

Netherlands Quality Agency

NQA

Windesheim 

Christelijke Hogeschool Windesheim

Financial Services Management

Beperkte opleidingsbeoordeling



© Netherlands Quality Agency (NQA)
December 2013

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande hbo-bacheloropleiding Financial Services Management van Hogeschool Windesheim. De beoordeling is uitgevoerd door een visitatiepanel dat door NQA in opdracht van Hogeschool Windesheim is samengesteld. Het panel is in overleg met de opleiding samengesteld en is voorafgaand aan de visitatie goedgekeurd door de NVAO.

Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Het is opgesteld conform het *Beoordelingskader voor de beperkte opleidingsbeoordeling* van de NVAO (22 november 2011) en het *NQA Protocol 2013 voor de beperkte opleidingsbeoordeling*.

De visitatie heeft plaatsgevonden op 8 en 9 oktober 2013.

Het visitatiepanel bestond uit:

De heer drs. N.J.M. Kwantes RB (voorzitter, domeindeskundige)

Mevrouw S.C. van der Woord MBA (domeindeskundige)

De heer drs. F.P. Jansen (domeindeskundige)

De heer S. Bos (studentlid)

Mevrouw drs. M. Schoots, freelance auditor van NQA, trad op als secretaris van het panel.

Bij de aanvraag werd door de instelling een kritische reflectie aangeboden die naar vorm en inhoud voldeed aan de eisen van het desbetreffende beoordelingskader van de NVAO en aan de eisen van het *NQA Protocol 2013*.

Het panel heeft de kritische reflectie bestudeerd en een bezoek aan de opleiding gebracht. De kritische reflectie en alle overige (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie hebben het visitatiepanel in staat gesteld om tot een weloverwogen oordeel te komen.

Het visitatiepanel verklaart dat de beoordeling van de opleiding in onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

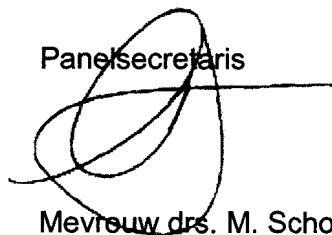
Utrecht, 4 december 2013

Panelvoorzitter



De heer drs. N.J.M. Kwantes RB

Panelsecretaris



Mevrouw drs. M. Schoots

Samenvatting

Het panel beoordeelt de varianten voltijd en duaal van de hbo-bacheloropleiding Financial Services Management van de Hogeschool Windesheim in haar geheel als **voldoende**.

Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties

De opleiding Financial Services Management (FSM) leidt studenten op tot startbekwame financieel-zakelijke dienstverleners zoals financieel adviseur, zakelijk accountmanager of private banker. De hoofddocent van de opleiding heeft als voorzitter van het Landelijk Overleg FSM actief bijgedragen aan het ontwikkelen van het landelijke Beroeps- en opleidingsprofiel FSM. Het profiel is tot stand gekomen in samenwerking met de werkveldcommissies van alle FSM opleidingen. De opleiding hanteert dit profiel, waarbinnen 26 competenties de kern vormen, als uitgangspunt voor de opleiding en het programma. De competenties zijn concreet uitgewerkt in een competentiematrix, waarin staat welke competenties op welk niveau in welke onderwijseenheid worden getoetst. Hierbij hanteert de opleiding drie niveaus: basisniveau, gevorderd niveau en bachelorniveau. De opleiding borgt de inbreng van het werkveld door praktijkdocenten in te zetten, de beroepenveldcommissie om advies te vragen en door zogenaamde 'entrepreneurs in residence' te binden aan de opleiding (topfunctionarissen uit het werkveld die gastlessen verzorgen en de opleiding adviseren). De opleiding heeft een relevante eigen profilering gekozen binnen het landelijke profiel, maar deze is slechts deels onderscheidend van andere FSM opleidingen en beperkt geconcretiseerd. Het panel beoordeelt deze standaard als *voldoende*.

Standaard 2 Onderwijsleeromgeving

De opleiding is een relatief kleine opleiding met in totaal vijf docenten. De opleiding bestaat uit een combinatie van major- en minorprogramma's van 15 EC, die elk meerdere vakken omvatten. De opleiding bouwt logisch op in niveau en naarmate de opleiding vordert leren studenten steeds meer specialistische kennis en vaardigheden. Voltijdstudenten krijgen meer lesuren dan duale studenten, maar studenten van beide varianten maken dezelfde tentamens op dezelfde momenten. Voltijdstudenten lopen stage, terwijl duale studenten met een portfolio moeten aantonen dat ze de leerdoelen van de stage hebben behaald. Een aantal Wft-examen (examens voor de Wet Financieel Toezicht) dienen door studenten tijdens de opleiding behaald te worden. Hiermee borgt de opleiding een deel van de actuele kennis bij studenten. De opleiding maakt gebruik van actuele literatuur en artikelen. De opleiding besteedt ruime aandacht aan praktijkvaardigheden en contacten met het werkveld. De opleiding heeft een goede onderzoeksleerlijn die is ontwikkeld in samenwerking met het Landelijk Overleg FSM en de Windesheim Business School (waar de opleiding deel van uitmaakt). De lectoraten Accountancy & Controlling en Familiebedrijven zijn actief betrokken bij de opleiding. De opleiding heeft een internationale oriëntatie waarbij studenten verschillende mogelijkheden hebben om in contact te komen met de Engelse taal en andere culturen. De opleiding kent een logische didactische opbouw en hanteert hierbij vier leerlijnen. De opleiding biedt geschikte studiebegeleiding aan. De opleiding hanteert de wettelijke toelatingseisen en voor sommige havo-profielen aanvullende eisen. De opleiding biedt een excellentieprogramma aan studenten met een vwo vooropleiding.

Studenten hebben ruime keuzemogelijkheden in de opleiding via onder andere de keuze voor een minor, eigen invulling van opdrachten en de stage en het afstuderen. Het docententeam is klein, betrokken, toegankelijk en deskundig. Vier van de vijf docenten hebben een mastertitel, twee docenten hebben recent in de beroepspraktijk gewerkt en alle docenten met een vaste aanstelling zijn didactisch geschoold. Naast docenten met een vaste aanstelling zet de opleiding ook docenten uit de praktijk in, die niet didactisch geschoold worden maar wel actief gemonitord worden. De opleiding is gehuisvest in een modern en licht gebouw en beschikt over lokalen, werkplekken en een mediacentrum van een goede kwaliteit. De digitale informatievoorzieningen zijn duidelijk en intuïtief navigeerbaar. De kwaliteit van de opleiding wordt goed geborgd door geschikte commissies en functies. De onderwijsleeromgeving vertoont een goede samenhang en stelt studenten goed in staat om de eindkwalificaties te behalen. Het panel beoordeelt deze standaard als *goed*.

Standaard 3 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

De opleiding heeft het toetsbeleid vastgelegd in de notitie 'Toetsbeleid' van de Windesheim Business School en de regelingen rondom toetsing vastgelegd in de OER. De opleiding zet schriftelijke tentamens in om theorie te toetsen en toetst daarnaast kennis en inzicht aan de hand van beroepsproducten en beroepsvaardigheden aan de hand van vaardigheidstoetsen. Toetsen worden ontwikkeld door docenten, die een tweede docent vragen om de toets mee te lezen, mits er een geschikte docent beschikbaar is. De eindkwalificaties zijn vertaald in toetsplannen (bij projecten), toetsmatrijzen (bij overige toetsten) en beoordelingsformulieren. Een aantal toetsplannen bevatten te globale criteria en de criteria zijn daardoor te beperkt geborgd. De toetsen zelf bouwen logisch op in niveau en zijn van voldoende kwaliteit. Studenten ervaren dat zij voldoende feedback krijgen. De toetsing en beoordeling worden geborgd door de Examencommissie, de toetscommissie en de afstudeeronderzoekcommissie. Er zijn criteria geformuleerd om deel te mogen nemen aan de afstudeerfase en studenten worden voldoende voorbereid op de afstudeerfase. De afstudeerfase bestaat uit het schrijven van een afstudeerscriptie voor een organisatie, waarin negentien van de zesentwintig eindkwalificaties worden getoetst. Alle eindkwalificaties worden voorafgaand aan het afstuderen minimaal twee keer in het derde of vierde studiejaar getoetst in overige toetsen. Studenten dienen tijdens het afstuderen elke week een logboek in te leveren en ervaren voldoende begeleiding bij het afstuderen. Het gemiddelde tussen de beoordeling van de docentbegeleider en een tweede onafhankelijke beoordelaar bepaalt het eindcijfer voor de scriptie. De bedrijfsbegeleider heeft een adviserende rol bij de beoordeling. Voor alle beoordelaars zijn er adequate beoordelingsdossiers beschikbaar. De cijfercategorieën zijn vrij breed en kunnen aangescherpt worden. Studenten vinden relatief snel na het afstuderen een baan die past bij het niveau en de inhoud van de opleiding. Het werkveld is tevreden over het functioneren van afgestudeerden omdat zij direct inzetbaar zijn vanwege de Wft-certificaten en vanwege hun actuele kennis van het werkveld. De negentien bestudeerde afstudeerdossiers bestaan uit een plan van aanpak, een onderzoeksscriptie, een procesverslag en een beoordelingsformulier.

Het afstudeerniveau is voldoende. Het afstuderen kan boven de basiskwaliteit gaan uitsteken door meer aandacht voor de inhoudelijke component, de hoogte van de cijfers aan te passen aan de tweede beoordelaar, de reflectieverslagen meer reflectief te maken, de financiële onderbouwing te versterken en de verantwoording van de onderzoeksmethodiek te verbeteren. Het panel beoordeelt deze standaard als *voldoende*.



Inhoudsopgave

1	Basisgegevens van de opleiding	11
2	Beoordeling	13
	Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties	13
	Standaard 2 Onderwijsleeromgeving	15
	Standaard 3 Toetsing en gerealiseerde resultaten	20
3	Eindoordeel over de opleiding	27
4	Aanbevelingen	29
5	Bijlagen	31
	Bijlage 1 Eindkwalificaties van de opleiding	33
	Bijlage 2 Overzicht opleidingsprogramma	37
	Bijlage 3 Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris	41
	Bijlage 4 Bezoekprogramma	45
	Bijlage 5 Bestudeerde documenten	47
	Bijlage 6 Overzicht bestudeerde afstudeerwerken	53
	Bijlage 7 Verklaring van volledigheid en correctheid	55



1 Basisgegevens van de opleiding

Administratieve gegevens van de opleiding

1. Naam opleiding in CROHO	Financial Services Management
2. Registratienummer opleiding in CROHO	34414
3. Oriëntatie en niveau	Hbo-bachelor
4. Aantal studiepunten	240 EC
5. Varianten	Voltijd, duaal
6. Locatie	Zwolle
7. Jaar vorige visitatie en datum besluit NVAO	Vorige visitatie: 2007 Besluit NVAO: 22 juli 2008
8. Code of conduct	Ja

Administratieve gegevens van de instelling

9. Naam instelling	Hogeschool Windesheim
10. Status instelling	Bekostigd
11. Resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Resultaat verwacht in 2013

Kwantitatieve gegevens over de opleiding

▪ Instroom-, doorstroom- en uitstroomgegevens.

De hierna genoemde aantallen en percentages zijn gerelateerd aan het instroomcohort en afkomstig uit de Windesheim database met studentgegevens, meetmoment is maart 2013.

Instroom	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Duaal			19			8	17
Voltijd	37	39	44	66	51	61	51

Uitval na één jaar	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Duaal			21%			13%
Voltijd	25%	26%	33%	31%	29%	46%

Uitval uit de bachelor	2006	2007	2008	2009
Duaal			20%	
Voltijd	18%	21%	10%	15%

Uitval is exclusief switch-studenten.

Bachelorrendement	2005	2006	2007	2008
Duaal				53%
Voltijd	83%	48%	56%	35%

Het aandeel van de bachelor studenten die zich na het eerste studiejaar opnieuw bij dezelfde instelling inschrijven (herinschrijvers) dat in de nominale studietijd + één jaar bij dezelfde instelling het bachelorsdiploma behaalt.

