



# Hogeschool Rotterdam

## Financial Services Management

### Beperkte opleidingsbeoordeling



## Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande hbo-bacheloropleiding Financial Services Management van Hogeschool Rotterdam. De beoordeling is uitgevoerd door een visitatiepanel dat door NQA in opdracht van Hogeschool Rotterdam 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 11 en 12 september 2013.

Het visitatiepanel bestond uit:

De heer drs. H.M.H. Reumkens MLD (voorzitter, domeindeskundige)

Mevrouw J.J. Berendsen-de Kruijf MBA (domeindeskundige)

De heer R. Faken (domeindeskundige)

De heer R.R.H.G.M. Winkens (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.

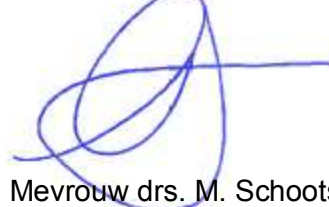
Utrecht, 12 november 2013

Panelvoorzitter



De heer drs. H.M.H. Reumkens MLD

Panelsecretaris



Mevrouw drs. M. Schoots



## Samenvatting

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

Het panel wil graag een opmerking plaatsen. Het opleidingsmanagement heeft een aantal ambities voor de toekomst uitgesproken, die er volgens het panel toe kunnen leiden dat de opleiding bij een volgende visitatie boven de huidige beoordeling uit kan steken. Het gaat om de ambities om studenten in sterke mate kritisch en ondernemend op te leiden en om didactisch innovatieve werkvormen te gaan hanteren. Het panel is van mening dat de capaciteiten en betrokkenheid van docenten en studenten deze ambities realistisch maken. Bij deze wil het panel de opleiding aanmoedigen om deze ambities de komende jaren te concretiseren en uit te voeren.

### *Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties*

De opleiding leidt studenten op tot startbekwame financieel-zakelijk dienstverleners, zoals hypotheekadviseurs, assurantiemedewerkers en pensioenadviseurs. De opleiding sluit hiermee goed aan op de wensen vanuit het werkveld. Het landelijke 'Beroeps- en Opleidingsprofiel Financial Services Management' uit 2010 vormt de basis van het opleidingsprogramma. Dit profiel is tot stand gekomen in samenwerking met het werkveld en goedgekeurd door de Vereniging Hogescholen. De opleiding heeft 25 van de 26 competenties (de competentie 'Verkopen' niet) uit het landelijke profiel concreet en op eigen wijze uitgewerkt in niveaubeschrijvingen en een eigen opleidingsprofiel, waarbij de Dublin descriptor en de taxonomie van Arendsen & Coun zijn gehanteerd. De opleiding leidt nu op voor de graad Bachelor of Economics en gaat vanaf september 2015 opleiden voor de graad Bachelor of Business Administration. De opleiding sluit aan op mbo-opleidingen zoals Commercieel Medewerker en kiest een duidelijke profilering als hbo-bacheloropleiding. Er is een benchmark uitgevoerd onder buitenlandse vergelijkbare opleidingen en de opleiding heeft op basis hiervan concrete verbeterpunten benoemd. De opleiding oriënteert zich op passende wijze op internationale eisen en ontwikkelingen.

Het panel beoordeelt deze standaard als **goed**.

### *Standaard 2 Onderwijsleeromgeving*

De opleiding heeft ieder jaar één klas en biedt daardoor kleinschalig en persoonlijk onderwijs aan. De eindkwalificaties vormen het uitgangspunt voor het programma. Het programma bestaat uit acht kennisgestuurde subleerlijnen, een praktijkgestuurde leerlijn en een studentgestuurde leerlijn. Met deze drie hoofdlerlijnen sluit de opleiding aan op de didactiek van het Rotterdams Onderwijsmodel. Binnen deze didactiek biedt de opleiding afwisselende werkvormen aan. Een groot deel van de kennis wordt aangeboden op basis van de landelijke eisen van Wft certificaten (dit zijn certificaten in het kader van de Wet Financieel Toezicht), wat ervoor zorgt dat belangrijke basiskennis voor het beroep gedekt wordt. De opleiding heeft een uitgebreide praktijkoriëntatie en maakt gebruik van gastdocenten, bedrijfsbezoeken, casuïstiek, managementgames en laat ook gehele cursussen door vertegenwoordigers uit het werkveld verzorgen.

Studenten passen de geleerde kennis een aantal keren per studiejaar toe in uitdagende integrale projecten, waarbij studenten voor werkelijke klanten en klantcases gesteld worden. De opleiding bewaakt een goede balans tussen internationale en regionale oriëntatie. Studenten werken vanaf het eerste studiejaar opbouwend aan onderzoeksvaardigheden in aparte onderzoekscursussen en projecten. De voorzitter van de curriculumcommissie participeert in het lectoraat. De studieloopbaancoach begeleidt studenten bovengemiddeld uitgebreid en persoonlijk. Naast studieloopbaancoaching zijn er een aantal andere vormen van studiebegeleiding, zoals bijles van ouderejaars studenten. De instroom wordt door de opleiding uitgebreid begeleid met de mogelijkheid tot proefstuderen, een persoonlijk startgesprek en een diagnostische toets voor aanvang van de opleiding, die kan leiden tot het verplicht volgen van aanvullende cursussen. Er zijn ruime mogelijkheden voor studenten om eigen accenten te leggen via onder andere keuzevakken en een excellentieprogramma. De opleiding heeft een capabel docententeam: docenten hebben brede praktijkervaring, zijn didactisch geschoold en 89 procent heeft een masterdiploma. Docenten zijn bovengemiddeld tevreden over hun werkomgeving. Er heerst een betrokken, open en persoonlijke sfeer en er wordt kennis en ervaring uitgewisseld. Docenten ervaren een relatief hoge werkdruk. De voorzieningen zijn verzorgd, functioneel en afgestemd op de wensen van specifieke groepen studenten. De digitale (leer)omgevingen zijn goed navigeerbaar en bieden volledige informatie. De opleiding slaagt er goed in om een samenhangende leeromgeving aan te bieden, die de studenten in de gelegenheid stelt om de eindkwalificaties te behalen. Het panel beoordeelt deze standaard als **goed**.

### *Standaard 3 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties*

Het toetsbeleid is adequaat vastgelegd in daartoe geëigende documenten. De opleiding zet gevarieerde toetsing in, waarbij kennistoetsen de basis vormen van projectopdrachten waarin de studenten hun kennis en onderzoeksvaardigheden integraal toepassen. Bij groepswork wordt de individuele bijdrage voldoende geborgd. De toetsinstrumenten bouwen logisch op naar de eindkwalificaties en zijn inhoudelijk op niveau. De beoordeling vindt plaats op basis van rubrics of beoordelingsformulieren. Er wordt consistente en persoonlijke feedback gegeven aan studenten. De opleiding is een erkend Wft exameninstituut en de borging van de kwaliteit van Wft examen geschiedt door QANU. De borging van de opleidingsexamens geschiedt door de toetscommissie. De opleiding heeft in een korte tijd de borging van toetsing en beoordeling voldoende opgetuigd.

Studenten worden voldoende voorbereid op het afstuderen wat betreft inhoud en onderzoeksvaardigheden. Alle eindkwalificaties worden eerst in tentamens getoetst en daarna worden zeven eindkwalificaties en twee tot drie eindkwalificaties naar keuze van de student getoetst in een afstudeerscriptie. De afstudeerscriptie bestaat uit het uitvoeren en vastleggen van een praktijkgericht onderzoek tijdens een onderzoeksstage. 80 procent van de scripties wordt in de Rotterdamse regio uitgevoerd. De afstudeerfase is logisch opgebouwd met momenten van goedkeuring door een afstudeercommissie en de afstudeerbegeleider. Tijdens het afstuderen werkt de student zelfsturend en krijgt hij voldoende begeleiding als hij daarom vraagt. De scriptie wordt beoordeeld op basis van een objectieve rubrics door een onafhankelijke examiner. De bedrijfsbegeleider en de afstudeerbegeleider adviseren de examiner bij de beoordeling. Afgestudeerden vinden relatief gemakkelijk en snel een baan die aansluit op de opleiding.

Het werkveld is tevreden over de directe inzetbaarheid van afgestudeerden, hoewel de beroepenveldcommissie opmerkt dat afgestudeerden vaak starten als ondersteuner van een adviseur, terwijl ze als startend adviseur worden opgeleid. Alle afstudeerdossiers (scripties en tentamens) tonen het eindniveau in voldoende mate aan, maar stijgen niet boven een basishoogte uit. De scripties hebben een vaste logische opbouw, de schrijfstijl is helder en er zijn duidelijke, geschikte probleemstellingen. De scripties kunnen verbeterd worden door meer diepgang, meer innovatieve en onafhankelijke onderzoeken en correcte spelling. Het panel beoordeelt deze standaard als **voldoende**.





## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Basisgegevens van de opleiding</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>Beoordeling</b>	<b>13</b>
	Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties	13
	Standaard 2 Onderwijsleeromgeving	15
	Standaard 3 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	18
<b>3</b>	<b>Eindoordeel over de opleiding</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>18</b>
<b>5</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>18</b>
	Bijlage 1: Eindkwalificaties van de opleiding	18
	Bijlage 2: Overzicht opleidingsprogramma	18
	Bijlage 3: Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris	18
	Bijlage 4: Bezoekprogramma	18
	Bijlage 5: Bestudeerde documenten	51
	Bijlage 6: Overzicht bestudeerde afstudeerwerken	18
	Bijlage 7: Verklaring van volledigheid en correctheid	57



# 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's
5. Variant	Voltijd
6. Locatie	Rotterdam
7. Jaar vorige visitatie en datum besluit NVAO	Vorige visitatie: 2007 Besluit NVAO: 28-7-2009
8. Code of conduct	Is getekend

## Administratieve gegevens van de instelling

9. Naam instelling	Hogeschool Rotterdam
10. Status instelling	Bekostigd
11. Resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Visitatiebezoek heeft plaatsgevonden, resultaat verwacht in 2013

## Kwantitatieve gegevens over de opleiding

Tabel 1: Uitval uit het eerste jaar

Cohort	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Uitval	48,6%	48,9%	27,1%	47,4%	32,3%	51,2%	67,1%

Tabel 2: Uitval uit de bachelor

Cohort	2006	2007	2008	2009
Uitval	11,1%	10,5%	7,0%	7,0%

Tabel 3: Bachelorrendement

Cohort	2005	2006	2007
Rendement	60,0%	75,0%	68,2%

Tabel 4: Docentkwaliteit

Graad	MA	PhD
Percentage	89%	0%

Tabel 5: Student-docentratio

Ratio	1 : 29*
-------	---------

\*Meetmoment: 1 oktober 2012

Tabel 6: Contacturen per week

Studiejaar	1	2	3	4
Contacturen	18	19	4 (eerste semester) 19 (tweede semester)	12 (eerste semester) 6 (tweede semester)

## 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.

### Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties

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

#### *Bevindingen*

##### Eindkwalificaties

De opleiding heeft als doel om studenten op te leiden tot startbekwame financieel-zakelijk dienstverleners, zoals hypotheekadviseurs, assurantiemedewerkers en pensioenadviseurs. De afgestudeerde kan adviezen aan particuliere en zakelijke klanten geven over hun huidige en toekomstige financiële positie en daarop aansluitende bank- en verzekeringsproducten. Centraal in deze advisering staan 'risico, rendement en relatie'. In 2010 is het meest recente landelijke 'Beroeps- en Opleidingsprofiel Financial Services Management' (BOP FSM) vastgesteld. In het BOP FSM zijn het beroepsprofiel, de instroom- en doorstroomfuncties, 26 competenties, het beroepsbeeld, het opleidingsprofiel en de prestatie indicaties bij de competenties beschreven. Het BOP is goedgekeurd door het LOO FSM en de Vereniging Hogescholen (toen nog hbo-raad) en verschillende beroepenveldcommissies. FSM kent een actief landelijk opleidingsoverleg (LOO FSM) en de opleiding wisselt met regelmaat kennis en ervaring uit met andere FSM opleidingen.

De opleiding heeft binnen het BOP FSM een onderscheidende eigen inkleuring gekozen door specifieke aandacht te besteden aan grootstedelijke problematiek die verbonden is aan de regio Rotterdam zoals budgettering en schuldsanering. Ook hanteert de opleiding twee speerpunten in de uitwerkingen van het profiel: een professionele beroepshouding en een onderzoekende houding. De opleiding heeft de niveaus van 25 landelijke competenties concreet uitgewerkt in een competentiedekkingsmatrix. De opleiding heeft ervoor gekozen om een zesentwintigste competentie 'Verkopen' niet in de eigen opleiding te hanteren, omdat de opleiding de nadruk wil leggen op een klantgericht advies en de term verkopen daar niet bij vindt passen. In de competentiedekkingsmatrix is per cursus het niveau beschreven van de betreffende competenties, waarbij de Dublin descriptor en de BBA-standaarden zijn gehanteerd. Bij de niveaubeschrijvingen maakt de opleiding gebruik van de taxonomie van Arendsen & Coun en wordt de mate van externe sturing en complexiteit beschreven. De beroepenveldcommissie heeft de niveaubeschrijvingen goedgekeurd. In het document Opleidingsprofiel heeft de opleiding het totale eigen profiel en de beroepsuitgangspunten uitgebreid beschreven. Het panel is van mening dat de eindkwalificaties goed aansluiten bij bestaande en toekomstige functies in het bank- en verzekeringswezen. Het panel is tevens van mening dat het BOP FSM concreet en op eigen wijze door de opleiding is uitgewerkt.

