



Hogeschool Rotterdam

HBO-Bachelor Facility Management

Managementsamenvatting

Dit rapport is het verslag van het auditteam dat in opdracht van Netherlands Quality Agency (NQA) een bestaande hbo-bacheloropleiding heeft beoordeeld. Het beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies. Het rapport is conform het *NQA Protocol 2010 hbo-bacheloropleiding* opgesteld.

De rapportage heeft betrekking op:

Instelling	Hogeschool Rotterdam
Opleiding	Facility Management
Varianten	Voltime/deeltijd
Croho-nummer	34500
Locatie	Rotterdam
Auditdatum	18-5-2010
Auditteam	Mevrouw drs. A.M.P. Jakobs (dagvoorzitter en vakdeskundige facilitair management & vastgoed en bedrijfskunde) Mevrouw mr. M. Vervoort (vakdeskundige facility, toerisme en recreatie, food & business en hotelonderwijs) Mevrouw M. Nieuwenhuis (studentlid auditteam) Mw. drs. L. van der Grijsparde (NQA-auditor)

Door Hogeschool Rotterdam is een dossier ingediend bij NQA voor de beoordeling van de bestaande hbo-bacheloropleiding Facility Management. Bij de aanvraag werd door de instelling een kritische reflectie aangeboden die naar vorm en inhoud voldeed aan de eisen die NQA in het *NQA Protocol 2010 hbo-bacheloropleiding* stelt.

Voor de beoordeling van de kwaliteit en het niveau van de bestaande opleiding heeft NQA een auditteam samengesteld dat voldoet aan de eisen van de NVAO. Het team heeft de kritische reflectie bestudeerd en een bezoek aan de opleiding gebracht. De kritische reflectie en alle overige (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie hebben het auditteam in staat gesteld om tot een weloverwogen oordeel te komen.

Bij de beoordeling van de opleiding zijn bevindingen vanuit de generieke audit meegenomen. De generieke audit heeft plaatsgevonden op woensdag 17 maart 2010.

De visitatie van Facility Management vond gelijktijdig plaats met de visitaties van de opleidingen Technische Bedrijfskunde en Logistiek (LE/LTV), allen opleidingen van het Instituut voor Bouw en Bedrijfskunde. De voorzitters en auditoren van de drie auditteams hebben generieke beleidsuitgangspunten rond de deeltijd- en voltijdopleiding aan de orde gesteld in een aanvullend gesprek met het management van de faculteit en het instituut (zie bezoekprogramma in bijlage 3).

Doelstellingen

De voltijdopleiding Facility Management heeft een relevante set eindcompetenties opgesteld, afkomstig uit het beroepsprofiel dat is ontwikkeld door het Landelijk Overleg Opleidingen Facility Management (LOOFD). De opleiding heeft overtuigend aangetoond dat de

nagestreefde eindcompetenties aansluiten bij algemene, internationaal geaccepteerde beschrijvingen van de kwalificaties van een bachelor. In het beroepsprofiel van de opleiding wordt duidelijk aangegeven welk beroepsbeeld aan het curriculum ten grondslag ligt. De opleiding kan zich echter nationaal nadrukkelijker profileren door speerpunten te formuleren in haar profiel.

De deeltijdopleiding heeft de negen competenties vertaald in vijftien kerntaken. Hoewel de opleiding de kerntaken zorgvuldig heeft afgeleid van de competenties, is de verantwoording van de relatie tussen de competenties en de kerntaken mager.

Programma

De opleiding biedt een voltijdprogramma en een deeltijdprogramma aan. De deeltijdopleiding heeft op zorgvuldige wijze haar programma volgens de kerntaken opgezet. Het voltijdprogramma is een goede afspiegeling van de competenties. De inhoud van zowel het deeltijd- als het voltijdprogramma getuigt volgens het auditteam van het vereiste niveau. De gehanteerde literatuur en opdrachten die worden uitgevoerd, zijn hier bewijzen van. Voor ieder curriculumonderdeel is een modulewijzer ontwikkeld. De modulewijzers kennen een standaard indeling, hoewel deze (nog) niet overal consequent wordt gevolgd. Er worden binnen het voltijdprogramma drie leerlijnen onderscheiden: de kennisgestuurde, praktijkgestuurde en studentgestuurde leerlijn. De leerlijnen zijn herkenbaar in het programma en het programma is voldoende samenhangend. Het deeltijdprogramma is opgezet rond de kerntaken. Elke van de kerntaken wordt gekoppeld aan één of meer projecten of bedrijfsopdrachten. Zo is ook bij de deeltijdopleiding een samenhangend programma ontstaan.

Het didactisch concept van de opleidingen is gebaseerd op de concepten 'Competentiegericht leren' en 'De praktijk centraal' zoals die zijn vastgelegd in het ROM en OIIO-beleid van de hogeschool en het IBB. Bij Facility Management wordt het ROM, met accent op de sturing op inhoud, gecombineerd met een onderwijskundig leerlijnenmodel.

Inzet van personeel

Het onderwijs wordt voor een deel verzorgd door docenten met een deeltijdaanstelling, die daarnaast werkzaam zijn in de relevante praktijksetting. Ook maken zowel de voltijd- als de deeltijdopleiding gebruik van gastdocenten uit het veld. Er is voldoende personele capaciteit aanwezig om het onderwijs naar wens te verzorgen, hoewel docenten een hoge werkdruk ervaren.

Ongeveer de helft van de docenten heeft een relevante academische opleiding afgerond. Hoewel het team momenteel bestaat uit relatief veel jonge docenten, is zij in staat tot een inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.

Voorzieningen

De voorzieningen zijn toereikend voor de opleiding om het voltijdprogramma naar wens uit te voeren. De laatste jaren zijn veel vernieuwingen doorgevoerd in het klassieke onderwijsgebouw, waardoor studenten veel ruimte hebben gekregen om gezamenlijk te overleggen of individueel te werken.

De deeltijdopleiding maakt gebruik van dezelfde faciliteiten als de voltijdopleidingen. Wel is het beslag op onderwijsruimten en studentenvoorzieningen op andere momenten geconcentreerd.

De studiebegeleiding is, in de vorm van *studieloopbaancoaching* (SLC), een belangrijk onderdeel van het ROM en ondergebracht in de studentgestuurde leerlijn. Op die manier komt SLC terug in elke studiefase. Daarnaast zijn er sinds 2008 voor de voltijdopleiding Facility Management peercoaches aangesteld. Zij vormen het aanspreekpunt voor studenten voor allerlei vragen en problemen, vooral voor eerstejaars.

Interne kwaliteitszorg

De opleidingen hebben een degelijk kwaliteitszorgsysteem opgesteld, dat is afgeleid van kaders van het instituut, de faculteit en de hogeschool. De opleidingen gaan uit van beleidsdoelen waarvan de voortgang wordt gemeten aan de hand van streefdoelen via periodieke evaluaties. De geformuleerde streefdoelen dienen nog nader te worden gespecificeerd en geconcretiseerd.

Op basis van de streefdoelen worden verbetermaatregelen getroffen, gericht op het bereiken van de beoogde beleidsdoelen. De werking van het kwaliteitszorgsysteem heeft reeds geleid tot concrete verbeteringen. De opleiding betreft verschillende belanghebbende groepen bij de kwaliteitszorg.

Resultaten

Zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve resultaten van de voltijd- en deeltijdopleiding laten alles overziend een positief beeld zien over de opleidingen. Het niveau van de afstudeerwerkstukken is voldoende tot goed. De opleiding heeft streefcijfers voor het onderwijsrendement vastgesteld. Deze streefcijfers worden voor een groot deel gerealiseerd.

Alles overziend komt het auditteam van NQA tot de conclusie dat de kwaliteit en het niveau van de bestaande hbo-bacheloropleiding Facility Management van Hogeschool Rotterdam aan de vereiste basiskwaliteit voldoet. Een onderbouwing van deze conclusie is opgenomen in hoofdstuk 2.

