heeft gecreëerd. De professionals uit de beroepspraktijk met wie de opleiding samenwerkt, mogen wat studenten betreft nog meer op de voorgrond treden, bijvoorbeeld als het gaat om het geven van gastlessen of het aanleveren (en begeleiden) van praktijkopdrachten. De opleiding heeft dit reeds op haar netvlies en het panel juicht de initiatieven van de opleiding om een meer contextrijke omgeving te creëren toe. Ten aanzien van de deeltijd kijkt de opleiding naar mogelijkheden om nauwer aan te sluiten op de relevante werkomgeving van de student, bijvoorbeeld als het gaat om het inbrengen van beroepsproducten. Het panel wil de opleiding meegeven om ook de invulling van de coaching bij de deeltijd hierin mee te nemen.

De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen en hebben een grote betrokkenheid richting hun studenten. Zij stimuleren studenten om in de studie eigen verantwoordelijkheid te nemen en regie te pakken in hun eigen leerproces. De coaches spelen hierbij een belangrijke rol. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor studenten binnen de opleiding en zitten dicht op het leerproces en de begeleiding van de student.

De voorzieningen zijn op orde en de opleiding zorgt alle benodigde informatie rondom de opleiding beschikbaar is, waaronder onderwijsinhoudelijke informatie (zoals studiehandleidingen en oefentoetsen), organisatorische informatie (zoals roosters en inschrijvingen) en resultaten van de student. Studenten zijn tevreden over de studiefaciliteiten; de beschikbaarheid van werkplekken voor studenten, de ICT-faciliteiten, de bibliotheek/mediatheek en de digitale leeromgeving.

### **Standaard 3. Toetsing**

*Standaard 3 (Toetsing) Voldoet.*

Het auditpanel heeft bij de Ad-opleiding ITSM een doordacht programma van toetsen gezien. De toetsvisie van Ad-opleiding ITSM komt voort uit de onderwijskundige uitgangspunten en de bijbehorende ontwerpcriteria uit het toetsbeleid van de Rotterdam Academy. Het toetsen en beoordelen is – mede dankzij de borgingsmechanismen rond de toetskwaliteit – valide, betrouwbaar, transparant en bruikbaar. De toetsvormen, het toetsprogramma en kwaliteitsborging van toetsing staan beschreven in het toetsplan; toetscriteria zijn opgenomen in de studiehandleidingen. Voor studenten is alle benodigde informatie beschikbaar.

De opleiding heeft gekozen voor programmatisch leren en toetsen. Hierin spelen het leerproces en de groei van de student een belangrijke rol. Het leerproces monitort de opleiding door middel van formatieve evaluatie en summatieve toetsing. Docenten passen formatieve leeractiviteiten toe en analyseren samen met de student zijn ontwikkeling. Naast feedback van docenten ontvangen studenten ook feedback van medestudenten en – indien mogelijk – van het werkveld. Omdat het geven van goede gerichte feedback essentieel is om groei bij de student te kunnen verwezenlijken, zet de opleiding in op ‘feedbackgeletterdheid’ bij zowel docenten als studenten. Het auditpanel vindt dit goed.

Binnen programmatisch toetsen wordt de ontwikkeling van studenten inzichtelijk gemaakt aan de hand van datapunten. Alle datapunten dragen er uiteindelijk aan bij een valide en betrouwbare uitspraak te doen over de beroepsbekwaamheid van de student, zoals geformuleerd in de leeruitkomsten van de opleiding. De summatieve toetsing is gebaseerd op het laten zien van de leeruitkomst in een portfolio. Het auditpanel heeft vastgesteld dat er voldoende diversiteit is in de datapunten. Waar het auditpanel nog ruimte voor verdere

ontwikkeling ziet, is het aanbrengen van meer flexibiliteit en bewegingsruimte in het systeem van toetsen. Het auditpanel wil de opleiding meegeven om de holistische benadering van het onderwijs meer te omarmen en studenten gedurende de opleiding meer vrijheid te geven in het zelf kiezen van vormen van bewijs (datapunten).

Het panel snapt dat deze nieuwe manier van toetsen een omslag vergt in het denken van zowel docenten als studenten. Vertrouwenwekkend in dit hele proces vindt het auditpanel het zelfkritisch vermogen van de opleidingscoördinator en het docententeam; de initiatieven die ontplooid worden om te professionaliseren (toetsbekwaamheid, feedbackgeletterdheid) en te kalibreren en de borgende en adviserende rol van de examencommissie en toetsborgingscommissie.

#### **Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten**

*Standaard 4 (Gerealiseerde leerresultaten) Voldoet.*

Voorafgaand aan de audit heeft het panel van vijftien afgestudeerden de afstudeerwerken beoordeeld. Het panel classificeerde de werken als voldoende tot goed en zag dat de studenten de leeruitkomsten aantoonde. Het auditpanel is dan ook van oordeel dat alle studenten de beoogde leerresultaten leeruitkomsten op het niveau van een (startbekwame) ITSM professional op Ad-niveau hebben ontwikkeld. Het auditpanel heeft tevens van de werkveldvertegenwoordigers en de aanwezige alumni de terugkoppeling gekregen dat de studenten voldoen aan het door het werkveld vereiste niveau. Alumni geven aan dat de opleiding hen verder heeft geholpen in hun carrière. Ook de studenten die doorstromen in de bacheloropleiding, zijn succesvol.

#### **Algemene conclusie:**

Op basis van de documentatie en de gesprekken tijdens de visitatie heeft het panel geconstateerd dat de opleiding voldoet aan alle standaarden. Conform de beslisregels van de NVAO is het eindoordeel daarom positief.

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter op 22 februari 2024..



### 3. INLEIDING

Dit rapport is een weergave van de beperkte opleidingsbeoordeling van de Associate degree-opleiding ICT Service Management (ITSM) van Hogeschool Rotterdam. De opleiding is op 24 en 25 oktober 2023 gevisiteerd, tezamen met de Associate degree-opleiding Internet of Things (IoT). Het oordeel over deze laatste opleiding is weergegeven in een apart rapport.

Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Ook bevat het enkele aanbevelingen voor de opleiding. Het rapport is opgesteld conform het 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs' van de NVAO (2018). In dit rapport wordt de hij-vorm gebruikt. Waar 'hij' staat, kan uiteraard ook 'zij' of 'hen' gelezen worden.

#### **Positie in de organisatie**

De Associate degree opleiding ICT Service Management maakt onderdeel uit van het Instituut Rotterdam Academy (hierna: RAc), een van de dertien onderwijsinstellingen van Hogeschool Rotterdam. RAc is een samenwerkingsverband tussen Zadkine, het Albeda college en Hogeschool Rotterdam. Naast Ad ITSM biedt RAc nog twintig andere Ad-opleidingen aan. Deze Ad-opleidingen richten zich op een eigen doelgroep, hebben een eigen positionering en een eigen onderwijskundige aanpak.

De Ad-opleiding ITSM vormt samen met Ad ICT Internet of Things, Ad Software Development, Ad Data Analytics en Ad Information Security het IT-domein van RAc. Ook is er een nieuwe opleiding Ad Media & Technology ontwikkeld. De onderwijsmanager van het IT-domein geeft leiding aan deze opleidingen en is integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit, de innovatie en het rendement van de opleidingen. Elke opleiding heeft een opleidingscoördinator die optreedt als boegbeeld van de opleiding in het werkveld en in andere samenwerkingsverbanden. De opleidingscoördinator is het eerste aanspreekpunt voor docenten en studenten van de opleiding.

#### **Karakteristiek opleiding**

Ad ITSM is in 2012 gestart bij RAc als programma met een voltijd- en een deeltijdvariant van de bachelor Informatica. Vanaf 2018 is Ad ITSM een zelfstandige opleiding. De opleiding heeft tot doel studenten op te leiden tot ICT Service Management professional. De toenemende afhankelijkheid van bedrijven en organisaties van ICT vraagt om goede service en beheer van systemen. De Ad ITSM professional kan taken en rollen uitvoeren in een beheeromgeving waar betrouwbaarheid en continuïteit van systemen cruciaal zijn. Hij heeft kennis van bedrijfsvoering met een koppeling naar ICT en is een serieuze gesprekspartner binnen een organisatie. Hij weet bruggen te slaan tussen de eisen en wensen van ICT gebruikers en de mogelijkheden van de informatietechniek. Serviceverlening vereist goede communicatieve skills en een professionele werkhouding. Hier is in de opleiding expliciete aandacht voor. Na het afstuderen kunnen studenten aan de slag als ITSM professional of doorstromen naar de bachelor Business IT & Management.

De opleiding duurt twee jaar en heeft een studielast van 120 EC. De voltijdse en deeltijdvariant kennen inhoudelijk nagenoeg hetzelfde programma. Beide varianten hebben een opbouw in onderwijsperiodes waarin dezelfde e-competenties (leeruitkomsten) centraal staan. Het panel beschrijft in het rapport, waar van toepassing, apart de specifieke situatie van de deeltijdopleiding. We noemen hier kort de belangrijkste verschillen tussen de beide varianten.

- De voltijdstudenten gaan drie dagen in de week naar school; voor de deeltijdstudenten is dit één dag.
- De voltijdstudenten werken aan praktijkopdrachten, aangereikt door de opleiding en/of betrokken werkveldpartners; deeltijdstudenten werken – indien mogelijk – aan praktijkopdrachten voor hun eigen bedrijf.

