



BEOORDELINGSRAPPORT

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleiding
Facility Management
voltijd

Inclusief
Ad-opleiding
Facilitair Eventmanagement
voltijd

Hogeschool Inholland

De kracht van
kennis.

BEOORDELINGSRAPPORT

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleiding

Facility Management

voltijd

CROHO nr. 34500

Inclusief

Ad-opleiding

Facilitair Eventmanagement

voltijd

CROHO nr. 80088

Hogeschool Inholland

Hobéon Certificering

Datum

20 februari 2019

Auditpanel

Dhr. Drs. R. Klaassen MSM (voorzitter)

Dhr. S.R.J. van der Linden MLC

Dhr. Ir. W.R. Pullen

Dhr. M. van der Tas (student)

Secretaris

J.D. Schakenbos BEc

INHOUDSOPGAVE

1.	BASISGEGEVENS	1
2.	SAMENVATTING	3
3.	INLEIDING	7
4.	OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN	9
5.	ALGEMEEN EINDOORDEEL	29
6.	AANBEVELINGEN	31
BIJLAGE I	Scoretabel	33
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	35
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	39
BIJLAGE IV	Overzicht auditpanel	41

1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool Inholland
status instelling	Bekostigd hoger onderwijs
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	n.v.t.
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	B Facility Management (FM) Ad Facilitair Eventmanagement (FEM)
registratienummer croho	FM: 34500 FEM: 8088
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	FM: Bachelor FEM: Associate degree
graad en titel	FM: Bachelor of Science ¹ FEM: Ad Facilitair Eventmanagement
aantal studiepunten	FM: 240ec FEM: 120ec
afstudeerrichtingen	n.v.t.
locatie(s)	Diemen
variant(en)	FM: voltijd FEM: voltijd
onderwijstaal	Nederlands
datum audit / opleidingsbeoordeling	27 november 2018

¹ Per 1 september 2018. Daarvoor Bachelor of Business Administration.

2. SAMENVATTING

De opleiding Facility Management (FM) van Hogeschool Inholland maakt onderdeel uit van de visitatiegroep HBO Facility Management Groep 2. Naast Hogeschool Inholland maken Hanzehogeschool Groningen, De Haagse Hogeschool, Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Utrecht, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, NHTV Internationale Hogeschool Breda, Saxion Hogeschool en Zuyd Hogeschool deel uit van deze visitatiegroep. Hogeschool Inholland biedt zowel de bacheloropleiding FM als de Associate degree opleiding Facilitair Eventmanagement (Ad-FEM) aan als voltijdvariant. De bacheloropleiding leidt studenten op tot professionals die het gebruik van ruimte, technologie en services faciliteren voor uiteenlopende organisaties en evenementen. De Ad-afgestudeerden richten zich specifiek op de organisatie van evenementen.

Onderwerp 1. Beoogde leerresultaten

Standaard 1

Bachelor en Associate degree

De opleiding heeft een visie op het beroep waarvoor ze opleidt en onderscheidt zich van andere FM-opleidingen door de ontwikkelde Ad-variant en creatieve context waartoe de opleiding zich verhoudt en waarvoor een 21^{ste} leeruitkomst is toegevoegd. De beoogde leerresultaten zijn op die wijze passend voor de oriëntatie van de opleiding waarin ook onderzoek expliciet is verwerkt en die het niveau, zowel Ad als bachelor, weerspiegelt. Het panel is van mening dat de opleiding hogeschool- en domeinbrede elementen in haar visie heeft verwerkt, maar vindt dat een meer geïntegreerde visie van de verschillende elementen krachtiger naar voren kan komen (dan wel: aan kracht zou winnen). Ook zou internationalisering steviger terug mogen komen in de beoogde leerresultaten. Het panel beoordeelt deze standaard dan ook **'voldoende'** voor zowel de bachelor- als de Ad-opleiding.

Onderwerp 2. Programma

Standaard 2

Bachelor en Associate degree

De inhoud van het programma wordt actueel gehouden. Het beroepenveld is betrokken bij de actualisering van het programma maar de aansluiting met het werkveld op gebied van onderzoek kan beter worden afgestemd door andere vormen van onderzoek toe te voegen zoals ontwerpgericht onderzoek. Onderzoek wordt wel uitgewerkt zoals de beoogde leerresultaten veronderstellen. Op het gebied van internationalisering moet de opleiding stappen zetten. De professionele vaardigheden maken expliciet deel uit van het programma en zijn passend voor de professionele oriëntatie en het Ad-/bachelorniveau van de opleiding. Het panel beoordeelt de standaard als **'voldoende'**.

Standaard 3

Bachelor en Associate degree

De opleiding biedt door middel van competentiekaarten een hoge mate van inzichtelijkheid en directe relatie tussen de beoogde leerresultaten en de inhoud van het curriculum. Door de diverse leerjaren heen is er ook een goede aansluiting tussen theoretische kennis en praktische toepassing. Mede door de hoge mate van inzichtelijkheid, beoordeelt het panel standaard 3 met **'goed'**.

Standaard 4

Bachelor en Associate degree

In overweging nemende dat: i) het programma dusdanig is vormgegeven dat de studenten de beoogde leerresultaten kunnen behalen en ii) de toegepaste didactiek en werkvormen aansluiten op de onderwijsvisie van de instelling en de wijze waarop de beoogde leerresultaten zijn beschreven en iii) studenten tevreden zijn over de vormgeving van het programma, komt het panel tot het oordeel **'voldoende'**.

Standaard 5

Bachelor en Associate degree

De opleiding houdt nadrukkelijk rekening met verschillende vooropleidingen, organiseert goede en degelijke voorlichting, kent remediërende programmaonderdelen in de propedeuse, houdt intakegesprekken en investeert in 'matching'. Deze 'matching' resulteert bij Ad-FEM echter nog onvoldoende in zichtbare resultaten in de propedeuse, zowel qua doorstroom als selectie, maar zijn wel het soort maatregelen die op lange(re) termijn tot het gewenste resultaat kunnen leiden. Het panel ondersteunt de opleiding bij het aanscherpen van de voorlichtingsmaterialen en beoordeelt de standaard als **'voldoende'**.

Onderwerp 3. Personeel

Standaard 6

Bachelor en Associate degree

Uit een door de opleiding verstrekt overzicht van kwalificaties van het docententeam blijkt een dekking van deskundigheden die nodig is om het programma te verzorgen. De studenten bevestigen dit en zijn tevreden over de didactische en coachende kwaliteiten van de docenten. Daarnaast professionaliseren de docenten zich systematisch en werken als team samen. De werkdruk binnen het docententeam blijft een punt van aandacht. Het panel beoordeelt standaard 6 als **'voldoende'**.

Onderwerp 4. Voorzieningen

Standaard 7

Bachelor en Associate degree

De huisvesting is zodanig ingericht dat deze het gekozen onderwijsconcept faciliteert, studenten hebben er voldoende werkplekken maar de fysieke studieomgeving wordt zowel door docenten als studenten ervaren als gedateerd. De digitale voorzieningen zijn van een goede kwaliteit en dragen bij aan een zorgvuldig ingericht studieklimaat. Het panel beoordeelt standaard 7 als **'voldoende'** en denkt dat de nieuwe locatie in 2022 een positieve bijdrage zal leveren aan de voorzieningen van de opleiding.

Standaard 8

Bachelor en Associate degree

De studiebegeleiding heeft aantoonbaar effect en wordt ook door de studenten gewaardeerd. De opleiding heeft veel aandacht voor studiebegeleiding en stemt deze inhoudelijk zorgvuldig af op iedere studiefase of ieder studieonderdeel. De informatievoorziening is op orde maar kan op bepaalde onderdelen verbeterd worden. Het panel komt tot het oordeel **'voldoende'**.

Onderwerp 5. Kwaliteitszorg

Standaard 9

Bachelor en Associate degree

De opleiding kent een kwaliteitszorgcyclus die stelselmatig wordt doorlopen. Hierbij betreft zij alle relevante partijen, waaronder ook de Opleidingscommissie. De uitkomsten uit deze cyclus benut de opleiding voor een verbeteragenda.

PDCA-cycli worden echter niet altijd volledig doorlopen waardoor onduidelijk is of acties tot verbetering hebben geleid en/of nieuwe acties gepland moeten worden. De opleiding neemt adequate maatregelen om dit in het vervolg te voorkomen. Het panel komt tot het oordeel **'voldoende'** voor standaard 9, kwaliteitszorg.

Onderwerp 6. Toetsing

Standaard 10

Bachelor en Associate degree

Het panel stelt vast dat de opleidingen beide een transparant en coherent toetsbeleid hanteren. De toetsen zijn valide, betrouwbaar en gevarieerd. De borging van het toetsstelsel gebeurt consequent, proactief en op deskundige wijze. De gecommiteerde en taakvolwassen examen- en toetscommissie, die volledig in control zijn, hanteren een meer dan adequate werkwijze die leidt tot passende interventies. De studenten weten altijd waarop en wanneer zij getoetst worden. Het panel waardeert de precisie waarmee begeleiding en beoordeling van het afstudeertraject worden gescheiden. Alles overwegende beoordeelt het panel deze standaard met een **'goed'**.