1	Basisgegevens	9
2	Beoordeling	15
2.1	Doelstellingen van de opleiding	15
2.2	Programma	19
2.3	Inzet van personeel	36
2.4	Voorzieningen	40
2.5	Interne kwaliteitszorg	44
2.6	Resultaten	48
3	Bijlagen	53
Bijlage 1	Deskundigheden auditteam	55
Bijlage 2	Onafhankelijkheidsverklaring auditteam	59
Bijlage 3	Bezoekprogramma	63
Bijlage 4	Bijlagen zelfevaluatie en ter inzage gelegd materiaal	65
Bijlage 5	Domeinspecifieke referentiekader en opleidingscompetenties	67

1 Basisgegevens

De basisgegevens van de bestaande hbo-bacheloropleiding Facility Management zijn in onderstaande tabel weergegeven.

1. Naam instelling	Hogeschool Rotterdam
2. Status instelling	Bekostigd
3. Naam opleiding in CROHO	Facility Management
4. Registratienummer in CROHO	34500
5. Oriëntatie en niveau	Hbo-bachelor
6. Aantal EC	240
7. Locatie	Rotterdam
8. Code of conduct	Het College van Bestuur van de Hogeschool Rotterdam heeft de <i>Code of Conduct</i> getekend.
9. Variant(en)	Voltijd/deeltijd
10. Inhoudelijk profiel opleiding	<p>Het profiel van de opleiding Facility Management van de Hogeschool Rotterdam kan omschreven worden als studeren door te doen en een praktijkgerichte aanpak onderbouwd door kennis. De Rotterdamse opleiding Facility Management is een opleiding met een stevige vastgoedcomponent.</p> <p>De belangrijkste aandachtspunten in het verplichte curriculum van de opleiding zijn huisvesting, international services en bedrijfskunde. Er is een focus op huisvesting (real estate/huisvesting en gebouwmanagement), met als belangrijk aandachtspunt de balans tussen huisvesting/vastgoed en diensten (services), kennis naar buiten en kennis naar binnen en duurzaamheid. Deze focus is ontstaan en gegroeid door de focus op het Rotterdamse beroepenveld en de keuze van de opleiding om zich te profileren op deze gebieden. Ook vanwege de grotere focus van de Facility Management opleidingen in Den Haag en Breda op hospitality is de keuze voor deze profilering gemaakt.</p>
11. Beoogd werkveld alumni	<p>Facility Management afgestudeerden van Hogeschool Rotterdam worden opgeleid tot facility managers met een professionele houding en gedrag. Het zijn praktijkgerichte teamplayers die opgeleid zijn in de totale breedte van Facility Management.</p> <p>Facilitair managers zijn voornamelijk werkzaam in vier branches: de dienstverlening, de gezondheidszorg, de overheid en financiën (deze laatste minder dan de andere drie). Binnen deze branches zijn FM-professionals bezig met de vormgeving en creatie van facilitaire functies ten dienste van mensen in hun verblijf- en woonomgeving, zoals ziekenhuizen, woonzorgcomplexen, recreatie en pretparken.</p>

	De kwaliteit van de omgeving en aandacht voor gastvrijheid en hospitality zijn daarbij centrale thema's.
12. Plaats opleiding in organisatie-structuur hogeschool	Eén van de elf instituten van Hogeschool Rotterdam is het Instituut voor Bouw en Bedrijfskunde (IBB). Hierin ressorteren negen bacheloropleidingen waaronder Facility Management, één gezamenlijke deeltijdopleiding, drie masteropleidingen (waarvan één onbekostigd) en vijf lectoraten. Iedere bacheloropleiding heeft een eigen docententeam dat wordt aangestuurd door een eigen onderwijsmanager. De gezamenlijke deeltijdopleiding heeft ook een eigen onderwijsmanager.
13. Jaar vorige visitatie en datum besluit NVAO	2004: 9 mei 2005
14. Belangrijkste wijzigingen in opleiding sinds vorige visitatie	Sinds de vorige visitatie heeft internationalisering meer aandacht gekregen, zijn de LOOFD competenties verwerkt in het curriculum, zijn de programmaleerlijnen ingevoerd, is toetsbeleid geformuleerd, studieloopbaancoaching verder ingevoerd en tot speerpunt gemaakt en is het raadplegen van het beroepenveld structureel opgenomen in de organisatie.
15. Schema opbouw programma	Zie volgende pagina's.

Schema opbouw programma

FM – Eerste studiejaar voltijd reguliere route

		Kwartaal 1		Kwartaal 2		Kwartaal 3		Kwartaal 4	
Praktijk-gericht	Integrale leerlijn	Project Beroepsorientatie	4	Project Time Out	4	Project De Verhuizing	3	Project Estates Management (Enges)	3
						Orientatiestage	3		
Kennis-gericht	Conceptuele leerlijn	Mens en maatschappij	2	Facilitaire Kostprijs Berekening	3	Financieringsmodellen	2	Omgevingsanalyse	3
		Catering	3	Schoonmaak management	3	Gebouwmanagement	3	Trends in de facilitaire omgeving	2
		Inleiding Huisvesting	3	Recht	2				2
	Vaardighedenleerlijn	Training Projectvaardigheden	2	Training Bedrijfscommunicatie	2	Training Business English	2	Training Onderzoeksvaardigheden	2
	Ervaringsreflectie leerlijn	Studieloopbaancoaching 1 ^e jaar							3
Student-gestuurd	Keuze of bijspijkeren	Bijspijkeren of keuze			2	Bijspijkeren of Keuze	2	Keuze	2
TOTAAL (excl. SLC)			14		16		15		14

De FM programma leerlijnen: **Integrale en facilitaire leerlijn**, **Algemeen management leerlijn**, **Management vaardigheid**, **Ervaring/reflectie leerlijn**

FM – Tweede studiejaar voltijd reguliere route

		Kwartaal 1		Kwartaal 2		Kwartaal 3		Kwartaal 4	
Praktijk-gericht	Integrale leerlijn	Project Herhuisvesting	3	Tweedejaars stage	10	Project Front/Back Office (Engels)	3	Project Inkoopmanagement	3
		Consultancy en Leidinggeven	1					Consultancy en stage	1
Kennis-gericht	Conceptuele leerlijn	Dienstenmarketing	3	Organisatiekunde	3	Beslissingscalculaties	2	Levenscyclus van een gebouw	3
		Mobiliteit & Logistiek	3			Proces- en kwaliteitsmanagement	3	Ontwikkelen serviceconcept	3
		Methoden en technieken	3						
	Vaardigheden-leerlijn	Training Business English	3			Training Man.vaard. 1 Tweegesprekken	2	Training Man.vaard.2 Onderhandelen / Conflictantering	2
		Training Onderzoeksvaardigheden	2						
	Ervarings-reflectie leerlijn	Studieloopbaancoaching 2 ^e jaar							3
Student-gestuurd	Keuze			Keuze	2	Keuze	2	Keuze	2
TOTAAL (excl. SLC)			18		15		12		14

De FM programma leerlijnen: **Integrale en facilitaire leerlijn**, **Algemeen management leerlijn**, **Management vaardigheid**, **Ervaring/reflectie leerlijn**

FM – Derde studiejaar voltijd reguliere route

		Kwartaal 1		Kwartaal 2		Kwartaal 3		Kwartaal 4	
Praktijkgericht	Integrale leerlijn	Managementstage		2	4	Project ontwikkelen facilitair product		3	
		Consultancy en leidinggeven		1		Project Outside In Inside Out		3	
Kennisgericht	Conceptuele leerlijn	Personeelsmanagement	3			Maatschappelijk ondernemen	2		
						Verandermanagement	3		
	Vaardighedenleerlijn							Training Business English	3
	Ervaringsreflectie leerlijn	Studieloopbaancoaching							3
Studentgestuurd	Keuze					MINOR 15 EC		15	
TOTAAL (excl. SLC)			15		13		13		16