Toelichting:

Het percentage afgestudeerden (cohort 2008) geeft het beeld weer van de studenten die in de nominale studietijd het bachelorsdiploma hebben behaald.

- **Docentkwaliteit.**

Het aandeel docenten met een Master en/of PhD t.o.v. het totaal aantal docenten.

Docentkwaliteit	Totaal	HBO	Master	PhD
Aantal docenten	5	20%	80%	0%

- **Gemiddeld aantal contacturen.**

De definitie van contacturen is het gemiddeld aantal klokuren (klokuur = 50 min.) per week aan geprogrammeerde contacturen, voor ieder jaar van de opleiding.

Studiejaar	1 ^e jaar	2 ^e jaar	3 ^e jaar	4 ^e jaar
Contacturen per week (voltijd)	18	15	15	15
Contacturen per week (duaal)	9	9	9	9

- **Gerealiseerde student-docentratio.**

Student-docentratio geeft het aantal studenten per docent weer en wordt gebruikt als onderwijskundige maatstaf.

Studiejaar	2009	2010	2011	2012
Student-docentratio	27,5	27,9	28,1	28,7

2 Beoordeling

Het visitatiepanel beschrijft hieronder per standaard van het NVAO beoordelingskader de bevindingen, overwegingen en conclusies. Het eindoordeel over de opleiding volgt in hoofdstuk 3.

De opleiding wordt in twee varianten aangeboden: voltijd en duaal. De meeste bevindingen, overwegingen en oordelen zijn op beide varianten van toepassing. Als de varianten van elkaar verschillen is dat expliciet in de tekst aangegeven. De opleiding heeft structureel meer voltijdstudenten dan duale studenten en in het studiejaar 2013-2014 is er geen duale groep gestart wegens te weinig aanmeldingen.

De resultaten van de NSE die in het rapport staan, zijn percentages tevreden studenten die de opleiding zelf heeft berekend. De norm voor 'tevredenheid' is door de opleiding vastgelegd in streefdoelen per categorie vragen. Bij de analyse van de NSE heeft de opleiding ook gekeken naar de andere Financial Services Management opleidingen in Nederland. Het panel stelt vast dat de opleiding voor bijna alle vragen uit de NSE 2013 een fundamenteel hogere studenttevredenheid heeft dan het gemiddelde van vergelijkbare opleidingen in Nederland. Dit wordt bevestigd door Elsevier, die de opleiding in 2013 op een gedeelde eerste plaats zet wat betreft 'Rang studentenoordeel' voor de Financial Services Management opleidingen.

Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties

De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen.

Bevindingen

Beroep

De opleiding leidt studenten op tot startbekwame financieel-zakelijke dienstverleners met managementpotentie. Onder startbekwaam verstaat de opleiding dat afgestudeerden hoogwaardige diensten kunnen leveren, complexe taken kunnen uitvoeren en zichzelf zelfsturend kunnen professionaliseren. De afgestudeerde kan zowel zakelijke als particuliere klanten bedienen en werkt zowel inhoudelijk als organisatorisch bij het adviseren van klanten. Organisaties waar de afgestudeerde kan werken zijn bijvoorbeeld banken, verzekeraars, intermediairs, makelaars, pensioenfondsen en incassobureaus. De functies die afgestudeerden kunnen vervullen zijn bijvoorbeeld financieel adviseur, zakelijk accountmanager, private banker, specialist pensioenen of teamleider.



Eindkwalificaties

De opleiding is één van de acht Financial Services Management (FSM) opleidingen in Nederland en leidt op voor de graad Bachelor of Business Administration. In het Landelijk Overleg FSM (LOO FSM) van FSM opleidingen is gezamenlijk met de werkveldcommissies van alle acht opleidingen het Beroeps- en opleidingsprofiel FSM opgesteld. Het profiel bestaat onder andere uit een beroepsprofiel, instroom- en doorstroomfuncties, beroepsproducten en de uitwerking van zesentwintig competenties. De laatste versie is in 2010 vastgesteld en in 2012 zijn de competenties herijkt met de competenties van de Bachelor of Business Administration. Voor deze herijking heeft het LOO FSM complimenten gekregen van de Vereniging Hogescholen. Het LOO FSM is een actief landelijk overleg van opleidingen, waarin regelmatig kennis en ervaring worden uitgewisseld. De hoofddocent is voorzitter van het LOO FSM en maakt deel uit van het dagelijks bestuur van het LOO FSM. De eindkwalificaties bestaan uit de zesentwintig competenties uit het landelijke profiel (zie Bijlage 1). De eindkwalificaties zijn in het landelijke profiel concreet uitgewerkt in taken, rollen en producten per competentie. De opleiding heeft in een competentiematrix aangegeven welke eindkwalificatie op welk niveau in welke onderwijseenheid wordt getoetst. De opleiding hanteert hierbij drie niveaus waarop de eindkwalificaties aan bod komen in het onderwijs: basisniveau, gevorderd niveau en bachelorniveau. Deze niveaus zijn in algemene termen uitgewerkt (zie onderaan Bijlage 1) en elke eindkwalificatie wordt in meerdere onderwijseenheden op bachelorniveau getoetst. De opleiding heeft regelmatig contact met het werkveld over de invulling van de competenties. De contacten met het werkveld betreffen bijeenkomsten met de eigen werkveldadviescommissie en die van andere FSM-opleidingen, praktijkdocenten en de zogenaamde 'entrepreneurs in residence'. Deze entrepreneurs zijn topfunctionarissen uit het werkveld met wie de opleiding in 2013 een structurele band aan is gegaan om kennis te delen en gastcolleges te geven (zie ook standaard 2 'Kennis en kunde'). De opleiding heeft op basis van haar contacten met het werkveld, uitgaande van het landelijk beroepsprofiel, een eigen profilering geformuleerd. Deze bestaat ten eerste uit de integratie van Wft-examens (examens in het kader van de Wet Financieel Toezicht) in de opleiding. Ten tweede hanteert de opleiding sinds 2002 een internationale oriëntatie waarbij 'intercultural knowledge and awareness' centraal staat. Ten derde profileert de opleiding zich sinds twee jaar met structurele aandacht voor het verdien- en business model van de financiële instelling van de toekomst.

Het panel beoordeelt het landelijke profiel en de uitwerkingen daarvan als inhoudelijk relevant en vindt het profiel aansluiten op de actuele beroepspraktijk. De opleiding heeft ruime contacten met het werkveld en leidt op tot concrete beroepen op hbo-bachelorniveau. Het panel ziet de speerpunten internationale oriëntatie en aandacht voor het verdienmodel van de toekomst niet terug in de eindkwalificaties en deze worden niet door studenten herkend. De integratie van Wft examens is bovendien naar mening van het panel niet onderscheidend omdat de andere FSM-opleidingen dit ook doen.

Overwegingen en conclusie

De opleiding leidt op tot concrete beroepen binnen de financieel-zakelijke dienstverlening. De eindkwalificaties zijn tot stand gekomen in samenwerking met de andere Nederlandse FSM opleidingen en ruime vertegenwoordigingen uit het werkveld. De hoofddocent vervult de rol van voorzitter van het landelijke overleg FSM.

De eindkwalificaties zijn inhoudelijk relevant voor het werkveld en zijn samen met de andere FSM opleidingen concreet op hbo-bachelor niveau uitgewerkt. De opleiding heeft een relevante eigen profilering gekozen binnen het landelijke profiel, maar deze profilering is (nog) te beperkt uitgewerkt in de eindkwalificaties en slechts deels onderscheidend. Het panel ziet goede punten op deze standaard, maar vindt de kwaliteit op deze standaard niet boven de basiskwaliteit uitsteken vanwege de beperkt geconcretiseerde en beperkt onderscheidende eigen profilering.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 2 Onderwijsleeromgeving

Het programma, het personeel en de opleidingsspecifieke voorzieningen maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde eindkwalificaties te realiseren.

Bevindingen

Inhoud programma

Het verband tussen de eindkwalificaties en het onderwijsprogramma is vastgelegd in een competentiedekkingsmatrix (zie standaard 1 'Eindkwalificaties'). In het eerste studiejaar wordt er onderwijs op basisniveau gegeven, in het tweede en derde jaar op gevorderd niveau en in het vierde jaar op bachelorniveau (zie Bijlage 1 voor de drie niveaubeschrijvingen). De opleiding bestaat uit zestien blokken van 15 EC. Een blok bestaat uit een majorprogramma of een minorprogramma, die elk meerdere vakken omvatten. In het eerste studiejaar staan een brede oriëntatie op financial services management en het ontwikkelen van generieke competenties centraal. Studenten volgen vier majorprogramma's: De onderneming, De internationale onderneming, Het jaarverslag van een bank en Branche en onderneming. In het tweede en derde studiejaar volgen studenten vier verdiepende majorprogramma's en een verplicht minorprogramma van twee blokken. Het eerste semester van het derde studiejaar bestaat voor voltijdstudenten uit een stage van 30 EC en voor deeltijdstudenten uit een assessment over werkervaring. In het derde jaar volgen studenten ook de projecten M9 en M10, waarin alle eindkwalificaties op eindniveau worden getoetst. De projecten bestaan uit het maken van kennis- en inzichtgerichte tentamens, het opstellen van een beroepsproduct en de mondelinge verdediging van de beroepsproducten. Het vierde jaar bestaat uit een minor naar keuze en de afstudeeropdracht. Het panel stelt vast dat de opleiding logisch opbouwt in niveau en specialistische kennis en vaardigheden.

Duaal en voltijd programma

Duale studenten werken vier dagen per week naast hun studie en maken dezelfde tentamens als de voltijdstudenten, op hetzelfde moment. Elke donderdagmiddag hebben voltijd en duale studenten gezamenlijk les om van elkaar te leren en ervaringen uit te wisselen. In de gehele opleiding volgen voltijdstudenten meer lessen dan duale studenten waardoor duale studenten meer thuis moeten studeren (zie de tabel met contacturen bij 1. Basisgegevens van de opleiding).

In het eerste studiejaar zijn er daarnaast kleine inhoudelijke verschillen binnen de vakken voor voltijd en duale studenten. Verder lopen duale studenten geen stage, maar moeten zij uiterlijk aan het einde van het eerste studiejaar een praktijkportfolio inleveren en een assessment afleggen. Dit portfolio moet gebaseerd zijn op werkproducten op minimaal hbo-bachelor niveau. Duale studenten geven aan dat zij een half jaar bezig zijn geweest met het samenstellen van het portfolio en dus minimaal vier jaar over hun opleiding doen (zie Standaard 3 'Beoordeling' voor de toetsing van het praktijkportfolio).

Kennis en kunde

Een belangrijk kenniscomponent in de opleiding zijn de Wft-programma's (zie standaard 1). De landelijke eisen voor Wft-examens worden regelmatig op de actualiteit aangepast. Hiermee borgt de opleiding dat actuele wet- en regelgeving en eisen vanuit de financiële sector worden behandeld in de opleiding. Daarnaast vult de opleiding het kennisaspect verder aan met actuele literatuur en lessen. In de NSE 2013 is 69 procent tevreden over de inhoud en 79 procent tevreden over de aansluiting van de opleiding bij actuele ontwikkelingen. Het panel is van mening dat studenten actuele kennis opdoen en vindt de literatuur en aangeboden academische artikelen van goede kwaliteit. Het panel merkt hierbij op dat studenten en docenten relatief veel praten over de bankensector en minder over de verzekeringssector. De opleiding heeft het panel uitgelegd dat studenten de opleiding in eerste instantie volgen om in de bankensector te gaan werken en gaandeweg steeds meer interesse in de verzekeringssector krijgen. De opleiding heeft desalniettemin voldoende vakken en projecten die zich op verzekeren richten en ook een aantal docenten uit de verzekeringssector.

Studenten oefenen tijdens de opleiding ruim voldoende met beroepsvaardigheden in opdrachten, projecten, cases, de stage (voltijd), de werkomgeving (dual) en het afstuderen. Ook zijn er gastcolleges van de entrepreneurs in residence (zie standaard 1), bijvoorbeeld in de vakken Risicomanagement en Zakelijke kredietverlening. Er worden daarnaast een aantal vakken geheel door docenten uit de praktijk verzorgd. Alumni geven in de gesprekken met het panel aan dat zij vooral de groepsprojecten in de opleiding leerzaam vinden. Het panel ziet een sterk praktijkgerichte opleiding en vindt de samenwerking met de entrepreneurs in residence bijzonder sterk.