## Oriëntatie

De opleiding onderscheidt zich van de mbo-opleiding Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen door de integratie van de aangeboden vakgebieden, de diepgang van de vakgebieden, de zelfstandigheid, het probleemoplossend vermogen en onderzoeksvaardigheden die van studenten worden gevraagd. Het panel ziet een duidelijke hbo-bacheloropleiding die niet overlapt met mbo- en masteropleidingen. De opleiding kiest er op advies van de beroepenveldcommissie voor om op te leiden voor de Nederlandse markt. De opleiding vindt wel dat afgestudeerden de impact van internationale ontwikkelingen in hun vakgebied moeten kunnen herkennen en toepassen en besteed hier ook aandacht aan in het curriculum. Er zijn vergelijkbare opleidingen in het buitenland, zoals Finanzdienstleistung bij de Fachhochschule Kaiserslautern. Uit een benchmark die de opleiding in 2012 onder drie buitenlandse vergelijkbare opleidingen heeft uitgevoerd, is gebleken dat het inhoudelijke profiel van de opleiding niet veel verschilt van buitenlandse opleidingen. In vergelijking met buitenlandse opleidingen hebben de studenten FSM meer contact met het bedrijfsleven, hetgeen buitenlandse opleidingen graag willen overnemen. De opleiding heeft naar aanleiding van de benchmark ook verbeterpunten voor de eigen opleiding benoemd. Zo wil de opleiding meer contacten onderhouden met afgestudeerden en meer business games gaan gebruiken. Daarnaast heeft de opleiding de wens dat meer studenten een stage in het buitenland gaan lopen om de culturele bewustwording onder studenten te vergroten. Het panel constateert dat de opleiding een bij het vakgebied passende internationale oriëntatie heeft en op degelijke wijze een internationale benchmark heeft uitgevoerd.

## Graad

Afgestudeerden worden momenteel opgeleid voor de graad Bachelor of Economics. De Vereniging Hogescholen (toen nog hbo-raad) heeft in 2011 besloten om de graad Bachelor of Economics samen te voegen met een aantal andere graden tot één internationaal herkenbare heo-grad: Bachelor of Business Administration (BBA). De opleiding gaat eerstejaars studenten vanaf 1 september 2015 opleiden voor de nieuwe graad. Hiervoor heeft het LOO FSM een bijlage geschreven bij het opleidingsprofiel, waarin een vertaling wordt gemaakt naar de nieuwe graad. Deze vertaling is geaccordeerd door de Vereniging Hogescholen op 19 juni 2012. De BoKS voor het BBA profiel wordt medio 2013 door het LOO FSM herzien en zal dan onderdeel gaan uitmaken van de cursusbeschrijvingen van de opleiding. De opleiding vindt de brede BBA graad goed passen bij de huidige focus van de opleiding op een brede professionele beroepshouding en onderzoekende houding.

## *Overwegingen en conclusie*

De opleiding beoogt studenten op te leiden tot zelfstandig financieel-zakelijk dienstverlener en sluit hierbij goed aan op de eisen uit het werkveld. Er wordt gebruik gemaakt van een landelijk beroeps- en opleidingsprofiel (BOP FSM) dat is goedgekeurd door het LOO FSM, vertegenwoordigers uit het werkveld en de Vereniging Hogescholen. Het landelijke profiel is uitgebreid geconcretiseerd voor de opleiding in niveaubeschrijvingen en een opleidingsprofiel. De Dublindescriptoren en de BBA-standaarden worden hierbij toegepast en de opleiding kiest een onderscheidende eigen invulling. De opleiding is een duidelijke hbo-bachelor opleiding en heeft een passende internationale oriëntatie. Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

## Standaard 2      Onderwijsleeromgeving

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

### *Bevindingen*

#### Opbouw programma

De curriculumcommissie heeft de eindkwalificaties in concrete niveaubeschrijvingen en leerdoelen uitgewerkt. De leerdoelen zijn vervolgens naar een curriculum vertaald in de competentiedekkingsmatrix (zie Eindkwalificaties, standaard 1). De instituutsdirectie, de examencommissie, het docententeam, de beroepenveldcommissie en de opleidingscommissie hebben het curriculum beoordeeld alvorens het is vastgesteld door de onderwijsmanager. Jaarlijks wordt het curriculum door de curriculumcommissie eventueel aangepast. De opleiding bestaat uit 31 cursussen. Het curriculum heeft acht kennisgestuurde leerlijnen: bank- en verzekeringsleer, professionele beroepshouding, economie, marketing, (belasting)recht, onderzoek, ICT & wiskunde en internationaal. Daarnaast heeft de opleiding een praktijkgestuurde leerlijn (projecten, stages en afstuderen) en een studentgestuurde leerlijn (keuzevakken, minor en studieloopbaancoaching).

#### Inhoud programma

In het eerste jaar wordt basiskennis aangeboden en maakt de student kennis met het beroep en het beroepenveld. In de praktijkleerlijn worden aan de praktijk ontleende casussen behandeld, er zijn bedrijfsbezoeken en presentaties door vertegenwoordigers uit het werkveld. In het tweede studiejaar wordt deze praktijklijn uitgebreid met een extern project en een cursus die wordt verzorgd door twee ING-professionals (zie 'Kwaliteit van het personeel' verderop bij deze standaard). Daarnaast worden analytische vaardigheden opgebouwd en wordt de inhoudelijke kennis uitgebreid en verdiept. In het derde studiejaar gaat deze verbreding en verdieping van kennis en vaardigheden door en volgt de student een stage van 20 weken. In de derdejaars stage werkt de student mee in een organisatie en doet hij een kleinschalig onderzoek. In het vierde studiejaar volgt de student een zelf gekozen minor, voert de student het laatste integrale project uit (Financiële planning) en studeert de student af met een afstudeeronderzoek tijdens een onderzoeksstage. Daarnaast worden ondersteunende theoretische en praktische cursussen gegeven voor het afstuderen en het project. De meeste studenten kiezen een minor binnen het eigen instituut. Deze minoren bereiden voor op het afstuderen, doordat er aandacht is voor onderzoeks-vaardigheden en het zoeken van een afstudeeropdracht. Gedurende de gehele opleiding volgen studenten cursussen waarin ze worden voorbereid op de examens voor Wft certificaten. Dit zijn certificaten in het kader van de Wet Financieel Toezicht die financieel adviseurs moeten bezitten om als adviseur te mogen werken. Aan het einde van de opleiding hebben studenten alle Wft certificaten, behalve die van pensioenen en volmacht. Studenten zijn tevreden over de inhoud van de opleiding. In de NSE 2012 beoordelen zij het niveau met een 4,0, praktijkgerichtheid met een 3,8 en aansluiting op actuele ontwikkelingen met een 3,9. Studenten zijn ook tevreden over de mate waarin ze leren samenwerken (4,2) en hetgeen dat ze tijdens de stage leren (4,1).

Het panel ziet een sterk praktijkgeoriënteerde opleiding, die basiskennis goed dekt door de Wft gerichte cursussen.

#### Kennis, beroepsvaardigheden en onderzoek

Het panel vindt de literatuurlijst volledig en actueel en er is een ruime hoeveelheid kwalitatief goede artikelen digitaal beschikbaar voor studenten. Het panel ziet in de producten van studenten dat zij voldoende inhoudelijke kennis opdoen. Studenten volgen ieder studiejaar een aantal theoretische vakken en passen de theorie daarna toe in een project en eventueel stage. In het jaarlijkse project moeten kleine studentgroepen alle eerder in de opleiding behandelde kennis integraal toepassen op een case en wordt er geoefend met beroepsvaardigheden en onderzoeksvaardigheden. Het panel vindt het sterk dat studenten in elk project extra aandacht moeten besteden aan één specifiek element van onderzoek. Studenten ervaren de projecten als zwaar, maar erg leerzaam. Naast de projecten worden beroepsvaardigheden geoefend in opdrachten in de verschillende cursussen, een business week, een management game en adviescases met proefklanten. Studenten vinden dat ze meer dan voldoende in contact zijn met de praktijk en veel met praktijkvaardigheden kunnen oefenen in de opleiding. Het panel vindt vooral de projecten zinvol omdat ze verschillende aspecten van de financiële dienstverlening (pensioenen, hypotheek, sparen et cetera) combineren, zoals dat ook in de praktijk van adviesgesprekken met klanten het geval is. De opleiding biedt een ruime internationale inhoud aan in de internationale leerlijn. Deze leerlijn bestaat uit de cursus International Banking & Assurance, een buitenlandse uitwisselingsweek (de Business week) en cursussen Engels. Daarnaast zijn er mogelijkheden voor buitenlandse stages. Het panel constateert dat de opleiding een goede balans heeft tussen 'opleiden voor regionale functies' en 'op de hoogte zijn van internationale ontwikkelingen en interculturele verschillen'. Wel raadt het panel de opleiding aan om ook Engelstalige vakliteratuur in de opleiding te gaan gebruiken of internationale kranten beschikbaar te stellen aan studenten en docenten.

Sinds het studiejaar 2012-2013 volgen studenten een onderzoeksladder vanaf het eerste studiejaar. In het eerste studiejaar moeten studenten een probleemstelling en onderzoeksopzet kunnen maken. In het tweede studiejaar wordt hier verder mee geoefend en in het derde studiejaar doen studenten een klein zelfstandig onderzoek in de stage en het project. In het vierde studiejaar volgen studenten lessen onderzoeksvaardigheden die voorbereiden op het zelfstandig uitvoeren van onderzoek voor het afstuderen. Voor de borging van het niveau van onderzoek, zijn er twee lectoraten betrokken bij de opleiding: het lectoraat 'Business innovation' en het lectoraat 'Behavioral economics'. De voorzitter van de curriculumcommissie participeert in onderzoeken bij deze lectoraten en de lectoren zijn regelmatig aanwezig bij vergaderingen van de curriculumcommissie. Daarnaast worden er gastlessen aan studenten gegeven door lectoren. Het panel constateert dat de lectoren duidelijke sturing geven aan onderzoek binnen de opleiding en dat studenten voldoende onderzoeksvaardigheden opdoen. Het panel is positief onder de indruk van de concrete en ambitieuze uitwerkingen van de onderzoeksladder, die sinds september 2012 is ingevoerd.



### Studiebegeleiding

Elke student heeft een studieloopbaancoach. Studenten zijn tevreden over de studieloopbaancoach en beoordelen de studieloopbaancoaching met een 3,7 in de NSE 2012. De studieloopbaancoach kent alle studenten bij naam en krijgt regelmatig input van andere docenten over de voortgang van individuele studenten. Het panel constateert dat er bovengemiddeld actieve studieloopbaancoaching is, doordat het een kleine opleiding betreft en de studieloopbaancoach voldoende capaciteit en vaardigheden heeft voor persoonlijke begeleiding en maatwerk. Naast de studieloopbaancoaching biedt de opleiding kosteloos extra cursussen en begeleiding aan voor studenten met specifieke problemen (zie 'Instroom, vooropleiding en studieroutes' verderop bij deze standaard). Daarnaast hebben eerstejaars studenten een studentmentor (een hogerejaars student) en kunnen studenten bijles krijgen van een peercoach (tevens een hogerejaars student).

### Didactiek en werkvormen

De opleiding past het Rotterdam Onderwijs Model (ROM) toe. De uitgangspunten van het ROM zijn dat het onderwijs bestaat uit een kennisgestuurde, praktijkgestuurde en studentgestuurde leerlijn. Daarnaast hanteert de opleiding een regionale benadering die leidt tot een aantal uitgangspunten voor het onderwijs:

- Aansluiting op regionale, nationale en internationale financiële dienstverleners in de Rotterdamse omgeving;
- Aansluiting op de Rotterdamse mentaliteit zoals 'denken en doen', 'resultaatgericht en pragmatisch' en 'nuchter, direct, no nonsense';
- Aansluiting op de diverse bevolking en diverse studentenpopulatie in de regio Rotterdam;
- Uitwisseling tussen de Hogeschool en de Rotterdamse beroepspraktijk: outside in, inside out.

Studenten beoordelen de werkvormen in de NSE 2012 met een 3,6 en de didactische kwaliteiten van docenten met een 3,7. Het panel stelt vast dat de opleiding afwisselende en uitdagende werkvormen aanbiedt voor kennis, vaardigheden en onderzoek. De werkvormen helpen de studenten om de eindkwalificaties te behalen. In het bijzonder vindt het panel de integrale projecten en de opdrachten waarbij studenten proefklanten op straat moeten zoeken leerzaam.

