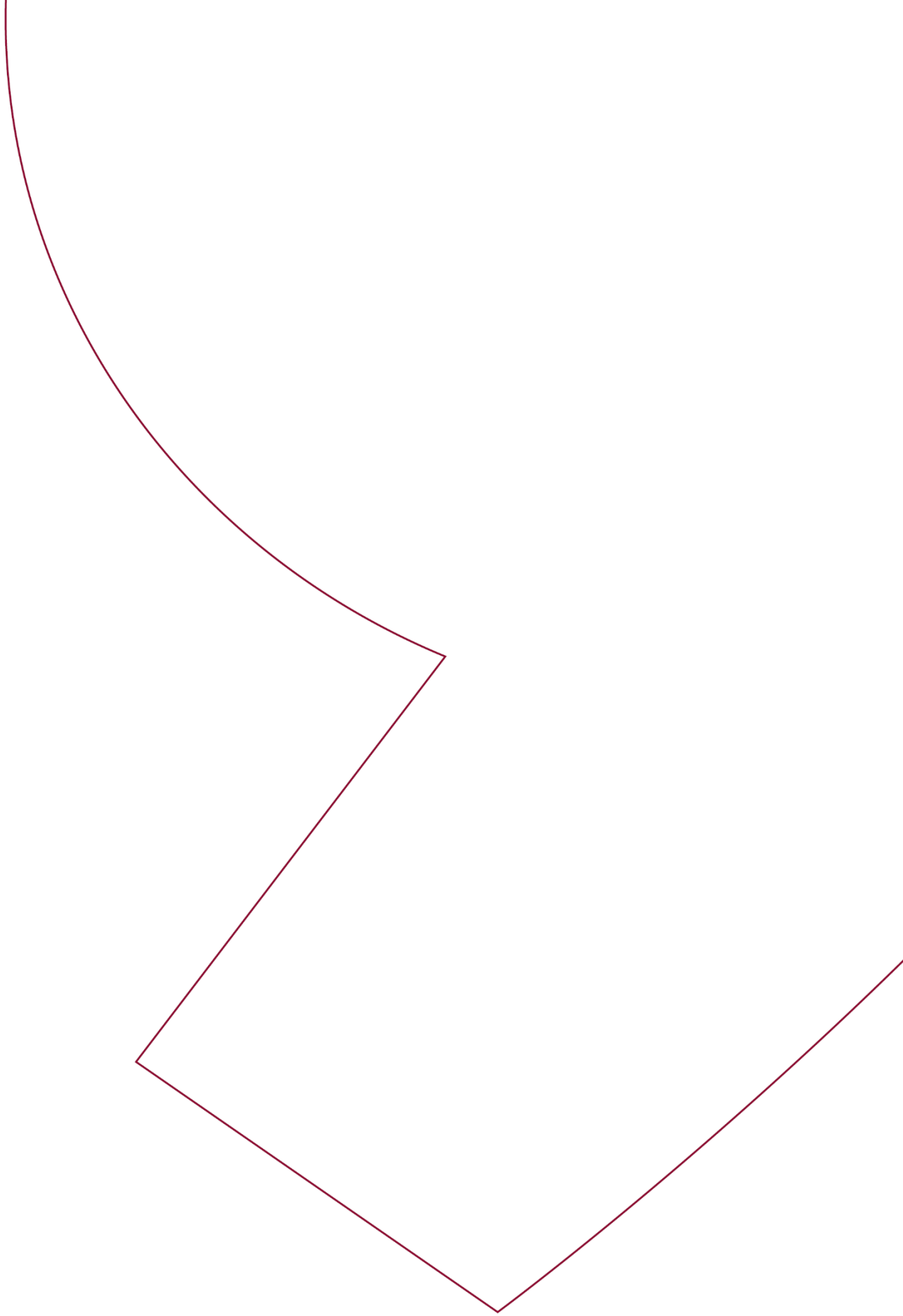


## **BEOORDELINGSRAPPORT**

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

**Associate degree IT Service Management**  
voltijd en deeltijd

**Hogeschool Inholland**



# BEOORDELINGSRAPPORT

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

**Associate degree IT Service Management**  
voltijd en deeltijd

**Hogeschool Inholland**

CROHO nr. 80024

Hobéon Certificering & Accreditatie

**Datum**

5 oktober 2023

**Auditpanel**

Sietse Dijkstra

Eric Slaats

Saskia de Wit

Zakaria Kabboua

**Secretaris**

Daniëlle de Koning

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>BASISGEGEVENS</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>SAMENVATTING</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>ALGEMEEN EINDOORDEEL</b>	<b>27</b>
<b>6.</b>	<b>AANBEVELINGEN</b>	<b>28</b>
BIJLAGE I	Scoretabel	29
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	30
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	34
BIJLAGE IV	Panelsamenstelling	35

## 1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool Inholland
status instelling	Bekostigd
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	n.v.t.
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	IT Service Management
registratienummer croho	80024
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Associate degree
graad en titel	Associate degree
aantal studiepunten	120
afstudeerrichtingen	n.v.t.
locatie	Diemen
varianten	Voltijd en deeltijd
onderwijstaal	Nederlands
datum audit / opleidingsbeoordeling	24 en 25 april 2023

## 2. SAMENVATTING

Het werk van de IT Service Management (hierna ook: ITSM) professional is van oudsher divers. Hij is aanspreekpunt voor gebruikers ten aanzien van IT-storingen, meldingen, klachten en (aan)vragen en monitort de afhandeling daarvan. Hij beheert en onderhoudt informatiesystemen (inclusief informatieveiligheid), onderzoekt oorzaken en gevolgen van systeemproblemen, modelleert processen en gegevens en ontwerpt en implementeert beheersystemen. Hij lost IT-problemen snel op, houdt toezicht op alle werkplekgerelateerde technologie (van laptops tot servers en bedrijfskritische software applicaties), beheert en verzorgt de uitgifte van IT-middelen en zorgt ervoor dat gebruikers IT op de juiste manier toepassen. Naarmate Automatisering 2.0 verder oprukt in ITSM en de operationele en relatief eenvoudige IT-werkzaamheden door kunstmatige intelligentie tools worden overgenomen, verschuiven de activiteiten van de ITSM professional naar een meer tactisch niveau. Er is steeds meer sprake van een regierol.

De afgestudeerde ITSM'er kan een rol vervullen als IT-beheerder of als coördinator of teamleider op een service desk. Bij een grotere organisatie kan de ITSM'er een functie hebben bij een van de tweedelijns teams die voor complexere problemen ingezet worden (denk aan: 1st or 2nd level support (ITIL), problem manager of incident manager). Ook een rol als functioneel applicatiebeheerder behoort tot de mogelijkheden.

De Associate degree-opleiding ITSM wordt als voltijdopleiding en deeltijdopleiding aangeboden op de Inholland locatie Diemen.

### Onderwerp 1. Beoogde leerresultaten

*Standaard 1 (Beoogde leerresultaten) Voldoet.*

Zowel de voltijd als de deeltijd hebben hun beoogde leerresultaten afgeleid van het HBO-i domeinprofiel. De voltijdopleiding heeft de domeinbeschrijving uitgewerkt in competenties met bijbehorende beheersingsindicatoren; de deeltijd heeft leeruitkomsten en Eenheden van Leeruitkomsten geformuleerd. Door het volgen van het HBO-i profiel wordt het Associate degreeniveau reeds geborgd. Dit geldt ook voor de aansluiting bij de actuele eisen die vanuit het beroepenveld worden gesteld aan de inhoud van de ITSM-opleiding. Daarnaast borgt de Ad-opleiding ook het niveau door de competenties – in lijn met relevante (inter)nationale referentiekaders – op het niveau 'professionaliseringsbekwaam' te formuleren.

De opleiding heeft in haar profiel ook aandacht voor de ontwikkeling van het onderzoekend probleemoplossend vermogen en voor de internationale oriëntatie. Bij het laatste aspect gaat het – zowel bij de voltijd als de deeltijd – om het ontwikkelen van een passende werkhouding om effectief te kunnen communiceren en samen te werken in een interculturele omgeving. De opleiding ITSM gebruikt haar contacten met het werkveld – en in het bijzonder haar beroepenveldcommissie – voor het onderhoud van het eigen profiel en het programma.

### Onderwerp 2. Programma

*Standaard 2 (Programma-oriëntatie) Voldoet.*

De opleiding biedt een praktijkgericht programma waarin studenten passende onderzoeks- en beroepsvaardigheden kunnen realiseren. In het lab- en projectonderwijs werken voltijdstudenten, docenten en organisaties samen aan actuele vraagstukken. Studenten – en ook docenten – komen hiermee in een leersituatie terecht waarbij zij op de hoogte blijven van trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk en van standaarden en technieken die daar worden toegepast. In de deeltijd is de interactie met de beroepspraktijk een vast gegeven, aangezien het didactisch concept is gestoeld op het aantonen/realiseren van leeruitkomsten in de beroepspraktijk. Het panel vindt de focus die de opleiding heeft op professionele vaardigheden

sterk. Dit uit zich onder meer in de aandacht in het programma voor samenwerken en communicatieve vaardigheden.

*Standaard 3 (Programma-inhoud) Voldoet.*

De beoogde leerresultaten die de Ad-opleiding ITSM hanteert, vormen het uitgangspunt voor de uitwerking van het curriculum van zowel de voltijd- als de deeltijdopleiding. Studenten die het hele curriculum doorlopen, kunnen zo alle leerresultaten – competenties en/of leeruitkomsten – ontwikkelen. De opleiding biedt een samenhangend programma aan, dat rekening houdt met de praktische aard van de opleiding en het vakgebied en tevens ruimte biedt aan theoretische verdieping. Beide varianten hanteren een opbouw in thematisch georiënteerde semesters. In de voltijd draait het programma om projecten, vakken en trainingen; bij de deeltijd kiest de opleiding voor action learning opdrachten, kennistoetsen en technische vaardigheidstoetsen. Het auditpanel is positief over de ontwikkeling om in de voltijd het projectonderwijs een nadrukkelijke plaats in het programma te geven. Ten slotte heeft het panel vastgesteld dat er in voldoende mate aandacht is voor het ontwikkelen van een passende werkhouding in een internationale en/of interculturele omgeving.

*Standaard 4 (Programma-leeromgeving) Voldoet.*

De vormgeving van zowel de voltijd- als het deeltijdprogramma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde leerresultaten te bereiken. Het feit dat de beroepspraktijk vanaf jaar 1 in beeld is, werkt motiverend voor studenten. De voltijdopleiding hanteert een functionele mix van werkvormen. Zij gebruikt onder meer formatief handelen om ervoor te zorgen dat studenten zich bewust worden van en nadenken over hun eigen leerproces. Het didactisch concept van de deeltijdopleiding is afgestemd op de doelgroep. Leren vindt plaats in een mix van de (beroeps)praktijk, de hogeschool en online. De opleiding bevordert met haar begeleidingsmodel van leercoaching dat studenten een actieve rol nemen in de vormgeving van het eigen leerproces. Het auditpanel is positief over de plannen van de opleiding om grotere onderwijseenheden te creëren. Deze overgang vergt een andere opstelling van zowel docenten als studenten. Het auditpanel vraagt hier aandacht voor.