De FM programma leerlijnen: **Integrale en facilitaire leerlijn**, **Algemeen management leerlijn**, **Management vaardigheid**, **Ervaring/reflectie leerlijn**

FM – Vierde studiejaar voltijd reguliere route

		Kwartaal 1		Kwartaal 2		Kwartaal 3		Kwartaal 4	
Praktijkgericht	Integrale leerlijn	Project businessplan facilitair bedrijf		6		Afstudeeropdracht FM		24	
						Consultancy en Leiding geven		1	
Kennisgericht	Conceptuele leerlijn	Strategisch Facility Management	4	Risicomanagement	2	Personeelsgesprekken	2		3
	Vaardighedenleerlijn	Training Business English	1						
		International Experience		2					
	Ervaringsreflectie leerlijn	Studieloopbaancoaching							3
Studentgestuurd	Keuze	MINOR		15					
TOTAAL (excl. SLC)			15		15		15		15

De FM programma leerlijnen: **Integrale en facilitaire leerlijn**, **Algemeen management leerlijn**, **Management vaardigheid**, **Ervaring/reflectie leerlijn**

Leerplannen drie jaar deeltijd Facility Management

Schooljaar 2010-2011		Start september 2010	
1 ^e jaar Facility Management			
O1	O2	O3	O4
Project 1 Businessplan 5 EC ISMBSP10 verslag	Project 2 Facilitair coördinatiepunt 5 EC ISMFCO10 verslag	Project 3 Inkoop en Sourcing 5 EC ISMISO10 verslag	Project 4 Ontwikkeling Strategie Huisvestingsmanagement 5 EC ISMOSH10 verslag
Cursus 1 Dienstenmarketing voor facilitaire organisaties 3 EC ISMDFO11	Cursus 2 Financieel Management 3 EC ISMFIM11T9	Cursus 3 Vastgoed real estate 3 EC ISMVRE11	Cursus 4 Human Resources Management 3 EC ISMHRM11
Schriftelijke bedrijfscommunicatie 2 EC ISMBDC10B	Mondelinge bedrijfscommunicatie 2 EC ISMMBCDK	Keuze 1 2 EC	Keuze 2 2 EC
Loopbaan 1 2 EC ISMLPB1		Loopbaan 2 2 EC ISMLPB2	
Bedrijfsopdracht 1 4 EC ISMBOD1	Bedrijfsopdracht 2 4 EC ISMBOD2	Bedrijfsopdracht 3 4 EC ISMBOD3	Bedrijfsopdracht 4 4 EC ISMBOD4

2 ^e jaar FACILITY MANAGEMENT schooljaar 2010-2011			
O1	O2	O3	O4
Project 5 Vernieuwing proces en product 10 EC		Project 6 Kostenreductie- en kwaliteitsverbeteringsplan 10 EC	
Cursus 5 Strategisch Facility Management 3 EC	Cursus 6 Management Accounting 3 EC	Cursus 7 Business Continuity Management 3 EC	Cursus 8 Beslissingscalculaties voor facilitaire dienstverleners 3 EC
Keuze 3 2 EC	Keuze 4 2 EC	Keuze 5 2 EC	Keuze 6 2 EC
Loopbaan 3 2 EC		Loopbaan 4 2 EC	
Bedrijfsopdracht 5 Managementopdracht: De moderne klantgerichte Facilitaire organisatie* 8 EC		Bedrijfsopdracht 6 Beheersingsopdracht: De besturing van de Facilitaire organisatie (KPI's invoeren, meten, sturen) 8 EC	

3e jaar Facility Management, Logistiek en Economie, Logistiek en Technische Vervoerskunde en Technische Bedrijfskunde Schooljaar 2010-2011			
O1	O2	O3	O4
LAATSTE PROJECT of afstuderen 18 EC ISMLPA30		Minoren: 18 EC	
Keuze 7 2 EC	Keuze 8 2 EC	Keuze 9 2 EC	Keuze 10 2 EC
Regie of studieloopbaan 2 EC ISMSTL30B		Regie of studieloopbaan 2 EC ISMSTL31B	
Leren in het bedrijf 6 EC ISMLIB30		Leren in het bedrijf 6 EC ISMLIB40	

2 Beoordeling

Het auditteam komt samenvattend tot het volgende oordeel over de opleiding:

Onderwerp	Oordeel	Facet	Oordeel
1 Doelstellingen	P	1.1 Domeinspecifieke eisen 1.2 Niveau 1.3 Oriëntatie hbo	Voldoende Goed Goed
2 Programma	P	2.1 Eisen hbo 2.2 Relatie doelstellingen – programma 2.3 Samenhang programma 2.4 Studielast 2.5 Instroom 2.6 Duur 2.7 Afstemming vormgeving – inhoud 2.8 Beoordeling en toetsing	Goed Voldoende Goed Goed Goed Voldaan Goed Voldoende
3 Inzet personeel	P	3.1 Eisen hbo 3.2 Kwantiteit 3.3 Kwaliteit	Goed Goed Goed
4 Voorzieningen	P	4.1 Materiële voorzieningen 4.2 Studiebegeleiding	Goed Goed
5 Interne kwaliteitszorg	P	5.1 Evaluatie resultaten 5.2 Maatregelen verbetering 5.3 Betrokkenheid	Voldoende Goed Goed
6 Resultaten	P	6.1 Gerealiseerd niveau 6.2 Onderwijsrendement	Voldoende Voldoende

Het auditteam stelt vast dat de kwaliteit en het niveau van de bestaande hbo-bacheloropleiding Facility Management van Hogeschool Rotterdam aan de vereiste basiskwaliteit voldoet en adviseert de NVAO positief ten aanzien van de accreditatie van deze opleiding.

Het auditteam beschrijft in de volgende paragrafen per onderwerp en per facet van het NVAO beoordelingskader de bevindingen, overwegingen en conclusies. Elke paragraaf sluit af met een samenvattend oordeel op onderwerpniveau.

2.1 Doelstellingen van de opleiding

Domeinspecifieke eisen (facet 1.1)

De eindkwalificaties van de opleiding sluiten aan bij de eisen die door (buitenlandse) vakgenoten en de beroepspraktijk gesteld worden aan een opleiding in het betreffende domein (vakgebied/discipline en/of beroepspraktijk).