- In het programma is voor keuzeonderwijs in totaal vier studiepunten opgenomen voor de voltijd. De deeltijdvariant heeft geen keuzeruimte in het curriculum.

### **Opvolging aanbevelingen vorige accreditatie**

In november 2017 heeft de vorige visitatie van de Ad-opleiding ITSM plaatsgevonden (NVAO-besluit mei 2018). Het panel beoordeelde de opleiding als goed en had een beperkt aantal aanbevelingen geformuleerd. Het huidige auditpanel is van oordeel dat de opleiding een goede opvolging heeft gegeven aan de aanbevelingen. Hieronder geven we een korte toelichting.

<b>Aanbevelingen vorige visitatie</b>	<b>Acties opleiding</b>
Werk de stagelijn verder uit, zodat deze een meer prominente plek in de opleiding krijgt.	Het verder uitwerken van de stagelijn bleek binnen het oude curriculum (2018-2022) niet goed mogelijk. In het curriculumontwerp liep stage synchroon met lessen in dezelfde periode waardoor studenten slechts twee dagen per week beschikbaar waren voor stage. Dit was voor bedrijven niet werkbaar en hierdoor konden studenten met moeite stageplekken vinden. In het nieuwe curriculum is dit anders ingericht door studenten in jaar 2 een intensieve afstudeerstage te laten volgen.
Besteed de komende tijd extra aandacht aan de informatievoorziening in modulewijzers over normering en cesuur van toetsen.	Alle informatie rondom beoordeling en toetsing is beschikbaar, onder meer in de digitale leeromgeving. Studenten zijn via de studiehandleiding op de hoogte gesteld van de inhoud van het leerprogramma, de toetsing, de beoordelingscriteria, de normering en cesuur, de regels en procedures rondom de toetsing.
Besteed de komende tijd extra aandacht aan verhoging van de betrouwbaarheid van beoordelingen.	De opleiding borgt op diverse manieren de betrouwbaarheid van beoordelingen. Een aantal voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De docenten beoordelen een gemaakte toets of toetsopdracht aan de hand van de vastgestelde beoordelingscriteria in het antwoordmodel, het beoordelingsformulier of de rubric.</li> <li>▪ In het ontwikkelproces wordt gecontroleerd of de toets of toetsopdracht in lijn is met de beoogde datapunten uit toetsmatrijs en voldoende valide en betrouwbaar is.</li> <li>▪ Beoordelingscriteria worden met elkaar gekalibreerd.</li> <li>▪ Tevens heeft de opleiding ingezet op intercollegiale consultatie voor en na de afname/uitvoering van toetsen en opdrachten.</li> </ul>

## 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

##### **Beoogde leerresultaten: inhoud, oriëntatie en niveau**

De opleiding heeft samen met het werkveld relevante ontwikkelingen in de beroepspraktijk besproken (zie ook verderop 'afstemming werkveld') en heeft een beroepsprofiel opgesteld waarin zij de kern van het beroep ICT Service Management omschrijft. Dit doet zij aan de hand van vijf kerntaken die steeds terugkomen in het beroep of de functie en die het beroep afbakenen. De medewerker dient deze taken zelfstandig uit te kunnen voeren. Het gaat om de volgende vijf kerntaken:

1. Service verlenen
2. Beheerprocessen inregelen
3. Adviseren
4. Samenwerken en communiceren
5. Een leven lang leren

De eerste drie kerntaken zijn specifieke, beroepsgerichte kerntaken voor een Ad ITSM professional. De laatste twee kerntaken zijn generiek maar zijn essentieel in de snel veranderende IT sector (zie toelichting kader hieronder). De kerntaken heeft de opleiding in lijn gebracht met de andere opleidingen in het IT-domein die vanaf 2019 zijn ontwikkeld. Hierdoor ontstaan er mogelijkheden om multidisciplinaire focus aan te brengen voor bepaalde kerntaken en om in de toekomst studenten in multidisciplinaire IT-teams te laten samenwerken. Het auditpanel juicht dit toe en wil de opleiding meegeven om dit op korte termijn te realiseren.

Een Ad ITSM professional moet kunnen samenwerken in een multidisciplinair werkveld. Hij moet in verbinding blijven met zijn stakeholders en samen werken aan oplossingen voor complexe vraagstukken. Een Ad ITSM professional heeft hierin niet de eindverantwoordelijkheid maar is in staat om mee te onderzoeken en te communiceren vanuit zijn servicegerichte rol. De sector vraagt werknemers die adaptief en onderzoekend zijn. Die nieuwe technologieën kunnen omarmen vanuit een intrinsieke nieuwsgierigheid naar nieuwe mogelijkheden. De laatste kerntaak 'Een leven lang leren' zit daarom sterk verweven in het hele curriculum van de opleiding.

De kerntaken heeft de opleiding vervolgens in haar opleidingsprofiel gekoppeld aan zes e-competenties, te weten: 1) Service Delivery, 2) User Support, 3) Change Support, 4) Contract Management, 5) Problem Management en 6) Proces Improvement. De e-competenties zijn vertaald naar leeruitkomsten op eindniveau die aangeven waar een student aan het eind van de studie toe in staat moet zijn. Deze leeruitkomsten vormen de beoogde leerresultaten (eindkwalificaties) van de opleiding en worden bereikt via de Body of Knowledge and Skills (BoKS). De BoKS biedt inzicht in het geheel van kennis, vaardigheden en houding die bij de leeruitkomst verwacht wordt.

Het beroeps- en opleidingsprofiel van de Ad-opleiding ITSM is gebaseerd op het European e-Competence Framework (e-CF). Het profiel is tevens gerelateerd aan het landelijke domeinprofiel HBO-i, het raamwerk dat de koepelorganisatie van ICT-opleidingen in het hbo (de HBO-I Stichting) heeft opgesteld. De architectuurlagen organisatieprocessen, infrastructuur en software van hbo-i zijn gekoppeld aan de kerntaken en zijn concreet in de BoKS.

De opleiding heeft een helder beeld van het Ad-niveau. Zij leidt een praktische hbo'er op, veelal gepositioneerd op tactisch niveau, *“die het niveau van de werkvloer omhoog brengt”* en die kan schakelen tussen zowel de operatie als het management. Voor het vaststellen van het niveau gebruikt de opleiding het document 'Beschrijving van niveau 5. Associate degree', opgesteld door het overlegplatform Ad van de Vereniging Hogescholen<sup>1</sup>. In dit rapport is niveau 5 concreet beschreven aan de hand van vijf leerresultaten en bijbehorende omschrijvingen en is een koppeling gemaakt met de Dublin descriptor. Ook zijn de beschrijvingen van niveau 5 van het European Qualification Framework (EQF) en het Nederlands kwalificatieraamwerk (NLQF) meegenomen. Om daarnaast inzichtelijk te maken wat een Ad'er doet, heeft de opleiding een vergelijking gemaakt tussen niveau 4, 5 en 6.

Voor de verantwoording van het beroeps- en opleidingsprofiel refereert de Ad-opleiding ITSM aan meerdere referentiemodellen en kaders, waarvan sommige kaders elkaar ook overlappen. In een zogeheten 'constructiemodel' verantwoordt de opleiding welke positie landelijke documenten en visie- en beleidsdocumenten hebben ten opzichte van het profiel en de leeruitkomsten van Ad ITSM. Daarnaast kent de opleiding een integratietabel. Hierin zijn de kern-/beroepstaken, bijbehorende werkprocessen en organisatieresultaten van de beroepspraktijk gekoppeld aan de leeruitkomsten, e-competenties en BoKS+ van de onderwijspraktijk. Hoewel de uitwerking systematisch is en goed doordacht, wil het auditpanel de opleiding ter overweging meegeven om te kijken of de verantwoording eenvoudiger kan. Meer eenvoud in de manier van verantwoorden en opschrijven brengt ook meer bewegingsruimte; iets dat zeker relevant is voor een opleiding die zich beweegt in snel veranderende IT-sector.

### **Profilering**

De opleiding wil duurzaam inzetbare IT professionals opleiden die in staat zijn om bij te dragen aan de beroepspraktijk en voorbereid zijn op een leven lang ontwikkelen in een snel veranderende sector.

Om dat te bereiken is het belangrijk, zo geeft de opleiding aan, om in te zetten op het ontwikkelen van studenten tot zelfsturende en omgevingsbewuste IT professionals. Het regionale werkveld van het IT-domein geeft in dit kader aan dat persoonlijke ontwikkeling belangrijk is. Houding, gedrag en professionele vaardigheden ziet het werkveld als belangrijke (soft) skills voor toekomstige IT professionals. Daarom zet de opleiding extra in op persoonlijke ontwikkeling en heeft zij een speciale focus op houding en gedrag. Zij heeft samen met het werkveld een top vijf soft skills bepaald en heeft deze vanaf schooljaar 2023-2024 opgenomen in de BoKS. Het gaat om: initiatief (proactief), integriteit, klantgerichtheid, communiceren, stressbestendigheid.