*Standaard 5 (Programma – instroom) Voldoet.*

De opleiding hanteert heldere toelatingseisen die overeenkomen met de wettelijke vereisten en investeert in een degelijke voorlichting en informatievoorziening. Om ervoor te zorgen dat het programma aansluit bij de kwalificaties van de instromende studenten maakt de opleiding onder meer gebruik van een studiekeuzecheck (voltijd) en een intakeassessment (deeltijd). Deze instrumenten gecombineerd met een op maat begeleiding zorgen ervoor dat de opleiding kan inspelen op de verschillen tussen studenten in kennis, ervaring, tijd, loopbaandoelen en omstandigheden. Bij de deeltijd maken de opleiding en de student vooraf expliciete, inhoudelijke afspraken over de invulling van het individuele opleidingstraject per eenheid van leeruitkomsten en de begeleiding daarvan door de docent.

### **Onderwerp 3. Personeel**

*Standaard 6 (Personeel) Voldoet.*

De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding ITSM te verzorgen. Hun kwalificaties maken het goed mogelijk om het brede spectrum aan inhoudelijke thema's binnen de opleiding te realiseren. De leercoaches in de deeltijd zijn aantoonbaar competent om studenten te begeleiden, bijvoorbeeld bij de keuze voor en vormgeving van leeractiviteiten. Het panel is positief over de kruisbestuiving die hierin op gang is gekomen tussen de voltijd en de deeltijd. Het docententeam is gedreven en bevlogen en zeer betrokken bij de studenten, die erg positief zijn over de docenten.

## Onderwerp 4. Voorzieningen

### *Standaard 7 (Voorzieningen) Voldoet.*

Het panel ziet dat de opleidingsvoorzieningen in orde zijn en studenten in staat stellen om op een adequate manier de opleiding te volgen. De digitale leeromgeving Moodle biedt veel interactieve mogelijkheden om studenten te ondersteunen in hun leerproces. Studenten zijn positief over de voorzieningen die door de opleiding geboden worden.

### *Standaard 8 (begeleiding) Voldoet.*

De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten. Het auditpanel heeft vastgesteld dat de opleiding studentwelzijn en studentsucces hoog in het vaandel heeft staan.

Sleutelwoorden in de Ad-opleiding ITSM zijn in dit kader persoonlijk & dichtbij, binding en betrokkenheid. De opleiding biedt studenten een persoonlijke leeromgeving met passende begeleiding (ook in het geval van leren met een beperking). De informatievoorziening van de opleiding is adequaat. De studiebegeleiding bij de deeltijd is afgestemd op (veelal) werkende studenten die zelf verantwoordelijk zijn voor hun leerproces.

## Onderwerp 5. Kwaliteitszorg

### *Standaard 9 (kwaliteitszorg) Voldoet.*

De Ad-opleiding ITSM beschikt over een werkend kwaliteitszorgsysteem, aldus het auditpanel. Alle benodigde actoren – opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld – zijn betrokken bij het monitoren en verbeteren van de opleiding. Studenten hebben het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt en dat hun mening ertoe doet. Het panel juicht de ambitie van de opleiding toe om de al aanwezige formele kwaliteitscyclus sterker uit te bouwen zonder de informele kracht in de organisatie te verliezen.

## Onderwerp 6. Toetsing

### *Standaard 10 (Toetsing) Voldoet.*

Het auditpanel is van mening dat de Ad-opleiding ITSM voor zowel de voltijdopleiding als de deeltijdopleiding de toetsingssystematiek op valide en betrouwbare wijze heeft vormgegeven. Uitgangspunten en afspraken over toetsing en beoordeling zijn helder vastgelegd. Studenten hebben inzage in de toetsen en het toetsproces via de digitale omgeving. De kwaliteit van de toetsen is op orde.

De leerdoelen of leeruitkomsten van een onderwijseenheid zijn leidend voor de keuze van de toetsvorm. Voorbeelden van toetsvormen in de voltijdopleiding zijn onder meer schriftelijke tentamens, presentaties, het demonstreren van technische vaardigheden en beroepsproducten in combinatie met schriftelijke verslagen. In de deeltijdopleiding is er met name sprake van portfoliotoetsing in combinatie met een assessment. Het auditpanel vindt dit een passende vorm van toetsing voor het aantonen van de leeruitkomsten.

Het komen tot meer samenhangende en op elkaar afgestemde (grotere) eenheden voor integrale toetsing is een ambitie die de voltijdopleiding verder vorm wil geven de komende jaren. Het auditpanel steunt deze ambitie van de opleiding. De volgende stap is concrete uitwerking van deze visie in de vorm van strategie en executieplan.

De examencommissie is volgens het panel voldoende toegerust voor haar taken en is *in control*. De commissie wordt bij het borgen van de kwaliteit van toetsing ondersteund door een proactieve toetscommissie.



## **Onderwerp 7. Gerealiseerde leerresultaten**

*Standaard 11 (Gerealiseerde leerresultaten) Voldoet.*

De studenten realiseren de beoogde leerresultaten op Ad-niveau, zo concludeert het panel. De opleiding geeft studenten de mogelijkheid om een volgende stap te maken in hun professionele loopbaan. Alumni en het werkveld bevestigen dit. De eindpapers van zowel de voltijd als de deeltijd reflecteren volgens het panel de gerealiseerde leerresultaten van de student.

### **Algemene conclusie:**

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

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter op 5 oktober 2023.

### 3. INLEIDING

Dit rapport is een weergave van de uitgebreide opleidingsbeoordeling van de Associate degree-opleiding IT Service Management (ITSM) van Hogeschool Inholland. De opleiding is op 24 en 25 april 2023 gevisiteerd, tezamen met de hbo-bacheloropleiding Business IT & Management (BIM). Het oordeel over deze laatste opleiding is weergegeven in een apart rapport.

Dit rapport behandelt achtereenvolgens de bevindingen, overwegingen en conclusies van het auditpanel over de betreffende opleiding op elf kwaliteitsstandaarden, gegroepeerd naar 'beoogde leerresultaten', 'programma', 'personeel', 'voorzieningen', 'kwaliteitszorg', 'toetsing' en 'gerealiseerde leerresultaten'. Het auditpanel heeft voor de beoordeling het beoordelingskader van de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (hierna: NVAO) gebruikt.

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

De Associate degree opleiding (Ad) IT Service Management (ITSM) en de bacheloropleiding Business IT & Management (BIM) maken deel uit van het domein Techniek, Ontwerpen en Informatica (TOI). Binnen dit domein studeren ruim 3100 studenten aan twaalf Ad- en bacheloropleidingen. Drie van deze opleidingen zijn Engelstalig. De opleidingen zijn gevestigd op de locaties Alkmaar, Delft, Diemen en Haarlem. De opleidingen Ad ITSM, BIM, Technische Informatica, Informatica/Information Technology en Applied Mathematics - Data Science vormen samen het cluster van IT-opleidingen. Per 1 september 2023 wordt hier de nieuwe Ad Cybersecurity bijgevoegd.

Aan het domein is het Research and Innovation Centre Techniek, Ontwerpen en Informatica (RIC-TOI) verbonden. Onderzoek vindt plaats binnen vier onderzoekslijnen: Biomimicry, Composiet, Data Driven Smart Society en Robotica. RIC-TOI draagt bij aan het onderwijs en aan de professionalisering van het medewerkers; onder andere door het verzorgen van (gast)lessen, een bijdrage aan de onderzoeksleerlijn en door participatie van docenten en studenten in het onderzoek binnen het RIC.

#### **Karakteristiek opleiding Business IT & Management**

De tweejarige Ad-opleiding ITSM is recent voortgekomen uit specifieke vragen uit het werkveld en is ontwikkeld in samenwerking met het ROC van Amsterdam. De voltijdopleiding is gestart in 2018; de deeltijdopleiding volgde in 2020. De opleiding is bedoeld voor studenten die werkzaam worden in het beheer en onderhoud van IT en dan met name de dienstverlening richting de business. Afgestudeerden kunnen coördinerende of leidinggevende taken uitvoeren, meestal op of rond een service desk. Zij zijn verantwoordelijk voor het goed functioneren van IT-systemen van een organisatie en dragen bij aan de efficiency van bedrijfsprocessen.

Het vakgebied ITSM verschuift van service management naar service intelligence (skilled service desk) en wordt een meer strategische afdeling en activiteit, die een wezenlijke bijdrage levert aan de bedrijfsdoelstellingen, in plaats van aan IT-doelstellingen. Denk hierbij aan service request management, knowledge management, IT-asset management, incident management, problem management en change management. Dit vraagt om andere (technische) kennis en vaardigheden dan het meer operationele service management van nu. In deze rol wordt het steeds belangrijker om partners van IT-oplossingen aan te kunnen sturen om op die manier de gebruiker te ondersteunen. Dit vraagt veel meer op het gebied van communiceren, van het identificeren wie de stakeholders bij een bepaald probleem zijn en het overzicht behouden van een steeds complexer wordende IT-omgeving. De opleiding besteedt dan ook veel aandacht aan het integreren van Professional Skills in het programma.

De Ad-opleiding ITSM wordt zowel in voltijd als in deeltijd aangeboden op de locatie Diemen. Voor de studenten die het ITSM-diploma hebben gehaald, is het mogelijk om door te stromen

naar de hbo-bacheloropleiding BIM en om in twee jaar, via een schakelprogramma, het bachelordiploma te halen.

De belangrijkste ambitie voor de voltijdopleiding ITSM – dit geldt ook voor de voltijdopleiding BIM – betreft het iteratief verder ontwikkelen van het projectonderwijs met het werkveld om zodoende ook de doorstroom van studenten en hun betrokkenheid bij de beroepspraktijk te bevorderen. Voor ITSM-deeltijd is de belangrijkste ambitie om zowel het team als de studenten verder te bekwamen in het werken met leeruitkomsten en het valideren daarvan.

#### **Opvolging aanbevelingen vorige accreditatie**

In 2016 is de voltijdopleiding door de NVAO beoordeeld als 'Toets Nieuwe Opleiding' (TNO). Het toenmalige panel gaf de opleiding een positief oordeel met een aantal voorwaarden die onder meer betrekking hadden op de studeerbaarheid van de opleiding (standaard 5). De opleiding heeft aan deze voorwaarden voldaan en in 2018 kwam het panel met een positief advies. Daarmee is er reeds opvolging gegeven aan de geconstateerde punten.

## 4. OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

### 4.1. Beoogde leerresultaten

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

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

#### Bevindingen

De beoogde leerresultaten van de Ad-opleiding ITSM beschrijven aantoonbaar het Associate degree-niveau, zoals gedefinieerd in het Nederlands kwalificatieraamwerk en de oriëntatie van de opleiding. Dit wordt geborgd, doordat de Ad-opleiding zich baseert op de landelijke domeinbeschrijving HBO-i. Dit is een landelijk kader voor de eindkwalificaties op Associate degree, Bachelor en Professional master niveau voor afgestudeerden van Nederlandse ho-opleidingen in het ICT-domein. In deze domeinbeschrijving worden de eindkwalificaties van de opleidingen vanuit drie invalshoeken beschreven:

1. hoofdactiviteiten<sup>1</sup> (wat doet een ICT'er?);
2. architectuurlagen (binnen welke context?);
3. beheersingsniveaus (hoe complex?).