Onderwerp 7. Gerealiseerde leerresultaten

Standaard 11

Bachelor en Associate degree

In overweging nemende dat: i) studenten met de afstudeerproducten laten zien dat zij de beoogde leerresultaten hebben behaald, ii) het werkveld te spreken is over de kwaliteit en het functioneren van de alumni en iii) de alumni vinden dat de opleiding hen adequaat heeft voorbereid op het werkveld komt het panel tot het oordeel **'voldoende'**.

Algemene conclusie:

Gelet op de tevredenheid van het werkveld en studenten concludeert het auditpanel dat de opleiding haar ambities waarmaakt. Dit komt met name doordat er sprake is van een hecht en didactisch bekwaam docententeam, onderscheidende Ad-opleiding en een stevige toets- en examencommissie.

Het eindoordeel van het panel luidt op basis van de beslisregels van de NVAO: 'voldoende' voor zowel de bachelor- als de Associate degree opleiding.

Het panel adviseert de NVAO de accreditatie te continueren voor de bachelor en te verstrekken voor de Ad.

De belangrijkste aanbevelingen van het panel hebben betrekking op: i) ontwikkelen van een visie op internationalisering, ii) 'onderzoek' aan te laten sluiten bij het werkveld iii) de zelfreflectie binnen het eindwerk te verbeteren en iv) de werkdruk binnen het docententeam te verlagen.

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter te Den Haag op 20 februari 2019.

3. INLEIDING

De opleiding Facility Management van Hogeschool Inholland maakt onderdeel uit van de visitatiegroep HBO Facility Management Groep 2. Naast Hogeschool Inholland maken Hanzehogeschool Groningen, De Haagse Hogeschool, Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Utrecht, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, NHTV Internationale Hogeschool Breda, Saxion Hogeschool en Zuyd Hogeschool deel uit van deze visitatiegroep. De beoordelingen binnen deze groep vallen in de periode juli 2018 – februari 2019. De inleverdatum voor deze rapportages is 1 mei 2019. Naast de bacheloropleiding Facility Management (FM) biedt Hogeschool Inholland ook de Associate degree opleiding Facilitair Eventmanagement (Ad-FEM) aan.

Hogeschool Inholland, Domein Creative Business, opleiding Facility Management

Vanaf 2014 maakt de opleiding Facility Management deel uit van het domein Creative Business (CRB) van de hogeschool, tezamen met de opleidingen Leisure & Events Management, Communicatie, Creative Business, Tourism Management, Conservatorium/Muziek en Business Innovation. Binnen het domein CRB neemt FM/Ad-FEM opleiding een eigen positie in; Facility Management gaat over de professionele werk- en verblijfsomgeving, Tourism Management over toeristen, bestemming en hotelwezen, Leisure & Events Management over vrijetijdsbesteding en recreatie en Creative Business over creatieve mediatoepassingen. Het domein profileert zich als kenniscentrum waar studenten worden opgeleid tot innovatieve professionals, met een focus op metropoolregio's, maatschappelijke waardecreatie en maakprocessen. In de creatieve visie staan 'maken, weten en mens zijn' (de *human touch*) centraal. De FM-opleiding van Inholland onderscheidt zich vooral van de andere FM-opleidingen in Nederland door het accent te leggen op het zoeken naar creatieve oplossingen voor FM-problemen, wat door de inbedding in het creatieve domein wordt gestimuleerd.

In 2012 is het landelijk opleidingsprofiel FM (LOP) door het Landelijk Overleg FM (LOOFD) geactualiseerd op basis van het LOP 2010. Dit om de verbinding zichtbaar te maken tussen het competentieprofiel en de Bachelor of Business Administration (BBA)-standaard van 2012, nu het hoger economisch onderwijs profiel. In 2017 is vanuit het LOOFD een nieuw opleidingsprofiel vastgesteld (LOOFD, 2017). Dit nieuwe profiel, waarin de focus nog sterker op de verschillende beroepsrollen ligt, wordt na de accreditatie vertaald naar de FM-curricula. Dit is op LOOFD-niveau afgesproken. Op basis van het nieuwe LOP 2017 heeft de opleiding in 2018 haar positionering en profilering aangescherpt, wat heeft geleid tot een geheel nieuw opleidingsprofiel. Op basis van dit profiel is in 2018-2019 gestart met de herijking van het curriculum.

Aanbevelingen na vorige accreditatieaudits

In 2010 is de opleiding gevisiteerd door een extern auditteam. De aanbevelingen vanuit die rapportage heeft de opleiding meegenomen bij de verdere ontwikkeling/verbetering van de opleiding FM. Enkele opvallende resultaten van de aanbevelingen die overgenomen zijn:

- De profilering van het curriculum is aangepast;
- De praktijklijn (stage en afstuderen) is verbeterd;
- Het professioneel handelen van het team is versterkt.

FM- en Ad-FEM studenten volgden tot en met het collegejaar 2017-2018 gedurende twee jaar hetzelfde programma, met dezelfde competenties, onder meer om doorstroming voor studenten van de AD naar de bachelor mogelijk te maken. Nu alle Ad-opleidingen vanaf 1 januari 2018 zelfstandige opleidingen zijn geworden, is het nodig geworden een apart Ad-FEM-profiel op te stellen. Wanneer in dit rapport over 'de opleiding' wordt gesproken, betreft dat zowel FM als Ad-FEM. Daar waar onderscheid tussen beide opleidingen nodig is, komt dat expliciet aan bod.

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

Bachelor en Associate degree

De opleiding is gericht op het opleiden van facilitaire professionals op het brede terrein van werkorganisaties en evenementen. In 2013 is de keuze gemaakt om het curriculum op te bouwen vanuit de posities die een FM'er in kan nemen, de rollen die van belang zijn en het werkgebied waar de opleiding zich op richt:

- Het aanbieden van FM-services kan het primaire proces zijn van een organisatie. Maar de FM'er kan ook onderdeel zijn van een organisatie die een ander doel heeft dan FM; in dat geval is FM een secundair proces.
- Het FM-werkveld benaderen vanuit de beroepsrollen General Facility Manager, Inkoper en Accountmanager.
- Aan de hand van deze rollen raken studenten bekend met het verschillend perspectief van waaruit gewerkt wordt. In jaar 1 en 2 komen de rollen afzonderlijk aan bod, in jaar 3 en 4 vindt de integratie van de verschillende rollen plaats.
- Het werkgebied waar de opleiding zich op richt bevindt zich in de Metropool Regio Amsterdam (MRA) en wordt gekenmerkt door uiteenlopende bedrijven en organisaties, van luchtvaart tot gezondheidszorg, van creatieve industrie tot zakelijke dienstverlening en openbaar bestuur. Hiermee geeft de opleiding invulling aan een belangrijk speerpunt van de hogeschool, het streven naar een zo optimaal mogelijke regionale verankering van de opleidingen.

Het curriculum 2013 is grotendeels gebaseerd op het landelijke competentieprofiel van 2012 dat kerngebieden en negen kerncompetenties kent. Het opleidingsprofiel dat is opgesteld voor 2016-2018 geeft nadere invulling aan doelstellingen, eindkwalificaties en onderwijskundig bouwwerk van de opleiding.

De huidige opleidingscompetenties zijn gericht op het zelfstandig kunnen uitvoeren van de taken van een beginnend beroepsbeoefenaar, het functioneren binnen een arbeidsorganisatie en de verdere professionalisering van de eigen beroepsuitoefening en het beroep. De opleiding heeft drie kerncompetenties gedefinieerd die vertaald zijn vanuit de beroepsrollen, met ieder twee deelcompetenties (A, B en C). De vierde kerncompetentie (D) kent vier deelcompetenties en is vertaald vanuit de hbo-professional.

Kerncompetentie A	Ontwikkelt en voert facilitair beleid uit (general facility manager)
Deelcompetentie A1	Ontwikkelt facilitair beleid
Deelcompetentie A2	Voert facilitair beleid uit
Kerncompetentie B	Ontwikkelt inkoopbeleid en koopt producten en diensten in (inkoper)
Deelcompetentie B1	Ontwikkelt facilitair inkoopbeleid
Deelcompetentie B2	Koopt facilitaire producten en diensten in
Kerncompetentie C	Ontwikkelt en voert accountbeleid uit (accountmanager)
Deelcompetentie C1	Ontwikkelt accountbeleid
Deelcompetentie C2	Voert accountbeleid uit
Kerncompetentie D	Functioneert als hbo-professional (hbo-professional)
Deelcompetentie D1	Toont persoonlijk leiderschap
Deelcompetentie D2	Werkt in teamverband
Deelcompetentie D3	Communiqueert mondeling en schriftelijk
Deelcompetentie D4	Onderzoekt en analyseert

In een competentiekaart werkt de opleiding de competenties uit in beroepshandelingen en beroepsproducten. Het niveau waarop de competenties worden geleerd en getoetst sluit aan bij het Nederlands kwalificatieraamwerk (NLQF), waarmee het internationaal geaccepteerde bachelor- en Ad-eindniveau is gewaarborgd.