### **Onderzoekende houding op niveau 5**

De RAc heeft een voortrekkersrol gehad in het overleg dat leidde tot een handreiking over de onderzoekende houding op niveau 5<sup>2</sup>. De visie van Ad ITSM op onderzoek is in lijn met de visie van RAc op de onderzoekende houding van de Ad'er; de Ad-professional is geen onderzoeker, maar zal vooral zijn onderzoekende houding inzetten om zichzelf en zijn beroepspraktijk te ontwikkelen. Hierbij identificeert de opleiding stappen als het signaleren van kansen, het

---

<sup>1</sup> Tweede ongewijzigde editie, november 2022

<sup>2</sup> De plaats van de onderzoekende houding in de leerresultaten van de Associate degree-opleidingen. Handreiking onderzoekende houding op niveau 5 (mei 2021).

bedenken (in co-creatie) van oplossingen, het ondernemen van actie (implementeren) en het meten van effect. De Ad ITSM professional kan zo met een onderzoekende houding problemen in ICT Service Management analyseren, gebruikmakend van externe bronnen en vervolgens met een afgewogen advies komen om het probleem op te lossen.

### **(Visie op) internationale en interculturele oriëntatie**

In de visie van de RAc staat inclusiviteit, interculturaliteit en internationalisering voorop. De Ad-studenten van de RAc zullen als professional uit de voeten moeten kunnen met verschillen in cultuur van mens en organisatie. Vanuit een onderzoekende houding die bewust gestimuleerd wordt binnen de Ad-opleidingen, durven zij vanuit nieuwsgierigheid te kijken naar de verschillen in cultuur, proberen ze verschillen in cultuur te begrijpen en vanuit kansen te acteren. Elke opleiding van de RAc geeft daar zijn eigen invulling aan.

Ad ITSM kiest ervoor om internationale en interculturele aspecten op te nemen in het curriculum passend bij het eigen beroepsperspectief. Jaarlijks vindt er voor tweedejaars studenten een internationaliseringsproject plaats met IT studenten van Graduaat Systeem en netwerkbeheer van Howest Vlaanderen. De opleiding neemt het komende jaar bij de CHAIN5 conferentie het initiatief om een internationaal overleg te starten met ICT Servicemanagement & Beheer opleidingen op niveau 5 om (nog) beter de internationale afstemming te borgen, zodat meer internationale studentprojecten te realiseren zijn en studenten geïnspireerd raken om ook internationaal aan de slag te gaan.

### **Validatie beoogde leerresultaten / afstemming werkveld**

Uit de door de opleiding verstrekte documentatie én de gesprekken tijdens de audit blijkt dat werkveldvertegenwoordigers betrokken worden bij de doorontwikkeling van de opleiding. Dit gebeurt via de werkveldcommissie (WVC) met wie meerdere keren per jaar overleg plaatsvindt. Deze commissie adviseert onder meer over externe trends en ontwikkelingen in het vakgebied waar de opleiding op in zou moeten gaan. Zo zijn ontwikkelingen besproken rondom Artificiële Intelligentie (AI) en automatisering; DevOps en Agile; cloud service management en security management. Zoals bij 'Profilering' is aangegeven, heeft het werken aan soft skills een prominere rol gekregen in het nieuwe curriculum, mede door de input van de werkveldcommissie. Naast feedback van de werkveldcommissie gebruikt de opleiding ook input van regionale ICT bedrijven, alumni en studenten.

De werkveldcommissie heeft de leeruitkomsten gevalideerd. Ook valideert zij jaarlijks de integratietabel (zie eerder), de "ruggengraat van de opleiding". De opleiding kalibreert de leeruitkomsten en het eindniveau daarnaast met collega opleidingen. Dit gebeurt met de Ad-opleiding IT Service Management van Hogeschool Inholland en met de graduaat IT System and Devices van Howest uit België.

### **Weging en Oordeel**

Het auditpanel beoordeelt standaard 1 als 'voldoet'. Het heeft een volwassen opleiding gezien met goed geformuleerde leeruitkomsten. Deze leeruitkomsten – de beoogde leerresultaten van de opleiding – sluiten aan op de formele vereisten en beschrijven aantoonbaar het Associate degree-niveau. Zij zijn gevalideerd door het werkveld en door collega opleidingen. Hoewel de uitwerking van de leeruitkomsten systematisch is en goed doordacht, wil het auditpanel de opleiding ter overweging meegeven om te kijken of de verantwoording eenvoudiger kan.

De focus van de opleiding is goed; bij het uitwerken van de leeruitkomsten maakt zij duidelijke keuzes. Zo heeft zij het werken aan soft skills en persoonlijke ontwikkeling een prominente plek gegeven. De opleiding heeft in haar profiel ook aandacht voor de ontwikkeling van de onderzoekende houding en voor de internationale oriëntatie. Bij het laatste aspect gaat het –

zowel bij de voltijd als de deeltijd – om het ontwikkelen van een passende werkhouding om als professional uit de voeten te kunnen met verschillen in cultuur van mens en organisatie.

De Ad-opleiding ITSM gebruikt haar contacten met het werkveld – en in het bijzonder haar werkveldcommissie – voor het onderhoud van het eigen profiel en het programma. Het auditpanel heeft gesproken met een vertegenwoordiging van de werkveldcommissie en heeft vastgesteld dat deze commissie goed betrokken is. Zij adviseert systematisch over ontwikkelingen in het werkveld en denkt actief mee over de richting van de opleiding.

## 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*).

Indien het onderwijs in een andere taal dan het Nederlands wordt verzorgd, motiveert de opleiding deze keuze. Dit geldt ook indien de opleiding een anderstalige opleidingsnaam hanteert. Docenten beschikken over voldoende beheersing van de taal waarin zij doceren. Voorzieningen worden niet beoordeeld, tenzij deze specifiek voor de betreffende opleiding zijn getroffen.

### **Bevindingen**

#### **Programma**

De Ad-opleiding ITSM heeft recentelijk het curriculum herzien: met ingang van 2022-2023 is het nieuwe curriculum voor de eerstejaarsstudenten gestart en in 2023-2024 is ook het nieuwe tweede jaar ingevoerd. Het vorige curriculum had veel losse, kleine modules waarbij de samenhang soms ontbrak. Het nieuwe curriculum heeft met grotere en geïntegreerde onderwijseenheden een holistische opzet, waarbij het leerproces centraal staat en er meer samenhang is gecreëerd tussen de modules en leerlijnen. Zoals in standaard 1 is gesteld, hebben persoonlijke ontwikkeling en het werken aan soft skills een prominente(re) rol gekregen in het nieuwe curriculum. Dit past bij de visie op leren van de opleiding waarbij zelfstandigheid, zelfsturing en eigen motivatie van de student voorop staat (constructivisme).

#### *Visie op leren*

De opleiding stimuleert en inspireert haar studenten om tijdens de studie denken en doen te combineren, te experimenteren en keuzes te maken. Ze noemt dit programmatisch leren. De opleiding stimuleert met programmatisch leren het kritisch vermogen en adaptief vermogen van de Ad-student. Dit zijn vaardigheden die het werkveld wil zien van studenten, omdat dit nodig is in de snel veranderende ICT wereld. Programmatisch leren drukt een proces uit van aansporen, bijsturen en stimuleren van de ontwikkeling van de student naar beroepsbekwaamheid.

Het auditpanel heeft vastgesteld dat de opleiding op een adequate manier de e-competenties naar leerdoelen en -inhoud op drie niveaus heeft vertaald, te weten: startniveau (eind onderwijsperiode 1), tussenniveau (eind jaar 1 of midden jaar 2) en eindniveau (eind jaar 2). Hierbij houdt zij rekening met de niveau-opbouw volgens ZelCom. Ook is gebruik gemaakt van de taxonomie van Miller. De opleiding heeft onder meer via een “leeruitkomstendekkingsmatrix” weergegeven wanneer de student in het deeltijd- en voltijdprogramma werkt aan de leeruitkomsten en op welk niveau hij deze afrondt. Studenten volgen een programma dat een inhoudelijke samenhang kent en hen in staat stelt om alle beoogde leerresultaten te realiseren, zo vindt het auditpanel.

Een paar bevindingen:

- De opleiding kent acht onderwijsperiodes (OP) en iedere OP werken studenten aan één of meerdere leeruitkomsten. In het eerste studiejaar leert de student basiskennis en -vaardigheden van de opleiding Ad ICT Service Management. De student oriënteert zich op generieke hbo-vaardigheden in het algemeen, krijgt inzicht in de inhoud van de gekozen opleiding en ontwikkelt het eigen leervermogen. In het tweede studiejaar wordt de student verder opgeleid tot een professional in het werkveld van ICT Servicemanagement.

- Om de leeruitkomsten te realiseren krijgen studenten door trainers en vakdocenten 'resources' aangereikt, ofwel de benodigde kennis, vaardigheden en houdingsaspecten (Body of Knowledge and Skills). Deze resources heeft de opleiding ondergebracht in drie leerlijnen: Beheer ICT, Tooling en Professionele Vorming en Coaching (hierna ook PVC). Studenten krijgen theoretische lessen, maken opdrachten en volgen vaardigheidstrainingen. Ook krijgen ze af en toe masterclasses, waarbij een extern deskundige iets vertelt over een relevant onderwerp van de betreffende periode.

Leerlijn	Toelichting
Beheer ICT	De student krijgt een stevige kennisbasis mee om de ICT serviceverlening inhoud te kunnen geven en heeft kennis van recente best practices in beheer ICT. De student krijgt kennis mee van bedrijfsvoering om beter in staat te zijn om ICT problemen van de gebruikers op waarde te kunnen schatten. Onderwerpen als bedrijfsvoering, beheer in bedrijfscontext en ITIL dragen hier aan bij.
Tooling	De student leert in dit leerdomein om alledaagse problemen in de infrastructuur van de ICT te herkennen en te verhelpen. Onderwerpen als Cisco, programmeren, databases, connectivity, security & informatiebeveiliging komen hier aan bod.
PVC	PVC staat voor Professionele Vorming en Coaching. Bij PVC staat naast begeleiding van de student op het leerproces ook houding en gedrag centraal. Onderwerpen als proactief zijn, klantgerichtheid, samenwerken en communiceren komen hier aan bod.