Bevindingen

- In 2005 is het nieuwe Landelijk Beroeps- en Opleidingsprofiel Facility Management opgesteld naar aanleiding van ontwikkelingen in het vakgebied en veranderende onderwijskundige inzichten (*Facility Management Competentieprofiel voor de bacheloropleiding hoger beroepsonderwijs, LOOFD, oktober 2005*). Dit beroepsprofiel is ontwikkeld door kerndocenten van de negen HBO Facility Management opleidingen van Nederland verenigd in het Landelijk Overleg Opleidingen Facility Management (LOOFD). Het LOOFD is eind 2009 begonnen met het actualiseren van het beroepsprofiel, waarbij de verwachting is dat dit eind 2010 gereed zal zijn.
- Er zijn landelijk negen LOOFD competenties geformuleerd en uitgewerkt in het beroepsprofiel. Deze competenties dienen als uitgangspunt voor het opleidingsprofiel van de opleiding (*Opleidingsprofiel Facility Management, 2010*). De opleiding heeft er voor gekozen de negen competenties als uitgangspunt voor haar opleidingprofiel te gebruiken en geen aanvullende of andere competenties aan dit omvangrijke competentieprofiel toe te voegen.
- De opleiding leidt startbekwame beroepsbeoefenaren op, die inzetbaar zijn over de hele breedte van het domein. Richtinggevend voor het domein van de facilitaire functie is de omgeving die ontstaat waar People, Place en Proces elkaar overlappen. In deze overlap komen behoeften van mensen samen die deels voortkomen uit individuele, algemeen menselijke behoeften en deels uit organisatorische behoeften gekoppeld aan functies en taken.
- Facility Management (FM) als discipline is sterk in ontwikkeling, maar deze ontwikkeling verloopt niet in alle landen hetzelfde, mede doordat het Facility werkgebied op verschillend niveaus aandacht krijgt en niet overal dezelfde focus heeft. Facility Management kent op veel plaatsen nog een sterk technische invalshoek, onder andere in Duitsland. Aansluiting bij internationale ontwikkelingen is volgens de opleiding daarom niet altijd mogelijk op hetzelfde niveau en met dezelfde focus als die van het onderwijs in Nederland. Het Nederlandse onderwijs wordt wel beïnvloed door internationale ontwikkelingen en daardoor neemt de aandacht voor internationalisering ook toe. De opleiding stelt dat het onderwijs in Nederland het sterkst ontwikkeld is waar het de integrale benadering en de benadering vanuit het serviceconcept betreft.
- De deeltijdvariant van de opleiding is ondergebracht in de gemeenschappelijke IBB-deeltijdopleiding die wordt aangeboden samen met de opleidingen Technische Bedrijfskunde, Logistiek & Economie en Logistiek & Technische Vervoerskunde. De deeltijdopleiding is in september 2003 gestart met één gezamenlijke competentiematrix voor de vier opleidingen. Deze matrix was gebaseerd op de toen geldende, landelijke beroepsprofielen. Na 2003 zijn de landelijke beroepsprofielen aangepast. Vanaf 2007 is de inhoud van de deeltijdopleiding opnieuw aan de landelijke beroepsprofielen aangepast en is gewerkt aan een verdere aansluiting bij de specifieke opleidingsvragen van de deeltijdstudenten.
- Uit bovenstaande blijkt dat de deeltijdopleidingen de afgelopen jaren een beweging van generiek (2003) naar opleidingsspecifiek (vanaf 2007) hebben gemaakt. Het auditteam is positief over deze beweging en is van oordeel dat het opleidingsspecifieke karakter van beide opleidingen op deze wijze beter tot uiting komt.

- Bij de deeltijdopleiding is ervoor gekozen om te werken met kerntaken in plaats van competenties. Hiervoor zijn kerntaken van de landelijke beroepsprofielen afgeleid. Een kerntaak is beschreven door het benoemen van de context waarin deze wordt uitgevoerd, het te beoordelen resultaat van de uitvoering, de rol van de uitvoerder, de professionele- of beoordelingscriteria en de te gebruiken wetenschappelijke modellen. De kerntaken per deeltijdopleiding zijn opgenomen in het opleidingsprofiel van de deeltijdopleidingen (*Opleidingsprofiel deeltijdopleidingen IBB, 2009*). Voor de FM-deeltijdopleiding zijn vijftien kerntaken bepaald. Een deel van de kerntaken kent overlap met de kerntaken van de overige drie deeltijdopleidingen (leidinggeven, onderzoeken en adviseren, veranderen en implementeren en bedrijfskunde). Een overzicht van de relatie tussen kerntaken en de negen LOOFD competenties is in het opleidingsprofiel van de deeltijd opgenomen.

Overwegingen

Het auditteam stelt vast dat de opleiding de landelijk ontwikkelde en door het werkveld gevalideerde competenties hanteert.

Via periodiek overleg met het werkveld via de beroepenveldcommissie wordt aansluiting op eisen van vakgenoten en de beroepspraktijk gewaarborgd. De wijze waarop dit nu plaatsvindt, beoordeelt het auditteam als goed. Het auditteam is van mening dat de opleiding zich nationaal nadrukkelijker kan profileren door speerpunten te formuleren in haar profiel. Onder andere kan meer de nadruk worden gelegd op het onderdeel vastgoed.

Eén van de speerpunten van de Hogeschool Rotterdam is internationalisering. Het auditteam constateert dat de competenties door de opleiding Facility Management niet op dat punt zijn aangescherpt. Ook in de streefdoelen van de opleiding is dit speerpunt nog onvoldoende terug te vinden.

Het auditteam heeft waardering voor de zorgvuldige wijze waarop de opleiding de vijftien kerntaken heeft afgeleid van de negen LOOFD competenties. De verantwoording en onderbouwing van de relatie tussen de competenties en de kerntaken vindt het auditteam echter mager (*Opleidingsprofiel Deeltijdopleidingen IBB, 2009, bijlage 1*). Zeer globaal wordt aangegeven hoe de kerntaken zich verhouden tot de competenties, zodat niet inzichtelijk wordt of alle competenties voor Facility Management in voldoende mate zijn afgedekt.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **voldoende**.

Niveau bachelor (facet 1.2)

De eindkwalificaties van de opleiding sluiten aan bij algemene, internationaal geaccepteerde beschrijvingen van de kwalificaties van een bachelor.

Bevindingen

- De opleiding hanteert de concretisering van de Dublin descriptoren die de hogeschool voor al haar bachelor- en masteropleidingen heeft geformuleerd (*Kwalificaties van de hbo-bachelor resp. de hbo-master; november 2003*).

- In een bijlage in het opleidingsprofiel van het voltijdprogramma worden de Dublin descriptors gekoppeld aan de generieke kwalificaties van een hbo-bachelor Hogeschool Rotterdam, aan de domeincompetenties behorend bij de bachelor Business Administration en aan de LOOFD competenties (*Opleidingsprofiel FM*). Uit deze tabel wordt duidelijk dat bijvoorbeeld de Dublin descriptor 'Kennis en Inzicht' terugkomt in competentie 2: Ontwikkelen van een visie op veranderingen en trends in de externe omgeving en ontwikkelen van relaties, netwerken en ketens en in competentie 6: Analyseren van de financiële en juridische aspecten, interne processen en de bedrijfs- of organisatieomgeving om samenhang en wisselwerking te versterken. De Dublin descriptor 'Leervaardigheden' komt terug in competentie 9: Zelfsturende competentie (inter-persoonlijk, beroepsbeoefenaar of professional).
- In de deeltijdopleiding is ervoor gekozen niet te werken met competenties, maar met kerntaken (zie ook facet 1.1). In het opleidingsprofiel van de deeltijdopleiding is in een tabel aangegeven hoe de facilitaire kerntaken zijn afgeleid van de LOOFD competenties. Daarbij is geen koppeling met de Dublin descriptors gelegd.

Overwegingen

In het landelijke beroepsprofiel en in het opleidingsprofiel van de voltijdopleiding wordt de relatie tussen de Dublin descriptors en de competenties gelegd. Het auditteam stelt vast dat de competenties van de voltijdopleiding voldoende overtuigend aansluiten bij algemene, internationaal geaccepteerde beschrijvingen van bachelor kwalificaties.

De aansluiting van de kerntaken van de deeltijdopleiding op de Dublin descriptors wordt niet rechtstreeks toegelicht door de opleiding. Impliciet is de aansluiting aan te tonen door de koppeling van de kerntaken aan de competenties, die aansluiten bij de Dublin descriptors.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Oriëntatie hbo bachelor (facet 1.3)

De eindkwalificaties zijn mede ontleend aan de door (of in samenspraak met) het relevante beroepenveld opgestelde beroepsprofielen en/of beroepscompetenties.

De eindkwalificaties weerspiegelen het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar in een specifiek beroep of samenhangend spectrum van beroepen waarvoor een hbo-opleiding vereist of dienstig is.

Bevindingen

- Zie ook de bevindingen bij facet 1.1 en facet 1.2.
- Zowel het landelijk beroepsprofiel als het eigen opleidingsprofiel is gevalideerd door de beroepenveldcommissie van de opleiding. De beroepenveldcommissie komt drie keer per jaar bij elkaar en adviseert met betrekking tot (de actualiteit van) het curriculum en onderdelen daarvan, de onderwijskundige lijn die de opleiding volgt en helpt de opleiding algemene, landelijke ontwikkelingen en specifieke grootstedelijke ontwikkelingen in de opleiding te vervlechten. (*o.a. notulen beroepenveldcommissie, 12 mei 2009*).