De bacheloropleiding is ingedeeld in drie fasen: i) beroepsgeschikt (eind propedeuse, fase 1), ii) professionaliseringsbekwaam (tot en met de stage in jaar 3, fase 2) en iii) startbekwaam (vanaf het tweede semester van jaar 3 tot het eind van de opleiding, fase 3). Fase 2 komt hier overeen met NLQF-niveau 5, het niveau van de Ad-afgestudeerde, fase 3 met NLQF niveau 6, het niveau van de bachelor.

De Ad-FEM'er werkt tijdens de tweejarige opleiding aan dezelfde competenties – met een andere werkveldoriëntatie, namelijk evenementen - als de bachelor FM'er en sluit deze af op een ander niveau.

FM-profiel 2018

Het FM-profiel 2018 is tot stand gekomen door gesprekken met relevantie stakeholders: externe experts, beroepenveldcommissie (BVC), studenten, alumni, collega's van de andere FM-opleidingen, van de verwante opleidingen in het domein en leden van de Onderzoeksgroep domein Creative Business (CRB). Hierin gaat de opleiding niet meer uit van competenties die gebaseerd zijn op rollen, maar van leeruitkomsten. Deze zijn gekoppeld aan de drie niveaus, maar niet per se gebonden aan bepaalde fasen van de opleiding. De mate van zelfstandigheid en complexiteit zijn bepalend: toetsen en opdrachten kunnen periode- en jaar-onafhankelijk worden behaald.

De opleiding baseert het nieuwe FM-profiel grotendeels op het LOP 2017. In het LOP zijn vijf kerngebieden vastgesteld (ruimte, technologie, services, processen en mensen) met kerntaken en deeltaken, kernvaardigheden en een Body of Knowledge and Skills (BoKS). De opleiding neemt deze kerngebieden, inclusief bijbehorende leeruitkomsten integraal over, in totaal 20 leeruitkomsten. In het kader van haar profilering voegt de opleiding een 21^{ste} leeruitkomst toe: 'De FM-professional van Inholland is in staat waarde te creëren door creatief te denken'. In het nieuwe curriculum komt meer aandacht voor ruimte, technologie (big data), veiligheid, duurzame ontwikkeling, minder voor inkoop en meer accent op de grootstedelijke thema's. Op het gebied van internationalisering vindt de opleiding het van belang dat de afgestudeerden internationaal en intercultureel competent zijn.

In samenspraak met het werkveld stelt de opleiding ook een eigen Ad-profiel op. Door het toenemend belang van een professionele aanpak van de productie van evenementen is er steeds meer behoefte aan facilitair eventmanagers die werkprocessen stroomlijnen, structureren en hanteerbaar maken, de inkoop professionaliseren en (mede) de afweging kunnen maken tussen het zelf uitvoeren of uitbesteden.

Het panel begrijpt de keuzes van de opleiding en beveelt de opleiding aan een geïntegreerde visie op hogeschool-, domeinbrede en FM-elementen krachtiger neer te zetten.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

De opleiding heeft een visie op het beroep waarvoor ze opleidt en onderscheidt zich van andere FM-opleidingen door de ontwikkelde Ad-variant en creatieve context waartoe de opleiding zich verhoudt en waarvoor een 21^{ste} leeruitkomst is toegevoegd. De beoogde leerresultaten zijn op die wijze passend voor de oriëntatie van de opleiding waarin ook onderzoek expliciet is verwerkt en die het niveau, zowel Ad als bachelor, weerspiegelt. Het panel mist echter een meer geïntegreerde visie op het geheel van de opleiding. Waarin hogeschool en domein brede elementen en FM specifieke zich tot elkaar verhouden. Ook zou internationalisering steviger terug mogen komen in de beoogde leerresultaten. Het panel beoordeelt deze standaard dan ook '**voldoende**' voor zowel de bachelor- als de Ad-opleiding.

4.2. Programma

Standaard 2: 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

Bachelor en Associate degree

Elke periode in het curriculum bevat een herkenbare beroepssituatie uit de praktijk en de daarbij behorende beroepshandelingen. De opleiding kiest hierbij thema's zodat de verschillende kanten van het facilitaire beroepenveld evenredig aan bod komen. In jaar 1 en 2 maken de studenten kennis met de belangrijke, grote thema's van het FM-beroepenveld: facilitaire producten en diensten, hospitality en huisvesting. Deze beroepssituaties vertaalt en werkt de opleiding uit in praktijkrelevante beroepsopdrachten zoals het organiseren van een verhuizing. In de stage in jaar 3 van de bachelor werkt de student mee in de bedrijfsvoering, voert een eenvoudig onderzoek uit en levert een beroepsproduct op. Hiermee doet hij actuele kennis op over het werkveld en helpt een probleem van de opdrachtgever op te lossen. In de jaren 3 en 4 werken de studenten bijna uitsluitend aan opdrachten met reële opdrachtgevers (bijvoorbeeld: Gourmet Catering, Holland Casino, VU MC, Cordaan en Gemeente Amsterdam).

Naast bovengenoemde 'project-opdrachtgevers' onderhoudt de opleiding contact met het werkveld door: i) overleg met de beroepenveldcommissie (3 á 4 keer per jaar over de ontwikkeling van het curriculum en de uitvoering van het onderwijs), ii) docenten die actief zijn in netwerken en beroepsvereniging zoals Facility Management Nederland (FMN) en EuroFM, iii) docenten die rechtstreeks uit het werkveld komen en iv) docenten die door onder meer stage- en afstudeerbegeleiding, werkbezoeken, en het door de opleiding georganiseerde werkveldcongres. Ook bezoeken docenten congressen en conferenties in binnen- en buitenland.

Onderzoek

De opleiding integreert onderzoekend vermogen in het programma. Op basis van Andriessen leren studenten vanaf jaar 1 om kennis uit onderzoek van anderen toe te passen en zelf een klein, praktijkgericht, kwalitatief onderzoek te doen. In jaar 2 leert de student de technieken van praktijkgericht onderzoek en tijdens de stage toont de student onderzoekend vermogen aan door het opleveren van een beroepsproduct. In het eerste semester van jaar 4 staat het methodisch werken centraal. Studenten werken aan een vijftal opdrachten voor organisaties en passen daarbij de onderzoekscyclus in zijn geheel toe. In de afstudeerfase laat de student zien dat hij voldoet aan de beoogde onderzoeksvaardigheden voor een beginnend professional in FM. Voor Ad-FEM geldt dat de methodische aanpak, de onderbouwde innovatie van handelwijzen en producten, de onderzoekende houding en de reflectie op handelen evenals bij de FM-opleiding aan de orde komen. Het verschil is dat de Ad-student zijn onderzoekend vermogen niet hoeft aan te tonen aan de hand van een methodische onderbouwing, maar op uitvoeringsniveau en door het oplossen van praktijkvraagstukken (niveau 2) bij een evenementenorganisatie. Het panel vindt deze keuzes passend voor zowel de bachelor- als de Ad-opleiding. Het werkveld geeft aan dat de aansluiting met het werkveld, voor zowel de bachelor- als de Ad-opleiding, op het gebied van onderzoek beter afgestemd kan worden door andere vormen van onderzoek toe te voegen zoals ontwerpgericht onderzoek.

Internationalisering

Door de cultureel diverse arbeidsmarkt waarop FM in Nederland actief is en de internationale oriëntatie van grote FM-aanbieders, vindt de opleiding het van belang dat de afgestudeerden internationaal en intercultureel competent zijn. Hiervoor hanteert ze de volgende uitgangspunten: i) interculturele ontwikkelingen binnen Nederland, het verbeteren van interculturele vaardigheden en Engels worden meegenomen in het programma, ii) werken binnen een internationaal georiënteerde context (de beroepsopdrachten binnen de MRA hebben veelal een internationaal karakter, iii) studenten hebben de mogelijkheid om projecten en Study abroad programma's te volgen in het buitenland en iv) bestaande internationale activiteiten worden voortgezet. Samenwerking met nieuwe partners wordt onderzocht zoals met John Moores University in Liverpool en het Akershus University College in Oslo. Zowel de studenten als het panel zijn van mening dat de opleiding op het gebied van internationalisering nog stappen moet zetten zodat dit sterker terug komt in de opleiding.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

De inhoud van het programma wordt actueel gehouden. Het beroepenveld is betrokken bij de actualisering van het programma maar de aansluiting met het werkveld op gebied van onderzoek kan beter worden afgestemd. Onderzoek wordt wel uitgewerkt zoals de beoogde leerresultaten veronderstellen. Ook op het gebied van internationalisering moet de opleiding stappen zetten. De professionele vaardigheden maken expliciet deel uit van het programma en zijn passend voor de professionele oriëntatie en het Ad-/bachelorniveau van de opleiding. Het panel beoordeelt de standaard als **'voldoende'**.

Standaard 3: 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*Bachelor en Associate degree*

De opleiding schrijft in haar zelfevaluatie dat: "de inhoud van de programma's FM en Ad-FEM bevat alle kern- en deelcompetenties met bijbehorende beroepshandelingen en beroepsproducten die nodig zijn om de beoogde leerresultaten van de opleiding te bereiken en af te studeren als competente facilitair (event) professional." Zij maakt in een competentiekaart goed inzichtelijk hoe de complexiteit van de deelcompetenties en beroepshandelingen en – producten toeneemt in de verschillende fasen van het curriculum. Deze kaart is leidend voor de inhoud en toetsing van het onderwijs.