Sinds 2010 biedt de opleiding onderzoeksvaardigheden aan en sinds 2012 is dit verder uitgerold in een doorlopende onderzoeksleerlijn. De onderzoeksleerlijn is ontwikkeld in samenwerking met de Business School waar de opleiding deel van uitmaakt en het LOO FSM. De onderzoeksleerlijn bestaat uit het vak Onderzoek en de toepassing van onderzoek in projecten van het eerste studiejaar. In het tweede studiejaar voeren studenten onder andere een literatuuronderzoek uit en geven zij een daaraan gekoppeld advies. In het derde studiejaar doen studenten een onderzoek bij een bedrijf en in het vierde jaar studeren studenten af met het uitvoeren van een onderzoek. Huidige derde- en vierdejaars studenten worden naar de mening van het panel adequaat op het afstuderen voorbereid door het volgen van vier extra dagdelen onderzoeksvaardigheden. De lectoraten Accountancy & Controlling en Familiebedrijven zijn actief betrokken bij de opleiding. Binnen de lectoraten worden thema's onderzocht die passen bij de profilering van de opleiding zoals Financiële instellingen, hoewel het panel deze thema's nog niet geland ziet in de opleiding (zie standaard 1 'Eindkwalificaties').

Docenten verwijzen studenten naar de lectoraten om informatie te halen over bepaalde onderwerpen en er studeren studenten af bij lectoraten op door het lectoraat benoemde thema's zoals 'Klantwaarde in de financiële sector'.

In het programma is aandacht voor internationale oriëntatie op het vakgebied, onder andere in de vakken 'Monetaire bedrijfsomgeving', 'Bankleer' en 'Risicomanagement'. Daarnaast volgen de studenten het vak Engelse taal en wordt er in meerdere vakken gebruik gemaakt van Engelstalige en buitenlandse literatuur. Minoren, stage en afstuderen kunnen in het buitenland worden gevolgd. Ook voeren voltijdstudenten internationale projecten uit in Kortrijk en Zweibrücken, samen met Belgische en Duitse studenten. Duale studenten nemen niet deel aan deze projecten, omdat dit vanwege hun werk niet ingepland kan worden. Het panel stelt vast dat de internationale oriëntatie ruim is voor voltijd en duale studenten, maar dat internationale oriëntatie (nog) niet door studenten wordt herkend als een gericht speerpunt (zie standaard 1 'Eindkwalificaties').

Didactiek, werkvormen en begeleiding

De opleiding hanteert de volgende uitgangspunten bij de uitvoering van het onderwijs: *competentiegericht, kennisintensief, keuzeruimte voor studenten en aandacht voor zelfsturende vaardigheden van de student*. Het programma is opgebouwd aan de hand van vier leerlijnen die bij deze uitgangspunten aansluiten: de conceptuele, vaardigheden, reflectieve en integrale leerlijn. De conceptuele leerlijn bestaat voornamelijk uit hoor- en werkcolleges en is kennisgericht. De vakken in de vaardigheden leerlijn richten zich op experimenteren, feedback en verbeteren. De reflectieve leerlijn bestaat uit individuele studiebegeleiding, maar ook uit reflectie tijdens de stage en het afstuderen. Bij de studiebegeleiding maakt de opleiding een onderscheid tussen basisbegeleiding (studieloopbaanbegeleiding) en specialistische begeleiding (decaan, psychologen, vertrouwenspersoon, topsportbegeleiding en begeleiding bij functiebepalingen). Studenten geven in de gesprekken met het panel aan dat zij per studiejaar een vaste studieloopbaanbegeleider hebben en dat zij samen met de studieloopbaanbegeleider een Persoonlijk Ontwikkel Plan (POP) opstellen en monitoren. Bij duale studenten wordt in het POP ook de persoonlijke ontwikkeling in de werkomgeving meegenomen. De integrale leerlijn bestaat uit projecten waarin de andere leerlijnen samenkomen en studenten werken aan beroepsproducten. Het panel stelt vast dat de opleiding een geschikte opbouw en didactiek kent en dat er afwisselende werkvormen worden aangeboden. De studiebegeleiding is duidelijk vormgegeven en helpt studenten om hun persoonlijke leerdoelen te behalen.

Instroom, vooropleiding en leerroutes

Startende studenten dienen in het bezit te zijn van een havo, vwo of mbo-4 diploma. Voor een aantal havo-profielen gelden aanvullende eisen op het gebied van economische vakken en wiskunde. Studenten met een vwo vooropleiding kunnen sinds 2012 deelnemen aan een excellentieprogramma dat samen met het Windesheim Honours College is opgesteld. Binnenkort is het excellentieprogramma ook toegankelijk voor andere excellente studenten. Studenten geven in de gesprekken met het panel aan dat de aansluiting op de vooropleiding over het algemeen goed is, maar dat studenten met een havo vooropleiding soms moeite hebben met de zelfstandigheid die verwacht wordt van studenten.



De opleiding heeft om deze reden voor meer lessen een aanwezigheidsplicht ingevoerd. Studenten vertellen in de gesprekken met het panel dat zij ruime individuele keuzemogelijkheden ervaren in de opleiding via de keuze voor een minor, een eigen invulling van de opdrachten, de stage en het afstuderen. Voor buitenschoolse minoren moet de Examencommissie toestemming geven. Eén van de minoren die de opleiding zelf aanbiedt valt het panel in positieve zin op: 'De excellente professional en de business'. Dit traject is geschikt voor studenten die geen studieachterstand hebben en bestaat uit het twee tot drie dagen per week werken en daarnaast studeren. Op dit moment volgen elf voltijd studenten deze minor en het panel sprak met twee van hen. Studenten ervaren de minor als zwaar, praktijkgericht en leerzaam.

Kwaliteit van het personeel

Het vaste docententeam bestaat uit vijf docenten (4,2 fte). Vier van de vijf docenten hebben een Mastertitel en twee docenten hebben recent in de beroepspraktijk gewerkt. De vijfde docent volgt momenteel een masteropleiding Verzekeringkunde. Alle vaste docenten hebben een didactische opleiding gevolgd. Een aantal docenten doet onderzoek binnen één van de lectoraten van het domein. Het vaste team van docenten wordt aangevuld met een flexibele schil van praktijkdocenten, gastdocenten, overige docenten van het domein en de entrepreneurs in residence (zie standaard 1 'Eindkwalificaties'). Deze docenten delen hun praktijkervaring met de vaste docenten in overleggen. Docenten in vaste dienst professionaliseren zich onder andere door het behalen van Windesheim-certificaten voor studieloopbaanbegeleiding, examineren, assessments en afstudeerbegeleiding. Daarnaast professionaliseren docenten zich door het bijwonen van interne studiedagen en overleggen, het bezoeken van stage organisaties, externe congressen en seminars en door nieuwe eisen vanuit de Wft-examens bij te houden. De flexibele praktijkdocenten hebben niet allemaal een didactische opleiding gevolgd. Studenten geven in de gesprekken met het panel aan dat nieuwe praktijkdocenten soms meer moeite hebben om lesstof goed uit te leggen. Wel ziet het panel dat de opleiding de kwaliteit van praktijkdocenten actief monitort en indien nodig afscheid neemt van praktijkdocenten, gastdocenten en entrepreneurs in residence. In de NSE 2013 is 76 procent van de studenten tevreden over de inhoudelijke deskundigheid van docenten, 70 procent tevreden over de didactische kwaliteiten van docenten en 73 procent tevreden over de kennis van de beroepspraktijk van de docenten. Studenten vertellen aan het panel dat docenten zowel binnen als buiten de lessen om toegankelijk en bereikbaar zijn. Het panel ziet een klein, betrokken en deskundig docententeam dat veel doet aan intervisie. Het docententeam heeft goed zicht op de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van de opleiding en verbetert de kwaliteit snel als dat nodig is. Het panel is positief over de mogelijkheid tot het behalen van interne certificaten voor specialistische rollen van docenten. De alumni en werkveldvertegenwoordigers bevestigen aan het panel dat docenten goed op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen, soms zelfs eerder dan vertegenwoordigers uit het werkveld zelf.

Voorzieningen (kwaliteit)

De opleiding deelt een modern en licht gebouw met andere opleidingen van de Hogeschool Windesheim. Het gebouw beschikt over collegezalen, leslokalen, werkplekken met vaste computers of stopcontacten en een auditorium.

Studenten beschikken over gratis Wi-Fi en in sommige lokalen zijn digiborden aanwezig. Studenten maken gebruik van de digitale systemen Sharenet (intranet), N@tschool (digitale leeromgeving) en Educator (studievoortgang en studie informatie). Studenten geven in de gesprekken met het panel aan dat zij voor klachten goed terecht kunnen bij een servicepunt. Het mediacentrum waar studenten en docenten gebruik van maken zit in een ander gebouw, dicht bij de opleidingslocatie. Het mediacentrum beschikt over alle verplichte literatuur van de opleiding en een aantal verschillende zoeksystemen om brancherapporten en academische artikelen op te zoeken zoals Academic Search Elite en Lexis Nexis. Studenten krijgen in hun eerste studiejaar training in het zoeken van geschikte artikelen.

In de NSE 2013 is 69 procent van de studenten tevreden over de onderwijsruimten en over de digitale leeromgeving. 70 procent van de studenten is tevreden over het mediacentrum. Het panel stelt vast dat de fysieke faciliteiten ruim, modern, rustig en uitermate faciliterend zijn. Het mediacentrum is eigentijds en studenten geven in de gesprekken met het panel aan dat zij het mediacentrum actief gebruiken. De digitale omgevingen die de opleiding gebruikt zijn naar mening van het panel duidelijk en intuïtief navigeerbaar.

Kwaliteitsborging en samenhang onderwijsleeromgeving

De kwaliteit van het onderwijs wordt gemeten met schriftelijke evaluaties per blok, die in panelgesprekken met groepsvertegenwoordigers worden besproken. De uitkomsten van de evaluaties en panelgesprekken worden in het opleidingsteam (de hoofddocent en de docenten) besproken en het opleidingsteam bepaalt welke verbeteracties er ingezet worden. Het opleidingsteam functioneert tevens als curriculumcommissie en is door haar kleine omvang slagvaardig bij verbeteracties. Studenten bevestigen in de gesprekken met het panel dat evaluaties en opmerkingen van studenten leiden tot verbeteringen in de opleiding. Studenten hebben bijvoorbeeld aangegeven dat er te veel herkansers in groepen zaten waardoor lokalen te vol werden. De opleiding heeft daarom aparte lessen voor herkansers georganiseerd. De verslagen van het opleidingsteam en de voorgenomen verbeteracties zijn voor studenten op Sharenet in te zien. Inhoudelijke verbeteringen worden eerst aan de beroepenveldcommissie voorgelegd alvorens deze worden geïmplementeerd. Belangrijke veranderingen worden voorgelegd aan de instituutsbrede opleidingscommissie voordat deze worden ingevoerd. Ook heeft de Windesheim Business School waarvan de opleiding deel uit maakt, de zogenaamde Agnietenbergconferentie georganiseerd. Op deze conferentie heeft de Business School aan vertegenwoordigers uit het regionale werkveld gevraagd wat zij van de Business School en de opleidingen vinden. In de NSE 2013 is 71 procent van de studenten tevreden over de samenhang tussen verschillende onderdelen van de opleiding, 88 procent tevreden over de algemene sfeer op de opleiding en 80 procent tevreden over het niveau van de opleiding. In de gesprekken met het panel geven studenten aan dat vakken, projecten en gastcolleges goed op elkaar zijn afgestemd. Het panel komt tot de conclusie dat de verschillende aspecten van de onderwijsleeromgeving goed uitgevoerd en zorgvuldig geborgd worden. De onderwijsleeromgeving is samenhangend en stelt studenten goed in staat om de eindkwalificaties te behalen.