Hiermee krijgt de domeinbeschrijving het uiterlijk van een (competentie)kubus. De beroepstaken, de beoogde leeruitkomsten, bevinden zich op het kruispunt tussen de hoofdactiviteiten, de architectuurlagen en de beheersingsniveaus.

De ITSM-professional opereert in vier van de architectuurlagen die in de HBO-i domeinbeschrijving geïdentificeerd zijn – te weten: gebruikersinteractie, organisatieprocessen, infrastructuur en software – maar de kern voor de ITSM-opleiding ligt in de architectuurlaag 'Organisatieprocessen'. Ten aanzien van het niveau onderscheidt de HBO-i domeinbeschrijving vier opeenvolgende beheersingsniveaus: taakgericht, probleemgericht, situatiegericht en professiegericht. De Ad-opleiding richt zich met name op de beheersingsniveaus taakgericht en probleemgericht. Er kunnen hierin verschillen zijn binnen de verschillende architectuurlagen en hoofdactiviteiten. Daarnaast geldt dat Inholland – in lijn met de relevante (inter)nationale referentiekader – de Ad-competenties formuleert op het niveau 'professionaliseringsbekwaam'. Hierdoor bestaat er een duidelijk verschil met het eindniveau van de bacheloropleiding BIM ('startbekwaam').

Naast vakinhoudelijke expertise zijn ook in toenemende mate professional skills vereist. In de domeinbeschrijving HBO-i zijn daarom professional skills geformuleerd in vier aandachtsgebieden. Hogeschool Inholland kiest voor een 'Inholland professional' die maatschappelijk betrokken is, kritisch en onderzoekend. In lijn hiermee kiest de Ad-opleiding ITSM ervoor om de professional skills uit de domeinbeschrijving expliciet te benoemen in haar leerdoelen. Het gaat hierbij om vier aspecten: toekomstgericht organiseren, onderzoekend probleem oplossen, persoonlijk leiderschap en doelgericht interacteren. Het beheersingsniveau

---

<sup>1</sup> De vijf hoofdactiviteiten zijn: analyseren, adviseren, ontwerpen, realiseren en manage & controle.

van de activiteit is bepalend voor het niveau waarop de student geacht wordt te acteren met zijn professional skills.

Voor de voltijdopleiding zijn de hoofdactiviteiten geformuleerd als competenties met bijbehorende beheersingsindicatoren. Voor de deeltijd zijn er Eenheden van Leeruitkomsten (EvL's) en leeruitkomsten geformuleerd (zie ook standaard 3). De deeltijdopleiding van de bachelor BIM, die reeds werkte met leeruitkomsten, heeft hierbij gefungeerd als blauwdruk (uiteeraard met enkele aanpassingen). In het vierde semester van de deeltijd, dat de bouwstenen professionele ontwikkeling en afstuderen bevat, wordt nog wel gewerkt met competenties. In studiejaar 2023-2024 wordt dit aangepast naar werken met leeruitkomsten. Ook de voltijdopleiding oriënteert zich op het werken met leeruitkomsten. In studiejaar 2022-2023 is de voltijd reeds gestart met een eerstejaars project, gebaseerd op leeruitkomsten. Het auditpanel juicht deze ontwikkeling toe.

#### *Profilering*

De ITSM-professional die Hogeschool Inholland wil opleiden, is een breed onderlegde professional met technische vaardigheden en een flinke dosis soft skills. Hij is geen IT-expert, maar is een goede gesprekspartner op veel IT-onderwerpen. Zijn kracht zit in het vertalen van zijn brede kennis naar de organisatie, gebruikers en externe leveranciers. Hij is communicatief (zowel schriftelijk als mondeling) en empathisch sterk, heeft een groot probleemoplossend en adaptief vermogen en heeft goed inzicht in de doelen en processen van de organisatie. Hij kan goed omgaan met veeleisende ("lastige") klanten, heeft een scherp gevoel voor prioriteiten, is analytisch, systematisch en resultaatgericht, kan schakelen op verschillende niveaus, kan omgaan met tegenstrijdige belangen en is stressbestendig. Hierbij houdt hij altijd het hogere doel in de gaten, kan hij kosten en baten goed tegen elkaar afwegen, kan hij zowel zelfstandig als in een team opereren en is hij gericht op het optimaliseren van de dienstverlening. De opleiding volgt verder de visie van Hogeschool Inholland, zoals deze is geformuleerd in het strategisch plan 2022-2027. Hierin staat dat de hogeschool professionals wil opleiden die niet alleen hun weg weten te vinden in een continu veranderende wereld, maar ook in staat zijn de toekomstige samenleving actief, creatief, doelgericht en zelfbewust vorm te geven.

#### *Internationale oriëntatie*

In het ICT-domein is het internationale karakter van de arbeidsmarkt een belangrijk aspect bij het opleiden van professionals. De opleiding geeft aan in haar zelfevaluatie dat IT bij uitstek een internationaal vakgebied is waarin weinig onderscheid is tussen het nationale en internationale vakgebied. Bijna automatisch is internationalisering daarmee onderdeel van de opleiding. De opleiding ITSM heeft veel aandacht voor het ontwikkelen van de eigen professionaliteit. Hiervan valt, zo geeft de opleiding aan, ook het ontwikkelen van een eigen passende werkhouding. Van afgestudeerden wordt onder meer verwacht dat zij effectief in een situatie met meerdere stakeholders kunnen (i) communiceren in een interculturele omgeving en (ii) samenwerken in een intercultureel (project)team.

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

In het HBO-i werken de landelijke hbo-opleidingen in het domein ICT samen. Iedere paar jaar wordt het beroepsprofiel in samenwerking met vertegenwoordigers van enkele tientallen organisaties – waaronder bedrijven, overheidsinstellingen en brancheverenigingen – bijgewerkt en actueel gehouden. Voor de eigen inkleuring overlegt de opleiding ITSM van Inholland – samen met de bacheloropleiding BIM – vervolgens met haar beroepenveldcommissie (BVC). Het auditpanel heeft gesproken met een vertegenwoordiging van de BVC en heeft vastgesteld dat deze commissie systematisch adviseert over ontwikkelingen in het werkveld en meedenkt over de richting van de opleiding.

### **Weging en Oordeel**

Zowel de voltijd als de deeltijd hebben hun beoogde leerresultaten afgeleid van het HBO-i domeinprofiel. De voltijdopleiding heeft de domeinbeschrijving uitgewerkt in competenties met bijbehorende beheersingsindicatoren; de deeltijd heeft leeruitkomsten en Eenheden van Leeruitkomsten geformuleerd. Door het volgen van het HBO-i profiel wordt het Associate degreeniveau reeds geborgd. Dit geldt ook voor de aansluiting bij de actuele eisen die vanuit het beroepenveld worden gesteld aan de inhoud van de ITSM-opleiding. Daarnaast borgt de Ad-opleiding ook het niveau door de competenties – in lijn met relevante (inter)nationale referentiekaders – op het niveau 'professionaliseringsbekwaam' te formuleren.

De opleiding heeft in haar profiel ook aandacht voor de ontwikkeling van het onderzoekend probleemoplossend vermogen en voor de internationale oriëntatie. Bij het laatste aspect gaat het – zowel bij de voltijd als de deeltijd – om het ontwikkelen van een passende werkhouding om effectief te kunnen communiceren en samen te werken in een interculturele omgeving. De opleiding ITSM gebruikt haar contacten met het werkveld – en in het bijzonder haar beroepenveldcommissie – voor het onderhoud van het eigen profiel en het programma.

Het auditpanel beoordeelt standaard 1 als 'voldoet'.

## 4.2. Programma

### **Standaard 2 (programma-oriëntatie): Het programma maakt het mogelijk om passende (professionele of academische) onderzoeks- en beroepsvaardigheden te realiseren.**

Toelichting NVAO: Het programma sluit aan bij de actuele (internationale) ontwikkelingen, eisen en verwachtingen in het beroepenveld en in het vakgebied. Academische vaardigheden en/of onderzoeks- en/of beroepsgerichte competenties krijgen invulling op een wijze die past bij de oriëntatie en het niveau van de opleiding.

### **Bevindingen**

Het auditpanel is van mening dat de Ad-opleiding ITSM de actualiteit van het programma in voldoende mate borgt. Door de interactie met de beroepspraktijk houdt de opleiding zicht op actuele trends en ontwikkelingen. Naast de beroepenveldcommissie, reeds genoemd bij standaard 1, spelen ook andere werkveldpartners hierin een belangrijke rol. Het panel heeft met diverse werkveldvertegenwoordigers gesproken tijdens de audit. Zij zien dat onderwerpen die zij inbrengen, indien mogelijk, een plek krijgen in het programma.

In de opleiding neemt het lab- en projectonderwijs<sup>2</sup> een steeds grotere plek in (zie ook standaard 3). In het labonderwijs werken studenten, docenten en organisaties samen aan vraagstukken, passend bij een bepaald thema. Studenten leren op deze wijze vanaf dag één hoe het is om in de latere beroepspraktijk te werken en wat daar gevraagd wordt. Ook docenten komen hiermee in een permanente leersituatie terecht en blijven actueel verbonden met de beroepspraktijk. Studenten geven in het studentenhoofdstuk en in het auditgesprek aan dat zij de interactie met het werkveld als zeer waardevol ervaren. *“Je krijgt meer mee van het bedrijfsleven”*, aldus een van de studenten.

In de deeltijd is de interactie met de beroepspraktijk een vast gegeven, aangezien het didactisch concept is gestoeld op het aantonen/realiseren van leeruitkomsten in de beroepspraktijk via zogeheten action learning opdrachten (zie ook standaard 3). Studenten voeren in de regel deze opdrachten uit in hun eigen baan/werkomgeving, maar dit kan ook een vereniging of club zijn, de werkomgeving van een medestudent of een andere organisatie uit het netwerk van de student of de opleiding.

### *Ontwikkeling beroeps- en onderzoeksvaardigheden*

Het panel stelt vast dat de ontwikkeling van beroeps- en onderzoeksvaardigheden meer dan voldoende is aangetoond in het programma. Zoals in standaard 1 is gesteld, legt de opleiding ITSM extra nadruk op ‘professional skills’. De ontwikkeling van beroepsvaardigheden krijgt niet alleen invulling in de doorgaande leerlijn ‘Professional Skills’. Ook op andere plaatsen in het curriculum komen de professional skills terug, zoals in het hierboven genoemde lab- en projectonderwijs en de praktijkstage.

Studenten zijn positief over de ontwikkeling van hun beroepsvaardigheden. Zij noemen onder meer de aandacht in het programma voor samenwerken en professioneel handelen. Studenten gaven in de auditgesprekken aan dat ze het samenwerken binnen een projectgroep in het begin soms lastig vonden, maar dat ze door de docenten hierin goed begeleid worden. Ze vertelden dat er veel aandacht was voor het leren aanspreken van elkaar en het omgaan met feedback. Ook werden zij gecoacht in het omgaan met een externe opdrachtgever en de manier waarop je je presenteert. Voltijdstudenten krijgen in dit kader het vak ‘Presenteren en interviewen’, waarbij de nadruk ligt op mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.