Het curriculum bouwt op rondom beroepsthema's en –opdrachten. De beroepsrollen zijn in de thema's verweven. In jaar 1 gaat het met name over de rol van general facility manager (kerncompetentie A), in jaar 2 om de inkoper (kerncompetentie B) en de accountmanager (kerncompetentie C). In de latere fasen gaat het om het integrale perspectief van deze rollen. In de rol van hbo-professional (kerncompetentie D) komen gedurende de hele opleiding vaardigheden als reflecteren, samenwerken, communiceren en onderzoeken aan bod. Door middel van flankerend onderwijs krijgt de student de achterliggende concepten, theorieën en vaardigheden aangeboden. In de doorlopende theoretische leerlijn krijgen studenten vakken als management en organisatie, communicatie, financieel management en onderzoek. De FM-specifieke vakken (inkoopmanagement, hospitality, regieorganisatie en huisvesting) zijn verbonden aan de betreffende thema's. De vaardighedenlijn bevat trainingen die voor de beroepsopdracht nodig zijn, zoals onderhandelen, rapporteren en verkoopvaardigheden. Studieloopbaanbegeleiding (SLB) komt in elke periode terug in de professionele leerlijn. SLB ondersteunt studenten in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling.

Jaar	Inhoud programma
1	Binnen de vier perioden volgen studenten theorie- en vaardighedenonderwijs ter ondersteuning van de beroepsopdracht die in die periode centraal staat. De nadruk ligt op oriëntatie op het vakgebied van FM en FEM, kennismaking met het beroep en met de voor het beroep belangrijke vakken. In de projecten leveren studenten individueel, met zijn tweeën of met een groep een beroepsproduct op. Vooral in het eerste jaar besteedt de opleiding veel aandacht aan taalvaardigheid Nederlands en Engels. De student sluit het jaar af met een portfoliogesprek over bereikte persoonlijke ontwikkeling (D-competenties).
2	De eerste helft van het tweede jaar kent twee perioden. Ook hier ontwikkelen de studenten door de beroepsopdrachten beroepsauthenticke producten. In de tweede helft van het jaar staat de facilitaire regie-organisatie gedurende een semester centraal. Hierbij gaat het om de vraag of een bepaalde dienst of product moet worden ingekocht of zelf moet worden uitgevoerd en in hoeverre de ontwikkeling naar een regieorganisatie daarbij wenselijk of noodzakelijk is. De business case die de studenten opstellen onderbouwen ze met een analyse van de marktontwikkelingen en met een stevige financiële verantwoording. Voor de Ad-studenten staat in het tweede semester de afstudeeropdracht centraal.
3	In het eerste semester van jaar 3 (FM) vindt de stage plaats bij een bedrijf/organisatie uit het facilitaire werkveld in Nederland of in het buitenland. Tijdens de stage vindt een training in management skills plaats. In het tweede semester kan de student kiezen tussen het Engelstalige onderdeel Workplace and Real Estate Management, Study Abroad of het multidisciplinair project Creative Growth Initiative
4	In jaar 4 weken FM-studenten in het eerste semester zelfstandig aan vijf praktijkopdrachten en een praktijkcase. Binnen deze opdrachten staan thema's als huisvesting, hostmanship strategisch management en financieel management centraal. Hierbij gaat het vooral om het integraal kunnen toepassen van de kennis die in de eerste drie leerjaren is opgedaan en de vaardigheden die zijn ontwikkeld. Deze opdrachten worden ondersteund met consultancy, themaworkshops en lezingen. De student wordt bij de procesmatige uitvoering en uitwerking ondersteund door een docent-begeleider. In het tweede semester werkt de student aan een zelf verworven afstudeeropdracht voor een externe opdrachtgever en sluit hij zijn studie af met een portfolio-assessment. Hier reflecteert hij op zijn persoonlijke en professionele ontwikkeling.

Het panel stelt vast dat er een directe en heldere relatie is tussen de aard, reikwijdte en complexiteit van de beoogde leerresultaten en de inhoud van het programma.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

De opleiding biedt door middel van competentiekaarten een hoge mate van inzichtelijkheid en directe relatie tussen de beoogde leerresultaten en de inhoud van het curriculum. Door de diverse leerjaren heen is er ook een goede aansluiting tussen theoretische kennis en praktische toepassing. Mede door de hoge mate van inzichtelijkheid, beoordeelt het panel standaard 3 met **'goed'**.

Standaard 4: 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.

Bevindingen

Bachelor en Associate degree

De opleiding baseert haar visie op leren op het domeindocument '*Naar een visie op leren*'. De opleiding concretiseert op basis van dat document een aantal uitgangspunten: i) het stimuleren van activerend onderwijs, ii) onderwijs en onderzoek zijn praktijkgericht, iii) de opleiding sluit aan bij de Inholland-visie '*Persoonlijk en dichtbij*' en iv) binnen de SLB-leerlijn is veel aandacht voor reflectie en zelfkritisch vermogen.

Binnen elke onderwijsperiode staat een thema met beroepsopdracht centraal. Deze wordt soms individueel uitgevoerd, soms in tweetallen, soms in een projectgroep. Elke periode kent een deel theorie en een blok waarin de studenten werken aan de beroepsopdracht, met twee keer per week een bijeenkomst. De studenten werken zelfstandig waarbij de docent zicht heeft op de voortgang van de groep als geheel en van de verschillende projectgroepen of individuen. De tijdens de audit gesproken studenten gaven aan deze opbouw te waarderen, vooral de koppeling met echte praktijkopdrachten voegt waarde toe.

Bij de curriculumvernieuwing in 2013 heeft de opleiding, op basis van feedback van studenten, kritisch gekeken naar de werkvormen. Nu wordt tijdens hoorcolleges en weblectures de theorie uitgelegd en bereiden studenten de werkcolleges voor met gerichte opdrachten die ze van de docenten krijgen. Naast de hoor- en werkcolleges werkt de opleiding met beroepsopdrachten, trainingen, bedrijfsbezoeken, scrum-sessies, pitches en peer-assessments. Het panel vindt dat deze diverse werkvormen aansluiten bij de beoogde leerresultaten en vindt het professionaliseringstraject 'didactisch coachen' (het activeren van studenten door middel van het stellen van uitdagende vragen en het geven van concrete en specifieke feedback) een sterk punt van de opleiding.

De opleiding stimuleert de voortgang van studenten door 'drempels in te bouwen'. Zo zijn bepaalde studieonderdelen noodzakelijke en voorwaardelijk voor vervolgvakken. Het eerste jaar kent een bindend studieadvies van 50ec met een verplichte, kwalitatieve eis die in de Onderwijs- en Examenregeling (OER) beschreven staat. Ook zijn er toelatingseisen voor de stage, het keuzeonderwijs en de afstudeerfase. Studenten met een functiebeperking krijgen, waar mogelijk, extra begeleiding van de studentendecaan. Bijzondere voorzieningen worden door de examencommissie toegewezen op advies van de decaan. De tijdens de audit gesproken studenten gaven aan tevreden te zijn over de vormgeving van het programma.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

In overweging nemende dat: i) het programma dusdanig is vormgegeven dat de studenten de beoogde leerresultaten kunnen behalen en ii) de toegepaste didactiek en werkvormen aansluiten op de onderwijsvisie van de instelling en de wijze waarop de beoogde leerresultaten zijn beschreven en iii) studenten tevreden zijn over de vormgeving van het programma, komt het panel tot het oordeel '**voldoende**'.

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

Bachelor en Associate degree

Scholieren en studenten met een havo/vwo-diploma of een mbo-4 diploma kunnen instromen in de bacheloropleiding FM en Ad-FEM. Havo- en vwo-studenten met het profiel Economie & Maatschappij zijn direct toelaatbaar. Studenten met het profiel Natuur & Gezondheid of Natuur & Techniek moeten Economie of Management & Organisatie in hun vakkenpakket hebben. Voor studenten met het profiel Cultuur & Maatschappij is daarnaast Wiskunde A of B vereist. De meeste FM-studenten hebben een havo- (ca. 40%) of mbo-vooropleiding (ca. 40%), bij de Ad-studenten ligt deze verhouding op 20-70%. De overige studenten komen van het vwo of hebben de 21+ toets behaald. Ad-studenten vinden de optie dat ze na het behalen van hun diploma naadloos door kunnen stromen naar het derde jaar van het bachelorprogramma FM positief, ongeveer 20% maakt hier gebruik van.

Potentiële studenten kunnen zich op verschillende manieren oriënteren op de opleiding, door de website, social media, open dagen en proefstuderen, waarbij ze mee kunnen lopen met een ouderejaarsstudent om een goed beeld te krijgen van de studie. De opleiding geeft ook voorlichting aan belangstellende aspirant-studenten op middelbare scholen en tijdens gezamenlijke voorlichtingsavonden buiten de hogeschool.

Alle studenten nemen deel aan de Studiekeuzecheck (SKC) voor aanvang van de opleiding. De SKC bestaat uit het vooraf maken van een test via internet, het schrijven van een motivatiebrief met cv en een individueel gesprek met een docent. De opleiding constateert dat vooral de taalvaardigheid van de instromers nog niet op niveau is en besteedt hier in jaar 1 extra aandacht aan.