Overwegingen en conclusie

Het programma van de opleiding is gebaseerd op de eindkwalificaties en het verband tussen het programma en de eindkwalificaties is vastgelegd in een competentiematrix.

De opleiding biedt vakken aan op drie niveaus, die logisch opbouwen tijdens de opleiding. Actuele kennis is goed geborgd doordat de opleiding Wft-examens heeft opgenomen in het programma en de aangeboden literatuur en lectuur is van goede kwaliteit. De opleiding is sterk praktijkgericht, biedt onderzoeksvaardigheden aan via een vaste onderzoeksleerlijn en geeft studenten een ruime internationale oriëntatie. De opleiding heeft een geschikte didactiek en biedt afwisselende werkvormen aan. De studieloopbaanbegeleider heeft een toegevoegde waarde voor de persoonlijke ontwikkeling van studenten en er is daarnaast specialistische begeleiding beschikbaar. De opleiding hanteert de wettelijke toelatingseisen en voor bepaalde havo-profielen aanvullende toelatingseisen. De opleiding zorgt voor een goede aansluiting op vooropleidingen van studenten en er zijn ruime mogelijkheden voor individuele keuzes en accenten van studenten in de opleiding. De opleiding heeft een vast klein, deskundig en betrokken docententeam dat goed op de hoogte is van actuele ontwikkelingen. Naast het vaste docententeam zet de opleiding flexibele praktijkdocenten in. De opleiding heeft moderne en uitermate faciliterende fysieke en digitale voorzieningen. De kwaliteit van de onderwijsleeromgeving wordt geborgd door geschikte commissies en het opleidingsteam. De onderwijsleeromgeving is samenhangend, wordt goed uitgevoerd en stelt studenten in staat om de eindkwalificaties te behalen.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

Standaard 3 Toetsing en gerealiseerde resultaten

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.

Bevindingen

3.1 Systeem van toetsing

Toetsbeleid en -instrumenten

Het toetsbeleid is in mei 2012 vastgelegd in de notitie 'Toetsbeleid' van de Windesheim Business School. Regels en regelingen voor toetsen zijn vastgelegd in de OER. In het toetsbeleid wordt onder andere de visie op toetsing, de ontwikkeling van toetsen, de organisatie van toetsen en de kwaliteitsbewaking van toetsen beschreven. De visie op toetsing bestaat uit basistoetsing van theorie in schriftelijke tentamens en daarnaast een focus op het toetsen aan de hand van beroepsproducten en beroepsvaardigheden. Toetsen worden ontwikkeld door docenten. De ontwikkelaar vraagt in principe aan een andere docent om de toets te bekijken en feedback te geven voordat de toets wordt afgenomen.

De toetscommissie vertelt aan het panel dat dit in de praktijk niet altijd gebeurt omdat het docententeam zo klein is dat er voor specialistische onderwerpen niet altijd twee docenten beschikbaar zijn.

De eindkwalificaties zijn vertaald in toetsplannen (bij projecten), toetsmatrijzen (bij overige toetsen) en beoordelingsformulieren. Het panel constateert dat de kwaliteit van de toetsplannen en –matrijzen en de daaruit voortvloeiende beoordelingsformulieren wisselend is. Het panel ziet geschikte toetsmatrijzen met duidelijke indicatoren, zoals voor het vak Adviesvaardigheden. Maar het panel ziet ook toetsplannen met te globale toetscriteria, waardoor de criteria naar de mening van het panel niet voldoende geborgd zijn. Het betreft bijvoorbeeld het toetsplan voor het vak Methoden en technieken.

De opleiding is sinds 2007 een erkend exameninstituut voor Wft-examens (zie ook standaard 1 en 2). Studenten dienen de volgende Wft-certificaten te behalen tijdens de opleiding: Basis, Leven, Schade particulier, Zakelijk en Hypotheken. Het panel beoordeelt de kwaliteit van de Wft-examens niet omdat de kwaliteit van het Wft-exameninstituut door QANU wordt gecontroleerd. Het panel heeft een steekproef van overige toetsen met uitwerkingen van studenten ingezien. De opleiding toetst onder andere met multiple choice tentamens, tentamens met open vragen, opdrachten, rollenspellen, presentaties, leerverslagen en beroepsproducten. Het panel constateert dat de opleidingstoetsen logisch in niveau opbouwen en van voldoende kwaliteit zijn.

Beoordeling en feedback

De beoordeling van opdrachten en projecten wordt vastgelegd op een beoordelingsformulier. Studenten geven in de gesprekken met het panel aan dat zij veel feedback krijgen bij beoordelingen en in de lessen en op ontvangen feedback moeten reflecteren. In de NSE 2013 is 63 procent van de studenten tevreden over de feedback die zij van docenten krijgen. Bij de toetsing van groepswork monitoren en beoordelen docenten de individuele bijdrage van elke student nauwgezet. Studenten bevestigen dit en vertellen aan het panel dat ze elkaar in peer reviews aanspreken op ongewenst (meelift) gedrag en dat er altijd een inhoudelijke, individuele mondelinge verdediging is bij groepswork. Ook moeten studenten een logboek bijhouden over wie wat wanneer heeft gedaan binnen een groep. Bij het uploaden van opdrachtuitwerkingen op de digitale leeromgeving wordt er automatisch een controle op plagiaat gedaan. Alle in te leveren producten door studenten worden gecontroleerd op plagiaat met behulp van het programma Ephorus. Studenten vertellen in de gesprekken met het panel dat zij een bezwaar kunnen indienen tegen een beoordeling, kunnen verzoeken om inzage van een gemaakte toets en een gesprek met de beoordelaar van de toets kunnen aangaan over de beoordeling.

Toetsing stage en werkpraktijk

De derdejaars stage die voltijdstudenten volgen, wordt begeleid door een bedrijfsmentor en een docentbegeleider. De student moet op basis van twee functioneringsgesprekken met de bedrijfsmentor een reflectieverslag schrijven. Dit verslag wordt door de docentbegeleider beoordeeld, waarbij de bedrijfsmentor een adviserende rol speelt. Duale studenten moeten ter vervanging van de stage een bewijs van werkplekleren inleveren in de vorm van een praktijkportfolio. Het portfolio wordt individueel getoetst in een assessment.



Het portfolio en het assessment worden beoordeeld door een interne beoordelaar, waarbij een externe beoordelaar van de ING een adviserende rol heeft. Het panel heeft drie praktijkportfolio's bestudeerd en stelt vast dat de negentien competenties die in de stage op gevorderd niveau aan bod komen, goed worden aangetoond in deze portfolio's.

Kwaliteitsborging toetsing en beoordeling

De instituutsbrede Examencommissie werkt vanuit een kadernotitie waarin de taken, rollen en bevoegdheden van de Examencommissie zijn vastgelegd op basis van de WHW. De Examencommissie functioneert onafhankelijk van het management en heeft een aantal taken gemandateerd aan de toetscommissie en de afstudeeronderzoekcommissie (AOC). De AOC borgt en controleert het eindniveau op mandaat van de Examencommissie. De toetscommissie controleert steekproefsgewijs studentuitwerkingen op het gewenste niveau na de afname van de toetsen. Ook voert de toetscommissie itemanalyses uit voor schriftelijke toetsen en past hierbij de cesuur aan indien dat nodig is. Het panel is van mening dat de borging van toetsing en beoordeling voldoet, maar verder verbeterd kan worden door de controle op eindniveau door de Examencommissie of de AOC verder te formaliseren.

3.2 Realisatie van de beoogde eindkwalificaties

Opbouw afstudeerfase

Met de afstudeerscriptie worden negentien van de zesentwintig eindkwalificaties getoetst. Alle eindkwalificaties worden voorafgaand aan het afstuderen minimaal twee keer in het derde of vierde studiejaar getoetst in overige toetsen. De onderzoeksleerlijn bereidt studenten voldoende voor op het uitvoeren van een onderzoek op bachelorniveau. Om toegelaten te worden tot de afstudeerfase moet een student minimaal 200 EC behaald hebben. Er is een uitgebreide handleiding beschikbaar voor studenten, waarin onder andere eisen aan de afstudeerorganisatie en –opdracht, de beoordelingscriteria, een activiteitenplan en een vaste opzet voor de scriptie staan. Studenten starten met het afstuderen door hun afstudeeropdracht aan te melden bij de opleiding of een door een bedrijf aangemelde afstudeeropdracht te kiezen. De student voert altijd een sollicitatiegesprek met het bedrijf voordat hij start met afstuderen. Alumni en afstudeerbegeleiders vertellen in de gesprekken met het panel dat er voldoende afstudeerplaatsen beschikbaar zijn. De student werkt vervolgens de probleemomschrijving uit en deze moet worden goedgekeurd door de bedrijfsbegeleider. Daarna maakt de student een afstudeerwerkplan, dat moet worden goedgekeurd door de afstudeerbegeleider en de tweede beoordelaar. Studenten hebben tijdens het afstuderen eenmaal een officieel functioneringsgesprek met de bedrijfsbegeleider en eenmaal een officieel voortgangsgesprek met de afstudeerbegeleider. De student dient wekelijks een bijgewerkt logboek naar de afstudeerbegeleider te sturen. Daarnaast is er begeleiding beschikbaar afhankelijk van de behoeften van de student. Alumni geven in de gesprekken met het panel aan dat zij voldoende begeleiding hebben ervaren bij het afstuderen. De bedrijfsbegeleider en de afstudeerbegeleider hebben minimaal drie keer contact: bij een startgesprek, eenmaal tussentijds en bij de presentatie van de scriptie. Na 20 weken presenteert en verdedigt de student de scriptie bij het bedrijf.

Beoordeling afstuderen

De docentbegeleider en de tweede beoordelaar geven onafhankelijk van elkaar een cijfer voor het afstuderen. Het gemiddelde tussen de twee beoordelingen bepaalt het eindcijfer. De docentbegeleider beoordeelt de scriptie, het logboek, het reflectieverslag over het functioneringsgesprek en de presentatie. De tweede beoordelaar beoordeelt alleen de scriptie. De bedrijfsbegeleider heeft een adviserende rol bij de beoordeling en vult daartoe een apart beoordelingsformulier in. Studenten vertellen aan het panel dat de beoordelingen van de begeleider vanuit de hogeschool en vanuit het bedrijf elkaar goed aanvullen en dat het duidelijk is wie welke rol heeft bij de beoordeling. Er zijn aparte 'beoordelingsdossiers' met richtlijnen, criteria en beoordelingsformulieren beschikbaar voor de afstudeerbegeleider, tweede beoordelaar en bedrijfsbegeleider. Als het verschil tussen de beoordelingen van de afstudeerbegeleider en de tweede beoordelaar groter is dan één punt en de afstudeerbeoordelaars geen consensus kunnen bereiken, dan bepaalt de AOC. De afstudeerbegeleiders en tweede beoordelaars houden regelmatig kallibreersessies om de cesuur op elkaar af te stemmen. Het panel ziet dat de opleiding een ontwikkeling heeft doorgemaakt wat betreft de beoordeling van het afstuderen. De geselecteerde afstudeerdossiers zijn deels via oude en deels via nieuwe beoordelingsmethodieken beoordeeld. Het panel ziet een aantal gebreken uit de oude beoordelingssystematiek adequaat opgelost in het huidige beoordelingssysteem. Het panel vindt het huidige beoordelingsproces voldoende geborgd en uitgewerkt in de beoordelingsdossiers. Wel vindt het panel de vier geformuleerde cijfercategorieën in het afstudeergrid erg breed en is het panel van mening dat deze aangescherpt kunnen worden. De categorieën zijn 1-5, 5,5/6/7, 8 en 9-10.

Voorheen was het gebruikelijk dat studenten afstudeerden in een duo. Sinds februari 2013 voeren studenten hun afstudeeronderzoek individueel uit. Alleen als er duidelijke gronden voor zijn, kunnen studenten een verzoek indienen bij de Examencommissie om in een duo af te studeren. Studenten die in een duo zijn afgestudeerd hebben in een individuele mondelinge verdediging moeten aantonen dat zij de eindkwalificaties beheersen. Het panel heeft beoordelingsformulieren van deze verdediging ingezien en hierover gesproken met afstudeerbegeleiders en alumni. Zij geven aan de hand van concrete voorbeelden aan dat het niet mogelijk is om met een andere student mee te liften. Ook worden eindkwalificaties op andere plekken in het programma op eindniveau individueel getoetst. Op basis hiervan komt het panel tot de conclusie dat het individueel behalen van de eindkwalificaties voldoende is geborgd, ook als studenten in een duo zijn afgestudeerd.