- Studenten worden opgeleid tot facility manager. Een facility manager kan voornamelijk werkzaam zijn in de volgende vier branches: dienstverlening, de gezondheidszorg, de overheid en financiën. Binnen deze branches zijn de facility managers bezig met de vormgeving en creatie van facilitaire functies ten dienste van mensen in hun verblijf- en woonomgeving, zoals ziekenhuizen, woon-zorgcomplexen, recreatie en pretparken (*opleidingsprofiel FM, 2010*).
- Het auditteam stelt vast dat bij de deeltijdopleiding de kerntaken beter aansluiten op wat de beroepspraktijk verwacht van afgestudeerden qua niveau en inhoud dan de oorspronkelijke gezamenlijke competenties. Doordat een gedeelte van de kerntaken van de vier opleidingen overlap vertonen, behalen de deeltijdstudenten de kwalificaties voor het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar niet alleen in een specifiek beroep, maar ook in een samenhangend spectrum van beroepen.
- De bevindingen uit het *FM alumnionderzoek 2007 en 2009* en uit de *HBO-Monitor 2008* maken duidelijk dat de alumni vinden dat de eindkwalificaties het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar goed weerspiegelen.
- De respondenten van een onderzoek onder werkgevers over de voltijdopleiding zijn overwegend positief over de kwalificaties van de pas afgestudeerde studenten FM (*Opleidingsrapport werkgeversonderzoek FM, 2009*).

Overwegingen

De eindkwalificaties van de opleidingen, in de vorm van competenties bij de voltijdopleiding en kerntaken bij de deeltijdopleiding, weerspiegelen duidelijk het beroep van facilitair manager, zoals dat ook door de beroepsvereniging is omschreven op het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar. Er functioneert een beroepenveldcommissie op opleidingsniveau, die drie maal per jaar overlegt met de opleiding over onder andere de competenties en deeltaken. Het auditteam heeft geconstateerd dat de beroepenveldcommissie bestaat uit een zeer betrokken, enthousiaste groep mensen uit het werkveld. De opleiding is volgens het auditteam in staat om aan te sluiten bij vernieuwingen in de praktijk, mede door de contacten met de beroepenveldcommissie.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Samenvattend oordeel Doelstellingen opleiding

Alle facetten zijn ten minste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het oordeel op het onderwerp 'Doelstellingen opleiding' positief.

2.2 Programma

Eisen hbo (facet 2.1)

Kennisontwikkeling door studenten vindt plaats via vakliteratuur, aan de beroepspraktijk ontleend studiemateriaal en via interactie met de beroepspraktijk en/of (toegepast) onderzoek.

Het programma heeft aantoonbare verbanden met actuele ontwikkelingen in het vakgebied/de discipline.

Het programma waarborgt de ontwikkeling van beroepsvaardigheden en heeft aantoonbare verbanden met de actuele beroepspraktijk.

Bevindingen

- Met de aanpak volgens het Rotterdams Onderwijsmodel (ROM, zie ook facet 2.7) is er een kader voor een kennisgerichte benadering van het onderwijs, gekoppeld aan een gerichte betrokkenheid van en op de beroepspraktijk waartoe de studie opleidt. Vanaf het begin van de studie leren de studenten om vraagstukken aan te pakken die ze in hun beroepspraktijk tegenkomen. Het betreft zoveel mogelijk echte vraagstukken met een echte opdrachtgever, waar mogelijk samen met andere studenten, ook van andere opleidingen binnen en buiten het eigen instituut. In de eerste twee jaar van de opleiding heeft de praktijk veelal de vorm van projecten, die een oriënterend en onderzoekend karakter hebben. Ze zijn gericht op een casus, ontleend uit de relevante beroepspraktijk: ofwel met een echte, externe opdrachtgever, ofwel in een virtuele opzet. Altijd monden de projecten uit in een voor de beroepspraktijk relevant resultaat, een product in de vorm van bijvoorbeeld een onderzoeksrapportage, een presentatie van een mogelijke oplossing voor een praktijkvraagstuk of een beleidsadvies.
- De bestudering van vakliteratuur op hbo-niveau maakt deel uit van het flankerend onderwijs dat de projecten ondersteunt. Naast de in de boekenlijst opgenomen verplichte en aanbevolen literatuur, wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van internet en databanken. Eerstejaarsstudenten krijgen hiervoor binnen het onderdeel studieloopbaancoaching een les over gebruik van databanken via de mediatheek. Het auditteam constateert dat de gebruikte literatuur up-to-date en representatief is voor het beroep. Het internationale gehalte van de literatuur is volgens het auditteam echter mager.
- De kennisontwikkeling krijgt ook vorm door aan de beroepspraktijk ontleend studiemateriaal. Voor een deel gebeurt dat in vakliteratuur; daarnaast worden veel casussen en excursies ingezet. Het auditteam stelt vast dat op deze wijze de kennislijn voldoende wordt gekoppeld aan de praktijk. Verbanden met actuele ontwikkeling in het vakgebied worden gelegd. Uit het bestudeerde studiemateriaal leidt het auditteam af dat opdrachten voldoende zijn ontleend aan de beroepspraktijk van de facility manager.
- Interactie met de beroepspraktijk loopt als een rode draad door de opleiding en wordt tijdens de opleiding intensiever en complexer. Directe interactie met de beroepspraktijk vindt plaats in stages en projecten. Sommige projecten hebben een externe opdrachtgever. Het auditteam constateert dat de ontwikkeling van beroepsvaardigheden geborgd wordt in deze stages en projecten. Daarnaast wordt de ontwikkeling van beroepsvaardigheden versterkt door het vak 'consultancy en leidinggeven', dat in zowel het tweede, derde als vierdejaar in het programma is opgenomen. Dit vak is gekoppeld aan de voorbereiding op stages. Studenten leren in dit vak elkaars opdrachten en bedrijven kennen. Tijdens de stages en afstudeerperiode vinden terugkomdagen en andere verplichte bijeenkomsten plaats, waarin studenten op elkaars producten en houding reflecteren. Dit zijn waardevolle bijeenkomsten, constateert het auditteam op basis van de gesprekken met studenten en docenten.

- De kennisbasis van de zowel de voltijd- als de deeltijdopleiding is beschreven in de *Body of Knowledge en Skills (BOKS)*. Binnen de kennisgestuurde leerlijn dient de BOKS als uitgangspunt voor de te ontwikkelen kenniselementen.
- Er zijn aparte onderzoeksmodulen waarin studenten praktijkgericht onderzoek uitvoeren en hierop methodologisch worden toegerust. Naast het uitvoeren van praktijkgericht onderzoek leren studenten wetenschappelijke artikelen lezen en benutten als bron. Daarnaast leren studenten door de jaren heen professioneel schrijven, zo blijkt uit bestudering van het studiemateriaal.
- De opbouw van het deeltijdcurriculum is in grote lijnen als volgt: in het eerste jaar wordt basiskennis aangeboden, het tweede jaar is bedoeld voor kennisverdieping en in het laatste jaar heeft de student de mogelijkheid om invulling te geven aan zijn eigen profiel, door middel van de minor, de keuzevakken en het afstudeerproject.
- In de deeltijd voeren studenten projecten en bedrijfsopdrachten uit in het eigen bedrijf. Bij de projecten staat de rol als adviseur centraal: studenten voeren onderzoek uit naar bedrijfsknelpunten of niet waargemaakte ambities en komen tot een advies. Het gaat hier om opdrachten van tactisch-strategische aard als het herinrichten van bedrijfsprocessen, het opstellen van een exportplan of een advies voor het ontwikkelen en op de markt brengen van een nieuw product. Bij de bedrijfsopdrachten staan de rollen van manager en adviseur centraal. Hierbij voeren studenten interventies uit in de eigen werkomgeving gericht op het verbeteren van hun werk als manager of verbeteren zij processen in de rol als veranderaar.
- In alle projecten van de deeltijdopleiding is een onderzoekscomponent opgenomen. Zij worden voorbereid op het doen van onderzoek in de workshop Onderzoeksvaardigheden.
- Het Bureau Externe Betrekkingen van de IBB onderhoudt de contacten met het werkveld.