### Instroom, vooropleiding en studieroutes

50 procent van de instromende studenten heeft een havo vooropleiding, 43 procent een mbo vooropleiding en 4 procent heeft een vwo vooropleiding. Er zijn geen aparte leerroutes voor studenten met een bepaalde vooropleiding. De opleiding streeft ernaar om de uitvalpercentages te verlagen (2011: 67%, 2012: 54%). Hierbij hanteert de opleiding de slogan 'de juiste student op de juiste plaats en zo snel mogelijk'. Om dit te bereiken kan iedere potentiële student een dag proefstuderen. Daarnaast maakt iedere nieuwe student vanaf cohort 2013 een diagnostische toets voor de start van de opleiding. Ook verleent de opleiding bewust geen vrijstellingen. De diagnostische toets richt zich op Nederlands, Engels, wiskunde en economie. De opleiding voert na de toets met iedere aankomende student een startgesprek om de diagnostische toets, motivatie, persoonlijke situatie en studiekeuze te bespreken.

Op basis van de diagnostische toets kan de student een niet-bindend negatief studieadvies krijgen of verplichte aanvullende cursussen aangeboden krijgen. Gemiddeld 41 procent van de studenten bestaat uit niet-westerse allochtonen, waarvan een groot deel aanvullende cursussen Nederlands volgt. Studenten geven in de gesprekken met het panel aan dat zij een goede aansluiting op hun vooropleiding hebben ervaren. Zij geven aan dat studenten die uitvallen vaak niet proactief zijn en daardoor stoppen met hun studie, ondanks dat er goede extra begeleiding beschikbaar is vanuit de opleiding. Bij uitval tijdens projecten die in subgroepen worden gemaakt, houdt de docent rekening met het wegvallen van een student binnen een subgroep. De eindtermen van het project blijven echter ongewijzigd waardoor studenten het eindniveau van het project altijd moeten behalen. De opleiding biedt studenten ruime mogelijkheden om eigen accenten te kiezen binnen de opleiding. Bijvoorbeeld bij de vrije keuzeruimte in het eerste en tweede studiejaar, de minor, de stage en het afstuderen. Ook stimuleert de studieloopbaancoach excellente studenten actief om deel te nemen aan het hogeschoolbrede honneursprogramma. Ieder jaar nemen enkele studenten uit de opleiding hieraan deel. De opleiding heeft recent een beleid voor alumni opgezet, dat bestaat uit gastlessen van alumni en alumni bijeenkomsten.

#### Kwaliteit van het personeel

De opleiding heeft een docententeam van achttien docenten waarvan 89 procent een masterdiploma heeft. Dit ligt boven het streven van de hogeschool om in 2016 minimaal 70 procent docenten met een mastertitel te hebben. Geen van de docenten is gepromoveerd. Op twee docenten na hebben alle docenten een onderwijsbevoegdheid. Docenten hebben allemaal in de praktijk gewerkt en drie docenten werken nog steeds in de praktijk. Docenten benutten elkaars talenten en ervaringen en delen deze met elkaar tijdens vakoverleg en in de docentenkamer. De opleiding zet gastdocenten in, zoals twee professionals van ING die de cursus Bankleer geven en een lezing over ethiek bij banken en verzekeraars van de gerenommeerde auteur en spreker George Möller. Docenten besteden 10 procent van hun aanstelling aan deskundigheidsbevordering. De opleiding maakt gebruik van een PE-puntensysteem voor het kwantificeren van gerealiseerde professionalisering. Deskundigheidsbevordering bestaat onder andere uit opleiding en training, gezamenlijke afstemming over beoordelen, zelf lezen van artikelen en het bijhouden van veranderingen in Wft examens (zie standaard 2, 'Inhoud programma'). Uit de gemiddelde scores per categorie van het medewerkerstevredenheidsonderzoek uit 2013 blijkt dat medewerkers met name tevreden zijn over de toegankelijkheid van de direct leidinggevende (8,6 op een tienpuntsschaal), de collegialiteit (8,5), de vrijheid in uitvoering van het werk (8,4), het plezier in het werk (8,3), de samenwerking (8,3) en het onderlinge respect (8,2). De werkdruk is een aandachtspunt met een score van 5,8. De opleiding heeft maatregelen genomen, maar deze hebben een beperkt effect gehad. Het management is bereid om meer maatregelen te nemen, maar kan de oorzaak van de ervaren werkdruk niet helemaal thuisbrengen. Studenten zijn in de NSE 2012 en in de gesprekken met het panel positief over de docenten. Ze beoordelen de docenten algemeen met een 3,9, de inhoudelijke deskundigheid van docenten met een 4,0, de didactische kwaliteiten van docenten met een 3,7 en de kennis van docenten over de beroepspraktijk met een 4,0.

Volgens de docenten is er een open en betrokken sfeer en heerst er een Rotterdamse cultuur waarbij men elkaar feedback geeft en samen streeft naar kwaliteitsverbetering van het onderwijs. Het panel ziet een bovengemiddeld capabel en betrokken docententeam dat ruimte krijgt voor het leveren van maatwerk en persoonlijke begeleiding van studenten. Het panel acht het docententeam inhoudelijk, onderzoekstechnisch en didactisch bekwaam en stelt vast dat er ruim voldoende formele en informele kennisuitwisseling en deskundigheidsbevordering plaatsvindt. Studenten zijn tevreden over het onderwijsondersteunende personeel en beoordelen in de NSE 2012 de informatiebalie met een 3,7. Er is één vaste contactpersoon voor studenten bij de informatiebalie. Volgens de studenten en afgestudeerden die het panel heeft gesproken, wordt er snel en adequaat op vragen en klachten gereageerd.

### Voorzieningen

De opleiding heeft theorielokalen, projectlokalen, overlegruimtes, een auditorium en studieruimtes met computers en stopcontacten voor laptops. De ruimtes zijn verzorgd en functioneel. Er is draadloos internet in het gehele gebouw voor studenten en medewerkers. Op N@tschool (digitale leeromgeving) en HINT (intranet) is praktische en inhoudelijke informatie beschikbaar voor studenten en docenten. Het panel is onder de indruk van deze systemen, die goed navigeerbaar zijn en volledige actuele informatie bieden. Er is een rustige mediatheek waarin alle boeken van de literatuurlijst aanwezig zijn. Studenten en medewerkers kunnen tevens gebruik maken van de bibliotheek van de Erasmus Universiteit. Er zijn uitgebreide voorzieningen en begeleidingsmogelijkheden voor studenten met een functiebeperking, die in een Hogeschoolbreed beleid zijn vastgelegd.

Wat betreft de kwaliteit en kwantiteit van de werkruimtes zijn de scores van de NSE 2012 beter dan in eerdere jaren en zijn studenten nu voldoende tevreden. De studenten die het panel spreekt geven aan dat er nu voldoende werkruimtes zijn en dat het aantal laptopplekken en computers is uitgebreid het afgelopen jaar. De opleiding houdt expliciet rekening met facilitaire wensen van een groep studenten met minder financiële middelen dan gemiddeld. Het gebouw is tot negen uur in de avond geopend voor studenten die thuis geen eigen kamer hebben of niet rustig kunnen studeren. En er zijn meer desktops in het gebouw aanwezig dan gemiddeld op een hogeschool, omdat niet alle studenten een laptop kunnen betalen. Het panel stelt vast dat de voorzieningen adequaat zijn en dat de opleiding goed rekening houdt met specifieke wensen van studenten.

### Samenhangende onderwijsleeromgeving

De onderwijsleeromgeving wordt geborgd door daartoe bevoegde commissies zoals de curriculumcommissie, afstudeercommissie, opleidingscommissie, examencommissie, toetscommissie en beroepenveldcommissie. De commissies rapporteren periodiek aan de onderwijsmanager die een totaaloverzicht over de opleiding heeft. De curriculumcommissie komt wekelijks bij elkaar en heeft een belangrijke rol bij de verbetering van het onderwijs en de toetsing. De beroepenveldcommissie komt minimaal drie keer per jaar bij elkaar en geeft advies aan de opleiding over het curriculum aan de onderwijsmanager en de curriculumcommissie. Studenten zijn in de NSE 2012 tevreden over de samenhang en beoordelen deze met een 3,7. Het panel vindt het sterk dat ieder blok met een evaluatie wordt afgesloten en dat de docent ook daadwerkelijk de lesvorm aanpast op basis van deze evaluatie.

De opleiding is relatief klein met ieder jaar één klas. De opleiding kan daardoor snel aanpassen op nieuwe ontwikkelingen in het hoger onderwijs en de beroepsomgeving. De studenten en afgestudeerden die het panel spreekt zijn erg tevreden over de kleinschaligheid en het onderwijs van de opleiding en voelen zich verbonden met de opleiding en docenten. Het panel ziet dat docenten, studenten en medewerkers elkaar kennen en dat er nauw wordt samengewerkt om een samenhangende en kwalitatief sterke opleiding aan te bieden. Het panel is van mening dat de opleiding daar bovengemiddeld goed in slaagt.

#### *Overwegingen en conclusie*

De eindkwalificaties zijn concreet uitgewerkt in leerdoelen die tot een samenhangend curriculum hebben geleid. Instromende en zittende studenten worden optimaal geholpen om hun studie goed te doorlopen met een diagnostische toets en aanvullende cursussen. Er wordt bij de praktijk passende kennis aangeboden en er zijn ruime mogelijkheden om te oefenen met beroepsvaardigheden en in contact te komen met de beroepspraktijk. De onderzoeksleerlijn geeft mogelijkheid om te oefenen met onderzoeksvaardigheden vanaf het eerste studiejaar. De opleiding heeft een goede balans tussen regionale en internationale oriëntatie. De werkvormen zijn afwisselend en uitdagend en helpen de studenten om de eindkwalificaties te behalen. Er zijn ruime mogelijkheden om eigen accenten te leggen in de opleiding en excellente studenten worden actief gestimuleerd om deel te nemen aan het honneursprogramma. Het docententeam is bovengemiddeld deskundig en betrokken. Er is ruimte voor persoonlijke en maatwerk begeleiding van studenten door de studieloopbaancoach, docenten en peercoaches. De opleiding is bovengemiddeld samenhangend. Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

### **Standaard 3      Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties**

*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 adequaat en is vastgelegd in daartoe geëigende documenten zoals de OER en een Toetsplan. De opleiding hanteert de volgende hoofdfuncties van toetsing: studiejaar 1: selecteren, studiejaar 2: leren op weg naar eindkwalificaties, studiejaar 3: kwalificeren voor kennis en vaardigheden op eindniveau en studiejaar 4: kwalificeren voor het beroep als geheel. De opleiding zet zowel summatieve als formatieve toetsen in en ziet toetsing als een didactisch en selecterend onderwijsinstrument. Toetsen en bijbehorende beoordelingsrubrics (zie de volgende bladzijde bij 'Beoordeling en feedback') en beoordelingsformulieren worden ontwikkeld op basis van het Toetsplan en een toetsmatrijs.

De toetsmatrijs wordt door de cursusbeheerder van de betreffende cursus opgesteld en door de toetscommissie goedgekeurd. Alle toetsopgaven worden minimaal door één andere docent op vorm en inhoud beoordeeld. Toetsvormen die de opleiding inzet zijn onder andere schriftelijke tentamens met meerkeuze en open vragen, schriftelijke (groeps)opdrachten, presentaties, mondelinge tentamens en mondelinge simulaties. Kennistoetsen vormen steeds de basis om deze kennis vervolgens toe te passen in projectopdrachten. Bij de projecten die in subgroepen worden uitgevoerd, wordt de individuele inbreng adequaat geborgd door een procesverslag met een urenverantwoording per student en een individuele bijdrage aan de presentatie. Het is mogelijk dat studenten binnen één projectgroep verschillende cijfers krijgen. Het panel stelt vast dat de toetsinstrumenten logisch opbouwen naar hbo-bachelorniveau en inhoudelijk aansluiten bij de eindkwalificaties.

#### Beoordeling en feedback

De leerdoelen, toetstermen en toetsmatrijzen per cursus staan in de modulebeschrijvingen en zijn bekend bij studenten. Een aantal tentamens wordt beoordeeld op basis van een zogenaamde rubrics: objectieve criteria op basis waarvan het cijfer wordt bepaald. De opleiding wil deze rubrics voor alle tentamens gaan invoeren. Overige cursussen werken nu nog met een ander beoordelingsformulier, dat voldoet maar minder gespecificeerd is. Er is specifieke scholing voor de rol van examinerator en nieuwe docenten mogen pas na scholing als examinerator worden ingezet. Studenten beoordelen de duidelijkheid van toetscriteria met een 3,3 in de NSE 2012. De aansluiting van toetsing en beoordeling bij de inhoud van de opleiding wordt met een 3,5 beoordeeld. In de gesprekken met het panel geven studenten aan dat zij consistente en begrijpelijke feedback en beoordelingen krijgen. Studenten beoordelen de feedback die ze van docenten krijgen in de NSE 2012 met een 3,6.

#### Wft exameninstituut

De Hogeschool Rotterdam heeft een geaccrediteerd exameninstituut voor Wft examens. De borging van de kwaliteit van die examens geschiedt binnen dit exameninstituut door een aparte toetscommissie. Vanaf 1 januari 2014 worden deze examens niet meer door het exameninstituut ontwikkeld, maar komt er een landelijke vragenbank. Het panel heeft deze examens niet beoordeeld, omdat deze niet officieel tot de opleiding behoren en de kwaliteit door de QANU wordt gecontroleerd. De opleiding biedt wel eigen tentamens aan over de lesstof van de Wft examens en deze worden naar mening van het panel adequaat geborgd door de toetscommissie van de opleiding.