---

<sup>2</sup> De opleiding noemt projectonderwijs ‘labonderwijs’, wanneer projecten uitgevoerd worden voor en met externe opdrachtgevers.

Via de leerlijn 'Professional Skills' is er ook aandacht voor de ontwikkeling van het onderzoekend vermogen. Onderzoekend probleemoplossen, zo geeft de opleiding aan, betreft ICT-opdrachten kritisch vanuit verschillende perspectieven kunnen beschouwen, problemen identificeren, het vinden van een effectieve aanpak en het komen tot passende oplossingen. Om dit te bewerkstelligen zijn er in de voltijdopleiding aparte onderzoeksmodules heeft, waarbij er aandacht is voor (het toepassen van) de onderzoekscyclus en het ontwikkelen van onderzoeksvaardigheden (zoals het formuleren van onderzoeksvragen en het doen van literatuuronderzoek). Daarnaast komt de ontwikkeling van het onderzoekend vermogen geïntegreerd terug in het programma, bijvoorbeeld bij de projecten. Bij de deeltijd is het onderzoekend vermogen integraal onderdeel van de leeruitkomsten. De action learning opdrachten dagen studenten uit tot kritisch en methodisch denken. Bij het afstuderen werkte de deeltijdopleiding, zoals is aangegeven, ten tijde van de audit nog met competenties. Hierbij staat onder meer de competentie 'Onderzoeken' centraal.

### **Weging en Oordeel**

De opleiding biedt een praktijkgericht programma waarin studenten passende onderzoeks- en beroepsvaardigheden kunnen realiseren. In het lab- en projectonderwijs werken voltijdstudenten, docenten en organisaties samen aan actuele vraagstukken. Studenten – en ook docenten – komen hiermee in een leersituatie terecht waarbij zij op de hoogte blijven van trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk en van standaarden en technieken die daar worden toegepast. In de deeltijd is de interactie met de beroepspraktijk een vast gegeven, aangezien het didactisch concept is gestoeld op het aantonen/realiseren van leeruitkomsten in de beroepspraktijk. Het panel vindt de focus die de opleiding heeft op professionele vaardigheden sterk. Dit uit zich onder meer in de aandacht in het programma voor samenwerken en communicatieve vaardigheden. Op basis van bovenstaande oordeelt het auditpanel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 2.



**Standaard 3 (programma-inhoud): De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde leerresultaten te bereiken.**

Toelichting NVAO: De leerresultaten zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma.

## Bevindingen

### *Koppeling leerresultaten – programma*

De opleiding ITSM heeft voor zowel de voltijd als de deeltijd een dekkingsmatrix uitgewerkt die beschrijft welke bouwstenen en activiteiten uit de hbo-i domeinbeschrijving als basis dienen voor welke projecten, vakken en trainingen (voltijd) en action learning opdrachten, kennis- en technische toetsen (deeltijd) in de verschillende leerjaren. Per onderwijseenheid – of dit nu een module is bij de voltijd of een action learning opdracht bij de deeltijd – heeft de opleiding leerdoelen geformuleerd. Uit de documentatie geldt dat de leerdoelen van het programma alle beoogde leerresultaten afdekken.

### *Opbouw en inhoud programma*

De opleiding ITSM hanteert voor zowel de voltijd als de deeltijd een semesterstructuur van 20 weken, verdeeld in twee periodes van tien weken. De semesters hebben als leidraad een herkenbaar thema uit de beroepspraktijk, te weten 'Operational Service Management', 'Tactical Service Management' en 'Business & Service Management'. Hieronder geven we een toelichting op de verdere invulling bij de voltijd en de deeltijd.

Voltijd	Deeltijd
De voltijd baseert haar onderwijs op het leerlijnenmodel van De Bie en De Kleijn (de Bie & de Kleijn, 2004). De opleiding wil in toenemende mate het lab- en projectonderwijs – de integrale leerlijn – de nadruk geven. Naast de projecten volgen studenten een aantal theoretische en vaardigheidsvakken. In deze vakken krijgen zij een stevige basis aan theorieën, modellen, instrumenten en vaardigheden aangereikt. Bij de opleiding ITSM ligt het accent op de werkzaamheden en activiteiten op en rond de servicedesk en het inrichten van een beheerorganisatie. In het programma komt dit tot uiting door naast technische vakken zoals Operating Systems Fundamentals, juist ook aandacht te hebben voor vakken die meer gericht zijn op communicatie en organisatie. In de projecten wordt met name het integreren van vakkennis en vaardigheden en vermogen tot samenwerken getoetst.	De deeltijd is gemodelleerd naar de eerder gestarte pilot flexibele deeltijdopleiding BIM. Action Learning opdrachten in combinatie met assessments vormen de ruggengraat van de deeltijd. Aan het meer operationele karakter van de Ad ITSM wordt recht gedaan door in de uitwerking van een Eenheid van Leeruitkomsten (30 EC) niet alleen een action learning opdracht (20 EC) en een kennistoets (5 EC) op te nemen, maar ook een technische vaardigheidentoets (5 EC). Zo moeten studenten in semester 2 bij het thema 'Tactical Service Management' aantonen dat zij een eenvoudig netwerk voor een klein bedrijf (MKB) kunnen ontwerpen, bouwen en beheren en een aanzet kunnen geven voor het beveiligen van het netwerk. Het vierde en laatste semester van 30 EC bevat de bouwstenen professionele ontwikkeling (portfolio) en afstuderen.

Studenten van beide varianten geven in het auditgesprek aan dat zij tevreden zijn over het programma. Voltijdstudenten geven in het studentenhoofdstuk aan dat de theorie soms een beetje verouderd is. Dit vinden zij niet erg. Het gaat, zo geven ze aan, om de manier van denken. "Als je kan modelleren met de ene techniek, dan kun je dat ook wel met een andere techniek." Deeltijdstudenten ervaren soms een spanningsveld tussen de thema's en datgene wat er speelt bij hun werkgever. Ze hebben wel een zekere mate van keuzevrijheid. Zo kunnen ze keuzes maken in de leervolgorde en kunnen ze zelf bepalen op welke manier ze welke leeruitkomst willen aantonen. De flexibiliteit zit met name in het 'hoe' en niet in het 'wat'.

### *Internationalisering*

De opleiding wil een ITSM-professional afleveren die kan communiceren en samenwerken in een interculturele omgeving. Om dit te realiseren is er bij de voltijd onder meer een apart vak 'Interculturele communicatie' (jaar 2). In deze cursus leren de studenten een bewustwording van hun eigen cultuur en die van anderen te ontwikkelen. Verschillende interculturele concepten en theorieën worden besproken. Daarnaast worden er verschillende praktische oefeningen gedaan die Interculturele Communicatie in verschillende settings weergeven. Deze worden klassikaal besproken. Een van de alumni gaf in het auditgesprek aan dat het vooral gaat om begrip voor de ander. Dit wordt tevens gestimuleerd, zo gaven studenten aan, door het hebben van een heterogene multiculturele groep studenten in de klas. Bij de deeltijd komt dit aan de orde in het 'Portfolio professionalisering'. Het auditpanel vindt dat de aandacht van de opleiding voor de internationale oriëntatie toereikend. Niettemin ziet het nog wel meer mogelijkheden.

### **Weging en Oordeel**

De beoogde leerresultaten die de Ad-opleiding ITSM hanteert, vormen het uitgangspunt voor de uitwerking van het curriculum van zowel de voltijd- als de deeltijdopleiding. Studenten die het hele curriculum doorlopen, kunnen zo alle leerresultaten – competenties en/of leeruitkomsten – ontwikkelen. De opleiding biedt een samenhangend programma aan, dat rekening houdt met de praktische aard van de opleiding en het vakgebied en tevens ruimte biedt aan theoretische verdieping. Beide varianten hanteren een opbouw in thematisch georiënteerde semesters. In de voltijd draait het programma om projecten, vakken en trainingen; bij de deeltijd kiest de opleiding voor action learning opdrachten, kennistoetsen en technische vaardigheidstoetsen. Het auditpanel is positief over de ontwikkeling om in de voltijd het projectonderwijs een nadrukkelijke plaats in het programma te geven. Ten slotte heeft het panel vastgesteld dat er in voldoende mate aandacht is voor het ontwikkelen van een passende werkhouding in een internationale en/of interculturele omgeving. Op basis van het bovenstaande beoordeelt het panel standaard 3 als 'voldoet'.

**Standaard 4 (programma-leeromgeving): De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde leerresultaten te bereiken.**

Toelichting NVAO: De vormgeving van het programma draagt bij aan de realisatie van de beoogde leerresultaten. De onderwijsleeromgeving bevordert dat studenten een actieve rol nemen in de vormgeving van het eigen leerproces (*student-centred*). De inrichting van de leeromgeving past bij de onderwijsvisie van de instelling. Indien het onderwijs in een andere taal dan het Nederlands wordt verzorgd, motiveert de opleiding deze keuze. Dit geldt ook indien de opleiding een anderstalige opleidingsnaam hanteert.

**Bevindingen**

Onderwijskundig is het programma van de voltijdopleiding gebaseerd op de ontwerpprincipes: actief leren, praktijkgericht leren en betekenisvol leren. Concreet betekent dit onder meer dat de beroepspraktijk vanaf jaar 1 in beeld wordt gebracht (zie ook standaard 2) en dat er wordt gewerkt met een mix van werk- en toetsvormen. De opleiding zet steeds meer in op samenwerkend leren, indien mogelijk in multidisciplinaire teams. Het auditpanel steunt deze ontwikkeling. Bij de deeltijd vindt leren plaats in een mix van de (beroeps)praktijk, de hogeschool en online. Zoals eerder is aangegeven, vormen action learning opdrachten de ruggengraat van de opleiding. Daarnaast krijgen studenten theorie aangeboden ter voorbereiding op de kennistoets. Dit gebeurt via e-learning (in de digitale leeromgeving), maar ook via groepsbijeenkomsten of workshops op locatie.

Formatief handelen neemt een belangrijke plaats in bij de voltijdopleiding. Door formatief handelen krijgen de docent en student inzicht in de ontwikkeling van de student, zodat ook duidelijk wordt wat de volgende stap in het leerproces kan zijn. De student wordt gestimuleerd om ook na te denken over zijn eigen aanpak en of het effectiever kan. Studenten krijgen niet alleen feedback van docenten, maar ook van betrokken werkveldpartners (bijvoorbeeld in hun rol als opdrachtgever bij het labonderwijs) en medestudenten (peerfeedback).

In de deeltijd bevordert de opleiding met haar begeleidingsmodel van leercoaching dat studenten een actieve rol nemen in de vormgeving van het eigen leerproces. Leercoaching is gericht op de ontwikkeling van zelfstandig leren en het vergroten van het zelfsturend vermogen. De leercoach ondersteunt studenten bij het realiseren van leeruitkomsten, bij voorkeur in samenwerking met de werkveldcoach, met behulp van online en contactonderwijs waarbij ook in leerteams wordt samengewerkt en peerfeedback onderdeel van het leerproces is.