Overwegingen

De inhoud van het programma getuigt volgens het auditteam van het vereiste niveau. De gehanteerde literatuur en opdrachten die worden uitgevoerd, zijn hier bewijzen van.

De studenten gaan in ieder studiejaar op stage, oplopend in aantal EC. Binnen deze stages verrichten studenten individueel praktijkgerelateerd onderzoek. Uit stageverslagen blijkt dat de studenten tijdens de stages aan de relevante beroepscompetenties werken.

Hoewel de lectoraten op dit moment al een rol spelen in het onderwijs, wordt op dit moment de aanwezigheid van lectoraten nog niet optimaal benut. Het auditteam is er samen met de opleiding van overtuigd dat de ontwikkelingen rond het lectoraat in positieve zin gaan bijdragen aan de inbedding van onderzoek in het programma.

Het auditteam stelt vast dat binnen de deeltijdopleiding sprake is van regelmatige interdisciplinaire samenwerking tussen de studenten. In de gesprekken spreken deeltijdstudenten zich hier positief over uit; zij zien dit als een duidelijke meerwaarde.

Door de van de kerntaken afgeleide projecten, die deeltijdstudenten voornamelijk in de eigen werkpraktijk uitvoeren, wordt in het deeltijdprogramma de ontwikkeling van beroepsvaardigheden gewaarborgd.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Relatie doelstellingen en inhoud programma (facet 2.2)

Het programma is een adequate concretisering van de eindkwalificaties, qua niveau, oriëntatie en domeinspecifieke eisen.

De eindkwalificaties van de doelstellingen zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma.

De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheden om de geformuleerde eindkwalificaties te bereiken.

Bevindingen

- Het curriculum van de opleiding Facility Management is een concretisering van de negen LOOFD competenties uit het landelijk beroepsprofiel. Het basiscurriculum van Facility Management biedt studenten kennis, inzichten en vaardigheden in deze hele breedte aan.
- De competenties zijn evenwichtig verdeeld over het curriculum, de leerlijnen en de afzonderlijke modules, zo blijkt uit de matrix waarin is aangegeven welke competenties binnen welke curriculumonderdelen aan bod komen (*Zelfevaluatie rapport Facility Management, bijlage III*).
- Voor ieder curriculumonderdeel van het voltijdprogramma is een modulewijzer ontwikkeld. De modulewijzers kennen een standaard indeling, hoewel deze (nog) niet overal consequent wordt gevolgd. In de modulewijzers wordt aangegeven aan welke competenties binnen het betreffende curriculumonderdeel wordt gewerkt. In de meeste modulewijzers worden leerdoelen gepresenteerd. De competenties en de leerdoelen worden echter niet aan elkaar gekoppeld, constateert het auditteam na bestudering van de modulewijzers. In de meeste modulewijzers is de verwijzing naar competenties gelijk aan de verwijzing naar competenties in de eerder genoemde kruisjestabel. Dit is echter niet in alle modulewijzers het geval.
- Studenten kunnen een eigen accent aanbrengen in hun profiel via onder andere keuzemogelijkheden binnen de studentgestuurde leerlijn. De keuzeruimte in het eerste studiejaar is in eerste instantie gericht op ondersteuning van studenten, bijvoorbeeld doordat zij met achterstanden instromen. Voor zover een student de keuzeruimte niet voor dit doel nodig heeft, kan hij gebruik maken van het hogeschoolbrede keuzeonderwijs.
- Het curriculum omvat een minor met een omvang van 30 EC. De student kan kiezen uit een reeks verbredende, verdiepende of doorstroomminoren die relevant zijn voor deze opleiding. Het werken aan concrete vraagstukken uit de beroepspraktijk staat centraal in het minorprogramma. Ook verdiept de student zich in nieuwe conceptuele kaders.
- De speerpunten duurzaamheid en ondernemerschap zijn volgens de studenten voldoende zichtbaar in het programma verwerkt. Ook het auditteam ziet deze speerpunten op bevredigende wijze terugkomen in het programma. Het auditteam concludeert op basis van de gesprekken met studenten dat het speerpunt

internationalisering op het vlak van het bevorderen van het studeren in het buitenland (nog) nauwelijks een rol speelt. Studenten en alumni van de voltijdopleiding geven aan dat zij niet de ambitie of de financiële middelen hebben of hadden om een deel van de studie in het buitenland te volgen. Zij voelen zich hierin ook niet aangespoord door de opleiding. Bij de keuze van studenten voor bijvoorbeeld het al dan niet deelnemen aan de internationale minor, spelen de kosten een grote rol, aldus de studenten.

- Uit evaluaties blijkt dat de studenten wisselend tevreden zijn over de inhoud van projecten en cursussen (*Module-evaluaties 2008/2009*).
- Uit de kerntaken van het deeltijdprogramma zijn drie rollen of dominante activiteiten afgeleid die gebruikt kunnen worden voor de inrichting van het leerplan van de deeltijdopleiding (*Aanvullende documentatie visitatie deeltijd IBB*). De rollen zijn adviseur/vakspecialist, manager/leidinggevende en veranderaar en zijn verbonden met specifieke leerprocessen.
- De kerntaken van het deeltijdprogramma zijn geconcretiseerd in het opleidingsprogramma, door de projecten en de bedrijfsopdrachten te koppelen aan specifieke kerntaken. De kerntaken gelden als inhoudelijke ontwerpcriteria voor de studieopdrachten. Elk van de kerntaken wordt gekoppeld aan één of meer projecten of bedrijfsopdrachten. Theoretische modellen en vaardigheden die samenhangen met de kerntaken zijn gekoppeld aan cursussen die in het programma zijn opgenomen. In een schematisch overzicht dat is opgenomen in de FM-specifieke bijlage bij het opleidingsprofiel laat de opleiding zien aan welke projecten, bedrijfsopdrachten en/of cursussen de verschillende kerntaken zijn gekoppeld (*Opleidingsprofiel Deeltijd-IBB*). Het auditteam stelt op basis van dit overzicht vast dat elk van de kerntaken binnen het opleidingsprogramma is afgedekt.

Overwegingen

Naar aanleiding van de gesprekken en de bestudeerde materialen stelt het auditteam vast dat het voltijdprogramma een adequate concretisering is van de LOOFD competenties.

Het auditteam concludeert op basis van bestudering van modulewijzers en de competentiematrix dat de opleiding op de goede weg is met de concretisering van de competenties in concrete leerdoelen, maar dat dit nog kan worden aangescherpt.

Uit de bestudeerde documentatie blijkt dat de inhoud van het voltijdprogramma de mogelijkheid biedt om de competenties te leren beheersen. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat studenten bijvoorbeeld op het gebied van het leren managen voldoende onderlegd raken. Vertegenwoordigers uit het werkveld bevestigen dat de studenten bij afstuderen beschikken over managementvaardigheden op het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar. Zij zijn bijvoorbeeld sterk in het functioneren in en aansturen van projecten.

De deeltijdopleiding heeft in aanvullende documentatie aangegeven hoe de kerntaken in leerdoelen voor de projecten zijn vertaald (*Notitie over kerntaken en studieopdrachten deeltijd-IBB, 2010*). De manier waarop kerntaken worden gebruikt bij het formuleren van een studieopdracht is in deze notitie geïllustreerd met een bedrijfsopdracht. Een toelichting is gegeven op de eigenschappen van de kerntaken en de vertaling van de kerntaken naar

studietaken. Het auditteam constateert naar aanleiding van deze extra informatie dat de opleiding op zorgvuldige wijze haar programma volgens de kerntaken heeft opgezet. Voor de curriculumonderdelen van het deeltijdprogramma zijn net als bij de voltijdopleiding modulewijzers ontwikkeld. Ook deze modulewijzers kennen een standaardindeling, hoewel deze niet overal consequent wordt gevolgd. Evenals bij de voltijdopleiding is de relatie tussen de kerntaken en leerdoelen van de curriculumonderdelen niet helder genoeg gepresenteerd.