#### Kwaliteitsborging

Toetsen, toetsresultaten en toetsevaluaties worden periodiek besproken in opleidingsvergaderingen, intercollegiale overleggen en bij scholingsactiviteiten van docenten. De instituutsbrede Examencommissie van zes leden borgt het eindniveau onder andere door het eindniveau vast te stellen en steekproefsgewijs scripties te bestuderen. Ook worden er periodiek scripties en afstudeervoorstellen uitgewisseld met de FSM opleiding van Hogeschool Inholland in Den Haag en de FSM opleiding van de Hogeschool van Amsterdam. Daarnaast controleert de beroepenveldcommissie regelmatig de praktijkrelevantie van de scripties. De Examencommissie heeft de toetscommissie gemandateerd voor uitvoerende borgingstaken rondom toetsing.

De instituutsbrede toetscommissie bestaat uit vier leden (één lid per opleiding) en bestaat sinds drie jaar. De toetscommissie screent elk kwartaal een aantal toetsen voor afname op bruikbaarheid, validiteit en betrouwbaarheid en rapporteert hierover aan de Examencommissie. Elke toets komt minimaal één keer per drie jaar aan bod bij de screening. Het panel stelt vast dat de toetscommissie strenge en duidelijke kwartaalrapportages maakt voor de Examencommissie en dat dit leidt tot verbetering van de toetsen. De opleiding sluit aan bij het hogeschoolbeleid voor fraude en plagiaat, waarbij de Examencommissie beslist in dergelijke gevallen. Bij elke scriptiebeoordeling is een plagiaatcontroleformulier van Ephorus bijgevoegd. Examinatoren zijn -onder andere door de Radboud Universiteit- getraind op hun rol en hebben periodiek feedbacksessies met elkaar, waaraan lectoren ook een bijdrage leveren. Verbeterpunten voor toetsing die de opleiding zelf noemt zijn het meer geven van individuele feedback, het meer toetsen van praktijkelementen in de opleiding, de verbetering van de didactische functie van toetsing, bij meer toetsen gebruik maken van objectieve toetscriteria via rubrics, betere toetsanalyse bij schriftelijke toetsen met open vragen en het meer betrekken van externe beoordelaars bij praktijkelementen in de opleiding. Het panel is van mening dat het toetsbeleid en systeem in een relatief korte tijd adequaat is opgetuigd. De toetsing wordt geborgd in de daartoe geëigende documenten en via geschikte commissies. De door de opleiding genoemde verbeterpunten zijn voor het panel een toevoeging op de basiskwaliteit die reeds bereikt is.

### **3.2 Realisatie van de beoogde eindkwalificaties**

#### Voorbereiding afstuderen

Sinds september 2012 is de voorbereiding op het afstuderen verzwaard en geformaliseerd in een onderzoeksleerlijn die door de gehele opleiding loopt. De opleiding heeft acht stappen geformuleerd voor het uitvoeren van een onderzoek. Studenten werken ieder studiejaar aan een project en bij elk project worden er stappen van onderzoek toegevoegd. In het eerste studiejaar wordt van studenten verwacht dat zij een probleemformulering en een onderzoeksoptzet kunnen opstellen. Vanaf het derde studiejaar voeren zij volledig (kleinschalig) onderzoek uit volgens de acht stappen. Studenten worden inhoudelijk adequaat voorbereid op het afstuderen, doordat alle eindkwalificaties in tentamens worden getoetst vóór het afstuderen.

#### Opbouw afstudeerfase

Alle eindkwalificaties worden in tentamens getoetst en vervolgens deels in de afstudeerfase via een scriptie getoetst. De afstudeerfase bestaat uit het uitvoeren van een praktijkgericht onderzoek tijdens een onderzoeksstage en het vastleggen van het onderzoeksproces en de resultaten in een scriptie. 80 procent van de afstudeeronderzoeken wordt in de Rotterdamse regio uitgevoerd. De student zoekt meestal zelf een stageplek en er zijn voldoende stageplekken beschikbaar in de beroepsomgeving. De opleiding helpt de studenten met het schrijven van sollicitatiebrieven en praktische informatie over waar de onderzoeksstage aan moet voldoen. De opleiding faciliteert studenten die meer hulp willen met een overzicht van stagevacatures. De student start met de afstudeerfase door een eerste onderzoeksvoorstel te maken. Dit onderzoeksvoorstel wordt beoordeeld door de afstudeercommissie op haalbaarheid, hbo-bachelorniveau en inhoud.

De afstudeercommissie bestaat uit de afstudeercoördinator, de stagecoördinator en vanaf medio 2013 maakt ook een lector deel uit van de afstudeercommissie. Naast goedkeuring van het onderzoeksvoorstel, beoordeelt de afstudeercommissie ook of de bedrijfsbegeleider (die de student vanuit de stageorganisatie begeleidt) minimaal een hbo-bachelor diploma heeft. Als het onderzoeksvoorstel is goedgekeurd door de afstudeercommissie, krijgt de student een afstudeerbegeleider toegewezen. De student start het onderzoek met het schrijven van een definitief onderzoeksvoorstel, dat door de afstudeerbegeleider goedgekeurd moet worden. Tijdens het onderzoek gaat de afstudeerbegeleider minimaal een keer op bezoek bij de afstudeerorganisatie. Daarnaast is er contact tussen de afstudeerbegeleider en de student en tussen de bedrijfsbegeleider en de student. In de gesprekken met het panel geven afgestudeerden aan dat zij zelfsturend hebben gewerkt tijdens hun afstudeeronderzoek. Zij vragen zelf om begeleiding als zij dit nodig vinden en ervaren dan voldoende begeleiding.

#### Beoordeling eindniveau

In de scriptie worden zeven van de zesentwintig eindkwalificaties getoetst. Daarnaast worden twee of drie extra eindkwalificaties getoetst, die de student zelf mag kiezen. In overige toetsen worden alle eindkwalificaties getoetst. Deze toetsen bestaan onder andere uit het integrale adviesproject Financiële planning en schriftelijke toetsen bij cursus die naast de derdejaars stage worden gevolgd. De scripties worden beoordeeld op basis van een rubrics met objectieve beoordelingscriteria door een onafhankelijke beoordelaar (de examiner). Hierbij wegen drie afgeleiden van de Dublin descriptoren elk voor 25 procent van het eindcijfer mee: professioneel handelen, oordeelvorming en communicatie. De laatste 25 procent wordt bepaald door de gemiddelde beoordeling van de door de student gekozen competenties. Voor elke competentie moet de student minimaal een 5,5 behalen. De bedrijfsbegeleider en de afstudeerbegeleider adviseren de onafhankelijke examiner bij de beoordeling. Als het oordeel van de examiner significant afwijkt van het advies van de bedrijfsbegeleider of de afstudeerbegeleider, dan overlegt de examiner met de Examencommissie of het lectoraat om tot een definitief oordeel te komen.

#### Functioneren afgestudeerden

Gemiddeld 88 procent van de studenten vindt een baan na afstuderen, voornamelijk bij bedrijven met meer dan 50 medewerkers. 14 procent vindt al een baan tijdens de studie, 36 procent binnen nul tot drie maanden na afstuderen en 43 procent van de studenten vindt een baan binnen zes maanden na afstuderen. Van de afgestudeerden geeft 92 procent in een recent alumnionderzoek aan dat de opleiding goed aansluit op de beroepspraktijk. Veruit de meeste studenten gaan werken bij een bank (53 procent) of verzekeraar (31 procent). Van de organisaties waarin studenten afstuderen is 85 procent tevreden over de kennis en vaardigheden van studenten. De vertegenwoordigers uit de beroepspraktijk die het panel heeft gesproken, geven aan dat afgestudeerden direct inzetbaar zijn vanwege de duidelijke gerichtheid van de opleiding en de Wft certificaten. Wel geven ze aan dat afgestudeerden niet direct als adviseur kunnen beginnen na hun afstuderen, maar vaak eerst in een ondersteunende functie terechtkomen om ervaring op te doen met klantgesprekken. Het panel begrijpt dat studenten in een ondersteunende functie starten in de praktijk, maar is van mening dat de opleiding moet blijven streven naar het opleiden tot beginnend adviseur.

De afgestudeerden met wie het panel spreekt, hebben de functies verzekeringstechnisch medewerker, projectmedewerker, tussenpersoon en junior personal banker. Enkele afgestudeerden die het panel spreekt, zijn gaan werken bij het bedrijf waar ze zijn afgestudeerd. Het panel stelt vast dat afgestudeerden naar tevredenheid van het beroepenveld functioneren als beginnend beroepsbeoefenaar op hbo-bachelorniveau.

#### Oordeel eindniveau

Het panel heeft in totaal vijftien afstudeerdossiers bestudeerd voorafgaand aan en tijdens het visitatiebezoek. De afstudeerdossiers bestaan uit een scriptie met beoordelingsformulier. Vier afstudeerdossiers zijn door de opleiding geselecteerd en elf afstudeerdossiers zijn door het panel geselecteerd. Daarnaast zijn van elf van deze studenten overige tentamens op eindniveau bestudeerd door het panel (theorietentamens en integrale projectopdrachten). Het panel is positief over de vaste logische opbouw, de geformuleerde probleemstellingen en de schrijfstijl van de scripties. Alle vijftien bestudeerde scripties tonen voldoende beheersing van onderzoeksvaardigheden aan. Daarnaast tonen de scripties en overige toetsen op eindniveau inhoudelijk het hbo-bachelorniveau aan. Het gerealiseerde eindniveau in de scripties wordt door het panel als 'basisniveau' aangeduid op basis van twee argumenten. Ten eerste is het panel van mening dat studenten meer inhoudelijke diepgang kunnen bereiken in hun scriptie. Het panel constateert dat een aantal afgestudeerden met meer of andere begeleiding meer diepgaande scripties hadden kunnen schrijven. De examinatoren constateren in een aantal gevallen hetzelfde op het beoordelingsformulier. Ten tweede wil het panel de opleiding aanmoedigen om studenten te stimuleren om meer innovatief en onafhankelijk te zijn bij het onderzoeken. In de gesprekken met het panel geven de meeste afgestudeerden aan dat hun onderzoek de vermoedens van het bedrijf heeft bevestigd. Daarnaast heeft het panel bijvoorbeeld in de gesprekken geconstateerd dat bedrijfsbegeleiders bepaalden dat er geen kwantitatief onderzoek gedaan zou worden, terwijl dit naar de mening van het panel in die gevallen wel een goede methode had kunnen zijn. Tot slot bevatten een aantal door het panel bestudeerde scripties relatief veel taalfouten.

#### *Overwegingen en conclusie*

De opleiding heeft een geschikt toetssysteem dat adequaat is vastgelegd in documenten en voldoende is geborgd in passende commissies. De tussentijdse toetsen hebben het hbo-bachelorniveau en leiden logisch naar de eindkwalificaties toe. Er wordt voldoende en consistente feedback gegeven en er zijn duidelijke toetscriteria. Studenten worden inhoudelijk en wat betreft onderzoeksvaardigheden voldoende voorbereid op het afstuderen. De afstudeerfase is logisch opgebouwd met momenten van goedkeuring door een afstudeercommissie en de afstudeerbegeleider. Afgestudeerden vinden relatief snel en gemakkelijk een baan die aansluit op de opleiding. Het werkveld is tevreden over het functioneren van afgestudeerden in de praktijk. Scripties worden beoordeeld door een onafhankelijke beoordelaar op basis van een rubrics met objectieve toetscriteria. Het panel beoordeelt alle vijftien bestudeerde afstudeerdossiers als voldoende. Het niveau wordt door het panel als 'basisniveau' aangeduid en heeft een aantal structurele verbeterpunten voor het afstuderen. Het panel ziet veel sterke punten op standaard 3, maar komt vanwege het basisniveau en de verbeterpunten voor het gerealiseerd eindniveau 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
1 Beoogde eindkwalificaties	Goed
2 Onderwijsleeromgeving	Goed
3 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	Voldoende

#### *Overwegingen en conclusie*

Standaard 1 en 2 van het beoordelingskader zijn als goed beoordeeld en standaard 3 als voldoende. Het visitatiepanel beoordeelt de kwaliteit van de bestaande voltijd hbo-bacheloropleiding Financial Services Management van Hogeschool Rotterdam in zijn totaal als **voldoende**.



## 4 Aanbevelingen

Het panel heeft de volgende aanbevelingen voor de opleiding.

### **Contacten met stageorganisatie**

Het panel is van mening dat goede contacten met stageorganisaties leiden tot kwalitatief goede stagemogelijkheden en een borging van voldoende stageplaatsen. Daarom adviseert het panel om actiever en gestructureerder contacten te onderhouden met stageorganisaties.

### **Participatie docenten en studenten in onderzoek**

De voorzitter van de curriculumcommissie participeert in onderzoek. Het panel ziet een kans voor de opleiding om dit verder uit te breiden door (meer) docenten en studenten te laten participeren in de onderzoeken van lectoraten.