Functioneren afgestudeerden

Recent afgestudeerden werken bijvoorbeeld als accountmanager private banking, contractbeheerder pensioenen, teamcoördinator, junior belastingadviseur en financieel adviseur. Studenten vertellen in de gesprekken met het panel dat de meeste studenten vrij snel na het afstuderen een baan vinden en dat docenten studenten helpen bij het vinden van een baan, ook na het afstuderen. Een groot deel van de voltijd alumni waarmee het panel heeft gesproken, is blijven werken bij het afstudeerbedrijf. Bedrijfsbegeleiders vertellen aan het panel dat zij tevreden zijn over het functioneren van afgestudeerden. Afgestudeerden zijn direct inzetbaar vanwege hun Wft-certificaten, weten wat er in de financiële wereld gebeurt en kijken verder dan hun eigen functie.



De studietoördinator onderhoudt actief contact met afgestudeerden via een LinkedIn pagina. De opleiding is voornemens om deze LinkedIn pagina actiever in te gaan zetten en daarnaast twee keer per jaar een alumnibijeenkomst te organiseren. Het panel stelt vast dat afgestudeerden relatief snel in banen op hbo-bachelor niveau in het vakgebied van de opleiding terecht komen en dat afgestudeerden naar tevredenheid van het werkveld functioneren.

Oordeel eindniveau

Het panel heeft in totaal negentien afstudeerdossiers bestudeerd voorafgaand aan en tijdens het visitatiebezoek. De afstudeerdossiers bestaan uit een plan van aanpak, een onderzoekscriptie, een procesverslag en een beoordelingsformulier. Vier afstudeerdossiers zijn door de opleiding zelf geselecteerd en vijftien afstudeerdossiers zijn door het panel geselecteerd. Er zijn vijftien voltijd dossiers en vier duale dossiers bestudeerd. Het betreft tien dossiers van een afstudeertraject in een duo van studenten en negen dossiers van een individueel afstudeertraject. Het panel is positief over het vaste proces voor het afstuderen en ziet dit vaste proces terug in de opbouw van de scripties. Ook is het panel positief over de aandacht voor onderzoeksvaardigheden bij het afstuderen. Het panel vindt het niveau van één afstudeerdossier onvoldoende en van twee afstudeerdossiers net voldoende. Twee van deze scripties betreffen studenten die in 2011 zijn afgestudeerd volgens oude afstudeerprocedures. Deze scripties laten voldoende onderzoeksvaardigheden zien, maar de inhoudelijke component in deze drie scripties is (te) mager. Het panel heeft de projecten M9 en M10 (die op eindniveau zijn) van deze drie studenten bestudeerd en stelt op basis hiervan vast dat alle geselecteerde studenten, ook de drie hierboven genoemde, zowel wat betreft de eindkwalificaties als wat betreft onderzoeksvaardigheden het eindniveau hebben behaald. Met name het project M10 was hierbij overtuigend voor het panel, omdat studenten in dit project zelfsturend werken aan 17 van de 26 inhoudelijke eindkwalificaties.

Het panel ziet een aantal verbetermogelijkheden voor het afstuderen die ertoe kunnen leiden dat de opleiding wat betreft eindniveau gaat uitsteken boven de basiskwaliteit. Ten eerste constateert het panel dat de nadruk bij het afstuderen soms te veel op het proces en onderzoeksvaardigheden ligt. Meer aandacht voor inhoudelijke verdieping en goed onderbouwde aanbevelingen zal de kwaliteit van de scripties verbeteren. Ten tweede herkent het panel zich meestal in de beoordeling van de tweede beoordelaar, die doorgaans een lager cijfer geeft dan de afstudeerbegeleider. Ten derde stelt het panel vast dat het doel van de reflectieverslagen bij het afstuderen een reflectie op persoonlijk functioneren is, maar dat de reflectieverslagen vooral procesgericht zijn. Ten vierde merkt het panel op dat de opleiding weliswaar 'financiële onderbouwing' als beoordelingscriterium hanteert, maar dat de financiële onderbouwing van de meeste scripties beperkt is.

Overwegingen en conclusie

De opleiding hanteert een helder toetsbeleid en heeft regelingen rondom toetsing vastgelegd in de OER en een kadernotitie. De toetsing bouwt logisch op in niveau en complexiteit en de opleiding zet gevarieerde, adequate toetsvormen in. Bij de ontwikkeling van toetsen wordt meestal het vier-ogen principe gehanteerd. De kwaliteit van toetsmatrijzen en toetsplannen is wisselend en kan verbeterd worden.

De individuele bijdrage bij groepswork is adequaat geborgd en er wordt bij alle schriftelijke opdrachten een automatische controle op plagiaat uitgevoerd. Studenten krijgen voldoende feedback. De kwaliteit van tussentijdse toetsen wordt geborgd door de toetscommissie op mandaat van de Examencommissie, maar het eindniveau wordt niet gecontroleerd door de Examencommissie of de toetscommissie.

Het afstudeerproces kent vaste stappen met duidelijk go/ no-go momenten en studenten krijgen voldoende begeleiding. Het beoordelingsproces van het afstuderen is uitgebreid beschreven voor alle betrokkenen. Bij het afstuderen in een duo is het individueel behalen van het eindniveau geborgd. Afgestudeerden vinden relatief snel een baan die aansluit op de opleiding en het werkveld is tevreden over het functioneren van afgestudeerden. Het eindniveau van de geselecteerde studenten is behaald in de afstudeerscripties en de projecten M9 en M10. Er bestaan een aantal mogelijkheden om de kwaliteit van de scripties te verbeteren.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.



3 Eindoordeel over de opleiding

Oordelen op de standaarden

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

Standaard	Oordeel voltijd	Oordeel duaal
1 Beoogde eindkwalificaties	Voldoende	Voldoende
2 Onderwijsleeromgeving	Goed	Goed
3 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	Voldoende	Voldoende

Overwegingen en conclusie

Standaard 1 en 3 van het beoordelingskader zijn met een voldoende beoordeeld voor de varianten voltijd en duaal. Standaard 2 is met een goed beoordeeld voor de varianten voltijd en duaal.

Het visitatiepanel beoordeelt op basis hiervan de kwaliteit van de bestaande hbo-bacheloropleiding Financial Services Management van Hogeschool Windesheim als **voldoende**.



4 Aanbevelingen

Het panel wil de opleiding de volgende aanbevelingen meegeven.

Toetsmatrijzen en beoordelingsgrids

De opleiding is voornemens om meer met beoordelingsgrids te gaan werken. Het panel wil de opleiding hierin aanmoedigen en adviseert de opleiding met name om de bestaande toetsplannen te vervangen door beoordelingsgrids met duidelijke toetscriteria.

Afstuderen

Het panel ziet een aantal mogelijkheden om de kwaliteit van afstudeerscripties te verbeteren en adviseert de opleiding om hier aandacht aan te besteden. Het betreft de inhoudelijke diepgang van de scripties, de hoogte van de cijfers, de mate van persoonlijke reflectie in de reflectieverslagen, de financiële onderbouwing en de breedte van de cijfercategorieën.

Didactische opleiding praktijkdocenten

Niet alle docenten die op flexibele basis hebben een didactische opleiding gevolgd. Het panel adviseert de opleiding om voor flexibele praktijkdocenten die een fundamenteel deel van een onderwijseenheid verzorgen een (gecomprimeerde) didactische opleiding verplicht te stellen om de didactische kwaliteit van deze lessen te verbeteren en te borgen.



Bijlage 1: Eindkwalificaties van de opleiding

Legenda:

- 1^o kolom: BBA-standaard
- 2^o kolom: Beroepstaken FSM
- 3^o kolom: Beroepscompetenties FSM

Bachelor of Business Administration	Beroepstaken FSM	Beroepscompetenties FSM gebaseerd op BOP FSM
1. Theoretische basis		
a. Accounting	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adviseren van particuliere en zakelijke cliënten ▪ Verkopen van financiële producten ▪ Analyseren van risico's en op basis hiervan cliënten accepteren of afwijzen ▪ Analyseren en monitoren van financieel en commercieel resultaat 	1.1 Adviseren 1.2 Verkopen 2.2 Accepteren of afwijzen 3.1 Monitoren financieel resultaat 3.3 Projectmatig werken (acyclisch) 3.4 Bedrijfsprocessen aansturen (cyclisch) 5.1 Inspelen op externe betrekkingen 5.2 Inspelen op politiek en economisch beleid 5.3 Inspelen op markt- en prijspeilontwikkeling
b. Business law and ethics	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adviseren van particuliere en zakelijke cliënten ▪ Analyseren van risico's en op basis hiervan cliënten accepteren of afwijzen 	1.1 Adviseren 2.1 Productenmanagement 2.2 Accepteren of afwijzen 3.1 Monitoren financieel resultaat 5.2 Inspelen op politiek en economisch beleid 8.3 Corporate governance
c. Economics	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adviseren van particuliere en zakelijke cliënten ▪ Analyseren en monitoren van financieel en commercieel resultaat 	1.1 Adviseren 3.2 Beleidsdocument schrijven 5.1 Inspelen op externe betrekkingen 5.2 Inspelen op politiek en economisch beleid 5.3 Inspelen op markt- en prijspeilontwikkeling
d. Finance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adviseren van particuliere en zakelijke cliënten ▪ Analyseren en monitoren van financieel en commercieel resultaat 	1.1 Adviseren 2.2 Accepteren of afwijzen 3.1 Monitoren financieel resultaat 4.2 Als teamspeler functioneren
e. Management information systems	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beheren en onderhouden van een cliëntenetwerk ▪ Analyseren van risico's en op basis hiervan cliënten 	1.3 Klantenbestand beheren 3.4 Bedrijfsprocessen aansturen 3.5 Kwaliteit verbeteren 3.6 Werken met



	accepteren of afwijzen ▪ Verzorgen van administratieve handelingen	informatietechnologie 7.3 Informatie verwerken
f. Marketing	▪ Beheren en onderhouden van een cliëntennetwerk ▪ Innoveren van financiële producten	1.3 Klantenbestand beheren 1.4 Marktbewerkingsplan opstellen 2.1 Productenmanagement 5.3 Inspelen op markt- en prijspeilontwikkeling
g. Organizational behavior	▪ Vertalen van marktontwikkelingen naar beleid en strategie	3.4 Bedrijfsprocessen aansturen 3.5 Kwaliteit verbeteren 4.1 Rapporteren 4.2 Als teamspeler functioneren 4.3 Coachen
h. Quantitative techniques	▪ Verwerken van verzamelen, verwerken en analyseren van data	6.3 Benutten leervermogen 7.1 Artikel schrijven 7.2 Presentatie verzorgen 7.3 Informatie verwerken
i. Strategic management	▪ Bijdrage leveren aan strategie en beleid	3.4 Bedrijfsprocessen aansturen 3.5 Kwaliteit verbeteren 5.1 Inspelen op externe betrekkingen 5.2 Inspelen op politiek en economisch beleid 5.3 Inspelen op markt- en prijspeilontwikkeling
j. Operations management	▪ Analyseren en monitoren van procesgang	3.1 Monitoren financieel resultaat 3.3 Projectmatig werken (acyclisch) 3.4 Bedrijfsprocessen aansturen (cyclisch) 3.5 Kwaliteit verbeteren
2. Onderzoekend vermogen	▪ Praktijkgericht onderzoek uitvoeren op (wetenschappelijk) verantwoorde wijze	7.3 Informatie verwerken
3. Professioneel vakmanschap	▪ Professionele ambassadeursrol vervullen	5.4 Ambassadeursrol vervullen 6.1 Opstellen persoonlijk ontwikkelplan 6.2 Reflecteren 6.3 Benutten leervermogen
4. Verantwoord handelen	▪ Adviseren van particuliere en zakelijke cliënten ▪ Verkopen van financiële producten	1.1 Adviseren 1.2 Verkopen 2.2 Accepteren of afwijzen 8.3 Corporate governance