De opleiding heeft ervoor gekozen om te werken met relatief kleine onderwijseenheden. Studenten vinden het programma op deze wijze overzichtelijk en studeerbaar. Zoals eerder is geschetst, streeft de opleiding ernaar om in haar programma projecten een groter aandeel te geven. Het flankerend onderwijs zal dan deels opgaan in de projecten. Het auditpanel is positief over de plannen om grotere onderwijseenheden te creëren. De eerste stappen hierin zijn reeds gemaakt. Het werken met grotere onderwijseenheden kan zorgen voor meer integratie en samenhang, aldus het panel, en kan daarmee bij studenten meer betekenis geven aan het leren. Ook biedt het mogelijkheden tot verdere flexibilisering. Deze overgang vergt een andere opstelling van zowel docenten als studenten. Het auditpanel vraagt hier aandacht voor.

**Weging en Oordeel**

De vormgeving van zowel de voltijd- als het deeltijdprogramma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde leerresultaten te bereiken. Het feit dat de beroepspraktijk vanaf jaar 1 in beeld is, werkt motiverend voor studenten. De voltijdopleiding hanteert een functionele mix van werkvormen. Zij gebruikt onder meer formatief handelen om ervoor te zorgen dat studenten zich bewust worden van en nadenken over hun eigen leerproces. Het didactisch concept van de deeltijdopleiding is afgestemd op de doelgroep. Leren vindt plaats in een mix van de (beroeps)praktijk, de hogeschool en online. De opleiding bevordert met haar begeleidingsmodel van leercoaching dat studenten een actieve rol nemen in de vormgeving

van het eigen leerproces. Het auditpanel is positief over de plannen van de opleiding om grotere onderwijseenheden te creëren. Deze overgang vergt een andere opstelling van zowel docenten als studenten. Het auditpanel vraagt hier aandacht voor.

Op basis van bovenstaande oordeelt het auditpanel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 4.

**Standaard 5: Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.**

Toelichting NVAO: De gehanteerde toelatingseisen zijn realistisch met het oog op de beoogde leerresultaten.

**Bevindingen**

De Ad-opleiding ITSM hanteert de wettelijke toelatingseisen bij de toelating van studenten. Hogeschool Inholland zet in op inclusief onderwijs en heeft kernwaarden als 'persoonlijk en dichtbij' hoog in het vaandel staan. Dat vertaalt zich in de Ad-opleiding ITSM in een persoonlijke aanpak richting de studenten. De opleiding zet in op een goede voorlichting. Zo geven studenten en docenten voorlichting tijdens open dagen en kunnen studiekeuzers een dag meelopen om te ervaren hoe het is om bij de opleiding te studeren. Daarnaast kiest de opleiding voor passende (individuele) begeleiding (zie ook standaard 8). Via een studiekeuzecheck bij aanmelding probeert de opleiding potentiële ondersteuningsbehoeften zo vroeg mogelijk te signaleren.

Specifiek voor de deeltijdopleiding is een intake(assessment) ontwikkeld. Hierin bepaalt de opleiding met de student de belangrijkste leerdoelen en kijkt zij welke kennis en kunde de student al in huis heeft. Per Eenheid van Leeruitkomsten wordt verkend hoe studenten deze kunnen realiseren en welke eerdere leeropbrengsten eventueel voor validering of het verlenen van vrijstellingen aan de examencommissie kunnen worden voorgelegd. Op deze manier kan er een persoonlijk leerplan gemaakt worden dat aansluit bij de kwalificaties van de instromende student. De afspraken worden vastgelegd in een leerovereenkomst waar Inholland, de student en – indien van toepassing – de werkgever een handtekening zetten.

Met een diploma van de Ad-opleiding ITSM kunnen studenten ook instromen in de bachelor BIM. Zij volgen dan een verkort programma van 120 EC. De curriculumcommissie heeft hiervoor een passend schakelprogramma opgesteld, dat door de examencommissie is vastgesteld. In het studentenhoofdstuk geven studenten die deze route hebben gevolgd, aan dat de overstap van ITSM naar BIM goed te doen is.

Studenten van beide varianten geven aan dat het beeld dat ze van tevoren hadden over de opleiding, overeenkomt met de werkelijkheid. Er wordt geen specifieke vooropleiding gevraagd, maar in het studentenhoofdstuk geven studenten aan dat je met een bepaalde technische en/of IT-achtergrond een voorsprong hebt bij de technische vakken. Niettemin zijn deze vakken ook zonder technische vooropleiding/achtergrond te doen, zo geven studenten aan.

**Weging en Oordeel**

De opleiding hanteert heldere toelatingseisen die overeenkomen met de wettelijke vereisten en investeert in een degelijke voorlichting en informatievoorziening. Om ervoor te zorgen dat het programma aansluit bij de kwalificaties van de instromende studenten maakt de opleiding onder meer gebruik van een studiekeuzecheck (voltijd) en een intakeassessment (deeltijd). Deze instrumenten gecombineerd met een op maat begeleiding zorgen ervoor dat de opleiding kan inspelen op de verschillen tussen studenten in kennis, ervaring, tijd, loopbaandoelen en omstandigheden. Bij de deeltijd maken de opleiding en de student vooraf expliciete, inhoudelijke afspraken over de invulling van het individuele opleidingstraject per eenheid van leeruitkomsten en de begeleiding daarvan door de docent. Op basis van bovenstaande oordeelt het auditpanel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 5.

### 4.3. Personeel

**Standaard 6: Het docententeam is gekwalificeerd voor de inhoudelijke en onderwijskundige realisatie van het programma en de omvang ervan is toereikend.**

Toelichting NVAO: De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen. Docenten beschikken over voldoende beheersing van de taal waarin zij doceren. Het personeelsbeleid draagt daar aan bij. Er is voldoende personeel beschikbaar om de opleiding te verzorgen en de studenten te begeleiden.

#### Bevindingen

Het kernteam bestaat uit 20 docenten en heeft, inclusief externen, een omvang van ongeveer 16 fte. Docenten werken vaak voor zowel de Ad-opleiding ITSM als de hbo-bacheloropleiding BIM. De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen. De docenten zijn inhoudelijk expert, didactisch geschoold (BDB, BKE, SKE<sup>3</sup>) en veel docenten hebben relevante werkervaring en goede connecties met het werkveld. Dat het merendeel van de docenten actief is geweest in het werkveld of dit nog steeds is, helpt vanzelfsprekend bij het actueel houden van de lessen. Studenten zijn, zo blijkt uit de NSE 2022 en uit de auditgesprekken, zeer positief over de docenten. Zij waarderen onder andere de kennis die de docenten hebben van de beroepspraktijk en hun inhoudelijke deskundigheid.

Het auditpanel heeft verder vastgesteld dat de Ad-opleiding ITSM meer dan voldoende aandacht heeft voor docentprofessionalisering. Inholland biedt een scala aan trainingen aan die, in overleg met de opleidingsmanager, gevolgd kunnen worden. Zo heeft een aantal docenten de training didactisch tekenen gevolgd. Daarnaast is er scholingsbudget voor docenten die zich in een bepaald vakgebied verder willen ontwikkelen. Recente voorbeelden van trainingen en cursussen hebben te maken met Python, Design Thinking, Business Intelligence met Power BI, Advanced Data Modelling, Working with business processes en het logisch datawarehouse. Daarnaast worden diverse congressen bezocht, zoals Toetsen en Examineren in het Hoger Onderwijs en de Datawarehousing & BI Summit. Docenten delen de opgedane kennis met elkaar. Dit gebeurt zowel formeel, bijvoorbeeld tijdens hei- en studiedagen, als informeel.

Het auditpanel heeft een hecht, betrokken en gedreven team aangetroffen. Wat de boventoon voerde in de auditgesprekken, was de grote betrokkenheid van docenten bij hun studenten. Dit wordt bevestigd door de studenten. Deze betrokkenheid – in combinatie met veel kwetsbare studenten – is een van de factoren, zo wordt gesteld in het zelfevaluatie rapport, dat docenten een hoge werkdruk ervaren. Het management is hier alert op. Docenten spreken elkaar wekelijks en delen met elkaar hoe het gaat. Ze geven in het auditgesprek aan ook goed op elkaar te letten en elkaar te helpen, indien nodig.

Bij standaard 4 is aangegeven dat er in de deeltijd gebruik wordt gemaakt van leercoaching. Het panel heeft geconstateerd dat de opleiding sterk heeft ingezet op de professionalisering van de leercoaches in de deeltijd. De leercoaches hebben gezamenlijk een trainingstraject doorlopen om zich te ontwikkelen in coaching en portfolio-begeleiding. Docenten geven in het auditgesprek aan dat het waardevol was; ook om onderlinge inzichten te delen. Nieuwe leercoaches werken altijd onder begeleiding van en daarna samen met ervaren leercoaches om het concept goed te borgen. Het auditpanel is positief over de kruisbestuiving die op gang komt tussen de voltijd en de deeltijd. In het auditgesprek gaven docenten van de voltijd en de deeltijd aan dat ze van elkaar leren. De andere manier van samenwerken met studenten in de deeltijd past ook bij het lab- en projectonderwijs dat in de voltijd een steeds belangrijkere plaats inneemt, zo geven docenten aan in het auditgesprek.

<sup>3</sup> Basiskwalificatie Didactische Bekwaamheid (BDB), Basis en Senior Kwalificatie Examinering (BKE en SKE)

**Weging en Oordeel**

De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding ITSM te verzorgen. Hun kwalificaties maken het goed mogelijk om het brede spectrum aan inhoudelijke thema's binnen de opleiding te realiseren. De leercoaches in de deeltijd zijn aantoonbaar competent om studenten te begeleiden, bijvoorbeeld bij de keuze voor en vormgeving van leeractiviteiten. Het panel is positief over de kruisbestuiving die hierin op gang is gekomen tussen de voltijd en de deeltijd. Het docententeam is gedreven en bevlogen en zeer betrokken bij de studenten, die erg positief zijn over de docenten. Op basis van bovenstaande oordeelt het auditpanel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 6.

## 4.4. Voorzieningen

### **Standaard 7: De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.**

Toelichting NVAO: De huisvesting van de opleiding en de voorzieningen passen bij de beoogde leerresultaten en de onderwijsleeromgeving.

#### **Bevindingen**

De fysieke voorzieningen zijn volgens het panel toereikend om het programma tot uitvoering te brengen. Studenten zijn over het algemeen tevreden over de fysieke voorzieningen. De opleiding in Diemen verhuist in de zomer van 2024 naar de nieuwe Inholland-locatie in Amsterdam (Sluisbuurt). Dit nieuwe gebouw biedt volop mogelijkheden om de visie op onderwijs te faciliteren en om het communitygevoel dat de opleiding belangrijk vindt, nog verder te versterken.

Voor ITSM-studenten geldt dat zij gebruik kunnen maken van computerlabs die de IT-opleidingen in eigen beheer hebben. De labs hebben een separaat lokaal netwerk, zodat studenten zelf software kunnen installeren zonder risico dat ze het bredere hogeschoolnetwerk plat leggen. Het maakt het voor studenten en docenten mogelijk om met hele specifieke software in een bepaalde periode te kunnen werken en dingen uit te proberen.