De inhoud van het deeltijdprogramma biedt de mogelijkheid om de kerntaken op het juiste niveau te leren beheersen. De inhoud van het vakgebied Facility Management komt voldoende aan bod in deze gezamenlijk met andere IBB-opleidingen aangeboden deeltijdopleiding, zo constateert het auditteam op basis van de gevoerde gesprekken en de bestudering van materialen.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **voldoende**.

Samenhang in opleidingsprogramma (facet 2.3)

Studenten volgen een inhoudelijk samenhangend opleidingsprogramma.

Bevindingen

- Het programma is vormgegeven volgens de principes van het ROM-model. Dat betekent dat in het curriculum drie lijnen te onderscheiden zijn; de kennislijn, de praktijkgestuurde lijn en de studentgestuurde lijn.

Onder de kennislijn valt zowel conceptuele leerlijn als vaardighedenleerlijn. In de conceptuele lijn is de inzet in toenemende mate gericht op: kennis en inzicht verwerven, kennis en inzicht toepassen, communicatieve vaardigheden aanleren en oordelen op grond van onderzoek en verschillende visies. In de vaardighedenlijn oefenen studenten met werkmodellen, methodieken en vaardigheden die nodig zijn voor de uitoefening van het beroep. Kenmerkend voor beide lijnen (conceptueel en vaardigheden) is dat zij het beroepsmatig handelen mede als uitgangspunt nemen.

Binnen de praktijkgestuurde lijn worden de integrale en de ervarings- en reflectie leerlijn onderscheiden. In de integrale lijn vormen realistische beroepssituaties in de vorm van aan de praktijk ontleende casussen en rechtstreekse opdrachten uit het beroepenveld de motor voor leren. Hier leren de studenten de verbinding te maken tussen het verwerven van voor het beroep relevante vaardigheden én de theoretische onderbouwing en verantwoording daarbij. In de ervarings- en reflectie leerlijn leren/werken de studenten in de beroepspraktijk in de vorm van stage en afstuderen. Studenten reflecteren in deze leerlijn op hun ontwikkeling in relatie tot de te verwerven competenties tijdens de stage/afstuderen in de beroepspraktijk.

In de studentgestuurde lijn kiest de student zelf keuze/ ondersteuningsmodulen en een minor. Minoren zijn gericht op verdieping, verbreding of op doorstroom naar de universiteit (zie ook facet 2.2). Gedurende de hele studie krijgt de student studieloopbaancoaching (SLC), waarbij in toenemende mate sprake is van zelfstandig

werken van de student. SLC is onderdeel van de ervaring en reflectie programma leerlijn zoals de opleiding die hanteert (zie verder facet 4.2).

- De opleiding onderscheidt vier inhoudelijk programmaleerlijnen waarin een aantal modules gebundeld zijn naar thema (*Opleidingsprofiel FM*). Deze programmaleerlijnen zijn:
 1. de integrale en facilitaire leerlijn met als aandachtsgebieden de inhoud van de projecten op facilitair gebied en de kennisinhoudelijke modules op facilitair gebied;
 2. de algemeen management leerlijn met als aandachtsgebieden de kennisinhoudelijke modules op algemeen management, economisch en juridisch gebied;
 3. de management vaardigheid leerlijn met als aandachtsgebied de trainingen op algemene managementvaardigheden en communicatietrainingen; en
 4. de ervaring/reflectie leerlijn met als aandachtsgebieden de studieloopbaancoaching modules, de stagevoorbereiding en de stagebegeleiding, de afstudeervorbereiding en de afstudeerbegeleiding.
In het schema van de opbouw van het programma (zie basisgegevens) is aangegeven hoe deze vier inhoudelijke lijnen zich verhouden tot de drie lijnen van het ROM model.
- Verticale samenhang wordt bereikt door in elk studiejaar een onderdeel van huisvesting, services en middelen aan te bieden, oplopend in niveau, evenals facilitaire modules die elk jaar terugkomen. In elk studiejaar komen modules uit alle leerlijnen aan de orde. Het curriculum is concentrisch opgebouwd; naarmate de studenten vorderen met hun studie, verbreden en verdiepen hun inzichten en vaardigheden. De projecten kennen een opbouw in de mate van sturing: van geleid via begeleid naar zelfstandig. Vanaf het tweede studiejaar is er meer aandacht voor (management)vaardigheden en is er sprake van een opbouw in de toepasbaarheid van de opgedane kennis. Deze opbouw zit voornamelijk in verzwaring en complexiteit van de projectopdrachten die elk jaar worden aangeboden. Daarnaast loopt de student ieder jaar stage, waarbij de stage-ervaring eenzelfde opbouw volgt.
- Horizontale samenhang wordt bereikt door de projecten als 'brug' te laten fungeren om de verschillende onderdelen te integreren. Er is bewust gekozen om integrale facilitaire projectopdrachten in groepsverband uit te laten werken, gerelateerd aan facilitaire onderwerpen waar de student nog niet eerder mee bekend is geraakt. Naast deze kennisgerichte projecten en modules, worden vaardigheidstrainingen aangeboden die het projectwerken mogelijk maken.
- Samenhang tussen de theorie en de praktijk wordt in het voltijdprogramma onder andere gerealiseerd door opdrachten binnen de praktijkgestuurde lijn, die gericht zijn op de beroepsproducten passend binnen het domein van FM. Ook binnen de kennisgestuurde lijn komen praktijkgerelateerde opdrachten voor, zoals opdrachten die ontleend zijn aan de beroepspraktijk en waaraan studenten binnenschools binnen projecten werken, de geleerde theorie toepassend.
- De deeltijdopleiding kent vijf leerlijnen: projecten, cursussen, vaardigheden, (studie)loopbaan en bedrijfsopdrachten (*Aanvullende documentatie visitatie deeltijd IBB*). De leerlijnen sluiten aan bij de drie gedefinieerde rollen (zie facet 2.2). Voor iedere leerlijn zijn aparte projecten ontworpen. Horizontale samenhang binnen het deeltijdprogramma wordt gerealiseerd door de afstemming van de projecten en de bedrijfsopdrachten op de

cursussen die in dezelfde periode worden aangeboden. Studenten verwerven in de cursussen kennis en inzicht die gelijktijdig binnen de projecten en bedrijfsopdrachten toegepast moet worden.

- Samenhang binnen het deeltijdprogramma wordt mede bereikt door de verschillende accenten binnen de drie studie jaren van de opleiding. In het eerste jaar ligt het accent van de opleiding op het aanbieden van veel basiskennis, zowel specifiek gekoppeld aan de eigen opleiding als op het gezamenlijke, bedrijfskundige domein. De projecten en opdrachten in het eerste jaar laten studenten kennismaken met facetten die een rol spelen in het oplossen van bedrijfsproblemen. In het tweede jaar ligt het accent op verdieping: zowel de modules als de projecten en opdrachten zijn gericht op het verdiepen van de kennis en het inzicht in het domein van de eigen opleiding. In het derde jaar ligt het accent op keuzemogelijkheden voor de student om invulling te geven aan het eigen profiel: met de minor, de keuzevakken en het 'laatste project' (afstudeerproject) kan de student invulling geven aan het eigen opleidingsprogramma.
- Een specifiek aspect van samenhang binnen de deeltijdopleidingen is de samenhang tussen de verschillende opleidingen die binnen het programma worden aangeboden. De deeltijd maakt een duidelijk onderscheid tussen opleidingsspecifieke en gezamenlijke programmaonderdelen. Die laatste bevinden zich in het bedrijfskundig domein. In de verschillende opleidingsjaren is een verdeling gemaakt tussen opleidingsspecifieke cursussen, projecten en bedrijfsopdrachten en gemeenschappelijke programmaonderdelen.
- Binnen de deeltijdopleiding is het een vereiste dat de opleiding voor een deel plaatsvindt op de werkplek van de student. De praktijkomgeving van de student wordt gebruikt als leeromgeving. Een student werkt doorgaans vijf dagen in de week binnen een bedrijf en voert daarbinnen opdrachten uit voor 16 EC per jaar.