### **Vorbereiding mbo'ers**

De opleiding heeft relatief veel instroom vanuit het mbo en een relatief hoge uitval binnen deze groep. De opleiding doet er veel aan om studenten bij hiaten in kennis te begeleiden. Het panel is van mening dat de opleiding de uitval nog verder kan beperken door studenten met een mbo-vooropleiding al tijdens hun mbo-opleiding voor te bereiden op hun hbo-bacheloropleiding. Dat kan bijvoorbeeld door ze alvast bepaalde voorbereidende cursussen of bepaalde cursussen uit het eerste jaar te laten volgen. Op die manier kunnen deze toekomstige studenten een nog realistischer beeld van de opleiding krijgen en dit kan de uitval terugdringen.

### **Scripties**

Wat betreft de scripties ziet het panel drie mogelijkheden om de kwaliteit verder te verbeteren. Het betreft de inhoudelijke diepgang van de scripties, de mate van innovatie en onafhankelijkheid van de onderzoeken en de spelling.



## 5 Bijlagen



## Bijlage 1: Eindkwalificaties van de opleiding

### Verplichte competenties

#### Professioneel Handelen

<b>Competentie 2.4.2</b> <b>Als teamplayer functioneren</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is als een echte teamplayer te functioneren.	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herkent de kracht van het team die tot uiting komt door het effectief benutten van de verschillende talenten en competenties van de teamleden.</li> <li>- Koppelt de individuele doelstellingen aan het gemeenschappelijk te behalen resultaat.</li> <li>- Overtuigt anderen op basis van argumenten die draagvlak creëren</li> <li>- Toont zich verantwoordelijk voor de organisatie en de randvoorwaarden, waarbij op zoek gegaan wordt naar de balans tussen het hoogst haalbare en meest werkbare.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapport van een 360 graden feedback beoordeling, waarin de teamplayer positief beoordeeld wordt.</li> <li>- Video van een gesprek met een team, waarin deze competentie wordt aangetoond</li> <li>- Beoordelingsverslag / feedback van collega / leidinggevende</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft en ontvangt feedback voor het bevorderen van de samenwerking.</li> <li>- Signaleert wijzingen en neutraliseert deze tijdig en effectief.</li> <li>- Draagt bij aan een goede sfeer, bevordert de teamspirit en houdt de werkmoraal hoog</li> <li>- Structureert groepstaken naar evenredigheid en draagkracht</li> </ul>	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyseert de interacties die plaatsvinden en stuurt op doel en resultaatgerichtheid</li> <li>- Bespreekt conflicten met degenen die het betreffen, voordat anderen erbij betrokken worden.</li> <li>- Borgt het team binnen de organisatie door samen te werken met andere afdelingen</li> </ul>	

#### Oordeelsvorming

<b>Competentie 3.6.3</b> <b>Benutten van leervermogen</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is zijn professionaliteit voortdurend te ontwikkelen door gebruik te maken van	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formuleert leerdoelen volgens de RUMBA, MARS of SMART criteria (verwijzen naar gedrag en meetbaar).</li> <li>- Maakt zijn talenten en kernkwaliteiten inzichtelijk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Beschrijving van de eigen leerdoelen volgens de RUMBA MARS of SMART criteria en een reflectieverslag hierop</li> <li>-Rapport van een 360 graden feedback beoordeling, waarin het benutten van leervermogen positief beoordeeld</li> </ul>

actuele informatie uit de financiële en zakelijke branche en de uitkomsten daarvan te benutten tot voordeel van zijn klanten, de organisatie en zijn leerproces.		– Speelt initiatiefrijk in op veranderingen.	wordt. - Een voorbeeld, waarin wordt aangetoond dat hij in staat is, door kennisnetwerken te gebruiken, informatiesystemen te benutten en concepten en procedures te ontwikkelen ter verhoging van het rendement van het werk - Beoordelingsverslag / feedback van collega / leidinggevende
	2	– Plant en stuurt de eigen leerprocessen, projecten en werkprocessen – Analyseert complexe werksituaties. – Definieert problemen die om oplossingen en een resultaatgerichte aanpak vragen.	
	3	– Analyseert zwakke leerstijlen, ontwikkelt ze en verantwoordt de uitkomsten. – Gebruikt kennisnetwerken, benut informatiesystemen en ontwikkelt concepten en procedures waardoor het rendement van het werk wordt verhoogd	
<b>Competentie 3.7.3 Informatie verwerken</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is zijn professionaliteit voortdurend te ontwikkelen door <b>toegepast onderzoek</b> uit te voeren binnen de financieel zakelijke branche op een dergelijke wijze dat de beroepsgroep of de organisatie baat heeft bij de gepresenteerde uitkomsten.	1	– Beschrijft hoofd- en bijzaken – Interpreteert bruikbare gegevens – Maakt een plan van aanpak	- Uitgewerkt toegepast onderzoek (incl. plan van aanpak, vragenlijsten, rapportages)
	2	– Ordent grote informatiestromen – Voert toegepast onderzoek uit – Vertaalt conclusies naar de dagelijkse praktijk	
	3	– Ontwerpt valide en betrouwbare vragenlijsten – Beoordeelt verzamelde informatie op basis waarvan de organisatie kan inspelen op de mogelijkheden en kansen in de markt.	

### Communiceren

<b>Competentie 2.4.1: Rapporteren</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is via mondelinge en schriftelijke rapportage zijn beroepsactiviteiten te verantwoorden.	1	– Rapporteert over de resultaten van zijn beroepsactiviteiten en legt hiermee verantwoording af – Drukt ingewikkelde zaken op eenvoudige wijze uit. – Past het taalgebruik aan bij het begripsvermogen en de informatiewens van de gesprekspartner. – Presenteert en rapporteert zowel in het Nederlands als in het Engels, waarbij rekening wordt gehouden met verschillende interculturele en communicatieve aspecten.	– Overleggen van rapportages/rapporten, waarin hij demonstreert dat hij in staat is via mondelinge en schriftelijke rapportage zijn beroepsactiviteiten te verantwoorden. – Beoordelingsverslag / feedback van collega / leidinggevende
	2	– Analyseert vraagstukken en handelt deze zelf af of schakelt waar nodig een expert in.	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderbouwt genomen besluiten.</li> </ul>	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beoordeelt in zijn rapportage verschillende en tegenstrijdige verwachtingen vanuit verschillende hiërarchische geledingen, waardoor hij zich juist kan positioneren in de organisatie.</li> <li>- Analyseert opinies die haaks staan op eigen mening diepgaand en koppelt deze bevindingen terug in een reflectieverslag</li> <li>- Rapporteert conform de codes van Corporate Governance</li> </ul>	
<b>Competentie 3.7.2</b> <b>Presentatie verzorgen</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is rond het onderwerp financiën en de bedrijfsvoering in de financiële dienstverlening goed lopende en relevante presentaties te verzorgen.	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Neemt een standpunt in</li> <li>- Brengt producten, plannen en ideeën voor het voetlicht</li> <li>- Gebruikt informatietechnologie op vakbekwame wijze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Video van een presentatie rond het onderwerp financiën en bedrijfsvoering</li> <li>- Sheets van de presentatie</li> <li>- Evaluatie van toehoorders</li> <li>- Beoordelingsverslag / feedback van collega / leidinggevende</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verklaart ingewikkelde zaken in eenvoudige bewoordingen</li> <li>- Structureert een presentatie</li> </ul>	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt vast aan de structuur van het betoog en speelt flexibel in op vragen en opmerkingen</li> <li>- Onderbouwt antwoorden, licht deze toe en verantwoordt ze</li> </ul>	

#### Verplichte FSM-competenties

<b>Competentie 1.2.3</b> <b>Administratie verzorgen</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is administratieve handelingen te verzorgen op het gebied van de financiële dienstverlening	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verzorgt de administratie van de geaccepteerde offertes</li> <li>- Beschrijft de zekerheden van de geaccepteerde offerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een klantdossier waarin wordt aangetoond adhv correspondentie dat hij in staat is de administratieve handelingen te verzorgen.</li> <li>- Beoordelingsverslag / feedback van collega / leidinggevende</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt instructies op voor de administratieve verwerking.</li> <li>- Legt (geaccepteerde) wijzigingen in reglementvorm vast in een bestaande overeenkomst</li> </ul>	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitort zelfsturend, nauwgezet en accuraat de aangevraagde offertes en voorstellen.</li> <li>- Treedt op als vraagbaak voor anderen en geeft desgevraagd advies.</li> </ul>	
<b>Competentie 2.3.6:</b> <b>Werken met informatietechnologie</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel-	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kent de opbouw van specifieke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Output waaruit blijkt dat hij in staat</li> </ul>

zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is te werken met veel voorkomende geautomatiseerde systemen en dat hij applicaties in de informatietechnologie initieert		<p>applicaties in de informatietechnologie binnen de branche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kent het vakjargon van de informatietechnologie nodig voor de branche</li> <li>– Heeft inzicht in de (on)mogelijkheden wat betreft de aansluiting van informatietechnologie op vragen en wensen vanuit de markt</li> </ul>	<p>is te werken met veel voorkomende geautomatiseerde systemen en dat hij applicaties in de informatietechnologie invoert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reflectieverslag op de gekozen aanpak bij een probleem betreffende informatietechnologie, vragen en wensen vanuit de markt, e-business</li> <li>– Beoordelingsverslag / feedback van collega / leidinggevende</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Formuleert advies over de effectiviteit van het verwerken van gegevens</li> <li>– Bouwt de e-business op en uit</li> </ul>	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Onderzoekt (on)mogelijkheden wat betreft de aansluiting op vragen en wensen vanuit de markt.</li> <li>– Combineert verscheidende geïntegreerde bedrijfsapplicaties die bijdragen aan de efficiency van het werk.</li> </ul>	
<b>Competentie 2.5.4</b> <b>Ambassadeursrol vervullen</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is op representatieve wijze zijn organisatie te vertegenwoordigen	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kent de netwerken binnen de branche</li> <li>– Beschrijft de missiestatements, doelstellingen en strategie van de organisatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Overzicht van netwerken en samenwerkingsverbanden</li> <li>– Overzicht van mutaties (groei) in relatiernetwerk /samenwerkingsverbanden van afgelopen jaren</li> <li>– Beoordelingsverslag / feedback van collega / leidinggevende</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Overlegt en doet zaken met mensen van verschillende disciplines van verschillende niveaus</li> <li>– Draagt bij aan het positieve imago en het commerciële succes van de organisatie</li> </ul>	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bouwt op strategische wijze aan een relatiernetwerk</li> <li>– Vergroot het aantal relaties en verstevigt de samenwerkingsverbanden</li> </ul>	

#### Keuze-competenties

<b>Competentie 1.1.1:</b> <b>Het adviseren</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk.</i>
De beginnend financieel-zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is particuliere en zakelijke klanten naar tevredenheid te adviseren.	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kent de beroepscode</li> <li>– Inventariseert de financiële behoeften van klanten en adviseert hen over de best passende oplossingen</li> <li>– Inventariseert de klanttevredenheid en signaleert klachten</li> <li>– Bouwt een vertrouwensband op met de klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gespreksverslag van een integraal klantadviesgesprek</li> <li>– Integraal financieel adviesrapport van een particuliere klant (bijv. AFIN PRO)</li> <li>– Integraal financieel adviesrapport van een zakelijke klant (bijv. AFIN PRO)</li> <li>– Plan voor een nieuwe of aangepaste marktwerking of portfeuilleplan</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyseert de huidige financiële situatie van klanten om te komen tot</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– een passend toekomstgericht advies</li> <li>– Bedenkt en toont initiatieven om met een klant tot verbetermogelijkheden te komen</li> <li>– Onderkent risico's voor klanten en treedt hierin sturend op</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Risico-analyse voor een particuliere en/of zakelijke klant</li> <li>– Financieringsaanvraag voor een zakelijke klant</li> <li>– Beoordelingsverslag leidinggevende</li> </ul>
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Geeft een onderbouwde visie op de huidige financiële situatie van klanten om te komen tot een volledig integraal passend advies met een lange termijn visie en oog houdend voor verbetervoorstellen</li> </ul>	
<b>Competentie 1.1.4: Marktbewerkingsplan opstellen</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De financieel-zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is een marktbewerkingsplan voor de verkoop van een financieel product op te stellen.	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Stelt de wensen van de klant vast en bewerkt van daaruit de markt</li> <li>– Is bekend met de relevante informatietechnologische middelen</li> <li>– Herkent nav wijzigingen in de markt en actualiteiten, nieuwe doelgroepen en kansen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Persoonlijk marktbewerkingsplan waarin o.a. doelgroepen, doelen, kanalen in relatie tot de strategische visie zijn uitgelegd</li> <li>– Gedetailleerd verslag (met onderbouwingen van gemaakte keuzes) van een zelfstandig uitgevoerde marktbewerkingsactie (PvA, doelstellingen, gebruikte middelen, resultaten, evaluatie)</li> <li>– Reflectieverslag na een zelfstandig uitgevoerde marktbewerkingsactie of als lid van een projectgroep</li> <li>– Beoordelingsverslag leidinggevende</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Onderbouwt waarom een bepaalde klantdoelgroep via een bepaald kanaal benaderd moet worden</li> <li>– Koppelt nieuwe kansen aan de juiste marketingmiddelen</li> <li>– Stelt een doelgroepspecifieke marktbewerking op in het kader van een gekozen kanalenstrategie</li> </ul>	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vertaalt de visie van de organisatie naar de passende marktbewerking</li> <li>– Bewerkt (nieuwe) kansen in de markt met de juiste middelen om zo een win-win-situatie te creëren tussen de doelstellingen van de organisatie en de wensen van de klant</li> <li>– Evalueert de resultaten van een marktbewerking en stuurt dit bij om een zo optimaal mogelijk resultaat te behalen</li> </ul>	
<b>Competentie 1.2.2: Accepteren of afwijzen</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat om vanuit de afweging rendement, risico en relatie klanten te accepteren of af te wijzen	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beheerst vakkennis op WFT-niveau</li> <li>– Beheerst vakkennis om te komen tot accepteren of afwijzen (juridische, (bedrijfs)economische, bancaire, verzekeringstechnische en fiscale kennis).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Een klantdossier, waarin wordt aangetoond adhv correspondentie dat hij in staat is vanuit de afweging rendement, risico en relatie klanten te accepteren of af te wijzen.</li> <li>– Video van klantsituatie waarin deze competentie wordt aangetoond</li> <li>– Beoordelingsverslag / feedback van collega / leidinggevende</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyseert een klantsituatie (3 R's)</li> <li>– Past fiscale, economische en juridische regels toe op een specifieke klantsituatie</li> </ul>	