De opleiding maakt – voor zowel de voltijd als de deeltijd – gebruik van de digitale leeromgevingen Moodle. Het platform biedt veel interactieve mogelijkheden om studenten te ondersteunen in hun leerproces.

#### **Weging en Oordeel**

Het panel ziet dat de opleidingsvoorzieningen in orde zijn en studenten in staat stellen om op een adequate manier de opleiding te volgen. De digitale leeromgeving Moodle biedt veel interactieve mogelijkheden om studenten te ondersteunen in hun leerproces. Studenten zijn positief over de voorzieningen die door de opleiding geboden worden. Op basis van bovenstaande oordeelt het auditpanel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 7.



**Standaard 8: De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.**

Toelichting NVAO: Studenten ontvangen een passende begeleiding (ook in het geval van een functiebeperking). De informatievoorziening van de opleiding is adequaat.

**Bevindingen***Studiebegeleiding*

Bij de voltijdopleiding ondersteunen studieloopbaanbegeleiders (SLB'ers) studenten bij hun studievoortgang en hun professionalisering. Het karakter van de begeleiding verschuift gedurende de studie van sturing via coaching naar zelfsturing. Het SLB-programma bestaat uit zowel individuele gesprekken als groepsgesprekken en behandelt onderwerpen als beroepsoriëntatie, studievaardigheden (motivatie, plannen/timemanagement, leerstrategieën, omgaan met studiestress etc.) en professionele vaardigheden (projectmatig samenwerken, conflicthantering, interviewen, solliciteren etc.).

Zoals eerder is gesteld, zet hogeschool Inholland in op inclusief onderwijs en heeft zij kernwaarden als 'persoonlijk en dichtbij' hoog in het vaandel staan. Studiebegeleiding is niet alleen de verantwoordelijkheid van de studiebegeleider, zo stelt de opleiding, maar van het hele docententeam. Dat vertaalt zich in de begeleiding, zo zag het auditpanel, in een persoonlijk aanpak die studenten voelen en die ook actief door het docententeam wordt uitgedragen. Er gaat veel aandacht uit naar "binden en boeien" en het creëren van een community gevoel; dit alles onder het motto "zonder relatie geen prestatie". Voor studenten die dat nodig hebben, is maatwerk mogelijk. Dit wordt, indien van toepassing, verzorgd door een langstudeercoördinator, decanen, de studiecoach+ (specialistische begeleiding) en het studentsuccescentrum. Ook zet de opleiding vanaf 2020-2021 tweedejaarsstudenten in als 'studentbuddy' voor de eerstejaars. Ten slotte zet de opleiding voor specifieke groepen studenten (studenten)netwerken op, zoals voor vrouwen in de IT.

*Informatievoorziening*

Studenten vinden alle studiematerialen op de digitale leeromgeving Moodle. Op IRIS, het Inholland-intranet, staat onder andere informatie over de digitale bibliotheek, het decanaat en de diverse organisatieonderdelen en commissies. Via de Inholland app, grote monitoren in de gebouwen en via e-mail worden ziekmeldingen van docenten bekendgemaakt. Ook wordt er een WhatsApp-groep van klassenvertegenwoordigers en docenten aangemaakt, zodat studenten snel bereikt kunnen worden met name in het geval van roosterwijzigingen.

Zoals eerder is gesteld, worden in de deeltijd de studenten begeleid door leercoaches. De leercoach is procesbegeleider vanuit de opleiding bij de action learning opdrachten, geeft feedback op tussenproducten en is eerste aanspreekpunt voor de student. De begeleiding is toegesneden op de situatie van de student en persoonlijk van aard. De leercoaches plannen individuele gesprekken in met de studenten over studievoortgang en keuzes in de opleiding.

**Weging en Oordeel**

De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten. Het auditpanel heeft vastgesteld dat de opleiding studentwelzijn en studentsucces hoog in het vaandel heeft staan. Sleutelwoorden in de Ad-opleiding ITSM zijn in dit kader persoonlijk & dichtbij, binding en betrokkenheid. De opleiding biedt studenten een persoonlijke leeromgeving met passende begeleiding (ook in het geval van leren met een beperking). De informatievoorziening van de opleiding is adequaat. De studiebegeleiding bij de deeltijd is afgestemd op (veelal) werkende studenten die zelf verantwoordelijk zijn voor hun leerproces. Gelet op het bovenstaande komt het auditpanel bij deze standaard tot het oordeel 'voldoet'.

## 4.5. Kwaliteitszorg

### **Standaard 9: De opleiding kent een expliciete en breed gedragen kwaliteitszorg, bevordert de kwaliteitscultuur en is gericht op ontwikkeling.**

Toelichting NVAO: De opleiding organiseert effectieve periodieke feedback die de realisatie van de beoogde leerresultaten ondersteunt. Bij bestaande opleidingen vinden geëigende verbeteringen plaats naar aanleiding van de uitkomsten van de vorige beoordeling. Hierbij worden passende evaluatie- en meetactiviteiten ingezet. De uitkomsten van deze evaluatie vormen aantoonbaar de basis voor ontwikkeling en verbetering. De opleiding legt intern verantwoording af over de bijdrage van de opleiding aan het realiseren van de strategische doelen van de instelling. Kwaliteitszorg verzekert realisatie van de beoogde leerresultaten. Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissies, medewerkers, studenten, alumni en het afnemende beroepenveld van de opleiding actief betrokken. De ontwerpprocessen en de erkenning en borging van de kwaliteit van de opleiding zijn in overeenstemming met de ESG. De opleiding publiceert accurate, betrouwbare en voor de doelgroepen goed toegankelijke informatie over de kwaliteit van de opleiding.

### **Bevindingen**

Binnen Inholland, het domein TOI en dus ook de opleiding wordt gewerkt op basis van de leidende principes volgens de PDCA-cyclus en de IMWR-cirkel<sup>4</sup>. Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemende beroepenveld van de opleiding actief betrokken. Iedere onderwijsperiode wordt zowel mondeling (o.a. binnen de SLB) als schriftelijk (via enquêtes) geëvalueerd. Op basis hiervan formuleert de opleiding actiepunten die met de verschillende stakeholders worden besproken en gemonitord. Alle informatie is beschikbaar op de Moodle-omgeving.

Studenten geven in het studentenhoofdstuk en in de auditgesprekken aan dat zij het gevoel hebben dat er naar hen geluisterd wordt en dat hun mening ertoe doet. Zij zijn op verschillende manieren betrokken bij de kwaliteit van de opleiding. Het meest prominent hierbij zijn de opleidingscommissie en het klassenvertegenwoordigersoverleg voltijd. Dit laatste overleg vindt een aantal keer per jaar plaats. Bij de deeltijd, waar geen vaste klassen zijn, maakt de opleiding gebruik van studentenpanels. Uit de gesprekken met leden van de opleidingscommissie constateert het panel dat de OC een duidelijke stem heeft. Het panel heeft ook voorbeelden gehoord dat de evaluaties input vormen voor het aanpassen en/of verbeteren van het onderwijs.

### **Weging en Oordeel**

De Ad-opleiding ITSM beschikt over een werkend kwaliteitszorgsysteem, aldus het auditpanel. Alle benodigde actoren – opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld – zijn betrokken bij het monitoren en verbeteren van de opleiding. Studenten hebben het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt en dat hun mening ertoe doet. Het panel juicht de ambitie van de opleiding toe om de al aanwezige formele kwaliteitscyclus sterker uit te bouwen zonder de informele kracht in de organisatie te verliezen. Op basis van deze situatie concludeert het panel dat de opleidingen voldoen aan de basiskwaliteit voor standaard 9

---

<sup>4</sup> De IMWR-cirkel – Inspireren, Mobiliseren, Waarderen en Reflecteren – is complementair aan de bestaande PDCA-cyclus. De cirkel geeft invulling aan meer mensgerichte, sociaal culturele aspecten die nodig zijn om een organisatie goed te laten functioneren.

## 4.6. Toetsing

### **Standaard 10: De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.**

Toelichting NVAO: De beoordeling is valide, betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. De kwaliteit van de tentaminering en examinering wordt voldoende gewaarborgd en voldoet aan de wettelijke deugdelijkheidsvereisten. De examencommissie oefent haar wettelijke bevoegdheid uit. De toetsen ondersteunen het eigen leerproces van de student.

### **Bevindingen**

In 'Toetsbeleid Domein Techniek, Ontwerpen en Informatica' (februari 2023) is helder vastgelegd welke uitgangspunten en afspraken de opleidingen in het domein TOI gezamenlijk delen over toetsing. Ook zijn de rollen, taken en verantwoordelijkheden beschreven van alle actoren die betrokken zijn bij de toetsing (denk aan: examinator, examencommissie en toetscommissie). De opleidings specifieke en concrete invulling van het domeintoetsbeleid heeft de Ad-opleiding ITSM weergegeven in haar eigen toetsplan en toetsprogramma.

Om de validiteit van de toets te garanderen maakt de opleiding bij elke schriftelijke toets een toetsmatrijs. Hierin staan de leerdoelen, de wijze van toetsen, het kennisniveau (Bloom), de cesuur en de weging van de onderdelen. Bij projecten, stage en afstuderen werkt de opleiding met een beoordelingsformulier, zodat studenten vooraf weten waarop ze beoordeeld worden. De toetsmatrijs en het beoordelingsformulier (soms in de vorm van een rubric) worden altijd in de studiehandleiding (op Moodle) geplaatst, zodat studenten vooraf weten hoe en op welke criteria zij beoordeeld worden.

De opleiding heeft voor zowel de voltijd als de deeltijd een degelijk toetsgebouw opgesteld, dat bestaat uit verschillende toetsvormen. De leerdoelen of leeruitkomsten van een onderwijseenheid zijn leidend voor de keuze van de toetsvorm. Een aantal voorbeelden bij de voltijd:

- Kennis wordt veelal afgetoetst met schriftelijke toetsen met meerkeuzevragen, open vragen, casusvragen of een combinatie daarvan. De opleiding gebruikt waar mogelijk Testvision om de toetsen digitaal te ontwikkelen en af te nemen.
- In de vaardighedenlijn kiest de opleiding voor toetsvormen waarbij studenten technische vaardigheden (zoals programmeren) of meer generieke hbo-vaardigheden (zoals presenteren en debatteren) kunnen demonstreren.
- Projecten worden vaak afgerond met een beroepsproduct, meestal in combinatie met een rapportage/verslag en een presentatie en/of verdediging van het opgeleverde product. Bij projecten worden studenten zowel als groep als individueel beoordeeld.
- De opleiding gebruikt in de studiebegeleiding en in sommige onderwijseenheden portfolio-toetsing, waarmee studenten een eigen leerproces inzichtelijk kunnen maken.