Niveaus die de opleiding hanteert voor alle eindkwalificaties

Basis niveau	Gevorderd niveau	Bachelor niveau
<p>Voert de taak uit conform standaardprocedures.</p> <p>De taak wordt bij herhaling in soortgelijke situaties uitgevoerd.</p> <p>Beperkte mate van zelfsturing, maakt eigen handelen zichtbaar en is hierop aanspreekbaar.</p>	<p>Voert de taak uit door zelf een analyse te maken van de context en een keuze te maken voor probleemaanpak en methodiek.</p> <p>Meer zelfsturend. Onderbouwt eigen handelen en verantwoordt de gevolgen van eigen handelen voor anderen.</p>	<p>Complexe open taken die in een complexe situatie uitgevoerd worden. Kan taken uitvoeren in beroepsoverstijgende uiteenlopende situaties. Geheel zelfsturend en stemt eigen handelen af op de ander.</p>



Bijlage 2: Overzicht opleidingsprogramma

Studiejaar 1 voltijd/ duaal (2012-2013)

Major 1.1	Vaknaam	VV	E C	Major 1.2	Vaknaam	VV	E C
BSvM1.PJ1a.12 13	Project 1.1: De onderneming	GSJ0 2	3	BSvM1.PJ2a.12 13	Project 1.2: De internationale onderneming	GSJ0 2	3
BSvM1.OK.121 3	Organisatiekunde	BAJ07	2	BSvM1.EN.121 3	Engels	WAD0 1	2
BSvM1.RE.121 3	Inleiding recht	SGA0 2	2	BSvM1.EB.1213	Economische Bedrijfsomgeving	BAR0 3	2
				BSvM1.MG.121 3	Marketing	LUE0 1	2
BSvM1.OZ.121 3	Onderzoek	BSJ14	(1)	BSvM1.OZ.121 3	Onderzoek	BSJ14	(1) 2
BSvM1.SC.121 3	Schriftelijke Communicatie	STI02	(1)	BSvM1.SC.121 3	Schriftelijke Communicatie	STI02	(1) 2
BSvM1.FM.121 3	Financieel Management	BTL01	2	BSvM1.KM.121 3	Kwantitatieve Methoden	ENR0 1	2
FivM1.BFS.121 3	Basis Financiële Sector (WFT)	MKH0 1	2	FivM1.KP.1213	Kennisplein FSM	ANJ01	2
BSvM1.SLB.121 3	Studieloopbaanbegeleiding	DNM0 1	(1)	BSvM1.SLB.121 3	Studieloopbaanbegeleiding	DNM0 1	(1) 2
			14				16

Major 2.1 (studiejaar 1)	Vaknaam	vv	E C	Major 2.2 (studiejaar 1)	Vaknaam	vv	E C
FivM2.PJ1.1213	Project 2.1: Het jaarverslag van een bank	FKH0 1	3	FivM2.PJ2.1213	Project 2.2: Branche en Onderneming	BNJ02	3
FivM2.MT.1213	Methoden en Technieken	FKH0 1	2	FivM2.FM.1213	Financieel Management	FKH0 1	2
FivM2.EXL.121 3	Excel	FKH0 1	(1)	FivM2.EXL.121 3	Excel	FKH0 1	(1) 2
FivM2.MB.1213	Monetaire Bedrijfsomgeving	ANJ01	2	FivM2.VL.1213	Inleiding Verzekeringsleer	MKH0 1	2
FivM2.BL.1213	Inleiding Bankleer	ANJ01	2	FivM2.FS2.121 3	Fiscaliteiten 2	KTF01	2
FivM2.OM.1213	Online Marketing	MRO0 1	2	FivM2.BTA.121 3	Bedrijfstakanalyse	BNJ02	2
FivM2.FS1.121 3	Fiscaliteiten 1	KTF01	2	FivM2.MAV.121 3	Management en Adviesvaardigheden	MKH0 1	2
BSvM2.SLB.121 3	Studieloopbaanbegeleiding	DNM0 1	(1)	BSvM2.SLB.121 3	Studieloopbaanbegeleiding	DNM0 1	(1) 2
			15				15

Studiejaar 2 voltijd/ dual
(2013/2014)

Major 3.1	Vaknaam	VV	E C	Major 3.2	Vaknaam	VV	E C
FivM3.PJ1	Project Vastgoedeconomie / internationaal		3	FivM3.PJ2	Project Zakelijk / Kortrijk		3
FivM3.OZ	Onderzoek		(1)	FivM3.OZ	Onderzoek		(1) 2
FivM3.EN	Financial English		2	FivM3.EV	Externe Verslaggeving		3
FivM3.VGE	Vastgoedeconomie		2	FivM3.MAN	Management		2
FivM3.MC	Marketingcommunicatie		2	FivM3.RM	Risicomanagement		3
FivM3.AE	Algemene Economie (micro)		2	FivM3.MA	Management Accounting		2
FivM3.OR	Ondernemingsrecht		2				
BSvM3.SLB	Studieloopbaanbegeleiding	DNM0 1	(1)	BSvM3.SLB	Studieloopbaanbegeleiding	DNM0 1	(1) 2
			15				15

Minor Bank- en Verzekeringswezen I en II (verplichte minor)							
VOE	Vaknaam	VV	E C	VOE	Vaknaam	VV	E C
FimBVP.PJ1	Project (incl adviesvaardigheden)		4	FimBVP.PJ2	Project (incl adviesvaardigheden)		4
FimBVP.SVP	WFT Schadeverzekeringen Particulieren		2	FimBVP.SVB	WFT Schadeverzekeringen Bedrijven		2
FimBVP.INK	WFT Inkomen		1	FimBVP.CK	WFT Consumptief Krediet (incl schuldsanering)		2
FimBVP.VR	Verzekeringsrecht		2	FimBVP.VRM	Vermogen (successierecht)		2
FimBVP.PR	Publiekrecht		2	FimBVP.ER	European Relations		3
FimBVP.FS3	Fiscaliteiten 3		2				
FimBVP.TO	Trends & Ontwikkelingen in de financiële sector		(2)	FimBVP.TO	Trends & Ontwikkelingen in de financiële sector		(2) 4
			15				15

**Studiejaar 3 voltijd/ dual
(2014-2015)**

Major 4 stage	Vaknaam	VV	EC	Major 4 stage	Vaknaam	VV	EC
	Stage		(14)		Stage		28
	Studieloopbaanbegeleiding	DNM01	(1)		Studieloopbaanbegeleiding	DNM01	2
			15				15

Major 5.1	Vaknaam	VV	EC	Major 5.2	Vaknaam	VV	EC
FlvM5.PJ1	Project (incl adviesvaardigheden)		4	FlvM5.PJ2	Project		4
FlvM5.HK	WFT Hypothecair Krediet		3	FlvM5.OZ	Onderzoek		1
FlvM5.VM	WFT Vermogen		2	FlvM5.CG	Corporate Governance		2
FlvM5.BEL	Beleggen		3	FlvM5.FI	Financiering		4
FlvM5.AE	Algemene Economie (macro)		3	FlvM5.RM	Risicomanagement		3
				FlvM5.DB	Duurzaam Bankieren		1
			15				15

**Studiejaar 4 voltijd/
dual (2015-2016)**

minor 2)	Vaknaam		EC	minor 2)	Vaknaam		EC
			15				15
			15				15

Major 6 Afstuderen	Vaknaam		EC	Major 6 Afstuderen	Vaknaam		EC
	Afstuderen		15		Afstuderen		15
			15				15

Bijlage 3: Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris

Nadere informatie over de achtergronden van de leden van het beoordelingspanel en secretaris:

De heer drs. N.J.M. Kwantes RB, voorzitter

De heer Kwantes is ingezet als lid van het panel vanwege zijn grote expertise in het werkveld van het domein Personeel en Arbeid en HRM. In de afgelopen jaren is hij veelvuldig bij strategische HRM-vraagstukken betrokken geweest, zoals bij de Rabobank-organisatie (als HR-manager en vaak voorafgaand en aansluitend op fusies en reorganisaties), als consultant bij een vastgoedbedrijf en in zijn rol als toezichthouder bij een algemeen ziekenhuis (voorzitter van de HRM-auditcommissie) en als lid van de Raad van Advies van een Hogeschool. In zijn loopbaan heeft de heer Kwantes daarnaast ervaring opgedaan op de gebieden: marketing, opleidingen, fusies en reorganisaties. Door zijn ruime werkervaring in het werkveld in verschillende sectoren van onderwijs tot de financiële dienstverlening heeft hij een brede expertise en grote kennis op dit gebied. Sinds 1990 is hij geëngageerd in financieel-economische opleidingen bij Fontys Hogeschool. De heer Kwantes heeft veel ervaring met visitaties in het hoger onderwijs, vaak als voorzitter van een visitatiecommissie. De heer Kwantes is voor deze visitatie individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

1999 – 2000	MBA
1991 – 1992	Register Bedrijfskundige
1986 – 1988	Post-doctoraal Bedrijfskunde
1980	1e graads opleiding Maatschappijleer
1978 – heden	Management-opleidingen, opleidingen op terrein van personeel, organisatie/ontwikkeling, training & development, bestuur en governance
1967 – 1973	Sociologie
1961 – 1967	HBS A

Werkervaring:

2009 – heden	Zelfstandig consultant op terrein van personeel & organisatie en bestuur en toezicht
1985 – 2008	Rabobank Nederland
2008 – 2009	Adjunct-directeur/Arbeidsvoorwaarden executive management Rabo Vastgoedgroep
2005 – 2008	Adjunct-directeur/ Management Recruitment Rabobank Nederland
2001 – 2005	Adjunct-directeur/HR-Manager Rabobank Nederland
2000 – 2001	Adjunct-directeur/Hoofd Arbeidsvoorwaarden Rabobank Groep
1999 – 2000	Hoofd Management Support Directoraat Personeel
1999	Hoofd Arbeidsmarktcommunicatie
1997 – 1998	Senior Consultant Corporate Management Development
1992 – 1996	Manager Ondersteuning Betaaldiensten
1988 – 1991	Hoofd Opleidingen binnen Marketing Services Bedrijven
1985 – 1987	Onderwijskundige Directoraat Opleidingen
1980 – 1985	Docent Maatschappijleer, Avond-MEAO
1978 – 1985	Onderwijskundige/Senior Consultant, Katholiek Pedagogisch Centrum
1974 – 1978	Wetenschappelijk medewerker, Katholieke Universiteit van Nijmegen
1973 – 1973	Reserve-officier/Sociaal wetenschappelijk onderzoeker, Ministerie van Defensie
1971 – 1972	Onderzoeker Educational Research, Philips
1970 – 1971	Secretaris Commissie Jeugd- en jongerenwerk, Gemeente Tilburg

Bestuurlijke ervaring:**Huidige functies**

- Lid Raad van Toezicht TweeSteden Ziekenhuis Tilburg
- Voorzitter HRM-auditcommissie RvT TweeSteden Ziekenhuis Tilburg
- Lid Raad van Advies Fontys Hogeschool MER
- Gecommitteerde fin/econ.opleidingen Fontys Hogeschool
- Voorzitter Stichting "Noordstraat, 10 mei 1940"
- Voorzitter Vincentius Vereniging Tilburg
- Vice-voorzitter Fusie-parochie Johannes XXIII
- Lid Probus Tilburg

Mevrouw S.C. van der Woord MBA

Mevrouw Van der Woord is ingezet vanwege haar deskundigheid op het gebied van Financial Services Management. Zij is onderwijsmanager van de hbo-bacheloropleiding Financial Services Management bij Hogeschool Rotterdam. Mevrouw Van der Woord was tot en met 2010 directeur van IRIS Research, het beleggingsonderzoeksinstituut van Rabobank en Robeco. In 2009 heeft zij de master of Business Administration aan Erasmus Universiteit Rotterdam afgerond. Voor deze visitatie heeft mevrouw Van der Woord onze handleiding voor panelleden ontvangen en is zij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