	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beargumenteert helder waarom klanten geaccepteerd of afgewezen (moeten) worden.</li> <li>- Onderzoekt alternatieve mogelijkheden voor klanten die zich niet kwalificeren voor de afname van producten en diensten.</li> </ul>	
<b>Competentie 2.3.3: Projectmatig werken (a-cyclisch)</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel-zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is vanuit de kern van zijn beroep projectmatig te werken.	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkt zelfstandig of meewerkend in een project op gefaseerde, systematische en resultaatgerichte wijze</li> <li>- Structureert zijn werkzaamheden van het project.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projectplan</li> <li>- Plan van aanpak</li> <li>- Tussentijdse projectrapportages</li> <li>- Opgesteld bemensingsplan bij een project</li> <li>- Opgestelde begroting bij een project</li> <li>- Communicatieplan behorend bij een project</li> <li>- Reflectieverslag op de gekozen aanpak bij de totstandkoming van bovenstaande producten</li> <li>- Beoordelingsverslag leidinggevende</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Betreft organisaties, beroepsbeoefenaren en medewerkers bij de realisatie van een project</li> <li>- Formuleert de eigen subdoelstelling(en) in relatie tot de gezamenlijke doelstelling(en)</li> </ul>	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formuleert een plan van aanpak die is toegesneden op de probleemsituatie</li> <li>- Benoemt einddoelen op resultaatniveau</li> <li>- Stelt een begroting op</li> <li>- Evalueert en stuurt (bij) op het behalen van mijlpalen, deadlines en targets</li> </ul>	
<b>Competentie 2.3.4: Bedrijfsprocessen aansturen (cyclisch)</b>		<b>Prestatie-indicatoren op niveau</b>	<b>Beroepsproducten</b> <i>Documenten die als bewijsmateriaal kunnen worden gebruikt om de beheersing van deze competentie aan te tonen.</i> <i>Andere documenten zijn ook mogelijk</i>
De beginnend financieel-zakelijk dienstverlener demonstreert dat hij in staat is een bijdrage te leveren aan het verbeteren van bedrijfsprocessen met als doelstelling efficiënter en effectiever te werken  <i>(Bedrijfsprocessen betreft hier de routing van producten en diensten die binnen de gestelde deadlines en mijlpalen worden opgeleverd)</i>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Levert producten en diensten op het afgesproken tijdstip op</li> <li>- Heeft kennis van de routing van producten en diensten binnen de organisatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier waarin wordt aangetoond dat hij in staat is een bijdrage te leveren aan het verbeteren van bedrijfsprocessen met als doelstelling efficiënter en effectiever te werken</li> <li>- Output uit een CRM- of ERP-systeem</li> <li>- Procesverslagen</li> <li>- Reflectieverslag op de gekozen aanpak bij de totstandkoming van bovenstaande producten</li> <li>- Beoordelingsverslag leidinggevende</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signaleert acties om het bedrijfsproces efficiënter en effectiever te laten verlopen</li> <li>- Stelt belemmeringen vast die het bedrijfsproces remmen of schaden</li> </ul>	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Draagt op een initiatiefrijke en adequate manier oplossingen aan voor waargenomen problemen</li> <li>- Evalueert de routing van producten en diensten om deze door middel van aanbevelingen te verbeteren cq te versnellen</li> </ul>	





## Bijlage 2: Overzicht opleidingsprogramma

Financial Services Management voltijd regulier - IFM12D-FSMVTSR

ROM	Cursusnaam	Cursuscode	sp	Onderwijsperiode 1		Onderwijsperiode 2		Onderwijsperiode 3		Onderwijsperiode 4		Praktische oefening
				contacttijd x 50 min.	toets	contacttijd x 50 min.	toets	contacttijd x 50 min.	toets	contacttijd x 50 min.	toets	
KG	WFT Basis financiële dienstverlening deel 1	FSM8FD0111	1		2 T							
KG	WFT Schadeverzekeringen particulier en recht - Schadeverzekeringen particulier - Recht	FSMSCH0111	4		6 T							
KG	WFT Consumptief krediet	FSMCKR0111	1		2 T							
KG	Excel	FINICT0111	1		2 PR							PO
PG	Nederlands - Spelling en Rapporteren	FINNED0311	1		2 O							
PG	Project de adviseur - College projectvaardigheden - Projectbegeleiding	FSMPRO0211	3		4 O+P+GO							
SG	Keuzemodules <sup>1</sup>		2									
SG	Bijspijker 1: Rekenen <sup>1</sup>		1									
SG	Bijspijker 2: Engels <sup>1</sup>		1									
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0101	1		1 O							
KG	WFT Basis financiële dienstverlening deel 2 - WFT-colleges											
KG	- Beroepspraktijkoriëntatie	FSMBFD0212	2				4 T					
KG	Bedrijfsadministratie en Bedrijfseconomie	FSMBAC0112	3				4 T					
KG	Bedrijfsadministratie	FINBAD0212	2				4 T					
KG	Bedrijfseconomie - financiering	FINBEC0112	2				4 T					
PG	Nederlands - Adviesrapport en schrijfvaardigheid	FINNED0112	1				2 PR					PO
PG	Onderzoeksvaardigheden <sup>2</sup>	FSMPRO0213	0				1 PR					PO
PG	Project financieel plan ondernemer - Projectbegeleiding	FSMPRO0212	3				3 O+P+GO					
SG	Keuzemodules <sup>1</sup>		2									
SG	Bijspijker 1: Wiskunde <sup>1</sup>		1									
SG	Bijspijker 2: Nederlands <sup>1</sup>		1									
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0102	1				1 O					
KG	Bedrijfsadministratie - Permanence	FINBAD0313	1					2 T				
KG	Bedrijfseconomie - Management accounting deel 1	FINBEC0213	2					2 T				
KG	Inleiding recht	FINREC0111	2					2 T				
KG	Inkomstenbelasting (niet winst)	FINBLR0313	2					2 T				
PG	Elementaire wiskunde en inleiding statistiek	FINWST0112	2					4 PR				
PG	Nederlands - Vergaderen en schrijfvaardigheid	FINNED0113	1					2 PR				
PG	Project praktijkonderzoek - College onderzoeksvaardigheden - Projectbegeleiding	FSMPRO0213	3					4 O+P+GO				
SG	Keuzemodules <sup>1</sup>		2									
SG	Bijspijker: Nederlands <sup>1</sup>		1									
KG	Bedrijfseconomie - Management accounting deel 2	FINBEC0114	2						2 T			
KG	Algemene economie	FINAEC0212	2						2 T			
KG	WFT - hypotheken deel 1	FSMHYP0114	2						3 T			
KG	Bedrijfsfiscalatie met excel	FINBCA0114	1						2 PR			PO
PG	Management	FSMMAN0114	1						2 T			
PG	Basic writing skills	FINENG0101	2						2 PR			PO
PG	Nederlands - Interviewen	FINNED0114	1						2 PR			PO
PG	Project de fiscalist - College onderzoeksvaardigheden - Projectbegeleiding	FSMPRO0114	3							4 O+P+GO		
SG	Keuzemodules <sup>1</sup>		2									
SG	Bijspijker: Nederlands <sup>1</sup>		1									
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0103	1							1 O		
Totaal			60									

### Legenda

#### Keuzeonderwijs

#### Toetsvorm:

AS= Assessment  
BP=Beroepsproduct

D= Digitale toets  
MC= Multiple choice  
M= Mondeling  
O= Opdracht  
P= Presentatie

PR=Practicum  
S= Schriftelijk  
S\*= Herkansing schriftelijke toets  
T= Tentamen (schriftelijk of digitaal)  
TWG= Toets werkgroep

PF= Portfolio  
PR=Practicum  
ST= Samengestelde toets  
GO= Groepsopdracht  
V= Verslag

NB: er zijn meerdere toetsvormen mogelijk binnen één cursus.

#### Bij de kolom 'Praktische oefening':

PO= cursus 'praktische oefeningen'  
POA= verplichte aanwezigheid bij cursussen met 'praktische oefeningen'

Financial Services Management voltijd regulier - IFM12B-FSMVTSR

ROM	Cursusnaam	Cursuscode	sp	Onderwijsperiode 1		Onderwijsperiode 2		Onderwijsperiode 3		Onderwijsperiode 4		Praktische oefening
				contacttijd x 60 min.	Toets	contacttijd x 60 min.	Toets	contacttijd x 60 min.	Toets	contacttijd x 60 min.	Toets	
KG	Bedrijfsadministratie	FSMBAD0121	1	4	T							
KG	Bedrijfseconomie (jaarrekeningen)	FSMBEC0421	2	4	T							
KG	WFT - Consumentenkrediet	FSMCKR0221 <sup>1</sup>	1	2	T							
KG	Huwelijksvermogens- en erfrecht, erf- en schenkingbelasting	FSMREC0324 <sup>2</sup>	2	2	T							
KG	WFT - Hypotheken	FSMHYP0122 <sup>3</sup>	0	2	T							
PG	Engels - Dialogues	FSMENG0102	1	2	O							
PG	Communicatie - presenteren	FSMCOM0121	1	2	O							
PG	Project consumentenkrediet, schulden en budgetteren	FSMPRO0621	3	2	BP							
SG	Keuzemodules											
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0104 <sup>4</sup>	0	1	O							
KG	Bedrijfseconomie - financiering in het MKB	FSMBEC0222	2			2	T					
KG	WFT-Hypotheken	FSMHYP0122 <sup>5</sup>	4			3	T					
KG	WFT-Levensverzekeringen - algemeen	FSMLEV0123 <sup>6</sup>	2			3	T					
PG	Communicatie - adviseren en onderhandelen	FSMCOM0122	1			2	O					
PG	Engels - Presentations	FSMENG0103	1			2	O					
PG	Praktijkopdracht via Bureau externe betrekkingen	FSMPRO0423	3			3	O					
SG	Keuzemodules		2									
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0104	1			1	O					
KG	Bedrijfseconomie - financiering in het MKB	FSMBEC0123	2					2	T			
KG	WFT-levensverzekeringen - pensioen en lijfrente	FSMLEV0123 <sup>7</sup>	2					3	T			
KG	Levensverzekeringswiskunde	FSMLVW0123 <sup>8</sup>	2					3	PR			PO
KG	Bankleer - zakelijke dienstverlening	FSMBKL0223 <sup>9</sup>	2					3	T			
KG	Belastingrecht - diverse soorten belastingen	FSMBLR0324	1					2	T			
PG	Engels - Reading and writing	FSMENG0104	1					2	O			
PG	Communicatie - solliciteren	FSMCOM0123	1					2	O			
PG	Onderzoeksvaardigheden	FSMOND0224 <sup>10</sup>	0					2	O			
PG	Project hypotheek	FSMPRO0522 <sup>11</sup>	3					3	BP			
SG	Keuzemodules		2									
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0105 <sup>12</sup>	0					1	O			
KG	Verzekeringsrecht	FSMREC0121 <sup>13</sup>	1							2	T	
KG	Bankleer - zakelijke kredietverlening	FSMBKL0124 <sup>14</sup>	2							3	PR	PO
KG	Algemene economie monetair	FSMAEC0223	2							2	T	
PG	Communicatie - Adviesgesprek en verkoopgesprek	FSMCOM0124	1							2	O	
PG	Onderzoeksvaardigheden	FSMOND0224	2							2	O	
PG	Project adviseur particulieren	FSMPRO0224 <sup>15</sup>	3							3	BP	
PG	International Business Week	FSMIBW0133	2							2	O	
PG	Engels - Meetings	FSMENG0105	1							2	O	
SG	Keuzemodules		2									
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0105	1							1	O	

Legenda

Keuzeonderwijs

Toetsvorm:

- AS= Assessment
- BP=Beroepsproduct
- D= Digitale toets
- MC= Multiple choice
- M= Mondeling
- O= Opdracht
- P= Presentatie
- PR=Practicum
- S= Schriftelijk
- S\*= Herkansing schriftelijke toets
- T= Tentamen (schriftelijk of digitaal)
- TWG= Toets werkgroep

- PF= Portfolio
- PR=Practicum
- ST= Samengestelde toets
- GO= Groepsopdracht
- V= Verslag

NB: er zijn meerdere toetsvormen mogelijk binnen één cursus.