De deeltijd kent een drietal toetsen: (i) het meerkeuze tentamen voor de kennistoets, (ii) een assessment in combinatie met een demonstratie van technische vaardigheden voor de technische vaardigheden toets en (iii) de action learning opdrachten. De action learning opdracht wordt afgesloten met een assessment. Het assessment is een integrale beoordeling van de opgeleverde producten gedurende het semester. Het assessment duurt 30 minuten per student en kent een tweetal componenten:

1. een korte toelichting van de student op de opdracht. Dit kan zijn met een korte pitch, een adviesgesprek, een posterpresentatie of een andere vorm. Hierbij wordt zowel vorm als inhoud beoordeeld.
2. een criterium gericht interview door twee assessoren. De assessoren stellen verdiepende vragen, zowel over de afronding als het eindrapport/portfolio.

Als onderdeel van de afronding van de action learning opdracht schrijft de student daarnaast een reflectieverslag. Dit verslag wordt ingeleverd bij en besproken met de leercoach van de opleiding.

Bij standaard 4 is reeds aangegeven, dat formatief handelen een belangrijke plaats inneemt in de opleiding. Bij ieder (les)ontwerp is er aandacht voor formatief handelen en de feedbackloop. De opleiding zet onder meer oefentoetsen, peerfeedback en zelfassessments in. Studenten ervaren de feedback die ze ontvangen, als waardevol en geven aan dat ze er (uiteindelijk) van leren.

#### *Onderwijsontwikkeling*

De opleiding beschikt momenteel over een adequaat systeem van toetsing. Tegelijkertijd wil zij ervoor zorgen dat dit systeem toekomstbestendig is. Nieuwe ontwikkelingen – zoals het werken met echte opdrachtgevers, het werken met leeruitkomsten en het meer multidisciplinair samenwerken – vragen om manieren van toetsen en beoordelen die meer ruimte bieden, zo geeft de opleiding aan. In diverse documenten – het zelfevaluatie rapport, het jaarplan en het opleidingsprofiel van de opleiding – wordt de ambitie beschreven om te komen tot integratie van toetsen. Door bij elkaar passende vakken verder te integreren, zo geeft de opleiding aan, komen er – naast kleinere eenheden van toetsen – grotere samenhangende eenheden die, al dan niet individueel, getoetst worden. Het auditpanel steunt deze ambitie van de opleiding. Tegelijkertijd ziet het panel dat er in het team nog een stap gemaakt moet worden om de geschetste ambitie concreet vorm te geven. De opleiding zoekt naar een goede balans tussen meer geïntegreerd en praktijkgericht toetsen enerzijds en het individueel aftoetsen van kennis en vaardigheden anderzijds. De opleiding benut bij dit vraagstuk de ervaring die inmiddels is opgedaan in de deeltijdvariant van zowel de Ad-opleiding als de bachelor BIM.

Docenten stonden in het auditgesprek ook stil bij de houding van studenten. Door ook kleinere eenheden te toetsen wil de opleiding stimuleren, zo gaven docenten aan, dat studenten succes kunnen ervaren en dat daardoor het gevoel wordt versterkt dat ze competent zijn. Dit heeft vervolgens weer een positief effect op hun studiesucces. Studenten zijn gewend aan deze manier van toetsen en vinden het hebben van “*snelle succeservaringen*” prettig. Het auditpanel begrijpt dit, maar adviseert de opleiding om actief meerdere manieren te hanteren om het succesgevoel te versterken.

Het auditpanel stelt vast dat de examencommissie haar wettelijke taak naar behoren vervult. Het domein TOI heeft vier examencommissies. De Ad-opleiding ITSM valt onder de examencommissie ICT. De leden van de examencommissie hebben met elkaar voldoende kennis en ervaring met regelgeving, toetsen en beoordelen. Een toetscommissie borgt – onder mandaat van de examencommissie – de kwaliteit van de toetsing. Leden van de toetscommissie zijn actief in het ‘Netwerk Anders Kijken naar Toetsen’ van Inholland. Hierin wisselen opleidingen binnen Inholland kennis, ervaringen, good practices en valkuilen uit omtrent toetsen. Er is aandacht voor de borging van kwaliteit van de toetsing – validiteit, betrouwbaarheid en transparantie – maar ook voor de veranderende rol van de docent bij nieuwe onderwijs- en toetsconcepten. Daarnaast wordt er geparticipeerd in de werkgroep ‘Afstuderen op een andere wijze’ van de ICT-opleidingen. Het auditpanel vindt deze actieve betrokkenheid goed. Het geeft de leden van de commissie de mogelijkheid hun inzichten te verbreden, iets dat past bij de ambitie die de opleiding heeft.

#### **Weging en Oordeel**

Het auditpanel is van mening dat de Ad-opleiding ITSM voor zowel de voltijdopleiding als de deeltijdopleiding de toetsingssystematiek op valide en betrouwbare wijze heeft vormgegeven. Uitgangspunten en afspraken over toetsing en beoordeling zijn helder vastgelegd. Studenten hebben inzage in de toetsen en het toetsproces via de digitale omgeving. De kwaliteit van de toetsen is op orde.

De leerdoelen of leeruitkomsten van een onderwijseenheid zijn leidend voor de keuze van de toetsvorm. Voorbeelden van toetsvormen in de voltijdopleiding zijn onder meer schriftelijke tentamens, presentaties, het demonstreren van technische vaardigheden en beroepsproducten in combinatie met schriftelijke verslagen. In de deeltijdopleiding is er met name sprake van portfoliotoetsing in combinatie met een assessment. Het auditpanel vindt dit een passende vorm van toetsing voor het aantonen van de leeruitkomsten.

Het komen tot meer samenhangende en op elkaar afgestemde (grotere) eenheden voor integrale toetsing is een ambitie die de voltijdopleiding verder vorm wil geven de komende jaren. Het auditpanel steunt deze ambitie van de opleiding. De volgende stap is concrete uitwerking van deze visie in de vorm van strategie en executieplan.

De examencommissie is volgens het panel voldoende toegerust voor haar taken en is *in control*. De commissie wordt bij het borgen van de kwaliteit van toetsing ondersteund door een proactieve toetscommissie. Op basis van deze wegging komt het panel bij deze standaard tot het oordeel 'voldoet'.

## 4.7. Gerealiseerde leerresultaten

### **Standaard 11: De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten worden gerealiseerd.**

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

#### **Bevindingen**

Uit de gesprekken met het werkveld en alumni komt naar voren dat afgestudeerden van deze opleiding goed functioneren in de praktijk. Zichtbaar is dat afgestudeerden een volgende stap kunnen maken in hun professionele loopbaan. Ook studenten die nog met de studie bezig zijn, zijn positief over hun loopbaanperspectieven.

Het panel bekeek een gestratificeerde steekproef van acht eindwerken<sup>5</sup>. De Ad-opleiding ITSM is op 24 en 25 april 2023 gevisiteerd, tezamen met de hbo-bacheloropleiding Business IT & Management. Wanneer er aantoonbare overlap is in de programma's en een gezamenlijke examencommissie actief is, kan reductie van eindwerken aan de orde zijn, zo geeft de NVAO aan. Dit is het geval bij de Ad-opleiding ITSM. Het panel was op basis van acht eindwerken in staat om een eigenstandig volwaardig oordeel uit te spreken over standaard 11.

In het afstuderen voeren studenten zelfstandig een opdracht uit. Voltijdstudenten doen dit bij voorkeur bij de organisatie waar zij stage hebben gelopen; deeltijdstudenten bij de organisatie waar zij werken. Door middel van eigen onderzoek en toepassing van theorie moeten studenten een praktijkprobleem oplossen. Zij doen hiervan verslag in een eindpaper. Het panel heeft deze eindpapers bestudeerd en constateert dat de studenten de beoogde leerresultaten op Ad-niveau realiseren. Het panel zag over het algemeen een concrete onderzoeksaanpak en –vraagstelling, heldere praktische analyses en een vertaling naar een voor de organisatie toepasbare oplossing. Bij sommige papers miste het panel diepgang en lagen conclusies erg voor de hand. Dit reflecteerde zich in de hoogte van het cijfer. Het panel wil nog wel aandacht vragen voor correct taalgebruik.

Op basis van de ervaringen van zowel studenten als docenten heeft de curriculumcommissie een wijziging uitgewerkt om stage en afstuderen voor ITSM vanaf collegejaar 2023-2024 anders vorm te geven. Beide onderwijsseenheden worden geïntegreerd in semester 4, waarbij een stageplaats en beroepsproducten centraal staan en er tevens aandacht is voor het inzichtelijk maken van de persoonlijke ontwikkeling door de student. Het auditpanel juicht deze ontwikkeling toe.

#### **Weging en Oordeel**

De studenten realiseren de beoogde leerresultaten op Ad-niveau, zo concludeert het panel. De opleiding geeft studenten de mogelijkheid om een volgende stap te maken in hun professionele loopbaan. Alumni en het werkveld bevestigen dit. De eindpapers van zowel de voltijd als de deeltijd reflecteren volgens het panel de gerealiseerde leerresultaten van de student. Het panel komt tot het oordeel 'voldoet' voor standaard 11.

---

<sup>5</sup> De steekproef bestond uit drie eindwerken deeltijd en vijf eindwerken voltijd.

## **5. ALGEMEEN EINDOORDEEL**

Het panel heeft een opleiding aangetroffen met een goed curriculum dat studenten van een goede basis voorziet en past bij de ontwikkelingen in het werkveld. Het panel is positief over de kruisbestuiving tussen de voltijd en de deeltijd; en in het bijzonder wat dit voor de toekomst gaat bieden in termen van onderwijsontwikkeling. Het docententeam is gedreven en bevolgen en zeer betrokken bij de studenten, die erg positief zijn over de docenten. Het panel was onder de indruk van deze enorme betrokkenheid en zag dat de opleiding de kernwaarden van Inholland 'persoonlijk en dichtbij' meer dan waarmaakt.

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

## 6. AANBEVELINGEN

In het rapport zijn diverse ontwikkelpunten benoemd. Deze ontwikkelpunten zijn alle van belang, maar het panel wil in dit hoofdstuk de nadruk leggen op de volgende aanbevelingen:

- De opleiding heeft plannen om te werken met grotere onderwijseenheden en in het verlengde ook met meer samenhangende en op elkaar afgestemde eenheden voor integrale toetsing. Werk deze plannen concreet uit in de vorm van strategie en executieplan. Maak in dit proces niet alleen gebruik van reeds opgedane positieve ervaringen in de deeltijdopleiding, maar kijk ook naar *good practices* van andere (niet ICT) opleidingen.
- Kleine(re) schriftelijke toetsen worden onder meer ingezet om het (snelle) succesgevoel bij studenten te versterken. Het auditpanel adviseert de opleiding om actief meerdere manieren te hanteren om bij studenten het succesgevoel te versterken en om hierbij minder vast te houden aan de grote hoeveelheid kleine(re) schriftelijke toetsen.
- Het vormgeven van het strategisch plan 2022-2027 van Hogeschool Inholland gaat gepaard met het herontwerp van het curriculum. Dit vraagt een andere opstelling van zowel docenten als studenten. Het auditpanel ziet een gedreven team dat zich inzet voor de opleiding. Dit is goud waard bij transities, aldus het panel. Tegelijkertijd vraagt het panel aandacht voor de teamontwikkeling en het welzijn van de docenten. Denk hierbij aan aspecten als het monitoren van de (beleefde) werkdruk, het creëren van draagvlak en het ondersteunen van eigen initiatieven vanuit het docententeam.