2009	Master of Business Administration - Erasmus Universiteit Rotterdam
2004	Post-HBO Business Administration - Transfergroep Rotterdam
1999	Post-HBO Training voor Trainers - Schouten & Nelissen
1995	Communicatie - Hogeschool voor Economie en Management Utrecht

Werkervaring:

2011 – heden	Onderwijsmanager Financial Services Management - Hogeschool Rotterdam
2008 – 2010	Directeur - IRIS Research
2006 – 2008	Hoofd Operations, lid managementteam en budgethouder - IRIS Research
2005 – 2006	Change Manager en lid managementteam - Robeco Asset Management
2002 – 2005	Manager Human Performance Support - Robeco Direct
1996 – 2002	Consultant en Trainer - Customer Loyalty consultancy & training

De heer drs. F.P. Jansen

De heer Jansen is ingezet vanwege zijn deskundigheid op het gebied van financieel management. Hij werkt als senior consultant Riskoffice bij ING Bank. Daarnaast is hij in deeltijd docent Bankleer Zakelijk bij Hogeschool Rotterdam, waar hij lid is van de werkveldcommissie Financial Services Management. Voor deze visitatie heeft de heer Jansen onze handleiding voor panelleden ontvangen en is hij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

1986 – heden	Verschillende opleidingen en cursussen, waaronder volledig NIBE en SPD bedrijfsadministratie
1982 – 1985	Interuniversitaire Interfaculteit Bedrijfskunde, doctoraal - Erasmus Universiteit

1979 – 1982 Technische Natuurkunde, kandidaats - TH Delft
 1973 – 1979 Gymnasium B

Werkervaring:

2006 – heden Senior Consultant Riskoffice, in verleden o.a. Hoofd Riskoffice Intermediair/
 Hypotheken (MT lid) - ING Bank
 2005 – heden Parttime docent Bankleer Zakelijk - Hogeschool Rotterdam
 1986 – 2005 Zakelijk accountmanager, onder andere Accountmanager Corporate Clients en Hoofd
 Mid-Office Bedrijven & Instellingen - ING Bank

Overig:

2004 – heden Lid werkveldcommissie Financial Services Management - Hogeschool Rotterdam

De heer S. Bos

De heer Bos is ingezet als studentlid. Hij volgt de hbo-bacheloropleiding Financial Services Management aan Hogeschool Rotterdam, waar hij ook voorlichting geeft over studeren in het buitenland. De heer Bos is representatief voor de primaire doelgroep van de opleiding en beschikt over studentgebonden deskundigheden met betrekking tot de studielast, de onderwijsaanpak, de voorzieningen en de kwaliteitszorg bij opleidingen in het domein. Voor deze visitatie is de heer Bos aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

2012 – 2013 Minor buitenland - Universidad Antonio de Nebrija, Madrid (Spanje)
 2009 – 2013 Financial Services Management - Hogeschool Rotterdam
 2002 – 2007 Havo - Walburg College, Zwijndrecht

Werkervaring:

2013 – heden Afstudeerstage - ABN AMRO BANK N.V., 's-Hertogenbosch
 2011 – 2012 Medewerker Intermediair Administratie Verzekeren (stage) - Nationale-Nederlanden,
 's-Gravenhage
 2008 Medewerker ICT - GGD Zuid-Holland-Zuid, Dordrecht
 2007 – 2012 Medewerker Slagerij - Jumbo Supermarkten, Zwijndrecht

Mevrouw drs. M. Schoots

Mevrouw Schoots is ingezet als NQA auditor. Zij is deskundig op het gebied van opleidingen en trainingen. Zij werkte als teamleider en projectmanager business development bij de Faculteit Economie en Management van de Hogeschool Utrecht. Daarna werkte zij als senior programma manager bij Hogeschool ISBW (Schouten & Nelissen) en Hogeschool ICM. Mevrouw Schoots was daar verantwoordelijk voor de aansturing van onder andere hbo-bacheloropleidingen in marketing, communicatie, sales, personeelsmanagement, management en bedrijfskunde. Sinds 2009 werkt zij als zelfstandig opleidingsadviseur. Mevrouw Schoots heeft in het najaar van 2012 deelgenomen aan de training van de NVAO en is gecertificeerd secretaris.

Opleiding:

2012 Training secretaris (*gecertificeerd*) NVAO
 2011 E-learning (*Mastermodule*) Open Universiteit



- 2008 Competenties en competentiegericht leren (*Mastermodule*) Open Universiteit
 2007 Methodisch ontwerpen van opleidingstrajecten (*opleiding*) Schouten & Nelissen
 2005 Nima A Marketing (*diploma*)
 2002 Management en Bedrijfsvoering (*diploma*) Hogeschool van Utrecht
 2001 Arbeid, Management & Organisatie (*doctoraaldiploma*) Universiteit Utrecht
 Afstudeerrichting van de studie Algemene Sociale Wetenschappen
 1997 Atheneum (*diploma*) Sint-Vituscollege, Bussum

Werkervaring:

- 2013 – heden Netherlands Quality Agency, auditor
 2009 – heden Zelfstandig opleidingsadviseur
 - Adviseur hoger onderwijs (curriculumontwerp, kwaliteitszorg, innovatie)
 - Ontwerper en projectleider bedrijfsopleidingen
 2008 – 2011 Senior programma manager - ICM Opleidingen & Trainingen
 2006 – 2008 Programma manager/ Business Development manager- ISBW (Schouten & Nelissen)
 2005 – 2006 Hoofd Bureau Deeltijd a.i. - Hogeschool Utrecht, Faculteit Economie en Management
 2004 – 2006 Projectmanager Business Development - Hogeschool Utrecht, Faculteit Economie en Management
 2001 – 2004 Hoofd Onderwijsbureau- Hogeschool Utrecht, Faculteit Economie en Management

Bijlage 4: Bezoekprogramma



Programma visitatie opleiding Financial Services Management

DAG 1

Dinsdag 8 oktober 2013

Tijdslot	Programmaonderdeel	Doelstellingen	Locatie
12.30 - 12.45	Ontvangst Accreditatiecommissie	Accreditatiecommissie Dhr. drs. N.J.M. Kwanbes RB Mevr. S.C. van der Word MBA Dhr. drs. F.P. Jansen Dhr. S. Bos Mevr. drs. M. Schoots Management Mevr. mr. J.C. Gomolka Dhr. drs. J.H. van Aken Dhr. J.T.M.R. Diesveld	X10.10
12.45 - 13.30	Lunchpauze	Accreditatiecommissie	X10.10
13.30 - 14.30	Voorbereiden en materieelbestudering	Accreditatiecommissie	X10.10
15.30 - 15.45	Rondleiding		Geb. X
15.45 - 16.00	Medicentrum		X10.04
16.00 - 16.30	Spreekuur		X10.06

DAG 2

Woensdag 9 oktober 2013

Tijdslot	Programmaonderdeel	Doelstellingen	Locatie	
08.15	Ontvangst	Accreditatiecommissie	X10.10	
08.30 - 09.15	Blok inhoud I: afstuderen	Docent Afstudeerbegeleider Mevr. dr. J.C. van Eijk Dhr. drs. R.V.H.F. van Wordragen Dhr. H. Frijlink Mevr. H.G.A. Mak Werkveld Afstudeerbegeleider Dhr. H. van Hiarden Friesland Bank N.V. Dhr. drs. J. Borggreve ASR Mevr. J. Benedictus Rabobank Usseldeite Dhr. J. Terhenne Zicht Risko- en Verzekeringsadviseurs	X10.06	
09.30 - 10.15	Blok inhoud II: afstudeerfase m.b.t de 4 geselecteerde afstudeerproducten	Student Daniëlle Arendsen Bart Knoops Wouter Oude Lenferink Steven Massier Niels Voortman alumni Joost van der Veen Arne van Weenen Lennard van den Brink Youssef Feddahi	Afstudeerorganisatie Univé Oost Rabobank Noord Oost polder-Urk Van Bruggen Adviesgroep Rabobank Rabobank datum afstuderen 25-6-2013 25-2-2013 27-6-2013 14-5-2013 31-8-2013 22-6-2007 24-6-2011 1-7-2010 31-8-2011	X10.06
10.30 - 11.15	Blok inhoud III: propedeuse en hoofdfase	Student Ija Koppers Robin Nahuis Tim Vroom Clariska Brakke Richard van Steeg Sharon Robben Marlene Hulzebos Guido de Leeuw Studiejaar 2e studiejaar - Voltijd 2e studiejaar - Voltijd 3e studiejaar - Voltijd 4e studiejaar - Voltijd 4e studiejaar - Voltijd 4e studiejaar - Voltijd 2e/3e studiejaar - Duaal 2e/3e studiejaar - Duaal	X10.06	

DAG 2

Woensdag 9 oktober 2013

Tijd	Programma onderwerp	Doelgroep	Locatie	
11.30 – 12.15	Gesprek met docenten	<p>Docent Dhr. drs. J.H. van Aken Dhr. H. Frijlink Mevr. mr. F. Kant Mevr. H.G.A. Mak Mevr. drs. W.J. de Wit-Berendsen Dhr. mr. Z. Ijdens Dhr. dr. P. Epe</p>	<p>Taken Zie uitgebreid overzicht Praktische Informatie Zie uitgebreid overzicht Praktische Informatie Zie uitgebreid overzicht Praktische Informatie Zie uitgebreid overzicht Praktische Informatie Zie uitgebreid overzicht Praktische Informatie Zie uitgebreid overzicht Praktische Informatie Zie uitgebreid overzicht Praktische Informatie</p>	X10.06
12.15 – 13.15	Lunchpauze + overleg	Accreditatiecommissie	X10.10	
13.15 – 14.00	1e gesprek opleidingsmanagement	<p>Management Mevr. mr. J.C. Gornolka Dhr. drs. J.H. van Aken</p>	<p>directeur Business School hogeschoolhoofddoent Financial Services Management</p>	X10.06
14.15 – 15.00	Blok Bering Examenclie, AOC, Opleidings-, Toetsclie, Curriculumclie, OC	<p>Commissieleden Dhr. drs. P.T. Westerhuis Dhr. H. Frijlink Mevr. mr. F. Kant Mevr. A. Hoekman Dhr. Ir. D. Roelfsema</p>	<p>Voorzitter Examenclie. AC/BE/FSM; Lid AOC Lid Examenclie. AC/BE/FSM; Voorzitter Toetsclie.; Lid curriculumclie. Lid Opleidingsclie.; Lid curriculumclie. Studentlid Opleidingsclie. Lid Toetsclie.; Lid Examenclie. AC/BE/FSM</p>	X10.06
15.15 – 16.45	Pending issues en Beoordelingsoverleg	Accreditatiecommissie	X10.10	
16.45 – 17.30	2e gesprek opleidingsmanagement incl. terugrapportage	<p>Management Mevr. mr. J.C. Gornolka Dhr. drs. J.H. van Aken Dhr. J.T.M.R. Diesveld</p>	<p>directeur Business School hogeschoolhoofddoent Financial Services Management adviseur kwaliteitszorg domein Business, Media en Recht</p>	X10.06

NB Op dag 2 heeft het panel van 08.30 uur tot 09.00 uur apart gesproken met de afstudeerbegeleiders van de opleiding over een aantal specifieke afstudeerwerken. Het panel heeft van 09.00 tot 9.30 uur gesproken met de afstudeerbegeleiders en de bedrijfsbegeleiders.

Bijlage 5: Bestudeerde documenten

Algemeen

- Kritische Reflectie opleiding Financial Services Management.

Bijlagen Kritische Reflectie

Standaard 1

- Bijlage 1:
Beroeps- en Opleidingsprofiel FSM, Landelijk Overleg Opleidingen Financial Services Management, (LOO-FSM), 2010.
- Bijlage 2:
Bijlage bij 'Beroeps- en Opleidingsprofiel Financial Services Management', LOO-FSM, Amersfoort, mei 2012 De relaties tussen de competentiegebieden van de Bachelor Business Administration (BBA) & competentiegebieden van de BBAa-opleiding Financial Services Management (FSM).
- Bijlage 3:
Competentiematrix Opleiding FSM – oude stijl onderwijs (cohort 09-2011 en ouder);
Competentiematrix Opleiding FSM – nieuwe stijl onderwijs (vanaf cohort 09-2012);
Competentiematrix Opleiding FSM – 2013-2014.
- Bijlage 4:
Lectorale rede Peter Epe, 'Zeggen hoe het is', 18 juni 2011.
- Bijlage 5:
Schema aanvullingen profilering FSM opleidingen, LOO FSM, november 2012.