Het panel constateert dat de uitval en de rendementen van de bacheloropleiding op orde zijn (zij vallen binnen het streefgetal van de hogeschool), maar dat ondanks bovengenoemde maatregelen, bij Ad-FEM de uitval hoog is en de rendementen relatief laag zijn. Het panel steunt de voortdurende en expliciete aandacht van de opleiding voor dit onderwerp, dit doet zij bijvoorbeeld door het aanscherpen van de voorlichtingsmaterialen. Ook steunt het panel de zoektocht van de opleiding naar manieren om een zo groot mogelijke doelgroep de gelegenheid te bieden de opleiding met succes af te ronden.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

De opleiding houdt nadrukkelijk rekening met verschillende vooropleidingen, organiseert goede en degelijke voorlichting, kent remediërende programmaonderdelen in de propedeuse, houdt intakegesprekken en investeert in 'matching'. Deze 'matching' resulteert bij de Ad-FEM nog onvoldoende in zichtbare resultaten in de propedeuse, zowel qua doorstroom als selectie, maar het zijn wel het soort maatregelen die op lange(re) termijn tot het gewenste resultaat kunnen leiden. Het panel ondersteunt de opleiding bij het aanscherpen van de voorlichtingsmaterialen en beoordeelt de standaard als '**voldoende**'.

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. Het personeelsbeleid draagt daar aan bij. Er is voldoende personeel beschikbaar om de opleiding te verzorgen en de studenten te begeleiden.

Bevindingen

Bachelor en Associate degree

19 docenten (12,9 fte) verzorgen het onderwijs binnen de opleiding. Van deze 19 docenten zijn er 11 master geschoold en is één docent gepromoveerd. De overige docenten beschikken over een bachelordiploma. De student/docent ratio is 31:1. Het docententeam beschikt over inhoudelijke kennis van het FM/FEM-werkveld en over didactische en persoonlijke vaardigheden. Het panel stelt vast dat er een vaste kern is van betrokken, enthousiaste en ambitieuze docenten, die al langere tijd binnen de opleiding werkzaam zijn en ondersteund worden door een flexibele schil die tijdelijk, op basis van expertise, wordt ingehuurd. De opleiding streeft naar een goede balans tussen het aantal docenten met onderwijservaring en met praktijkervaring.

De docenten ontwikkelen hun inhoudelijke professionalisering en didactische, toets- en onderzoeksvaardigheden conform de Individueel Persoonlijk Ontwikkelingsplan (IPOP)-afspraken. Driemaal per jaar reflecteert de docent met de teamleider op de effectiviteit van het eigen didactische handelen. De afgelopen jaren hebben docenten zich individueel geschoold op verschillende onderwerpen zoals de Senior kwalificatie Examinering (SKE), de opleiding tot didactische beeldcoach, een masteropleiding of de opleiding tot opleider didactisch beeldcoach. Een deel van het docententeam heeft de Basiskwalificatie Examinering (BKE) behaald. Het andere deel volgt de cursus ten tijde van de audit. Daarnaast vond in collegejaar 2017-2018 een training toetsmatrijzen plaats voor alle docenten ter verbetering van de toetsing.

Het door het docententeam gevolgde programma 'didactische coachen' met als onderwerp 'de ontwikkeling van doceren en informatieoverdracht naar leercoach van de studenten' wordt door het docententeam als zeer waardevol ervaren. De tijdens de audit gesproken studenten gaven aan het didactisch coachen door docenten soms lastig te vinden doordat zij geen directe antwoorden meer krijgen maar worden aangezet zelf aan de slag gaan. Alle leden van de diverse commissies volgen hogeschool- en domein brede trainingen en voor docenten die betrokken zijn bij het afstudeertraject worden er intervisiebijeenkomsten, trainingen en scholingsbijeenkomsten georganiseerd.

Ook is in 2017-2018 een tweejarig 'Teamfocus'-traject gericht op verbetering van de samenwerking binnen het docententeam. Het 'Teamfocus'-traject is mede gestart door de, op basis van het Medewerkers Betrokkenheidsonderzoek (MBO), geconstateerde werkdruk. Door de komst van de Ad-variant is het team gegroeid maar was het verloop ook groot. Veel commissie- en coördinatietaken liggen bij kerndocenten, nieuwe collega's moeten worden ingewerkt en door piekdruk in tentamenperiodes ervaren docenten werkdruk. Het panel constateert dat dit thema hoog op de agenda staat van het managementteam. Zo is er al een aantal maatregelen genomen: i) het aantal toetsen is beter afgestemd op het onderwijsconcept, ii) er zijn afspraken gemaakt over het taakbeleid, de onderwijsontwikkeling en de organisatie van het afstudeeronderwijs en iii) extra formatie voor een vast docenten Ad-FEM team inclusief coördinator. Ook het nieuwe opleidingsprofiel helpt hierbij, dit profiel geeft focus en creëert positieve energie binnen het team.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

Uit een door de opleiding verstrekt overzicht van kwalificaties van het docententeam blijkt een dekking van deskundigheden die nodig is om het programma te verzorgen. De studenten bevestigen dit en zijn tevreden over de didactische en coachende kwaliteiten van de docenten. Daarnaast professionaliseren de docenten zich systematisch en werken als team samen. De werkdruk binnen het docententeam blijft een punt van aandacht. Het panel beoordeelt standaard 6 als **'voldoende'**.

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

Bachelor en Associate degree

Het onderwijs geeft de opleiding op locatie Diemen. Ondanks het enigszins verouderde gebouw met kleine en grotere onderwijsruimtes is de locatie goed geoutilleerd naar de mening van de studenten. Het gebouw wordt echter weinig inspirerend gevonden door docenten en studenten. Aan de hand van de rondleiding heeft het panel kunnen vaststellen dat de opleiding over een aantal studielandschappen en computerruimtes beschikt. Tevens zijn de docentenkamers en onderwijsruimtes overzichtelijk en centraal geclusterd. De leslokalen zijn voorzien van beamers en voor een deel van smartboards. Ook zijn er studentendecanen en is er een studiekeuze-adviescentrum aanwezig. Medewerkers van bureau internationalisering kunnen zorgen voor eventuele contracten en fondsen. Het praktijkbureau 'QOOL' met een medewerker die voor FM de administratie van stages en afstudeeropdrachten verzorgt, voorziet de studenten eveneens van informatie.

Naast de fysieke voorzieningen beschikt de opleiding over een aantal digitale voorzieningen die de onderwijsprocessen ondersteunen zoals Insite, Blackboard, Gradework, Skype, OnStage en de bibliotheek. Deze laatste beschikt over een zeer uitgebreide collectie digitale vakliteratuur en is overal en altijd beschikbaar.

De opleidingen van de locatie Diemen verhuizen in 2022 naar een nieuw gebouw in de Amsterdamse Sluisbuurt. Het panel vindt de voorzieningen van voldoende kwaliteit en denkt dat de nieuwe locatie een positieve bijdrage zal leveren aan de kwaliteit van de voorzieningen én opleiding.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

De huisvesting is zodanig ingericht dat deze het gekozen onderwijsconcept faciliteert, studenten hebben er voldoende werkplekken maar de fysieke studieomgeving wordt zowel door docenten als studenten ervaren als inmiddels gedateerd. De digitale voorzieningen zijn van een goede kwaliteit en dragen bij aan een zorgvuldig ingericht studieklimaat. Het panel beoordeelt standaard 7 als '**voldoende**' en denkt dat de nieuwe locatie in 2022 een positieve bijdrage zal leveren aan de kwaliteit van de voorzieningen én opleiding.

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

Bachelor en Associate degree

De opleiding schrijft in haar ZER: "de studenten krijgen op verschillende manieren begeleiding tijdens hun studie: op individueel, projectgroep- en klassenniveau, van intensief naar minder intensief, van studiegericht naar loopbaangericht en bij verschillende studieactiviteiten. Deze opzet sluit aan bij onze visie op leren en bij de visie van de hogeschool: persoonlijk en dichtbij en studiebegeleiding vanaf de Studiekeuzecheck tot en met het afstudeertraject". De tijdens de audit gesproken studenten bevestigen dit en geven aan dat docenten, naast de rol van studieloopbaanbegeleider, ook andere rollen in de begeleiding vervullen. Zo begeleidt bijvoorbeeld één docent de beroepsopdrachten in jaar 1 en 2 op zowel de inhoud als het proces van het project en geven docenten didactische begeleiding tijdens alle vormen van onderwijs conform het principe didactische coachen.