- De kennis en vaardigheden die studenten aanleren, komen optimaal samen in de zogenoemde 'werkplaats'. Dit is een werkvorm waarbij theorie en praktijk elkaar vinden. Elke onderwijsperiode werken studenten op een vaste dag in groepsverband aan een praktijkopdrachten (beroepsproducten). In de werkplaats worden studenten begeleid door projectbegeleiders, coaches, trainers en vakdocenten.
- Daarnaast krijgen voltijdstudenten elke onderwijsperiode apart coaching. De coach helpt hen onder meer bij het maken van hun portfolio (zie ook standaard 3) en bij het formuleren van hun leervragen als Ad-professional en bij het leren in het algemeen. Ook helpt de coach de studenten te reflecteren op de feedback die zij ontvangen op hun gemaakte opdrachten ("Wat leer je hier nu van?"). Voor de deeltijdstudenten zit de coaching geïntegreerd in de PVC leerlijn.

De opleiding geeft in haar zelfevaluatie aan dat de praktijkgerichtheid van de opdrachten nog wel realistischer zou kunnen. Studenten beamen dit. De meeste studenten zouden graag meer real-life vraagstukken van werkveldpartners krijgen. Een van de deeltijdstudenten gaf daarnaast het voorbeeld van verouderde casussen. Na een brainstorm met de docenten is de casus toen overigens aangepast, zo gaf de student aan. Ten aanzien van de deeltijd wil de opleiding meer ruimte creëren voor de variatie van beroepsproducten die studenten op hun werkplek opleveren. Het auditpanel juicht de initiatieven om een meer contextrijke omgeving te creëren toe. Het auditpanel wil de opleiding meegeven om hierbij ook in te zetten op multidisciplinair (samen)werken; niet alleen in het IT-domein, maar ook daarbuiten. Dit werd ook aangegeven door de werkveldvertegenwoordigers in het auditgesprek. Bij standaard 1 is reeds aangegeven dat de opleiding deze ambitie heeft.

De coaching vinden voltijdstudenten best uitdagend, maar dit heeft vooral te maken met de roostering van vier uur op maandagochtend. De deeltijdstudenten gaven in het auditgesprek aan dat de invulling van de coaching in de PVC leerlijn wat hen betreft meer gericht mag zijn op de eigen situatie van de deeltijdstudent. Elke periode staat een bepaald onderwerp centraal waar studenten een verslag over moeten schrijven. Studenten willen niet "(re)produceren, maar reflecteren" en wel op de eigen (door)groei, niet alleen in de opleiding, maar ook als professional in het werkveld, zo gaven zij in het auditgesprek aan. Het belang hiervan vooral voor deeltijdstudenten onderschrijft het panel.



Studenten zijn al met al tevreden over de opbouw en de inhoud van de opleiding. Ook voelen zij zich gehoord. Naast de enquêtes die zij elke periode krijgen, hebben ook de klassenvertegenwoordigers een actieve rol in het verzamelen van de feedback van studenten. Desgevraagd geven de studenten de opleiding allemaal een dikke voldoende.

#### *Instroom, doorstroom en begeleiding*

De instroom in met name de voltijdvariant komt voor 70% van het mbo (richting ICT en techniek). De verschillende achtergronden, persoonlijke situaties, ambities en leerhoudingen van studenten stellen hoge eisen aan de pedagogisch-didactische aanpak van docenten, bijvoorbeeld in de studiebegeleiding. Het auditpanel heeft vastgesteld dat de opleiding goede maatregelen heeft genomen om de in- en doorstroom zo soepel mogelijk te laten verlopen. Een aantal voorbeelden:

- De opleiding spreekt met diverse ROC's over de afstemming van inhoud en niveau op het toeleverend onderwijs. Ook is een mbo-hbo doorstroomprogramma ontwikkeld, waarbij mbo-studenten in de laatste fase van hun mbo-opleiding meerdere dagdelen een speciaal IT-domein programma volgen met lessen en opdrachten die een goed beeld geven van de inhoud van de opleiding.
- In studiekeuzecheck-gesprekken wordt de motivatie van studenten besproken en krijgen studenten een eerste advies. Wanneer studenten voor 1 oktober van studie willen wisselen, kan dat nog binnen het studiejaar. De opleiding zorgt daarom voor een 'onboarding' periode waarbij studenten een goede indruk kunnen krijgen van het programma. De manier van werken in de werkplaats, maar ook een vak als programmeren met python zijn goede indicatoren voor een student of de opleiding past.
- Omdat niet iedereen al kennis en ervaring heeft met programmeren, heeft de student de mogelijkheid om – ten behoeve van een goede voorbereiding op de opleiding – in de vakantie een instapcursus python en Cisco te volgen. Tijdens de vakantieschool is er ook een mogelijkheid om een cursus Nederlands te volgen.
- Ook gedurende de opleiding biedt de opleiding studenten handvatten om op niveau mee te kunnen blijven draaien. Er zijn bijspijkerkursussen op het gebied van Nederlands, rekenvaardigheid en/of Engels en er zijn keuzemodules studievaardigheden of 'studeren met dyslexie' uit het hogeschool brede Programma Studiesucces.
- Het panel was gecharmeerd over de inzet van peercoaches bij de ondersteuning van (studie)vaardigheden. Dit zijn alumni of tweedejaarsstudenten die eerstejaarsstudenten helpen bij de modules waar zij extra ondersteuning bij nodig hebben.

#### **Docententeam**

Het IT-domein van de RAc wordt bemenst door 39 docenten. Dit vormt een pool van docenten die breed ingezet kunnen worden bij de verschillende IT-opleidingen. Het kern opleidingsteam van Ad ITSM bestaat uit acht docenten die met elkaar 6,6 fte invullen<sup>3</sup>. Dit kernteam van Ad ITSM geeft zowel aan de voltijd als de deeltijd les en bestaat uit coaches, vaardigheidstrainers en vakdocenten (zie kader voor toelichting).

##### *De rollen ter ondersteuning van het leerproces van de student*

- De vakdocent draagt zorg voor de overdracht van de kennisvakken die worden aangeboden als resource binnen het leerprogramma.
- De vaardigheidstrainer is degene die zorgt voor het bijbrengen van en het oefenen met de houding en de professionele vorming tijdens de resource uren.
- De coach voert één-op-één gesprekken met de student over zijn portfolio-opbouw en het voldoen aan leeruitkomsten en stimuleert de ontwikkeling en zelfsturing van de student in het leren.
- De projectbegeleider is degene die het proces begeleidt tijdens de werkplaats.

---

<sup>3</sup> Peildatum: 1 september 2023

Het docententeam bestaat uit een mix van docenten die voorheen (of nog steeds) in het mbo en in de bacheloropleiding werk(t)en en docenten die uit de beroepspraktijk komen. Het docentenoverzicht dat de opleiding heeft aangeleverd, laat zien dat sprake is van een gekwalificeerd docententeam dat de relevante vakgebieden vertegenwoordigt. Docenten worden – zowel individueel als in groepsverband – gefaciliteerd in deskundigheidsbevordering ten aanzien van zowel inhoud als didactiek. Naast de basiskwalificaties BDB, BKE/SKE<sup>4</sup> zijn docenten geschoold op het gebied van oplossingsgericht coachen, in het werken volgens scrum en als assessor. De focus nu, zo stelde de opleiding, ligt op programmatisch leren, feedbackgeletterdheid, coachend lesgeven en formatief handelen.

Het auditpanel heeft gesproken met een gepassioneerd docententeam. De transitie naar programmatisch leren was afgelopen periode een uitdaging, zo werd in de auditgesprekken aangegeven. Het betekende voor docenten een verandering in de manier van werken: van alleen (vak)kennis overdragen vanuit de eigen discipline naar gezamenlijk werken aan (vak)kennis, vaardigheden, houding en gedrag van de student. Daarnaast zorgde het opbouwen van het nieuwe curriculum én het tegelijkertijd uitfaseren van het vorige curriculum voor behoorlijk wat werkdruk. Inmiddels is de druk minder, zo gaf een van de docenten aan, maar het auditpanel vraagt het management om hier wel alert op te blijven. Het auditpanel vond de manier waarop de docenten samen optrokken, vertrouwenwekkend. Nieuwe docenten (met recente ervaring vanuit het werkveld) worden bijvoorbeeld gekoppeld aan ervaren docenten met een hoge mate van onderwijsdeskundigheid. Ook kalibreren docenten met elkaar en zoeken ze actief naar verbinding met elkaar op de werkplaats.

### **Voorzieningen**

De Ad ITSM heeft een onderwijslocatie aan het Museumpark met voldoende werk-, overleg- en onderwijsruimtes waar studenten geconcentreerd kunnen leren en samenwerken. De onderwijslocatie is voorzien van adequate technische apparatuur in de verschillende lokalen en werkruimtes. Er zijn veel mogelijkheden voor studenten en docenten om elkaar op informele wijze te ontmoeten. Het RAc-Café wordt daarnaast regelmatig gebruikt voor een bedrijven- of netwerkbeurs. Alle benodigde faciliteiten zijn aanwezig voor zowel voltijd- als deeltijdstudenten.