Standaard 2

- Bijlage 1:
Onderwijsnotitie Business School 2011-2012.
- Bijlage 2:
Studentenstatuut / Onderwijs- en Examenregeling, 2012-2013.
- Bijlage 3:
Studiegidsbeschrijvingen FSM Voltijd, 2012-2013.
Studiegidsbeschrijvingen FSM Duaal, 2012-2013.
- Bijlage 4:
Overzicht Minoren.
- Bijlage 5:
Overzicht Beroepsproducten studiejaar 1 t/m 4.
- Bijlage 6:
CV-overzicht docenten opleiding, mei/juni 2013.
- Bijlage 7:
Overzicht contacten met het werkveld en lijst (externe) docenten flexibele schil FSM 2012-2013.
- Bijlage 8:
Literatuurlijst FSM, 2012-2013.



Standaard 3

- Bijlage 1:
Notitie Toetsbeleid Business School, Domein EMMC Versie 1.0.
- Bijlage 2:
Jaarverslag toetscommissie AC, BE, FSM 2011-2012 inclusief actiepunten 2012-2013.
- Bijlage 3:
Stagehandleiding FSM voor studenten 2012-2013;
Stagehandleiding FSM voor Bedrijfsmentoren 2012-2013;
Beoordelingsdossier Stage FSM 2012-2013.
- Bijlage 4:
FSM Afstudeerhandleiding 2011-2012;
FSM Afstudeerhandleiding 2012-2013 Sem 1 DUO;
FSM Afstudeerhandleiding 2012-2013 Sem 2 SOLO.
- Bijlage 5:
FSM Beoordelingsdossier Afstudeeropdracht 2011-2012;
FSM Beoordelingsdossier Afstudeeropdracht 2e beoordelaar 2011-2012;
FSM Beoordelingsdossier Afstudeeropdracht 2012-2013 Sem 1 DUO;
FSM Beoordelingsdossier Afstudeeropdracht 2e beoordelaar 2012-2013 Sem 1 DUO;
FSM Beoordelingsdossier Afstudeeropdracht 2012-2013 Sem 2 SOLO;
FSM Beoordelingsdossier Afstudeeropdracht 2e beoordelaar 2012-2013 Sem 2 SOLO.
- Bijlage 6:
Kadernotitie Examencommissie domein EMMC 30 mei 2011.
- Overzichtslijst met alle afstudeerwerken van de laatste twee jaren (naam student, het studentnummer, de afstudeerdatum, de variant en de locatie van de opleiding, de behaalde resultaten in de afstudeerfase (cijfer beoordeling eindwerkstuk, cijfer mondelinge verdediging, eindcijfer afstuderen), de aanwezigheid van de ingevulde en ondertekende beoordelingsformulieren.

Overig

- Overzicht van contacten met het werkveld.

Lijst van ter inzage gelegde documenten

1. Alle documenten die de opleiding op NQA-Portal heeft geplaatst.

2. Voetnoten Inleiding

- Kadernota 2013 CvB.
- Instellingsplan Windesheim 2007-2012.
- 'Kwaliteit in verscheidenheid', Strategische Agenda Hoger Onderwijs, Onderzoek en Wetenschap; Ministerie OC&W; augustus 2011.
- Business School Ondernemingsplan 2012-2015, Activiteitenplan 2012, versie 2.0, oktober 2011.
- Verslag gesprek met NVB door Jos van Aken juni 2011.
- Kwaliteitshandboek 'Onderwijskwaliteit', Domein Business, Media en Recht, JGA van den Berg en JTMR Diesveld, Zwolle 7 december 2012.

3. Voetnoten Standaard 1

- Mail Annelieke van Schie, secretaris HEO, HBO-raad, dd. 31 mei 2012..
- Vertaling van de Dublin descriptorren naar generieke kwalificaties voor de hbo-bachelor, NQA, juni 2003.
- Agenda's en notulen Werkveldadviescommissie, 2011-2012/2012-2013.
- Programma en Samenvatting gesprekken Agnietenbergconferentie, Zwolle, 23 mei 2011.
- Lijst met namen van EIR's, ingezet binnen de opleiding FSM in het studiejaar 2012-2013.
- Notulen LOO FSM 12 oktober 2012.
- Beleidsnotitie Business School Internationalisering, 15 maart 2011.
- HBO-monitor 2008 en 2010.
- Overzicht alumni inclusief huidige functie / studie.

4. Voetnoten Standaard 2

- Studiepuntentabel FSM FSM-VT Cohort 09-2012.
- Notitie 'Onderzoek in het onderwijs van de Business School, d.d. 16 mei 2012'.
- Windesheim Onderwijs Standaard (WOS), versie 5.0, juni 2009, hoofdstuk 5, pagina 15 e.v.
- SLB De student centraal Domein Business Media and Law, juli 2012.
- Gemeenschappelijk kader voor het erkennen van diploma's, getuigschriften, certificaten en werkervaringen van volwassenen: deeltijd en duaal. Domein BMR 2013.
- Kwaliteitshandboek 'Onderwijskwaliteit', Domein Business, Media en Recht, J.G.A. van den Berg/J.T.M.R Diesveld, 7 december 2012.
- Evaluatie Afstudeeropdracht versie student / versie opdrachtgever, 2012-2013.
- Opleiding Evaluatieformulier BS 2011-2012; 2012-2013.
- Verslag Opleidings Evaluatiegesprek 4 FSM, oktober 2012.
- Master- en promovendibeleid Windesheim.
- Binnenschoolse evaluaties: (ISEK) 2011-2012 en 2012-2013.
- Fact sheet NSE 2012 Domein BMR Totaal Voltijd Alle Opleidingen.

5. Voetnoten Standaard 3

- Huishoudelijk reglement AOC, februari 2013.
- Jaarverslag AOC 2011-2012.
- Basisreglement Opleidingscommissie (College van Bestuur Windesheim).
- Agenda's en notulen Opleidingscommissie 2011-2012 en 2012-2013.



- Jaarrapportage 2010-2011 en 2011-2012 naar College Deskundigheid Financiële Dienstverlening.
- Aanmeldingsformulier praktijkopdrachten.
- HBO-monitor 2008 en 2010.
- Advies activiteiten Business School Windesheim, NQA (voorjaar 2013).

6. Windesheim / opleiding

- Reiken naar de top. Prestatieafspraken tussen de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en Windesheim (4 mei 2012).
- Instellingsplan Windesheim Wat hebben we bereikt in 2017? (versie maart 2013, versie 6).
- Kadernota Windesheim 2014, College van Bestuur (maart 2013).
- Activiteitenplan 2013 Domein BMR.
- Activiteitenplan 2013 Domein BMR – Opleiding FSM.
- Organisatie Ontwikkelplan Domein EMMC (september 2010).
- Managementrapportage (30 maart 2011) + Gegevens april/mei 2012.

7. Onderwijs

- Introductieboekje studenten.
- Studeren met een functiebeperking, april 2012 inclusief overzicht HBO-Rechten 2011-2012.
- Uitvoeringsreglement Studeren met functiebeperking, mei 2012.
- Managementsamenvatting studeren met een functiebeperking (april 2012).
- Vrije ruimte (45 uur) Studieloopbaanbegeleiding.
- Studentenhandleidingen 2012-2013 Voltijd.
- Studentenhandleidingen 2012-2013 Duaal.
- Readers 2012-2013.
- Een aantal boeken die gebruikt worden binnen de opleiding.

8. Kenniscentrum Ondernemerschap en Onderzoek

- Position Paper; Kenniscentrum Ondernemerschap (juli 2011).
- Communicatieaanpak Kenniscentrum Ondernemerschap (juli 2011).
- Windesheim beleidsdocument onderzoek: "bijdragen aan de praktijk van morgen" (augustus 2011).
- Evaluatie van de onderzoeksfunctie van de Christelijke Hogeschool Windesheim (januari 2012).
- Onderzoek in het onderwijs op Windesheim: visie en leerlijn (januari 2013).

9. Personeel

- Master- en promovendibeleid Windesheim (juni 2010).
- Professionaliseringsbeleid Windesheim - 'Zichtbare ontwikkeling' (december 2009).
- Windesheim Medewerkersonderzoek 2011 (november 2011).
- Windesheim Medewerkersonderzoek 2011; Resultaten Domein Economie, Management, Media en Communicatie (november 2011).
- Eerste reactie op medewerkerstevredenheidsonderzoek 2011.
- Arbojaarverslag 2011, Dienst Personeel en Organisatie.

10. Kwaliteitszorg

- Plan van aanpak onderwijskwaliteit van Windesheim (mei 2008).
- Onderwijskwaliteit – Domein EMMC (april 2012).

- Vreemde ogen dwingen – Eindrapport Commissie externe validering examenkwaliteit hoger beroepsonderwijs, HBO-Raad, vereniging van hogescholen.
- Advies activiteiten Business School Windesheim , NQA (voorjaar 2013).
- NSE FSM Resultaten 2011, 2012, 2013.
- Onderwijsevaluaties / analyses / Borgingsrapportages (Hard kopie + digitaal – Community site).

11. Commissies

- Agenda's, verslagen Werkveldadviescommissie.
- Agenda's, verslagen, reglement Opleidingscommissie.
- Agenda's, verslagen Opleidingsteam.
- Jaarverslag 2011-2012 Examencommissie AC/BE/FSM.
- Besluiten Examencommissie.
- Agenda's, verslagen Overleg voorzitters examencommissie.
- Agenda's en verslagen Toetscommissie.
- Jaarverslag Domeinraad Economie, Management, Media & Communicatie (Verslagperiode augustus 2010 – april 2012).

12. Alumni

- Alumnibeleid Windesheim – Plan van Aanpak Communicatie, 17 november 2011.

13. Toetsen

- Selectie van toetsen op eindniveau met uitwerkingen van de geselecteerde studenten.
- Drie portfolio's van duale studenten inzake het jaarlijkse assessment.

Bijlage 6: Overzicht bestudeerde afstudeerwerken

Hieronder staat een overzicht van de studenten van wie het panel de afstudeerwerken heeft bestudeerd.

Door de opleiding geselecteerd:

1	319409	Voltijd	Duo
2	1020198	Voltijd	Duo
3	1026379	Voltijd	Mono
4	1029151	Voltijd	Mono

Door het panel geselecteerd:

5	1028823	Voltijd	Duo
6	1029387	Voltijd	Duo
7	1027161	Voltijd	Mono
8	1001293	Voltijd	Duo
9	1007034	Voltijd	Mono
10	1011475	Voltijd	Mono
11	1015711	Voltijd	Mono
12	1016054	Voltijd	Duo
13	1017150	Voltijd	Duo
14	1017155	Voltijd	Mono
15	1019919	Voltijd	Duo
16	1023264	Duaal	Mono
17	1023333	Duaal	Duo
18	1031084	Duaal	Duo
19	1040246	Duaal	Mono

Bijlage 7: Verklaring van volledigheid en correctheid

Netherlands Quality Agency

**Verklaring van volledigheid en correctheid van de informatie**

Betreffende de visitatie van de opleiding:

009A2013.04 Financial Services Management

Instelling: Christelijke Hogeschool Windesheim.

Visitatiedatum: 9-10-2013

Ondergetekende: .. J. H. van Oken

vertegenwoordigend het management van de genoemde opleiding,

in de functie van: .. Hogeschoolhoofd docent A

verklaart hierbij dat alle informatie ten behoeve van de visitatie van de genoemde opleiding in volledigheid en correctheid ter beschikking wordt gesteld, waaronder informatie over alternatieve afstudeerroutes die momenteel en/of gedurende de afgelopen 6 jaar (hebben) bestaan, zodat het visitatiepanel tot een op juiste feiten gebaseerde oordeelsvorming kan komen.

Handtekening:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. H. van Oken', written over a horizontal line.

Datum:

12 - 9 - 2013