- 
- PO= cursus 'praktische oefeningen'
- POA= verplichte aanwezigheid bij cursussen met 'praktische oefeningen'

<sup>1</sup> WFT-examen consumentenkrediet

<sup>2</sup> WFT-deelexamen leven

<sup>3</sup> Voorbereiding WFT-examen blok 2.2.

Tussentoets telt 20% mee.

Sp worden toegekend in blok 2.2

<sup>4</sup> Sp wordt in blok 2.2 toegekend

<sup>5</sup> WFT-examen hypotheken.

N.B.: toets blok 1 telt 20% mee.

Voorwaarde deelname FSMPRO0522 in blok 3: eis FSMHYP0122 >= 5,5

<sup>6</sup> Voorwaarde deelname FSMPRO0224 in blok 4: eis FSMLEV0122 >= 5,5

<sup>7</sup> WFT-deelexamen leven wordt tijdens de les afgenomen

Voorwaarde deelname FSMPRO0224 in blok 4: eis FSMLEV0123 >= 5,5

<sup>8</sup> Toets wordt tijdens de les afgenomen

<sup>9</sup> Voorwaarde deelname FSMBKL0124 in blok 4: eis FSMBKL0223 >= 5,5

<sup>10</sup> Sp worden toegekend in blok 2.4

<sup>11</sup> Voorwaarde deelname FSMPRO0522: eis FSMHYP0122 >= 5,5

Module wordt getoetst d.m.v. een project en mondeling

<sup>12</sup> Sp wordt in blok 2.4 toegekend

<sup>13</sup> WFT-deelexamen schade

<sup>14</sup> Voorwaarde deelname FSMBKL0124: eis FSMBKL0223 >= 5,5

Module wordt getoetst d.m.v. opdracht(en) en mondeling

<sup>15</sup> Voorwaarde deelname FSMPRO0224: eis FSMLEV0122 >= 5,5

eis FSMLEV0123 >= 5,5 en

eis FMREC0324 >= 5,5



Financial Services Management voltijd regulier - IFM11B-FSMVTSR

ROM	Cursusnaam	Cursuscode	sp	Onderwijsperiode 1		Onderwijsperiode 2		Onderwijsperiode 3		Onderwijsperiode 4		Praktische oefening
				contacttijd x 50 min.	Toets	contacttijd x 50 min.	Toets	contacttijd x 50 min.	Toets	contacttijd x 50 min.	Toets	
KG	Management en organisatie	FSMMAN0131	1	2	O							
PG	Stage; integratiecollege	FSMSTG0132 <sup>1</sup>	0	1	BP							
PG	Bestuurlijke informatievoorziening	FSMBIV0132	1	2	O							
PG	International banking and insurance - fiscaal - Engels i.c.m. FSMIBI0332	FSMIBI0332	2	4	O							
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0106 <sup>2</sup>	0	1	O							
PG	Gedrag in organisaties	FSMGIO0134	1			2	O					
PG	Bestuurlijke informatievoorziening	FSMBIV0134	1			2	O					
PG	Stage; integratiecollege	FSMSTG0132 <sup>3</sup>	24			1	BP					POA
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0106 <sup>4</sup>	0			1	O					
KG	WFT-schadeverzekeringen - bedrijven	FSMSCH0232 <sup>5</sup>	2					3	T			
KG	WFT-levensverzekeringen - ondernemerspensioen	FSMLEV0131 <sup>6</sup>	2					3	T			
KG	Belastingrecht - de ondernemer	FSMBLR0131 <sup>7</sup>	2					3	T			
PG	Marketing	FSMMAR0232 <sup>8</sup>	2					2	O			
PG	International banking and insurance (ECB) - Engels i.c.m. FSMIBI0134	FSMIBI0134	2					4	O			
PG	Onderzoeksvaardigheden en excel	FSMOND0133	1					2	O			
PG	Project riskmanagement en schade	FSMPRO0233	3					3	BP			
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0106 <sup>9</sup>	0					1	O			
KG	Bedrijfseconomie - treasury	FSMBEC0231	2							2	T	
KG	Ondernemingsrecht	FSMREC0231	2							2	T	
PG	WFT - beleggen	FSMBEL0124	2							4	T	
PG	International Banking and Insurance (financial planning) - Engels i.c.m. FSMIBI0134	FSMIBI0243	2							4	O	
PG	Marktbenadering: bedrijfstakanalyse, accountanalyse, accountplan	FSMMAR0134 <sup>10</sup>	4							5	O	
PG	Project d.g.a.	FSMPRO0232 <sup>11</sup>	3							3	BP	
SG	Studieloopbaancoaching	FSMSLC0106	1							1	O	
			60									

**Legenda**

Keuzeonderwijs

**Toetsvorm:**

AS= Assessment

BP=Beroepsproduct

D= Digitale toets

MC= Multiple choice

M= Mondeling

O= Opdracht

P= Presentatie

PR=Practicum

S= Schriftelijk

S\*= Herkansing schriftelijke toets

T= Tentamen (schriftelijk of digitaal)

TWG= Toets werkgroep

PF= Portfolio

PR=Practicum

ST= Samengestelde toets

GO= Groepsopdracht

V= Verslag

NB: er zijn meerdere toetsvormen mogelijk binnen één cursus.

**Bij de kolom 'Praktische oefening':**

PO= cursus 'praktische oefeningen'

POA= verplichte aanwezigheid bij cursussen met 'praktische oefeningen'

<sup>1</sup> Verplicht 1 uur college per 14 dagen. Sp worden in blok 3.2 toegekend.

<sup>2,4,9</sup> Sp wordt in blok 3.4 toegekend

<sup>3</sup> \*Verplicht 1 uur college per 14 dagen

<sup>5</sup> WFT-deelexamen schade

<sup>6</sup> Voorwaarde deelname FSMPRO0232: eis FSMLEV0131 >= 5,5 WFT-deelexamen leven

<sup>7</sup> Voorwaarde deelname FSMPRO0232: eis FSMBLR0131 >= 5,5

<sup>8</sup> Voorwaarde deelname: derdejaarsstage gestart of afgerond

<sup>10</sup> Voorwaarde deelname: derdejaarsstage gestart of afgerond

<sup>11</sup> Voorwaarde deelname FSMPRO0232: eis FSMLEV0131 >= 5,5 eis FSMBLR0131 >= 5,5



### Bijlage 3: Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris

#### De heer drs. H.M.H. Reumkens MLD, voorzitter

De heer Reumkens is ingezet als panellid vanwege zijn onderwijsdeskundigheid, onder meer door zijn grote ervaring op het gebied van in-company managementopleidingen en zijn domeindeskundigheid en ervaring in het hoger onderwijs op het gebied van financiële en zakelijke dienstverlening. Ook is de heer Reumkens vakdeskundig, vertrouwd met de meest recente ontwikkelingen en vertrouwd met lesgeven, beoordeling en toetsing (minstens op niveau van de te beoordelen opleiding) en domeindeskundig op het gebied van International Business and Management Studies en Management, Economie en Recht. Daarnaast is de heer Reumkens deskundig op het gebied van Maatschappijleer en Personeel en Arbeid. Momenteel werkt hij met internationale business schools samen voor maatwerk opleidingen op managementniveau. Hij heeft ruime ervaring in het ontwerpen van maatwerkprogramma's voor Interpolis en de Rabobank, waarbij de laatste jaren vooral de focus ligt op managementopleidingen en opleidingen voor professionals. De heer Reumkens heeft deelgenomen als panellid aan meer dan 10 visitaties van onder meer hbo bacheloropleidingen FSM, MER, IBMS, SB&RM en Bedrijfskunde. Hij heeft deelgenomen aan de NQA-auditortraining voor accreditatie in het hoger onderwijs en is voor deze visitatie aanvullend individueel geïnstrueerd.

#### *Opleiding:*

1993	Postdoctorale opleiding TIAS: "Master of Learning and Development" (MLD)
1987 – 1988	Postdoctorale opleiding "Opleidingsadviesing en -management", Tilburgs Instituut Academische Studies (TIAS), certificaat
1982 – 1984	Eerste-graadsopleiding Docent Maatschappijleer, Katholieke Hogeschool Tilburg.
1974 – 1981	Sociale Pedagogiek en Andragogiek, KU Nijmegen
1967 – 1974	Gymnasium A, Bisschoppelijk College Roermond

#### *Werkervaring:*

##### *Rabobank Nederland :*

2009 – heden	Senior Programmamanager Rabobank Learning Center: Verantwoordelijk voor Management Curriculum en Professional Curriculum Rabobank Groep
2000 – 2009	Hoofd Managementopleidingen Rabobank: Verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van alle managementopleidingsprogramma's voor de Rabobank Groep.

##### *N.V. Interpolis te Tilburg:*

1997 – 2000	Manager Opleiding en detachering: Verantwoordelijk voor opleidingsafdeling, Assurantie Service Team (detachering assurantieadviseurs), in-house uitzendbureau MatchPoint en mobiliteitsbureau voor Interpolismedewerkers.
1995 – 1997	Manager Opleidingen: Verantwoordelijk voor opleidingsafdeling: ontwikkeling en uitvoering verzekeringsopleidingen voor medewerkers van lokale Rabobanken. Als interim-manager verantwoordelijk voor de verdere uitbouw en professionalisering van een detacheringsgroep assurantie-adviseurs.
1994	Manager facilitair bedrijf kantoor Roermond, tevens controlefunctionaris en rechterhand locatiedirecteur. Uitvoeren afslankingsoperatie.
1990 – 1993	Coördinator managementopleidingen: opzetten en (laten) uitvoeren van managementopleidingen
1983 – 1990	Opleidingsfunctionaris: Behoeftanalyse, ontwikkeling en uitvoering opleidingsprogramma's voor interne medewerkers Interpolis. Opzetten en implementeren van een concernbreed kwaliteitsprogramma.

1981 – 1983 Invalbanen Sociale Academies Arnhem, Eindhoven (docent) en HAVO Eindhoven (maatschappijleer).

*Publicaties:*

*Tijdschrift voor MD, 2011, nr 1:* Het Rabobank Management Curriculum, Co-creatie van een nieuw curriculum voor leidinggevenden van de Rabobank.

*Leren in organisaties, april 2009:* Ondernemend productmanagement, Van reageren naar ondernemen

*Overig:*

2005 – heden voorzitter van het Committee on Learning & Development van Unico, een samenwerkingsverband tussen 6 grote coöperatieve banken in Europa, waar de Rabobank deel van uitmaakt.

*Mevrouw J.J. Berendsen-de Kruijf MBA*

Mevrouw Berendsen is ingezet vanwege haar deskundigheid op het gebied van financieel management. Mevrouw Berendsen is opleidingsmanager Financial Services Management aan Hogeschool Utrecht en (internationaal) Tax Manager bij Adviesgroep Nieuwegein. Mevrouw Berendsen is penningmeester van het dagelijks bestuur van het landelijk overlegorgaan van de FSM-opleidingen en voorzitter van de FSM-beroepenveldcommissie van Hogeschool Utrecht. Voor deze visitatie heeft mevrouw Berendsen 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 – 2011 MBA, double degree TiasNimbas Business School & Bradford University

2006 Certificaat Didactiek voor HBO-docent

1993 Enrolled Agent of the Internal Revenue Service, U.S.

1979 – 1982 MO-Economie

1976 – 1979 HEAO-EJ

1970 – 1976 Atheneum - De Klop, Utrecht

*Werkervaring:*

2003 – heden Opleidingsmanager FSM en docent, begeleider - Hogeschool Utrecht

2002 – heden U.S. Tax Manager - Adviesgroep Nieuwegein

1992 – 2002 U.S. Tax Manager - PricewaterhouseCoopers, Brussel, België

1991 Senior Tax Consultant - Ernst & Young, Brussel, België

1986 – 1991 Senior Tax Consultant - KPMG Peat Marwick Treuhand GmbH, Frankfurt, Duitsland

1982 – 1986 U.S. Tax Specialist - Arthur Young, Parijs, Frankrijk

1979 – 1981 Planoloog Ruimtelijke Ordening - Centraal Instituut voor Midden- en Kleinbedrijf, Amsterdam

*Overig:*

2010 – heden Penningmeester landelijk overlegorgaan Financial Services Management

### De heer R. Faken

De heer Faken is ingezet vanwege zijn deskundigheid op het gebied van financieel management. Hij als kantoor directeur van ABN AMRO actief betrokken bij de begeleiding van stagiaires en afstudeerders. De heer Faken is lid van de werkveldadviescommissie van Hogeschool Windesheim. Voor deze visitatie heeft de heer Faken 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:*

1995 – 1999 HEAO MER Bank & Verzekeringen - Hogeschool Windesheim te Zwolle  
1988 – 1995 VWO Atheneum - Greijdanus College te Zwolle

#### *Werkervaring:*

2010 – heden Kantoor directeur – ABN AMRO Kampen/Genemuiden en Dronten  
2006 – 2010 Preferred Banker Professionals te Zwolle  
2001 – 2006 Vestigingsmanager – ABM AMRO Dronten en Emmeloord  
1999 – 2001 Accountmanager - MKB te Emmeloord