De algemene informatievoorziening is volgens het panel op orde. De opleiding zorgt alle benodigde informatie rondom de opleiding beschikbaar is. In de elektronische leeromgeving Brightspace vinden studenten alle handleidingen, opdrachten, voorbeelden, instructiefilmpjes en dergelijke. Zij leveren hier ook hun toetsopdrachten in. Verder gebruikt Ad ITSM de applicaties: Outlook (e-mailcliënt), Osiris (studievoortgangssysteem), Hint (Hogeschool Intranet), Microsoft Teams en Untis (roostering).

### **Weging en Oordeel**

Het auditpanel beoordeelt standaard 2 als 'voldoet'. De zes e-competenties en bijbehorende leeruitkomsten op eindniveau die de Ad-opleiding ITSM hanteert, vormen het uitgangspunt voor de uitwerking van het curriculum. Het auditpanel heeft een samenhangend programma gezien met veel aandacht voor professionele vorming en coaching. De vakinhoud van de opleiding is gebaseerd op wat gangbaar is voor ICT Service Management in Europa (ITIL) en wereldwijd (Cisco en Python). Studenten krijgen hiermee de relevante "*resources en tooling*" aangereikt om de leeruitkomsten te realiseren.

Het auditpanel is van mening dat de opleiding een praktijkgerichte leeromgeving heeft gecreëerd. De professionals uit de beroepspraktijk met wie de opleiding samenwerkt, mogen wat studenten betreft nog meer op de voorgrond treden, bijvoorbeeld als het gaat om het geven van gastlessen of het aanleveren (en begeleiden) van praktijkopdrachten. De opleiding heeft dit ook als prioriteit en het panel juicht de initiatieven van de opleiding om een meer contextrijke

---

<sup>4</sup> Basiskwalificatie Didactische Bekwaamheid, Basis/Senior Kwalificatie Examinering

omgeving te creëren toe. Ten aanzien van de deeltijd kijkt de opleiding naar mogelijkheden om nauwer aan te sluiten op de relevante werkomgeving van de student, bijvoorbeeld als het gaat om het inbrengen van beroepsproducten, projecten en/of probleemstellingen uit de werkomgeving van de student. Het panel wil de opleiding meegeven om ook de invulling van de coaching bij de deeltijd hierin mee te nemen.

De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen en hebben een grote betrokkenheid richting hun studenten. Zij stimuleren studenten om in de studie eigen verantwoordelijkheid te nemen en regie te pakken in hun eigen leerproces. De coaches spelen hierbij een belangrijke rol. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor studenten binnen de opleiding en zitten dicht op het leerproces en de begeleiding van de student.

De voorzieningen zijn op orde en de opleiding zorgt alle benodigde informatie rondom de opleiding beschikbaar is, waaronder onderwijsinhoudelijke informatie (zoals studiehandleidingen en oefentoetsen), organisatorische informatie (zoals roosters en inschrijvingen) en resultaten van de student. Studenten zijn tevreden over de studiefaciliteiten; de beschikbaarheid van werkplekken voor studenten, de ICT-faciliteiten, de bibliotheek/mediatheek en de digitale leeromgeving.

### 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**

In haar toetsplan heeft de Ad-opleiding ITSM haar visie op programmatisch leren en toetsen en de keuzes rondom toetsing in haar curriculum toegelicht. De opleiding sluit aan bij de ontwikkelingen van het toetsbeleid en de onderwijsvisie van de RAc en leert van voorlopers op het gebied van programmatisch leren en toetsen, zoals de Ad-opleiding Data Analytics.

De opleiding meet het niveau van de studenten per onderwijsperiode aan de hand van leeruitkomsten die de basis vormen van het curriculum. Zoals in standaard 2 is gesteld, bouwt de opleiding (de toetsing van) de leeruitkomsten fasegewijs op van startniveau naar eindniveau. De student verzamelt datapunten die tezamen inzicht geven in het verloop van het leerproces. Datapunten zijn bijvoorbeeld gemaakte opdrachten, beroepsproducten, zelfreflecties, formatieve toetsen, peer reviews, presentaties, feedback van docenten, studiegenoten en opdrachtgevers en uitkomsten van kennistoetsen die in gezamenlijkheid leiden tot leeruitkomsten. De student kan deze datapunten gebruiken om zichzelf bij te sturen, door stil te staan bij het leerproces op dit moment ("waar sta ik nu?") en de vervolgstappen die nodig zijn ("waar moet ik heen en hoe kom ik daar?"). De student krijgt hulp van de coach om vorm en structuur te geven aan dit proces. De coach kijkt tijdens de medium-stakes, in aanloop naar de high-stake beoordelingen, samen met de student of de datapunten de leeruitkomsten naar verwachting voldoende afdekken. Aan het einde van elke periode vindt er een high-stake beoordeling plaats met behulp van een programmatisch assessment. Hieronder geven we de inrichting van het toetsprogramma weer.

Leerprogramma		
Lowstake datapunten	Mediumstake gesprek	Highstake beoordeling
<p>Studenten verzamelen in een portfolio datapunten door middel van lesactiviteiten en/of toetsvormen en verkregen feedback.</p> <p>Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volgen Azure course en deelnemen aan het examen</li> <li>- Kennistoets Azure AZ-900</li> <li>- Testplan</li> <li>- Eindtoets Edumondo</li> <li>- Rapportages en TOPdesk opdrachten</li> <li>- Eindtoets ITIL-processen</li> <li>- Opdracht gebruikersinstructie</li> <li>- Het migratieplan</li> <li>- Deelname praktijkweek</li> <li>- 360 feedback</li> <li>- zelfevaluatie</li> </ul>	<p>Voortgangsgesprek met de coach over de voortgang in het portfolio. Doel van het gesprek is om de student meer inzicht te verschaffen in zijn voortgang. De student bespreekt het portfolio, de gemaakte datapunten en de uitdagingen waar hij tegenaan is gelopen.</p>	<p>Summatief beoordelingsmoment op basis van samengesteld portfolio met bewijsstukken in de vorm van datapunten en individuele reflecties op de leeruitkomsten. Het hele portfolio vormt zo een verzameling datapunten waarmee het niveau van functioneren van de student kan worden vastgesteld en beoordeeld.</p> <p>Twee examinatoren kijken naar het portfolio aan de hand van vastgestelde processtappen. Vervolgens vindt er een highstake vergadering plaats met alle betrokken docenten van de betreffende onderwijsperiode (kalibreren). De betrokken docenten zijn benoemd tot examinerator. De examinatoren komen na gezamenlijk overleg tot een beoordeling aan de hand van</p>

		de leeruitkomsten: Niet Competent, Competent of Expert.
Week 1 – 6	Week 6 – 7	Week 1 (nieuwe periode)
Resources, werkplaats en PVC	Eén-op-één gesprek met de coach	Beoordelingsvergadering docententeam

Bij programmatisch toetsen speelt feedback een belangrijke rol. De feedback op low stakes kan in vele vormen voorkomen; bijvoorbeeld in de vorm van toetsen die door de docent worden aangeboden, zelftesten, bijeenkomsten met de klas of in de leerteams waarin studenten per opdracht met elkaar de achterliggende vraag en oplossingsmogelijkheden bespreken (interview) of formatieve evaluatie in de klas, tussen peers en/of de docent. Omdat het geven van goede gerichte feedback essentieel is om groei bij de student te kunnen verwezenlijken, zet de opleiding in op 'feedbackgeletterdheid' bij zowel docenten als studenten. Het auditpanel vindt dit goed.

Waar het auditpanel nog ruimte voor verdere ontwikkeling ziet, is het aanbrengen van meer flexibiliteit en bewegingsruimte in het systeem van toetsen. De opleiding wil zelfsturende IT-professionals opleiden die initiatief nemen. Het auditpanel kan zich voorstellen dat studenten meer vrijheid krijgen in het zelf aanleveren van datapunten om een leeruitkomst aan te tonen. Op dit moment heeft elke onderwijsperiode een vooraf bepaalde set van datapunten (low-stakes). In de coaching wordt de student weliswaar gestimuleerd om de regie te pakken op het eigen leerproces, maar studenten gaven in het auditgesprek aan dat de set van datapunten bij hen soms een "afvinklijstje" dreigt te worden.

Het panel heeft geconstateerd dat de opleiding zelf ook al over dit thema nadenkt. Waar ze in het begin van de studie "*alles redelijk dicht tikt*", streeft ze ernaar om studenten gedurende de opleiding steeds meer vrijheid te geven in het zelf kiezen van vormen van bewijs (datapunten). Zo mogen studenten in onderwijsperiode 5 zelf een datapunt aanleveren om een leeruitkomst aan te tonen. Een van de docenten gaf in het auditgesprek aan dat ze de student willen motiveren om met hun eigen competenties, hun eigen kunnen aan de slag te gaan. "*Je wilt de student op een zeepkist zetten.*" Het panel steunt deze ontwikkeling en snapt dat deze nieuwe manier van toetsen een omslag vergt in het denken van zowel docenten als studenten.