Studieloopbaanbegeleiding

De studieloopbaanbegeleider begeleidt de studenten tijdens het lesonderdeel Studieloopbaanbegeleiding. Iedere groep beschikt over een eigen SLB-coach. SLB-coaches hebben toegang tot een digitale tool die inzicht geeft in de studieresultaten van een groep en van een student, dit vereenvoudigt het monitoren van het studiesucces van de student en het tijdig kunnen interveniëren om het studiesucces te verhogen. De inhoud van de SLB verschilt per studiefase. Zo is SLB in jaar 1 vooral gericht 'op het welkom heten van de student', op studievaardigheden, sociale binding en op persoonlijke en beroepsmatige ontwikkeling. Gedurende de jaren 3 en 4 wordt de student aangesproken op zijn vaardigheden om zijn eigen professionele ontwikkeling ter hand te nemen en daarbij aan te geven waar hij door de SLB'er op gecoacht wil worden. De laatste fase van de studie wordt afgesloten met een portfolio-assessment dat wordt beoordeeld door een onafhankelijk beoordelaar. Het panel constateert op basis van de gesprekken tijdens de audit dat de studiebegeleiding effect heeft.

Informatievoorziening

Het panel constateert dat de informatievoorziening aan studenten voornamelijk digitaal georganiseerd is, via Insite met informatie over het rooster, voorzieningen, studentenstatuut, de OER en procedures met betrekking tot verzoeken aan de examencommissie of klachten. Via de Inholland-App zijn studenten snel op de hoogte van roosterwijzigingen en hun studieresultaten.

De tijdens de audit gesproken studenten gaven aan tevreden te zijn over de begeleiding die zij krijgen vanuit de opleiding maar dat de informatievoorziening verbeterd kan worden. Dit betreft de informatie rondom minoren en mogelijkheden om naar het buitenland te gaan, alsmede de bekendmaking van de toetsuitslagen die de deadline overschrijdt. De opleiding neemt dit gegeven serieus en zoekt naar passende oplossingen. Dit vindt het panel een goede zet.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

De studiebegeleiding heeft aantoonbaar effect en wordt ook door de studenten gewaardeerd. De opleiding heeft veel aandacht voor studiebegeleiding en stemt deze inhoudelijk zorgvuldig af op iedere studiefase of ieder studieonderdeel. De informatievoorziening is op orde maar kan op bepaalde onderdelen verbeterd worden. Het panel komt tot het oordeel '**voldoende**'.

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

Bachelor en Associate degree

De hogeschool kent een onderwijscyclus waarop het kwaliteitszorgsysteem van het domein CRB is gebaseerd. De diverse stakeholders leveren een eigen bijdrage aan continue kwaliteitsverbetering van de opleiding. Deze stakeholders zijn: i) het onderwijsteam, ii) managementteam, iii) curriculumcommissie (CuCo), iv) opleidingscommissie (OC), v) examencommissie, vi) toetscommissie, vii) beroepenveldcommissie en viii) de klassenvertegenwoordigers.

In het voorzittersoverleg, waar de voorzitters van de interne commissies en het management vier keer per jaar samenkomen, heeft kwaliteitsverbetering systematisch een plek. Een adviseur kwaliteitszorg adviseert in dit overleg. De input voor dit overleg komt voort uit de onderwijsbeoordelingen, door docenten zelf, klassenvertegenwoordigers overleggen en bijeenkomsten van de beroepenveldcommissie. Ook gebruikt de opleiding instrumenten zoals de NSE, het Medewerkers Betrokkenheidsonderzoek, de HBO-monitor, het aansluitonderzoek en de zesjarige accreditatiecyclus. Ook neemt ze interne scans af op afstudeerwerkstukken en stageverslagen. Deze scans brengen verbeter- en ontwikkelplannen voort. Aan het eind van het jaar wordt een samenvattende analyse gemaakt waarin de verbeterpunten nog een keer terugkomen. Op basis van voorstellen van de CuCo, die in het voorzittersoverleg besproken worden, neemt het MT besluiten over het doorvoeren van verbetering in het onderwijs. Deze verbetering/aanpassingen worden ook teruggekoppeld aan studenten.

Het panel constateert dat alle bovengenoemde commissies een rol hebben in de kwaliteitszorg. Zo heeft bijvoorbeeld de CuCo een coördinerende rol om de kwaliteit, samenhang en consistentie van het programma te bewaken aan de hand van het opleidingsprofiel en zijn de leden van de BVC betrokken bij beroepsdrachten en het eindniveau in de brede zin. De OC, voorgezeten door een student, geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het management en de commissies.

Het panel stelt vast dat door het kleine docententeam de communicatielijnen kort zijn en problemen snel worden aangepakt. Maar ook dat de PDCA-cyclus niet altijd volledig rond wordt gemaakt; de Act-fase en iteratie naar een nieuwe cyclus ontbreekt in een aantal gevallen. De opleiding schrijft hier zelf over in haar zelfevaluatie: "*we hebben de neiging te snel naar de volgende fase, de planfase te gaan*". De maatregelen, i) periodecoördinatoren krijgen een grote rol in de evaluatiecyclus en ii) de teamleider agendeert de evaluaties periodiek in het teamoverleg, die de opleiding treft om de PDCA-cyclus rond te maken zijn naar mening van het panel adequaat.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

De opleiding kent een kwaliteitszorgcyclus die stelselmatig wordt doorlopen. Hierbij betreft zij alle relevante partijen, waaronder ook de Opleidingscommissie. De uitkomsten uit deze cyclus benut de opleiding voor een verbeteragenda. PDCA-cycli worden echter niet altijd volledig doorlopen waardoor onduidelijk is of acties tot verbetering hebben geleid en/of nieuwe acties gepland moeten worden. De opleiding neemt adequate maatregelen om dit in het vervolg te voorkomen. Het panel komt tot het oordeel '**voldoende**' voor standaard 9, kwaliteitszorg.

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

Bachelor en Associate degree

In het toetsplan 2018 van de opleiding zijn de uitgangspunten, het beleid en de werkwijze rondom toetsing vastgelegd. Dit toetsplan vormt een uitbreiding en actualisatie van het eerder vastgestelde beleid van de opleiding in het toetsjaarplan met toetsaanwijzingen. Ook vormt het plan een leidraad voor examinatoren/toetsontwikkelaars en de toetscommissie voor de constructie en beoordelingen van toetsen. De toetsprogramma's van FM en Ad-FEM zijn vastgelegd in de Onderwijs- en examenreglementen. Hierin staan per onderwijseenheid leerdoelen geformuleerd die richtinggevend zijn voor het onderwijs en de toetsing. Daarbij staan de toetsvorm, de fase in de opleiding, de te toetsen competenties, de voorwaarden tot deelname en de toetscriteria aangegeven. Informatie voor studenten over de toetsing en het toetsproces is ook opgenomen in de studiehandleidingen. Het panel stelt vast dat de studiehandleidingen zorgvuldig zijn samengesteld.

De opleiding stelt toetsen op, op basis van een toetsmatrijs waarin zij vastlegt welk leerdoel op welk niveau in de taxonomie van Bloom moet worden getoetst. Op faseniveau 1 wordt relatief meer kennis en begrip getoetst door middel van meerkeuzetoetsen. In deze fase maken studenten ook beroepsproducten door middel van beroepsopdrachten, leveren zij verslagen op, geven ze presentaties en worden ze beoordeeld op hun portfolio door middel van een assessment. Op faseniveau 2 en 3 wordt meer inzicht en eigen beargumenteerd oordeel in complexere beroepssituaties getoetst door middel van beroepsauthenticke opdrachten en een portfolio. Elk jaar van de opleiding vindt een gesprek of portfolioassessment door de SLB'er plaats. De student reflecteert in het portfolio op de ontwikkeling van zijn eigen competenties en bewijst deze ontwikkeling aan de hand van zelf gekozen stukken. De diverse mix van toets- en beoordelingsvormen vindt het panel passend voor de opleiding. De tijdens de audit gesproken studenten gaven aan dat zij weten waarop en wanneer ze getoetst worden.

Het afstudeerprogramma FM

Het afstuderen FM bestaat uit meerdere toetsbare eenheden: i) het afstudeervoorstel, ii) de afstudeerscriptie, iii) de afstudeerverdediging en iv) het afstudeerportfolio met afstudeergesprek. De student verwerft een opdracht uit de praktijk, doet praktijkgericht onderzoek en stelt een voor de praktijk relevant eindproduct op, zoals een adviesnota of een rapport met aanbevelingen voor de praktijksituatie. De student doorloopt daarbij verschillende fases:

Fase	Werkwijze
Het afstudeervoorstel	De aanmelding voor een opdracht wordt beoordeeld door de afstudeercommissie. Na goedkeuring volgt de student een afstudeerkring en beschrijft in een afstudeervoorstel zijn onderzoeksopzet. Het voorstel omvat de onderdelen: probleemanalyse, doelstelling, onderzoeksvragen, theoretische verkenning, methodologische verantwoording en planning.
De afstudeerscriptie	Na de goedkeuring door twee examinatoren van het voorstel gaat de student zijn onderzoek uitvoeren. Tijdens dit traject zijn er wekelijks inloopsprekken met de afstudeercoördinator voor extra informatie en ondersteuning. De opleiding geeft in jaar 4 ook workshops voor studenten over onderwerpen zoals onderzoeksmethoden en literatuurgebruik.
De afstudeerverdediging	Na een voldoende beoordeling door twee examinatoren van de afstudeerscriptie presenteert de student het gedane onderzoek aan de begeleider, beoordelaar en opdrachtgever en toont hij aan in staat te zijn vragen over zijn onderzoek te beantwoorden en de onderzoekskompetenties op bachelorniveau te beheersen.
Het afstudeerportfolio en assessmentgesprek	Het portfolio jaar 4 vormt het slotstuk van de vier leerjaren bachelor. In dit laatste portfolio toont de student aan zijn competentieontwikkeling te kunnen verantwoorden op bachelorniveau/niveau startbekwaam. Het portfolio-assessment bestaat uit de beoordeling van het portfolio en een mondeling assessment.