#### *Overig:*

- Lid Werkveldadviescommissie - Hogeschool Windesheim

### De heer R.R.H.G.M. Winkens

De heer Winkens is ingezet als studentlid. Hij volgt de opleiding Accountancy aan Zuyd Hogeschool, waar hij lid is van de opleidingscommissie en deelnemersraad en waar hij bovendien klassenvertegenwoordiger is. De heer Winkens 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 Winkens aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

#### *Opleiding:*

2009 – heden hbo-bachelor Accountancy - Zuyd Hogeschool, Financieel Management, Sittard  
2003 – 2009 Havo - Stella Maris College, Meerssen

#### *Werkervaring:*

2012 Stage Audit afdeling - Ernst& Young Maastricht  
2011 Bediening - Relais et chateau 'La Butte aux Bois', België  
2010 – heden Bediening - Gemeenschapshuis De Stip, Meerssen  
2008 – heden Bediening / Party Manager - Beachclub Degreez, Panheel

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 ( <i>gecertificeerd</i> ) NVAO
2011	E-learning ( <i>Mastercursus</i> ) Open Universiteit
2008	Competenties en competentiegericht leren ( <i>Mastercursus</i> ) Open Universiteit
2007	Methodisch ontwerpen van opleidingstrajecten ( <i>opleiding</i> ) Schouten & Nelissen
2005	Nima A Marketing ( <i>diploma</i> )
2002	Management en Bedrijfsvoering ( <i>diploma</i> ) Hogeschool van Utrecht
2001	Arbeid, Management & Organisatie ( <i>doctoraaldiploma</i> ) Universiteit Utrecht
	Afstudeerrichting van de studie Algemene Sociale Wetenschappen
1997	Atheneum ( <i>diploma</i> ) 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

### Dag 1 – woensdag 11 september 2013

Tijdstip	Programmaonderdeel	Deelnemers
12.30 uur	Ontvangst panel	Opleiding, panel*
12.40 – 13.30 uur	Lunch	Panel (besloten)
13.30 – 18.30 uur	Materiaalbestudering en overleg	Panel (besloten)
15.30 – 16.00 uur	Rondleiding	Panel, Sylvia van der Woord
16.00 – 16.30 uur	Spreekuur	Panel (besloten)

### Dag 2 – donderdag 12 september 2013

Tijdstip	Programmaonderdeel	Deelnemers (maximaal 6 à 8)
08.30 – 09.15 uur	Blok Inhoud I: afstuderen	<u>Examinatoren</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dhr. drs. Rob den Exter</li> <li>Mw. drs. Maartje Fokkema</li> <li>Mw. mr. Anne-Loek Stubbe</li> </ul> <u>Bedrijfsbegeleiders</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dhr. Bram Faasse, Financieel adviseur bij Fundament (<a href="http://www.fundament-advies.nl">www.fundament-advies.nl</a>). Begeleider van Lars Roelofs (0822917)</li> <li>Dhr. Renco van de Pol, Interne auditor bij Eneco (<a href="http://www.eneco.nl">www.eneco.nl</a>). Begeleider van Ricardo Donks (0805286)</li> </ul>
09.30 – 10.15 uur	Blok Inhoud II: afstudeerfase	<u>Afgestudeerden</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dhr. Ricardo Donks (0805286) (HAVO oud Economie en Maatschappij)</li> <li>Mw. Jaqueline van der Giesen (0816891) (HAVO oud Economie en Maatschappij)</li> <li>Dhr. Lars Roelofs (0822917) (MBO Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen)</li> <li>Mw. Charmaine Overkleef (0809621) (MBO Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen)</li> </ul>
10:30 – 11:15 uur	Blok Inhoud III: propedeuse en hoofdfase	<u>2<sup>e</sup> jaar</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dhr. Quincy Brassers (0867140) (MBO – Commercieel medewerker Bank- en verzekeringswezen)</li> <li>Dhr. Remco Heukers (0859641) (VWO nieuw (Economie + Maatschappij en Cultuur+Maatschappij))</li> <li>Dhr. Dave Kauffman (0869010) (MBO – Commercieel medewerker Bank- en verzekeringswezen)</li> </ul>

		<p><u>3<sup>e</sup> jaar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dhr. Vijay Durán Jiménez (0851547) (MBO - Particulier digitaal onderzoeker)</li> <li>• Dhr. Andres Urcia Vidal, (0849183) <i>lid opleidingscommissie</i> (Colloquium doctum)</li> </ul> <p><u>4<sup>e</sup> jaar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dhr. Bryan Zodenkamp (0835410) (HAVO Natuur en Techniek)</li> </ul>
11:30 – 12:15 uur	Gesprek met docenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Dhr. drs. Rob den Exter</u> Lid curriculumcommissie, stagebegeleiding en examinator/beoordelaar scripties, docent bedrijfseconomie, beleggen, marktwerking (eindniveau), minor</li> <li>• <u>Dhr. mr. Reinier Gerritzen</u> Coördinator praktijkgestuurde leerlijn, lid afstudeercommissie, stage-coördinator, examinator/beoordelaar scripties, docent verantwoord handelen (eindniveau), markt- werking (eindniveau), adviseren, SLC-coach</li> <li>• <u>Dhr. Willem van Klink</u> Kerndocent bedrijfsadministratie, integratief project einde jaar 2, WFT-vakken, stagebegeleiding, SLC-coach</li> <li>• <u>Mw. Ploni Koevoet MFP</u> Hogeschooldocent, Lid curriculumcommissie, coördinator WFT, coördinator Internationalisering, examinator/beoordelaar scripties, WFT-vakken vakken, International Banking and Insurance, businessweek, docent financiële planning (eindniveau)</li> <li>• <u>Mw. Annet Korenhoff MBA</u> P-coach, SLC-coach, examinator/beoordelaar scripties, kerndocent communicatievakken</li> <li>• <u>Mw. Annemieke Kreeft</u> Docent communicatieve vaardigheden en onderzoek</li> <li>• <u>Mw. drs. Astrid ter Steege</u> Examinator/beoordelaar scripties, hogeschooldocent algemene economie, onderzoek en projectdocent jaar 1</li> </ul>
12.15 – 13.15 uur	Lunchpauze + overleg / extra bestuderen materiaal	
13.15 – 14.00 uur	1 <sup>e</sup> gesprek met opleidingsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mw. drs. Petra van Lange RA, Directeur Instituut voor Financieel Management</li> <li>• Mw. Sylvia van der Woord MBA, Onderwijsmanager Financial Services Management</li> </ul>
14.15 – 15.00 uur	Blok Borging	<p><u>Afstudeercommissie / Curriculumcommissie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mw. mr. Anne-Loek Stubbe</li> </ul> <p><u>Beroepenveldcommissie FSM</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dhr. Frans Jansen, <i>Hoofd Riskofficer, ING</i></li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dhr. Stef Lausberg, <i>HR Manager ING Mobility</i></li> <li>• Dhr. Ronald van Raaij, <i>Kantoordirecteur Rabobank Rotterdam Rayon Centrum</i></li> </ul> <p><u>Opleidingscommissie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mw. drs. Maartje Fokkema</li> <li>• Dhr. Andres Urcia Vidal, (0849183)</li> </ul> <p><u>Examencommissie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mw. drs. Bertine van Hillo-Visser</li> </ul> <p><u>Toetscommissie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dhr. David Bouman, Master of Learning and Innovation</li> </ul>
15.15 – 16.30 uur	Beoordelingsoverleg	Panel
16.30 – 17.00 uur	2 <sup>o</sup> gesprek opleidingsmanagement inclusief afronding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mw. drs. Petra van Lange RA, Directeur Instituut voor Financieel Management</li> <li>• Mw. Sylvia van der Woord MBA, Onderwijsmanager Financial Services Management</li> <li>• Selectie van docenten en medewerkers</li> </ul>



## Bijlage 5: Bestudeerde documenten

### Inhoud zending Kritische Reflectie en diverse documenten

Document	Aantal kopieën
Kritische reflectie FSM	6
Opleidingsprofiel Voltijd 2012 – 2013	5
Toetsplan FSM 2012 – 2013	5
Hogeschoolgids 2011/2012 met curriculum en OER	5
Hogeschoolgids 2012/2013 met curriculum en OER	5
Lijst docenten FSM 2012 – 2013	5
Stagegids FSM 2012 – 2013	5
Beoordelingsformulieren derdejaarsstage Financial Services Management Voltijd 2012 – 2013	5
Afstudeerhandleiding FSM 2012 – 2013	5
Beoordelingsformulieren afstuderen FSM 2012 – 2013	5
Lijst afgestudeerden FSM september 2011 – juni 2013	5
Afstudeerwerk Jacqueline van der Giesen (0816891) "Overstroming verzekerd"	5
Afstudeerwerk Celso da Silva Fernandes (0816946) "Grow with your clients and be both the best"	5
Afstudeerwerk Sanjeevan Alagaratnam (0793137) "De noodzaak van risicomangement binnen de verzekeringsbranche"	5
Afstudeerwerk Ricardo Donks (0805286) "Verzekeren als beheersmaatregel binnen risicomangement"	5
Lijst vertegenwoordigers werkveld FSM 2012 – 2013	5

## **Documenten ter inzage tijdens visitatie**

### **Standaard I**

1. Beroeps- en opleidingsprofiel Financial Services Management
2. Competentieoverzicht
3. Bijlage bij Beroeps- en opleidingsprofiel Financial Services Management
4. Jaarplan Financial Services Management 2013
5. Benchmarking results FSM

### **Standaard II**

6. Onderwijsvisie (didactisch concept) IFM 2011 – 2014
7. Toetsbeleid IFM 2011 – 2014
8. Opleidingsprofiel Financial Services Management
9. Onderzoeksleerlijn bij FSM
10. Toetsplan FSM 2013
11. FSM werkgeversonderzoek
12. IFM Afgestudeerdenonderzoek FSM
13. Verslagen examencommissie & curriculumscan 2013
14. Verslagen toetscommissie
15. Evaluatie en verslagen afstudeercommissie 2012 – 2013
16. Jaarverslag curriculumcommissie 2012 – 2013 & 2011 – 2012
17. Verslagen opleidingscommissie
18. Verslagen beroepenveldcommissie
19. Verslagen teamoverleg FSM
20. Examinatoren

### **Standaard III**

21. Opdracht aan de curriculumcommissies 2013 - 2014
22. Managementrapportages toetscommissies:
  - Blok 2 - 2011 – 2013
  - Blok 3 - 2012 – 2013
23. Verbeterplan afstudeerscripties Financial Services Management 2013 - 2014
24. Stageverslag Laura Gorissen
25. Stageverslag Ziye Karasahin
26. Jorrick Velthuizen

### **Overige documenten**

27. Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) 2013
28. NSE resultaten 2011 - 2013
29. Analyse rendement en uitval FSM 2011-2013
30. Studeren met een functiebeperking
31. Hogeschoolgids 2013/2014 met curriculum en OER

### **Internationaal**

32. Cursusbeschrijving Businessweek
33. Toetsmatrijs
34. Power Point Presentatie
35. Opdracht Sustainable Advertising
36. Gemaakte opdracht Sustainable Advertising - groep 1
37. Evaluatie Rotterdam Businessweek april 2013
38. Power Point Presentatie International Businessweek Denemarken
39. Agenda International Businessweek Denemarken
40. Gemaakte opdracht Allysée Maduro

### **Examencommissie**

41. IFM Examencommissie Proceshandboek 2013

### **Voorbeelden lesmateriaal**

Aanwezig: cursusbeschrijving, toetsmatrijs, lesmateriaal, toetsen (scores: 4-6-8)

#### Jaar 1

- FSMPRO0211 - Project de adviseur
- FINNED0112 - Adviesrapport en schrijfvaardigheid
- FSMMAN0114 - Management

#### Jaar 2

- FSMBEC0421 - Bedrijfseconomie (jaarrekeningen)
- FSMOND0224 - Onderzoeksvaardigheden
- FSMCOM0124 - Communicatie - Adviesgesprek en verkoopgesprek
- FSMPRO0224 - Project adviseur particulieren

#### Jaar 3 en 4

- FSMBLR0131 - Belastingrecht - de ondernemer
- FSMIBI0243 - International Banking and Insurance (financial planning)
- FSMPRO0232 - Project d.g.a.
- FSMBLR0143 - Financiële planning
- FSMPRO0442 - Project Financiële planning
- FSMRGE0241 - Risicomanagement en ethiek



## 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	0793137
2	0816891
3	0816946
4	0805286

Door het panel geselecteerd:

5	0808636
6	0795243
7	0798958
8	0808108
9	0797003
10	0803755
11	0807637
12	0809621
13	0823106
14	0798556
15	0822917





## Bijlage 7: Verklaring van volledigheid en correctheid

Netherlands Quality Agency



### Verklaring van volledigheid en correctheid van de informatie

Betreffende de visitatie van de opleiding:

Financial Services Management

Instelling: Hogeschool Rotterdam

Visitatiedatum: 11 en 12 september 2013

Ondergetekende: *J.C. van der Waard*

vertegenwoordigend het management van de genoemde opleiding,

in de functie van: *Onderwijsmanager*

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 er/of gedurende de afgelopen 6 jaar (hebben) bestaan, zodat het visitatiepanel tot een op juiste feiten gebaseerde oordeelsvorming kan komen.

Handtekening:

Datum:

*19/07/2013*