Vertrouwenwekkend in dit hele proces vindt het auditpanel het doorzettingsvermogen en het zelfkritisch vermogen van de opleidingscoördinator en het docententeam. Het programmatisch leren en toetsen is vanaf studiejaar 2022-2023 ingevoerd. "*We leren, we vallen en we staan weer op*", aldus de opleiding. Het proces van doorontwikkeling pakken ze aan als een team. Hierbij worden docenten gesteund door de examencommissie en toetsborgingscommissie. Programmatisch toetsen is ook voor deze commissies nieuw. Docenten werken samen met de examencommissie en toetsborgingscommissie aan het borgingsproces door onder meer samen trainingen te doen, borgingsformulieren te ontwikkelen en kalibraties te organiseren. Een korte toelichting:

- De docenten kalibreren zowel vooraf als achteraf om te komen tot een gezamenlijke interpretatie van de beoordelingsstandaard en om te komen tot een eenduidige aanpak over het hanteren van criteria en beslisregels bij de beoordeling. Een vertegenwoordiger van de examencommissie is als waarnemer aanwezig bij kalibratiesessies en afstudeerzittingen.
- De toetsborgingscommissie screent de kwaliteit van de toetsen in het curriculum van de opleiding. Zij voert deze taak uit aan de hand van het beschreven toetsbeleid, het toetsplan van de opleiding en de Richtlijnen en aanwijzingen examinatoren. De bevindingen van de toetsborgingscommissie worden besproken met de docent. Verbeterpunten worden meegenomen in de voorbereiding van het volgende studiejaar.
- De examencommissie heeft trainingssessies georganiseerd met de focus op de borging van assessments, programmatisch toetsen en toetsprogramma (voor de toetsborgingscommissies). De commissie zet sterk in op continue interviewsessies om met

elkaar te blijven kalibreren over de kwaliteit van toetsing en de werkbaarheid van de evaluatieformulieren.

### **Weging en Oordeel**

Het auditpanel beoordeelt standaard 3 als 'voldoet'. Het auditpanel heeft bij de Ad-opleiding ITSM een doordacht programma van toetsen gezien. De toetsvisie van Ad-opleiding ITSM komt voort uit de onderwijskundige uitgangspunten en de bijbehorende ontwerpcriteria uit het toetsbeleid van de RAc. Het toetsen en beoordelen is – mede dankzij de borgingsmechanismen rond de toetskwaliteit – valide, betrouwbaar, transparant en bruikbaar. De toetsvormen, het toetsprogramma en kwaliteitsborging van toetsing staan beschreven in het toetsplan; toetscriteria zijn opgenomen in de studiehandleidingen. Voor studenten is alle benodigde informatie beschikbaar.

De opleiding heeft gekozen voor programmatisch leren en toetsen. Hierin spelen het leerproces en de groei van de student een belangrijke rol. Het leerproces monitort de opleiding door middel van formatieve evaluatie en summatieve toetsing. Docenten passen formatieve leeractiviteiten toe en analyseren samen met de student zijn ontwikkeling. Naast feedback van docenten ontvangen studenten ook feedback van medestudenten en – indien mogelijk – van het werkveld. Omdat het geven van goede gerichte feedback essentieel is om groei bij de student te kunnen verwezenlijken, zet de opleiding in op 'feedbackgeletterdheid' bij zowel docenten als studenten. Het auditpanel vindt dit goed.

Binnen programmatisch toetsen wordt de ontwikkeling van studenten inzichtelijk gemaakt aan de hand van datapunten. Alle datapunten dragen er uiteindelijk aan bij een valide en betrouwbare uitspraak te doen over de beroepsbekwaamheid van de student, zoals geformuleerd in de leeruitkomsten van de opleiding. De summatieve toetsing is gebaseerd op het laten zien van de leeruitkomst in een portfolio. Het auditpanel heeft vastgesteld dat er voldoende diversiteit is in de datapunten. Waar het auditpanel nog ruimte voor verdere ontwikkeling ziet, is het aanbrengen van meer flexibiliteit en bewegingsruimte in het systeem van toetsen. Het auditpanel wil de opleiding meegeven om de holistische benadering van het onderwijs meer te omarmen en studenten gedurende de opleiding meer vrijheid te geven in het zelf kiezen van vormen van bewijs (datapunten).

Het panel snapt dat deze nieuwe manier van toetsen een omslag vergt in het denken van zowel docenten als studenten. Vertrouwenwekkend in dit hele proces vindt het auditpanel het zelfkritisch vermogen van de opleidingscoördinator en het docententeam; de initiatieven die ontplooid worden om te professionaliseren (toetsbekwaamheid, feedbackgeletterdheid) en te kalibreren en de borgende en adviserende rol van de examencommissie en toetsborgingscommissie.

## 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

### Beoordeling afstudeerwerken

Voorafgaand aan de audit heeft het panel van vijftien afgestudeerden – tien voltijd en vijf deeltijd – de eindwerken uit 2023 bestudeerd. Het nieuwe curriculum is gestart voor de eerstejaarsstudenten in studiejaar 2022-2023. Deze studenten studeren in 2023-2024 af. De afstudeerwerken die het panel heeft bestudeerd, zijn derhalve nog op basis van het oude curriculum. Hierbij bestaat het afstudeerprogramma (15 ECTS) uit de volgende onderdelen:

Afstuderen (12 ECTS), bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mandaat en probleemverkenning</li><li>▪ Plan van aanpak</li><li>▪ Afstudeerverslag</li></ul>	leeruitkomst 1, 3 en 4
Studieloopbaancoaching & Assessment (3 ECTS), bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Opdracht Onderwijsperiode 3</li><li>▪ Portfolio</li><li>▪ Opdracht State of the Art (<i>extra voor deeltijd</i>)</li></ul>	leeruitkomst 2, 5 en 6

Over het eindniveau heeft het auditpanel geen twijfel. Het panel heeft bovenstaande producten bestudeerd, inclusief de beoordelingsformulieren, en heeft vastgesteld dat zowel de voltijd- als de deeltijdstudenten de leeruitkomsten realiseren. Alle afstudeerwerken classificeerde het panel als voldoende tot goed. Een paar bevindingen:

- Het panel was het eens met de gegeven cijfers. De beoordelingen reflecteren het niveau van de producten. Zo vond het panel het afstudeerverslag dat beoordeeld was met een 8,5 (deeltijd) een uitstekend werk. De student had een goed onderbouwd verhaal geschreven met helder en correct uitgewerkte adviezen per gesignaleerd knelpunt. Dit verslag *“steeg zelfs wat uit boven het Ad-niveau”*, zo vond het panel. Bij een ander hoger beoordeeld werk zag het auditpanel een prachtige ‘State of the Art’ poster met een relevant onderwerp. In het afstudeerverslag had de student goede hoofd- en deelvragen geformuleerd en was er sprake van een mooie methodologische uitwerking inclusief goede conclusies en opvolgingen. *“Echt een feest om te lezen”*, aldus het panel. Bij de lager beoordeelde producten waren analyse en diagnose minder gedegen, was de bronnenlijst beperkter en trokken studenten soms overhaaste conclusies zonder eerst te kijken naar andere oplossingsalternatieven.
- De onderwerpen van de afstudeeropdrachten waren passend voor het vakgebied en voor het Ad-niveau en relevant voor de beroepspraktijk.
- Hoofd- en deelvragen waren over het algemeen goed en netjes geformuleerd. Bij sommige studenten had de begeleiding strakker kunnen toezien op het formuleren van een onderzoeksvraag die minder groot en/of complex was. De student had dan wellicht meer focus kunnen aanbrengen in de afstudeeropdracht.
- De documentstructuur was over het algemeen goed en de producten waren goed leesbaar. Wel waren sommige verslagen erg beschrijvend en/of hadden studenten veel tekst nodig om hun punten te presenteren.
- De portfolio’s waren over het algemeen goed, degelijk en compleet. Studenten hebben geleerd om te reflecteren op hun eigen ontwikkeling.

Het auditpanel is positief over de acties die de opleiding heeft ingezet ten aanzien van de professionalisering op het gebied van het geven van feedback (zie standaard 3). De feedback bij de afstudeerproducten wisselde sterk per docent. Het panel heeft formulieren gezien met uitgebreide feedback waarbij de beoordelaar niet alleen helder uiteengezet had waar de manco's zaten, maar ook de goede aspecten had benoemd. Tegelijkertijd zag het panel ook formulieren die meer summier ingevuld waren. De opleiding heeft dit aandachtspunt dus reeds op haar netvlies. Zo heeft de examencommissie de concrete aanbeveling gegeven om de kwaliteit van de feedback op de beoordelingsformulieren te verbeteren. Alle beoordelaars krijgen een cursus feedbackgeletterdheid.

Verder is het panel positief over de opzet van het nieuwe afstudeerprogramma. Het ontwerp van het oude programma is complex en bevat te veel onderdelen, zo geeft de opleiding aan. Het auditpanel onderschrijft dit. In het nieuwe programma levert de student één product in ter toetsing. Dit is een portfolio waarmee de student aantoont de zes leeruitkomsten van de opleiding op eindniveau te beheersen. Gezamenlijk stemmen de student, de begeleider van het bedrijf en de coach af welke beroepsproducten en bewijzen in het portfolio komen. De opbouw van het portfolio verschilt dus per student, aangezien de werkcontext van de studenten ook zeer divers zijn. Het panel vindt dat deze werkwijze aansluit bij de visie op het opleiden van zelfsturende en omgevingsbewuste IT professionals.