**BIJLAGE I      Scoretabel**

<b>Scoretabel paneloordelen Hogeschool Inholland Associate degree-opleiding IT Service Management</b>	
<b>Onderwerpen / Standaarden</b>	<b>Oordeel VT en DT</b>
<b>Beoogde leerresultaten</b>	
Standaard 1. Beoogde leerresultaten	V
<b>Programma</b>	
Standaard 2. Oriëntatie programma	V
Standaard 3. Inhoud programma	V
Standaard 4. Vormgeving programma	V
Standaard 5. Aansluiting programma	V
<b>Personeel</b>	
Standaard 6. Kwalificaties personeel	V
<b>Voorzieningen</b>	
Standaard 7. Huisvesting en materiele voorzieningen	V
Standaard 8. Studiebegeleiding en informatievoorziening	V
<b>Kwaliteitszorg</b>	
Standaard 9. Periodiek evalueren	V
<b>Toetsing</b>	
Standaard 10. Toetsing	V
<b>Gerealiseerde leerresultaten</b>	
Standaard 11. Leerresultaten	V
<b>Algemeen eindoordeel</b>	<b>V</b>

## BIJLAGE II Programma, werkwijze en beslisregels

### Auditprogramma Uitgebreide Opleidingsbeoordeling t.b.v. Associate degree-opleiding IT Service Management van Hogeschool Inholland

Maandag 24 april 2023

Tijd	Thema	Deelnemers
08.30 – 08.45	Ontvangst panel	Panel en opleidingen
08.45 - 09.30 Living Lab	Vorbereiding door panel	
09.30 – 10.00 RPP	Presentatie Onderwerpen: ontwikkelpunten en een toelichting op de hierna te tonen showcases  Ruimte voor het panel om toelichtende vragen te stellen	Domeindirecteur TOI Opleidingsmanager BIM en ITSM  Aanwezig: docenten en deelnemers aan de showcases
10.00 – 12.00 RPP	Showcases We laten zien waar we mee bezig zijn, waar we trots op zijn. Het getoonde sluit aan op de punten die we in de ZER noemen  Zie plattegrond in de bijlage voor een overzicht van de showcases	Studenten Docenten en leercoaches Opdrachtgevers
12.00 – 13.00 Living Lab	Lunch, materiaalinzage	panel
13.00 – 13.45 Living Lab	Gesprek met docenten en leercoaches van de locaties Alkmaar en Diemen  Zie bijlage voor meer gedetailleerde informatie	
14.00 – 14.45 Living Lab	Gesprek met studenten en alumni, locatie Alkmaar	
15.00 – 15.45 Living Lab	Gesprek met studenten en alumni, locatie Diemen	
16.00 – 16.45 Living Lab	Gesprek met werkveld BIM en ITSM	

## Dinsdag 25 april 2023

Tijd	Thema	Deelnemers
08.30 – 08.45	Ontvangst	Panel en opleidingen
08.45 - 09.15 Living Lab	Vorbereiding	panel
09.15 – 10.00 Living Lab	Gesprek borgingscommissies	Examencommissie ICT Toetscommissie Alkmaar Toetscommissie Diemen Opleidingscommissie Alkmaar Opleidingscommissie Diemen
10.15 – 11.00 Living Lab	Gesprek update BIM deeltijd	Coördinator BIM deeltijd Leercoaches
11.15 – 12.00 Living Lab	Gesprek management	Domeindirecteur Manager Onderwijs domein TOI Opleidingsmanager BIM en ITSM
12.00 – 12.30 Living Lab	Overleg panel  Lunch	
12.30 Living Lab	Terugkoppeling	allen

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

### **Werkwijze**

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

Op basis van de door opleiding verstrekte documentatie heeft het auditpanel zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de Ad-opleiding ITSM.

De visitatie was gericht op een verificatie van de bevindingen uit de documentenanalyse en het verkrijgen van aanvullende informatie over de inhoud van het programma. Dit geschiedde door gesprekken met vertegenwoordigers van de opleiding, studenten en het werkveld, die waren te kenschetsen als ‘gesprekken tussen vakgenoten’. Ook bezocht het panel zogeheten “showcases” waar studenten, docenten en leercoaches en opdrachtgevers het panel van informatie voorzagen over verschillende aspecten van de opleiding. Er was onder meer aandacht voor de wijze waarop de studiebegeleiding is vormgegeven, voorzieningen als Moodle en Testvision en onderwijsonderdelen zoals projecten.

De verificatie door het auditpanel geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geledingen te bespreken en aan de hand van additionele documentatie en -

daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft- ook door eigen waarneming.

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

### **Afstemming deelpanels binnen het cluster**

De Ad-opleiding ITSM deelt een visitatiegroep met Hogeschool Rotterdam (HBO Ad ICT Service Management HR-IH). De opleiding BIM deelt een visitatiegroep met Avans Hogeschool en Hogeschool Rotterdam (HBO Business IT en Management). Afstemming tussen alle deelpanels heeft allereerst plaatsgevonden door de instructie die de panelleden krijgen met betrekking tot het beoordelingskader. De tussen Hobéon en NQA gekalibreerde criteria voor de beoordeling maken onderdeel uit van deze instructie. Daaraan voorafgaand is de afstemming geborgd door overlap in de bezetting tussen alle deelpanels. Daarnaast is, rekening houdend met het feit dat elke opleidingsbeoordeling een individuele beoordeling betreft, vanuit de overlap in de bezetting, waar relevant voortschrijdend gereflecteerd op vorige bezoeken binnen deze visitatiegroep. Verder wordt de afstemming tussen de panels geborgd door de ondersteuning van zo veel mogelijk dezelfde secretaris vanuit zowel Hobéon als NQA en door de inzet van getrainde voorzitters.

### **Open spreekuur**

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

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

### **Beslisregels**

Volgens de NVAO-Beslisregels Accreditatie kan een standaard 'voldoet', 'voldoet ten dele' of 'voldoet niet' scoren. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland, September 2018'. Wanneer er sprake is van verschillende varianten van een opleiding (bijvoorbeeld: voltijd, deeltijd en duaal), dan moet uit de beoordeling blijken dat voor elke variant de kwaliteit is gewaarborgd op grond van de standaarden uit het betreffende beoordelingskader om te komen tot een positief eindoordeel over de opleiding. Het eindoordeel over de opleiding luidt: 'positief', 'positief onder voorwaarden' of 'negatief'.

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

### *Uitgebreide opleidingsbeoordeling*

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

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval positief onder voorwaarden indien standaard 1 voldoet en maximaal vijf standaarden 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het panel het opleggen van voorwaarden adviseert (zie aanvullende beslisregels voorwaarden).

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

- een of meer standaarden 'voldoet niet' scoort/scoren;
- standaard 1 'voldoet ten dele' scoort;
- een tot vijf standaarden 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het panel niet adviseert om voorwaarden op te leggen;
- zes of meer standaarden 'voldoet ten dele' scoren.

## **BIJLAGE III      Lijst geraadpleegde documenten**

De opleiding is gezamenlijk gevisiteerd met de hbo-bacheloropleiding Business IT & Management. Hieronder geven wij derhalve de documentenlijst weer van zowel de opleiding BIM als de Ad-opleiding ITSM. Een aantal documenten geldt namelijk voor beide opleidingen.

- Zelfevaluatie-rapport opleiding
- Update Business IT & Management deeltijd
- Onderwijs- en examenregeling (BIM, flexibele bachelor, ITSM)
- Onderwijsgids 2022-2023
- Jaarplan domein TOI
- Kwaliteitsafspraken
- Strategisch (Instellings)Plan Hogeschool Inholland 2022-2027
- Teamjaarplan Alkmaar en teamjaarplan Diemen
- Domeinbeschrijving HBO-i 2018
- Beroepsprofiel & Opleidingsprofiel 2023-2027 Business IT & Management
- Beroepsprofiel & Opleidingsprofiel 2023-2027 IT Service Management
- Overzicht leeruitkomsten versus leerresultaten BIM-dt zoals in OER 2021-2022
- Overzicht leeruitkomsten ITSM deeltijd
- Overzicht curriculum BIM voltijd Alkmaar; BIM voltijd Diemen, ITSM voltijd
- Overzicht van de semesters ITSM deeltijd
- Schakelprogramma ITSM-BIM
- Jaarplan Internationalisering
- Personeelsoverzicht BIM + ITSM Diemen en BIM Alkmaar
- NSE 2022
- Action Learning & Assessment ITSM deeltijd
- Leerlijn SLB 2022-2023
- Visiestuk Studiebegeleiding
- BIM en ITSM Buddy's
- Borgingstaken Toetscommissies ICT
- Leidende principes ontwikkelingsgerichte kwaliteitszorg
- Procesbeschrijving Studentevaluatie BIM en ITSM
- Aanwijzingen voor de toetszitting
- Jaarverslagen toetscommissie ICT Alkmaar en ICT Diemen
- Procedure inzage
- Toetsbeleid domein TOI
- Toetsplan BIM en ITSM
- Toetspreviewformulier
- Toetsreview formulier voor toetscommissie
- Afstudeerhandleidingen van ITSM voltijd en deeltijd, Alkmaar en Diemen (2022-2023), BIM voltijd 2023-2024
- Dekkingsmatrices BIM en Ad ITSM voltijd en deeltijd
- Verslagen scriptiereviews BIM Alkmaar en Diemen en ITSM deeltijd Diemen
- Handleiding scriptie schrijven (Working Apart Together)

Het auditpanel heeft van acht studenten ITSM de eindwerken bestudeerd. Om redenen van privacy zijn de namen van de afgestudeerden, hun studentnummers evenals de titels van de eindwerken hier weggelaten maar uiteraard wel bekend bij de secretaris van het auditpanel, en daar eventueel op te vragen.

## BIJLAGE IV    Panelsamenstelling

Op 16 februari 2023 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de Ad-opleiding IT Service Management van Hogeschool Inholland, onder het nummer PA-1405.

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

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

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

Naam	Korte functiebeschrijvingen
Sietse Dijkstra	Sietse Dijkstra heeft verschillende functies gehad in het bedrijfsleven en onderwijs, waaronder die van docent, onderzoeker, projectleider en onderwijsmanager. Hij was tot september '22 teamleider van het Future Design Center van NHL Stenden en tot voorjaar '23 programmamanager voor het lectoraat Maritime IT Security en waarnemend teamleider voor HBO-ICT. Momenteel is hij directeur van de Academie Economics & Logistics.
Eric Slaats	Eric Slaats is associate lector Innovation in education & ICT bij Fontys Hogeschool ICT. Daarnaast is hij onder meer voorzitter van het iFontys innovation network en is hij course director van o.a. ICT & Smart Mobile, ICT & Lifestyle en ICT & digital publishing.
Saskia de Wit	Saskia de Wit is Manager van de afdeling Bedrijfsinformatie (BI), Kenniskern IMT-MBI bij het Amphia Ziekenhuis in Breda.
Zakaria Kabboua	Zakaria Kabboua is student Business IT & Management aan de Hogeschool Rotterdam en lid van de onderwijscommissie aldaar.

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

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

**Hobéon** 

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