Het afstudeerprogramma Ad-FEM

De Ad-student studeert af met een afstudeerstage, waarbij hij theorie en praktijk koppelt vanuit de rol van facilitair eventmanager die de facilitaire operatie rondom events, inkoop en facilitair (account)management vormgeeft en uitvoert. Aan het eind van het afstudeertraject toont de student aan de competenties op het Ad-niveau/niveau professionaliseringsbekwaam te beheersen en sluit daarmee het Ad-programma af. Tijdens het afstudeertraject Ad-FEM werkt de student aan de volgende producten:

Fase	Werkwijze
Het stagedossier	Hierin beschrijft de student het stageplan, zijn werkzaamheden en zijn competentieontwikkeling.
Een organisatieanalyse	De student beschrijft de organisatie en analyseert welke toegevoegde waarde de facilitaire afdeling heeft binnen deze organisatie.
Het beroepsproduct	In overleg met de opdrachtgever maakt de student een concreet beroepsproduct voor het stagebedrijf. De student schrijft hierbij een verantwoordingsverslag waarin hij verwoordt welke keuzes hij gemaakt heeft om tot het beroepsproduct te komen.
Het SLB-portfolio	De student toont in zijn portfolio aan zijn competentieontwikkeling te kunnen verantwoorden op het Ad-niveau. Hij maakt gebruik van bewijsmateriaal uit zijn studie en desgewenst ook bewijsmateriaal van activiteiten die hij buiten de studie ondernomen heeft.

Borging

De opleidingen FM/Ad-FEM en Leisure & Events Management hebben één gemeenschappelijke examencommissie, met vanuit beide opleidingen twee leden en een extern lid. FM heeft samen met Ad-FEM een eigen toetscommissie. De voorzitters van de examencommissie en de toetscommissie participeren in het voorzittersoverleg van de opleiding.

De examencommissie (EC) en de toetscommissie (TC) borgen de kwaliteit van de toetsing. De leden zijn allen SKE getraind, de docenten BKE of gaan deze nog volgen. Alle toetsen worden aan de hand van een checklist in een cyclus van vier jaar door de TC beoordeeld. In de checklist zijn meerdere toetstechnische, toetsinhoudelijke en toetsmatige aspecten opgenomen.

De examencommissie laat in overleg met de opleiding steekproefsgewijs het niveau en de beoordeling van de eindwerken toetsen. De vierjarenplanning van de TC biedt ruimte om voorrang te kunnen geven aan nieuwe toetsen en toetsen waarover klachten zijn. De TC koppelt de bevindingen terug naar de toetsontwikkelaar en ziet toe op het doorvoeren van verbeteringen en rapporteert hierover naar de EC. Op basis van de rapportages van de TC bespreekt de examencommissie eventuele signalen met het MT.

Het panel vindt dit een goede opzet en constateert dat deze borgingsmechanismen goed werken en de examencommissie aantoonbaar in control is.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

Het panel stelt vast dat de opleidingen beide een transparant en coherent toetsbeleid hanteren. De toetsen zijn valide, betrouwbaar en gevarieerd. De borging van het toetsstelsel gebeurt consequent, proactief en op deskundige wijze. De gecommitteerde en taakvolwassen examen- en toetscommissie, die volledig in control zijn, hanteren een meer dan adequate werkwijze die leidt tot passende interventies. De studenten weten altijd waarop en wanneer zij getoetst worden. Het panel waardeert de precisie waarmee begeleiding en beoordeling van het afstudeertraject worden gescheiden. Alles overwegende beoordeelt het panel deze standaard met een **'goed'**.

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

Bachelor en Associate degree

Voorafgaand aan de audit heeft het panel in totaal 15 bachelor eindwerken en 5 Ad-eindwerken bekeken. Het panel beoordeelde dat deze alle van voldoende niveau zijn, grotendeels overeenkomen met de beoordeling van de opleiding, en stelde vast dat er veel verschillende onderwerpen in worden behandeld. Wel vindt het panel dat het creatieve aspect in de eindwerken nog onderbelicht is. Zeker gezien het domein waar de opleiding deel van uit maakt en waaraan in de toekomst een specifieke leeruitkomst wordt verbonden. Ook blijven de zelfreflecties van de afstudeerders nogal aan de oppervlakte.

Functioneren in de praktijk

De opleiding onderhoudt op verschillende manieren contact met alumni, via LinkedIn en Facebook, via vertegenwoordiging in de beroepenveldcommissie, als gastdocenten en als stage-afstudeerbegeleiders. Uit deze contacten blijkt dat alumni van de bacheloropleiding veelal starten op de FM-arbeidsmarkt als projectmedewerker op projectbasis of als servicedeskleider of – manager of als operationeel teamleider. De meeste FM-afgestudeerden komen in kleine organisaties terecht en geven leiding op operationeel/tactisch niveau. 90% van de alumni geeft in de Hbo-monitor 2017 aan dat hun functieniveau goed past bij het opleidingsniveau. De tevredenheid van de alumni over hun startkwalificaties op de arbeidsmarkt is de afgelopen jaren gestegen naar 90%. De aansluiting van de opleiding bij de functie van de afgestudeerden is zeer goed (80%). De werkloosheid onder afgestudeerden FM'ers is laag.

De alumni van de Ad-FEM zijn onder meer werkzaam zijn als freelance-eventmanager, project assistent, eventmanager en sportorganisator. Van de eerste Ad-FEM-afgestudeerden in 2015 ging slechts 20% in de branche van FEM aan de slag. De opleiding verklaart dit door het feit dat de opleiding toen nieuw was in de branche en relatief onbekend. Nu ziet de opleiding een toename van afgestudeerden die werken in de FEM-branche. Ongeveer 20% van de afgestudeerde Ad-FEM-studenten stroomt door naar de bacheloropleiding.

De tijdens de audit gesproken werkveldcommissieleden zijn tevreden over het niveau van de afgestudeerden. Wel adviseren zij het afstuderen minder theoretisch te maken en meer praktijkgericht.

Weging en Oordeel

Bachelor en Associate degree

In overweging nemende dat: i) studenten met de afstudeerproducten laten zien dat zij de beoogde leerresultaten hebben behaald, ii) het werkveld te spreken is over de kwaliteit en het functioneren van de alumni en iii) de alumni vinden dat de opleiding hen adequaat voorbereidt op het werkveld komt het panel tot het oordeel '**voldoende**'.

5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Bachelor

Het panel beoordeelt de standaarden 3 en 10 van de bacheloropleiding Facility Management van Hogeschool Inholland met een 'goed', de overige standaarden met een 'voldoende'. Conform de beslisregels van de NVAO komt het eindoordeel over de opleiding daarmee uit op 'voldoende'.

Associate degree

Het panel beoordeelt de standaarden 3 en 10 van de Associate degree opleiding Facilitair Eventmanagement van Hogeschool Inholland met een 'goed', de overige standaarden met een 'voldoende'.

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

Het panel adviseert de NVAO om de accreditatie van de bacheloropleiding te verlengen en van de Associate degree opleiding te verstrekken.

6. AANBEVELINGEN

Het panel beveelt de opleiding aan om:

- Een geïntegreerde FM-visie te ontwikkelen en te vertalen naar het programma;
- Een specifieke FM visie op internationalisering te ontwikkelen en in te bedden in de doelstellingen en vervolgens in het programma;
- De insteek van 'onderzoek' beter aan te laten sluiten bij de wensen van het werkveld;
- Het aantal beschikbare minoren te vergroten én de informatievoorziening rondom minoren te verbeteren;
- De zelfreflectie binnen de eindwerken te verbeteren;
- De creatieve component (rand)voorwaardelijk maken aan de AO;
- Effectief actie te ondernemen om de werkdruk acceptabel te houden.