### **Functioneren in de praktijk of in een vervolgopleiding**

Uit de gesprekken met het werkveld en alumni komt naar voren dat afgestudeerden van deze opleiding goed functioneren in de praktijk. Een van de leden van de werkveldcommissie gaf in het auditgesprek aan dat de Ad-studenten van deze opleiding in staat zijn een casus op te pakken voor een bedrijf, een structurele analyse te maken en een concrete oplossing te bieden. Een andere werkveldvertegenwoordiger gaf aan dat de Ad-studenten met wie hij samenwerkte, goed konden onderbouwen waarom ze de dingen doen en dat ze verder kijken dan de initiële vraag. Een van de alumni met wie het panel sprak, vertelde dat hij na het afronden van de Ad-opleiding heeft kunnen doorgroeien bij zijn werkgever. Ook tijdens de opleiding functioneren studenten goed in de praktijk. In de voltijd heeft 20% van de studenten al een vaste baan in de ICT gevonden. Deze groep is overgestapt naar jaar twee van de deeltijd.

De alumna met wie het panel sprak, gaf aan dat hij inmiddels is ingestroomd in de deeltijd bacheloropleiding Business IT & Management. Zowel voltijd- als deeltijdstudenten kunnen (in hun eigen variant) doorstromen naar het derde leerjaar van deze opleiding. Gemiddeld is de doorstroom zo'n 10% van de geslaagden. De Ad-opleiding ITSM ziet dat de studenten het goed doen in de bacheloropleiding. Zij zijn proactief, laten een onderzoekende houding zien en zijn in staat om zelfstandig aan de slag te gaan met vraagstukken.

### **Weging en Oordeel**

Het auditpanel beoordeelt standaard 4 als 'voldoet'. Voorafgaand aan de audit heeft het panel van vijftien afgestudeerden de afstudeerwerken beoordeeld. Het panel classificeerde de werken als voldoende tot goed en zag dat de studenten de leeruitkomsten aantoonden. Het auditpanel is dan ook van oordeel dat alle studenten de beoogde leerresultaten leeruitkomsten op het niveau van een (startbekwame) ITSM professional op Ad-niveau hebben ontwikkeld. Het auditpanel heeft tevens van de werkveldvertegenwoordigers en de aanwezige alumni de terugkoppeling gekregen dat de studenten voldoen aan het door het werkveld vereiste niveau. Alumni geven aan dat de opleiding hen verder heeft geholpen in hun carrière. Ook de studenten die doorstromen in de bacheloropleiding, zijn succesvol.



## 5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Het auditpanel heeft een volwassen opleiding gezien die heldere keuzes heeft gemaakt in haar profilering. De opleiding heeft goed zicht op wat een Ad-opleiding is, dit kan ook bijna niet anders met de inbedding in de Rotterdam Academy. De opleiding werkt goed samen met het werkveld. De onderwijsleeromgeving ziet er solide uit. Studenten krijgen de “*resources, tooling en coaching*” aangereikt om zich te ontwikkelen tot startbekwame IT professionals.

De uitdaging voor de komende periode is, zo gaf de opleidingscoördinator aan, is het verder ontwikkelen van het curriculum en “*als team daar comfortabel in zitten*”. Het auditpanel heeft daar alle vertrouwen in, mede dankzij het doorzettingsvermogen en de zelfkritische houding van het hele team, de borgende en adviserende rol van de borgingscommissies en betrokken werkveldvertegenwoordigers die graag meedenken én meedoen.

Voor alle standaarden voldoet de opleiding aan de basiskwaliteit zoals beschreven in het Beoordelingskader 2018 van de NVAO. Op basis van de beslisregels van de NVAO komt het panel tot het algemene eindoordeel ‘positief’ voor de Associate degree-opleiding ICT Service Management van Hogeschool Rotterdam.

## 6. AANBEVELINGEN

In het rapport zijn diverse ontwikkelpunten benoemd. Het auditpanel herhaalt in dit hoofdstuk de belangrijkste punten en doet hierbij enige suggesties die de opleiding richting kunnen geven bij de doorontwikkeling. De dingen die de opleiding nu doet, doet ze goed. De aanbevelingen van het panel moeten gezien worden in het licht van de eigen ambities van de opleiding.

- Maak werk van het multidisciplinaire samenwerken. Het auditpanel denkt dat dit relatief makkelijk te realiseren moet zijn binnen het IT-domein, maar ziet ook zeker mogelijkheden voor samenwerken buiten het IT-domein. Ook het werkveld ziet dit graag gebeuren, aangezien dit hoort bij de praktijk van IT professionals (in brede zin). Binnen de werkveldcommissie waren er waardevolle suggesties voor multidisciplinaire opdrachten voor studenten van bijvoorbeeld de opleidingen ITSM, Software Development en Internet of Things. Gebruik deze kennis.
- Breng voor studenten meer flexibiliteit en bewegingsruimte aan in het systeem van toetsen. Zoals we bij standaard 3 hebben gesteld, weerspiegelt het toetsstelsel nog niet geheel de ambities van de opleiding. De opleiding wil zelfsturende IT professionals opleiden die *“kansen signaleren en er naar handelen en liever uit zichzelf beginnen dan passief afwachten”* (soft skill initiatief; proactief). Hierbij hoort een opzet die studenten stimuleert om – zoals de visie in het toetsplan ook aangeeft – zelf leerdoelen te stellen en te formuleren. Het systeem van toetsing met een uitgebreide leeruitkomstendekkingsmatrix en een vooraf bepaalde set van datapunten per onderwijsperiode biedt nog weinig ruimte voor studenten voor eigen inbreng.
- De veranderende rol van de docent zal de komende jaren nog aandacht voor professionalisering vragen. Zet de ingezette professionaliseringsagenda door; zeker op het gebied van holistisch toetsen en feedbackgeletterdheid. Train docenten om niet alleen kwalitatief betere feedback te geven, maar ook te letten op de tijdstippen wanneer feedback gegeven kan worden en koppel de feedback aan concrete acties voor de studenten, zodat zij verder kunnen in hun leerproces.

**BIJLAGE I****Scoretabel**

<b>Scoretabel paneloordelen Hogeschool Rotterdam Associate degree opleiding ICT Service Management voltijd en deeltijd</b>	
<b>Standaard</b>	<b>Oordeel</b>
<b>Standaard 1. De beoogde leerresultaten</b>	Voldoet
<b>Standaard 2. Onderwijsleeromgeving</b>	Voldoet
<b>Standaard 3. Toetsing</b>	Voldoet
<b>Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten</b>	Voldoet
<b>Algemeen eindoordeel</b>	<b>Positief</b>

**BIJLAGE II****Programma, werkwijze en beslisregels**

**Auditprogramma Beperkte Opleidingsbeoordeling t.b.v. de Associate degree-opleidingen ICT Service Management en Internet of Things van Hogeschool Rotterdam, 24 en 25 oktober 2023**

**Programma 24 oktober** (locatie Rotterdam Academy)

<b>Tijd</b>	<b>Gesprekspartners</b>
08.00 - 09.00 uur	Besloten overleg panel
09.00 - 10.00 uur	<b>Managementronde</b> Korte presentatie, gevolgd door een gesprek met academie- en opleidingsmanagement.
10.00 - 10.15 uur	Besloten overleg panel
10.15 - 11.15 uur	<b>Borgingsronde</b> Gesprek met vertegenwoordiging van examencommissie, toetsborgingscommissie, opleidingscommissie, curriculumcommissie en afstudeercoördinatoren
11.15 – 12.30 uur	Lunch in het RAc-Café en besloten overleg panel
12.30 -13.15 uur	<b>Docentenronde Ad ITSM</b> Vertoning: Filmpje Visie op leren Ad ITSM Gesprek met docenten en opleidingscoördinator
13.15-13.30 uur	Besloten overleg panel
13.30 – 14.15 uur	<b>Studentenronde Ad ITSM</b> Vertoning: Kort filmpje over de professionele ontwikkeling van tweedejaars voltijdstudent Gesprek met voltijd- en deeltijdstudenten ITSM uit jaar 1 en jaar 2.
14.15 – 14.30 uur	Besloten overleg panel
14.30 – 15.15 uur	<b>Werkveldronde Ad ITSM</b> Aftrap met Infographic werkveld Gesprek met werkveldvertegenwoordigers en alumnus
15.15 – 16.00 uur	Pauze panel en mogelijkheid extra gesprekken
16.00 – 16.45 uur	Vorbereiding Terugkoppeling
16.45 – 17.00 uur	<b>Mondelinge terugkoppeling bevindingen panel</b> Hierbij zijn alle deelnemers en het docententeam van harte welkom

## Programma 25 oktober (locatie RDM-campus)

Tijd	Gesprekspartners
08.30 - 09.00 uur	Besloten overleg panel (Innovation Dock, 1e etage)
09.00 – 09.15 uur	<b>Rondleiding op de werkplaats van Ad IoT</b>  Rondleiding door coördinator Ad IoT incl. gesprek met studenten en docenten die aan het werk zijn / tentoonstelling van prototypen.  In aanwezigheid van studenten, docenten en opleidingsmanagement
09.15 – 09.45 uur	<b>Studentenronde Ad IoT</b>  Gesprek met studenten IoT uit jaar 1 en 2 incl. een alumna uit 2023
09.45 – 10.00 uur	Besloten overleg panel
10.00 – 10.45 uur	<b>Docentenronde Ad IoT</b>  Gesprek met docenten en opleidingscoördinator IoT
10.45 – 11.00 uur	Besloten overleg panel
11.00 – 11.45 uur	<b>Werkveldronde Ad IoT</b>  Gesprek met werkveldvertegenwoordigers IoT en alumna
11.45 - 12.15 uur	Lunch en besloten overleg panel
12.15 – 12.45 uur	Pauze panel en mogelijkheid extra gesprekken
12.45 – 13.15 uur	Vorbereiding Terugkoppeling
13.15 – 13.30 uur	<b>Mondelinge terugkoppeling bevindingen panel</b>  Hierbij zijn alle deelnemers en het docententeam van harte welkom

*'NB. In verband met de privacywetgeving zijn hier uitsluitend de functies/rollen van gesprekspartners opgenomen. De namen van de gesprekspartners zijn bij de secretaris van het auditpanel bekend.'*

### Werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende opleidingen is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland' van september 2018. Daarin staan de standaarden vermeld waarop het auditpanel zich bij de beperkte opleidingsbeoordeling van een opleiding moet richten en de criteria aan de hand waarvan het auditpanel zijn oordeel over de opleiding moet bepalen.

De secretaris lichtte het auditpanel voorafgaand aan de visitatie uitgebreid voor over het beoordelingskader en de -procedure en over de van hen verwachte attitude voor, tijdens en na de visitatie. Tevens zorgde de secretaris voor een kalibratie van het auditpanel door de interpretatie van de standaarden, de oordelen en de beslisregels door te nemen. Tijdens het audittraject bewaakte de secretaris de correcte procesgang, zag erop toe dat het oordeel van het auditpanel conform het kader tot stand kwam en ondersteunde het proces van de oordeelsvorming.

Op basis van de door opleiding geleverde documentatie heeft het auditpanel zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de betreffende opleiding. Voorafgaand aan het locatiebezoek vond een voorbereidend intern paneloverleg plaats waarin

het auditpanel het informatiedossier en de onderliggende documenten besprak. Bovendien zijn de bevindingen van het auditpanel over de eindwerken tijdens het vooroverleg onderling gedeeld.

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

De verificatie door het auditpanel geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geledingen 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 opleidingen heeft het auditpanel met in achtneming 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.

Het auditpanel bood studenten, docenten en andere betrokkenen bij de opleidingen die niet waren opgenomen in het programma van het locatiebezoek, de gelegenheid om zaken onder de aandacht te brengen die zij van belang achten voor de beoordeling. Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de betreffende opleidingen de mogelijkheid daartoe tijdig en op correcte wijze bij hen onder de aandacht hebben gebracht en hen hebben geïnformeerd over hoe zij contact konden opnemen met de secretaris van het auditpanel. Het auditteam ontving in totaal nul reacties.

#### *Afstemming deelpanels binnen het cluster*

De Ad-opleiding ICT Service Management vormt samen met de Ad-opleiding IT Service Management van Hogeschool Inholland een visitatiegroep (HBO Ad ICT Service Management HR-IH). De visitaties bij beide opleidingen zijn uitgevoerd door Hobéon. Eric Slaats heeft als panellid bij beide visitaties deelgenomen. Daarnaast is Daniëlle de Koning in beide trajecten secretaris geweest. Zij hebben de andere panelleden geïnformeerd over de opzet en de focuspunten van beide audits.

Afstemming tussen alle deelpanels heeft verder plaatsgevonden door de instructie die de panelleden krijgen met betrekking tot het beoordelingskader. Daarnaast wordt de afstemming tussen de auditpanels geborgd 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 standaard 'voldoet', 'voldoet ten dele' of 'voldoet niet' scoren. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland, September 2018'.

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. Het eindoordeel over de opleiding luidt: 'positief', 'positief onder voorwaarden' of 'negatief'.

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 beoordelingskader genoemde kwaliteitsstandaarden.

### *Beperkte opleidingsbeoordeling*

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval positief indien alle standaarden 'voldoet' scoren.

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval positief onder voorwaarden indien Standaard 1 voldoet en maximaal twee standaarden een 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het auditpanel het opleggen van voorwaarden adviseert.

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval negatief indien:

- een of meer standaarden 'voldoet niet' scoren
- standaard 1 'voldoet ten dele' scoort
- een of twee standaarden 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het auditpanel niet adviseert om voorwaarden op te leggen;
- drie of meer standaarden 'voldoet ten dele' scoren.

## BIJLAGE III

## Lijst geraadpleegde documenten

- Zelfevaluatierapport opleiding

### **Algemeen**

- Beschrijving niveau 5
- De onderzoekende houding op niveau 5
- Handreiking onderzoekende houding op niveau 5
- Strategisch Beleidsplan Rac 2017-2021 en 2023-2028
- Vijf jaar RAc 2016
- Internationalisering binnen de Ad opleidingen Rotterdam Academy

### **Standaard 1**

- Beroepsprofiel ITSM
- Europees competentieprofiel E-cf framework 3.0
- Opleidingsprofiel ITSM 2022-2028
- Overzicht leeruitkomsten op eindniveau
- Werkveld verslagen 20-21, 21-22 en 22-23
- Factsheet werkveld 2021-2023

### **Standaard 2**

- Overzicht curricula 2021-2022 en 2022-2023
- Dekkingsmatrix curricula 2021-2022 en 2022-2023
- Personeelsoverzicht
- Opleidingsjaarplan 2022-2023 en 2023-2024
- Procesafspraken en acties commissies IT-opleidingen
- Jaarverslag Curriculumcommissie IT-domein 2022-2023
- Jaarplan Curriculumcommissie 2023-2024
- Projectplan Ontwikkelgroep herziening curriculum
- Jaarverslag Opleidingscommissie 2022-2023
- Hogeschoolgids RAc 2021-2022, 2022- 2023 en 2023- 2024

### *Selectie studiehandleidingen*

- Leerprogramma 3 2022-2023 incl. toetsdossiers
- Leerprogramma 3 2023-2024
- Module Onboarden 2023-2024

### *Evaluaties*

- 2021-2022. Analyse van periodemeter OP1,OP2,OP3,OP4 2021-2022
- 2022-2023. Input curriculumcommissie tbv verbeteropdrachten
- NSE 2023

### **Standaard 3**

- Jaarplan RAc Toetscommissie 2021-2022 en 2022-2023
- Jaarverslag RAc Toetscommissie 2021-2022
- Toetsbeleid Rotterdam Academy 2018
- Toetsplan 2023 ITSM incl. dekkingsmatrix

### **Standaard 4**

- Afstudeerhandleidingen incl. SLC 2022—2023 incl. opdrachtomschrijvingen voor de voltijd en voor de deeltijd
- Alumnionderzoek Ad ITSM 2020-2023
- Interview met alumnus



- Jaarverslag examencommissie RAc 2021-2022 en 2022-2023
- Jaarplan Examencommissie RAc 2022-2023 en 2023-2024
- Borgingsprocedure examencommissie 2023-2024
- Mandaat Toetsborgingscommissie RAc 2023-2024
- Profielschets examiner 2023-2024
- Verslagen interne en externe kalibratie (met Hogeschool Inholland, Hogeschool Antwerpen en Howest)

Het panel heeft van vijftien studenten de afstudeerdossiers bestudeerd (tien voltijd en vijf deeltijd). Om redenen van privacy zijn de namen van afgestudeerden en hun studentnummers van wie het panel de eindwerken heeft bekeken 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.

## BIJLAGE IV      Panelsamenstelling

Op 9 juni 2023 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de Ad-opleiding ICT Service Management van Hogeschool Rotterdam, onder het nummer PA-1404. Op 26 september heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de gewijzigde samenstelling van het auditpanel. Deze opleiding behoort tot onderstaande visitatiegroep.

Naam visitatiegroep:	HBO Ad ICT Service Management HR-IH
----------------------	-------------------------------------

De secretaris van het auditpanel beschikt over nadere informatie over de samenstelling en expertise van de panelleden die in bovengenoemde visitatiegroep zijn ingezet.

In onderstaande tabel volgen korte functiebeschrijvingen van de panelleden die deelnamen aan het auditpanel van de in dit beoordelingsrapport beschreven opleiding.

Naam	Korte functiebeschrijvingen
Eric van de Luijtgaarden	Eric van de Luijtgaarden is lector en bijzonder hoogleraar preventive law aan Zuyd Hogeschool. Deze functie combineert hij met het bijzonder hoogleraarschap aan de Universiteit Maastricht. Als adviseur en manager ad interim heeft hij daarnaast op vele terreinen van de samenleving gewerkt (o.a. overheidsinstellingen en not-for-profit organisaties).
Eric Slaats	Eric Slaats is docent en associate lector Innovation in education & ICT bij Fontys Hogeschool ICT. Daarnaast is hij onder meer voorzitter van de Fontys ICT innovation group en houdt hij zich bezig met open learning en het excellence programma.
Thomas de Witte	Thomas de Witte is docent aan de graduaat opleiding Internet of Things van de Karel de Grote Hogeschool.
Harmen Neerings	Harmen Neerings is student IT Service Management aan Hogeschool Inholland

Daniëlle de Koning	NVAO-gecertificeerd secretaris.
--------------------	---------------------------------

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.



**Hobéon**

Lange Voorhout 14  
2514 ED Den Haag  
+31 (0)70 30 66 800  
[info@hobeon.nl](mailto:info@hobeon.nl)  
[www.hobeon.nl](http://www.hobeon.nl)