BIJLAGE I Scoretabel

Scoretabel paneloordelen Hogeschool Inholland hbo-bacheloropleiding Facility Management voltijd	
Onderwerpen / Standaarden	Oordeel
Beoogde leerresultaten	
Standaard 1. Beoogde leerresultaten	V
Programma	
Standaard 2. Oriëntatie programma	V
Standaard 3. Inhoud programma	G
Standaard 4. Vormgeving programma	V
Standaard 5. Aansluiting programma	V
Personeel	
Standaard 6. Kwalificaties personeel	V
Voorzieningen	
Standaard 7. Huisvesting en materiele voorzieningen	V
Standaard 8. Studiebegeleiding en informatievoorziening	V
Kwaliteitszorg	
Standaard 9. Periodiek evalueren	V
Toetsing	
Standaard 10. Toetsing	G
Gerealiseerde leerresultaten	
Standaard 11. Leerresultaten	V
Algemeen eindoordeel	V

Scoretabel paneloordelen Hogeschool Inholland Ad-opleiding Facilitair Eventmanagement voltijd	
Onderwerpen / Standaarden	Oordeel
Beoogde leerresultaten	
Standaard 1. Beoogde leerresultaten	V
Programma	
Standaard 2. Oriëntatie programma	V
Standaard 3. Inhoud programma	G
Standaard 4. Vormgeving programma	V
Standaard 5. Aansluiting programma	V
Personeel	
Standaard 6. Kwalificaties personeel	V
Voorzieningen	
Standaard 7. Huisvesting en materiele voorzieningen	V
Standaard 8. Studiebegeleiding en informatievoorziening	V
Kwaliteitszorg	
Standaard 9. Periodiek evalueren	V
Toetsing	
Standaard 10. Toetsing	G
Gerealiseerde leerresultaten	
Standaard 11. Leerresultaten	V
Algemeen eindoordeel	
	V

BIJLAGE II Programma, werkwijze en beslisregels

Auditprogramma Uitgebreide Opleidingsbeoordeling t.b.v. hbo-bacheloropleiding Facility Management en Ad-opleiding Facilitair Eventmanagement – Hogeschool Inholland

Programma – dag 1 - 27 november 2018

Tijd	Onderdeel	Gesprekspartners
08.00 – 08.15	Inloop & ontvangst auditpanel Contactpersoon voor het auditpanel: Ilona Heemskerk, 06-21841106	
08.15 – 09.15	Vooroverleg auditpanel	
09.15 – 09.30	Opleidingspresentatie	Elske Berkhout
09.30 – 10.15	Opleidingsmanagement en coördinator Ad	1. (directeur domein CRB) 2. (manager O&O) 3. (teamleider FM en Ad-FEM) 4. (coördinator Ad-FEM)
10.15 – 10.30	Pauze / Intern overleg auditpanel	
10.30 – 11.30	Docenten (waaronder afstudeerbegeleiders en -beoordelaars)	1. (communicatieve vaardigheden, stagecoördinator) 2. (onderzoek, afstudeercoördinator) 3. (vastgoed en huisvestingsmanagement, internationalisering, werving) 4. (eventmanagement Ad-FEM) 5. (productie evenementen Ad-FEM) 6. (hospitality, vz. CuCo) 7. (facility management, CuCo)
11.30 – 12.30	Lunch auditpanel en materiaalinzage	
12.30 – 13.40	Rondleiding en Showcase (inclusief toelichting mediatheek)	
13.40 – 13.45	Verplaatsing naar accreditatieruimte	
13.45 – 14.30	Borging (Examencommissie (waaronder toetscommissie) en Opleidingscommissie)	1. (vz examencommissie) 2. (vz toetscommissie) 3. (vz opleidingscommissie, student) 4. (secre. opleidingscommissie)
14.30 – 14.45	Pauze / Intern overleg auditpanel	-
14.45 – 15.30	Studenten (waaronder een of twee leden vanuit de opleidingscommissie)	<i>Onder voorbehoud</i> 1. (FM 1) 2. (FEM 1) 3. (FM 2) 4. (FEM 2) 5. (FM 3 en lid OC) 6. (FM 4, lid OC en doorstroom uit Ad) 7. (FM 4 aan het afstuderen)
15.30 – 15.45	Pauze / Intern overleg auditpanel	

Tijd	Onderdeel	Gesprekspartners
15.45 – 16.30	Alumni / Werkveldvertegenwoordiging	<ol style="list-style-type: none"> 1. (lid BVC) Executive interim- en projectmanager en ondernemer in de thuiszorg 2. (lid BVC en alumnus) Property Manager Schiphol Real Estate 3. (werkveldvertegenwoordiger Ad-FEM) ZZP-er o.a. Sail Amsterdam, Wereldhavendagen Academy 4. (werkveldvertegenwoordiger FM) Directeur Facilitaire zaken Cordaan 5. (werkveldvertegenwoordiger FM) Corporate Real Estate and FM expert 6. (alumnus Ad-FEM) Freelance Eventmanager
16.30 - 16.45	Pending issues	<i>(alle gesprekspartners zijn hiervoor beschikbaar)</i>
16.45 – 17.45	Intern overleg auditpanel	
17.45	Terugkoppeling	

Werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende voltijd opleidingen is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs" van september 2016. 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 voltijd varianten, zowel de bachelor als de Ad.

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

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

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

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

Beslisregels

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

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

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

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

- Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval 'onvoldoende' indien i) standaard 1 onvoldoende is, ii) ten minste zes standaarden 'voldoende' zijn en herstel van de tekortkomingen bij de 'onvoldoende' standaarden binnen twee jaar **niet** realistisch en haalbaar is of iii) minder dan zes standaarden 'voldoende' zijn.
- Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval 'voldoende' indien ten minste zes standaarden 'voldoende' zijn; waaronder in elk geval standaard 1 en herstel van de tekortkomingen bij de 'onvoldoende' standaarden realistisch en haalbaar is binnen twee jaar.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'goed' zijn indien ten minste alle standaarden minimaal 'voldoende' zijn en 5 standaarden als 'goed' worden beoordeeld; waaronder in elk geval standaard 11.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'excellent' zijn indien ten minste alle standaarden minimaal 'voldoende' worden bevonden en 5 standaarden als 'excellent' worden beoordeeld; waaronder in elk geval standaard 11.

BIJLAGE III Lijst geraadpleegde documenten

- Zelfevaluatie Bacheloropleiding Facility Management & Ad Facilitair Eventmanagement
- Instellingsplan Inholland 2016-2022
- Inholland Onderwijskompas, maart 2017
- Creative Future, domein Creative Future, 2018
- Landelijk competentieprofiel FM 2012
- Landelijk opleidingsprofiel FM 2017
- Opleidingsprofiel FM Inholland 2016-2018
- Opleidingsprofiel FM Inholland 2018
- Opleidingsprofiel Ad-FEM Inholland 2018
- Beleidsnotitie Internationalisering
- Naar een visie op leren, domein CRB 2016
- Competentiekaart FM
- OER FM 2018-2019
- Stagehandleiding 2017-2018
- Studiehandleidingen
- Competentiekaart Ad 2018-2019
- OER Ad-FEM 2018-2019
- Stagehandleiding 2018-2019 Ad (=afstuderen AD)
- Open dag presentaties
- Professionaliseringsplan '*Samen durven leren*', 2017-2022 Hogeschool Inholland
- Professionaliseringsplan domein CRB 2016-2018
- Cv's docenten
- MBO FM 2017 + Inholland deelrapport CRB 2017
- Taken en verantwoordelijkheden FM
- Evaluatieplanning FM 2017-2018 en 2018-2019
- NSE 2018
- HBO-monitor 2017 FM
- Tevredenheidsonderzoek stage instellingen
- Klachtenrapportage 2016-2017
- Jaarverslagen en jaarplannen EC, TC, OC en CuCo
- Toetsplan FM 2018
- Afstudeerhandleiding 2018-2019
- Schrijfwijzer scriptie
- Beoordelingsformulier scriptie 2018-2019
- Toetsopgaven + beoordelingscriteria en normering (antwoordmodellen) en een representatieve selectie van gemaakte toetsen (presentaties, stageverslagen, assessments, portfolio's e.d.) en beoordelingen.
- Representatieve selectie van handboeken en overig studiemateriaal.

Het auditpanel heeft de volgende eindwerken/c.q. het volgende palet van eindwerken bekeken ²:

Aantal	Variant
1	Vt
2	Vt
3	Vt
4	Vt
5	Vt
6	Vt
7	Vt
8	Vt
9	Vt
10	Vt
11	Vt
12	Vt
13	Vt
14	Vt
15	Vt
16	Ad
17	Ad
18	Ad
19	Ad
20	Ad

² Om redenen van privacy zijn hier uitsluitend de varianten weergegeven. Namen van de afgestudeerde studenten, studentnummers en de titels van de eindwerken zijn bekend bij de secretaris van het auditteam.

BIJLAGE IV Overzicht auditpanel

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

Korte functiebeschrijvingen (cv's) van de panelleden die deelnamen aan het auditpanel van de in dit beoordelingsrapport beschreven opleiding.

Naam (inclusief titulatuur)	Korte functiebeschrijvingen
Dhr. Drs. R. Klaassen MSM	De heer Klaassen is interimmanager en adviseur in het hoger onderwijs en associé bij Hobéon.
Dhr. S.R.J. van der Linden MLC	De heer Van der Linden was t/m 2014 actief in het FM-werkveld en is vanaf 2014 docent en coördinator bij de opleiding Facility Management van Zuyd Hogeschool. Hij is actief in zowel de hbo-bachelor als de Associate degree.
Dhr. ir. W.R. Pullen	De heer Pullen is medeoprichter en directeur van het kenniscentrum Center for People and Buildings (CfPB) en is gastdocent aan diverse universiteiten en hogescholen
Dhr. M. van der Tas	De heer Van der Tas heeft de Associate degree-opleiding Facility Management afgerond aan De Haagse Hogeschool en is doorgestroomd naar de hbo-bacheloropleiding Facility Management aldaar.

Dhr. J.D. Schakenbos BEc	Sinds 2016 gecertificeerd secretaris.
--------------------------	---------------------------------------

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

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



Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties



Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E info@hobeon.nl

I www.hobeon.nl