Overwegingen

Het auditteam heeft geconstateerd dat het voltijdprogramma een inhoudelijk samenhangend geheel vormt. Studenten bevestigen dat de leerlijnen herkenbaar zijn in het programma en dat het programma voldoende samenhangend is. Ouderejaars studenten noemen enkele voorbeelden van curriculumonderdelen waarbij de samenhang met andere onderdelen te wensen overliet in eerdere jaren. Zij geven daarbij aan dat deze onvolkomenheden inmiddels zijn aangepast.

Ten aanzien van de deeltijdopleiding werd tijdens een evaluatie enkele jaren geleden geconstateerd dat op dat moment het onderwijsprogramma nog een compilatie van de programma's van de gezamenlijke deeltijdopleidingen was. De deeltijdopleiding heeft naar aanleiding daarvan aangegeven dat zij zich zou toeleggen op het zodanig vorm geven van het onderwijsprogramma, dat daarin de beroepsprofielen van de afzonderlijke stromingen voldoende zichtbaar en toetsbaar zijn. Het auditteam is, op grond van materiaalbestudering en gesprekken met studenten en docenten, overtuigd van een goede inhoudelijke samenhang in het programma op dit moment.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Studielast (facet 2.4)

Het programma is studeerbaar doordat factoren, die betrekking hebben op dat programma en die de studievoortgang belemmeren zoveel mogelijk worden weggenomen.

Bevindingen

- Het instituut heeft normen voor studeerbaarheid vastgelegd in het OER dat voor iedere opleiding van toepassing is. Deze normen bevatten onder andere richtlijnen voor het aantal EC per onderwijsperiode en zijn tevens opgenomen in de opleidingsgids van de opleiding (*Opleidingsgids 2009-2010 FM en opleidingsgids 2009-2010 brede deeltijd*).
- De opleiding sluit aan bij de richtlijnen van de hogeschool voor het versterken van de studeerbaarheid. Deze richtlijnen zijn vastgelegd in de hogeschoolnotitie *Werken aan attractief en intensief onderwijs* (maart 2008). Hierin is onder andere vastgelegd dat:
 - het opleidingsjaar is ingedeeld in vier kwartalen van 9 lesweken;
 - keuzeonderwijs en minoren op vaste dagen wordt verzorgd;
 - in het eerste kwartaal van de opleiding een nulmeting of diagnostische toets wordt afgenomen om achterstanden op te sporen, attitudes en motivatie te inventariseren en op basis daarvan eventueel afspraken te maken;
 - maximaal drie schriftelijke toetsen aan het einde van een kwartaal worden afgenomen.
- De hogeschool heeft het minimum aantal contacturen per studiejaar vastgelegd. Daarnaast is de omvang van de geroosterde lessen vanaf het studiejaar 2009-2010 vastgesteld op 50 minuten (voorheen 40 minuten). Voor voltijdopleidingen is het aantal contacturen vanaf september bepaald op 580, 580, 310, 280 voor respectievelijk het eerste, tweede, derde en vierde studiejaar. Dit aantal uren heeft betrekking op een gemiddelde over een heel cursusjaar. Daarbij worden alle aantoonbaar begeleidde contactmomenten meegerekend, zoals de stagebegeleiding.
- De totale studielast van 240 punten is evenwichtig over de studie jaren verspreid. Het studiejaar is verdeeld in kwartalen. De studiegids bevat voor elk studiejaar een studiepuntenmatrix, zowel voor voltijd als deeltijd. Er is in de kennisgestuurde lijn gekozen voor programmaonderdelen met een omvang van 2 tot 3 EC, wat uit ervaring een optimale omvang blijkt te zijn.
- In het eerste jaar is het aantal contacturen in de voltijdopleiding uitgebreid van 16 naar 20 klokuren per week; de omvang van een contactuur is vergroot van 40 naar 50 minuten. Per kwartaal wordt gezorgd voor een afwisseling van leerlijnen, werkvormen en toetsvormen. In alle modulewijzers wordt (onder het kopje verantwoording) duidelijk aangegeven wat de relatie van het studieonderdeel met de praktijk is. Studenten die instromen uit het mbo krijgen een maatwerkprogramma. Daarbij wordt rekening gehouden met hun achterstand in de kennisgestuurde leerlijn en hun ervaring in de praktijkgestuurde leerlijn.
- De toetsen vinden plaats aan het einde van elk kwartaal en hertoetsen doorgaans tijdens de volgende onderwijsperiode. Dit leidt tot een gelijkmatige toetsdruk over het hele jaar. Per studiejaar wordt voor elk onderdeel uit twee keer de gelegenheid geboden het vak af te ronden. Toetsuitslagen worden binnen twee weken bekend gemaakt zodat de student tijdig feedback krijgt en eventuele herkansing kan inplannen.

- Als studenten problemen ondervinden, zijn er de volgende mogelijkheden: Studenten die vertraging oplopen komen in een traject voor vertragers. Per jaar wordt een specifieke vertragersgroep gestart met een eigen studieloopbaancoach. Door tijdige signalering van vertraging probeert de opleiding zo de uiteindelijke vertraging tot maximaal een half jaar te beperken. Studenten met persoonlijke problemen worden doorverwezen naar de decaan. De opleiding biedt een extra toetsronde aan in augustus voor tweedejaars studenten met BSA-dreiging. Studenten met een beperking of handicap worden door de studieloopbaancoach zo nodig doorverwezen naar het *HR Steunpunt Studeren met een beperking* en krijgen eventueel extra voorzieningen. Ook zijn er voorzieningen voor studenten die extra studieondersteuning nodig hebben. Zij kunnen gebruik maken van specifieke keuzevakken die door Studievoorbereiding verzorgd worden. In het geval van klachten, is er een klachtenregeling.
- De studieleiding doet structureel onderzoek onder studenten naar factoren die zij als belemmerend voor hun studie ervaren. Daarbij wordt ook onderzocht in hoeverre de feitelijke studielast overeenkomt met de geplande studielast. De opleiding neemt actie als daartoe aanleiding bestaat. Zo zijn voor het curriculum 2009-2010 bijvoorbeeld verbeteracties doorgevoerd met betrekking tot de studielast van projecten omdat deze studielast uit de evaluatie minder bleek dan de hiervoor berekende EC.
- De deeltijdopleiding is bekend met de moeilijkheden die het combineren van een fulltime baan, studie en privéleven aan studenten stelt. De opleidingen proberen hier op in te spelen door middel van goede voorlichting en begeleiding. In de voorlichting is er nadrukkelijk aandacht voor de hoge studielast van het programma, zowel in het informatiemateriaal als in het intakegesprek. Uit het gesprek met studenten blijkt dat er in het startgesprek aandacht is voor de specifieke deeltijdproblematiek. Zo komt bijvoorbeeld de mate waarin het bedrijf, waar studenten werkzaam zijn, achter het volgen van de opleiding staat aan de orde.
- Ook de deeltijdopleidingen maken gebruik van studieloopbaancoaching. In het eerste studiejaar is er extra aandacht voor studieplanning. Daarnaast zijn er keuzevakken en workshops, zoals timemanagement, voor studenten die daar behoefte aan hebben. Ook maken de deeltijdopleidingen gebruik van peercoaching.
- De deeltijdopleidingen hanteren een vast rooster gedurende alle drie de opleidingsjaren, zodat studenten een vast studieritme kunnen opbouwen en werk, privé en studie goed op elkaar af kunnen stemmen. De vaste contactmomenten zijn vastgelegd op dinsdag- en donderdagavond, met een alternatief op donderdagmiddag en –avond.
- Bij de planning van modules is rekening gehouden met de concentratieboog van de studenten. De kennismodules vinden vroeg op de avond plaats, onderdelen waarbij de studenten actiever betrokken zijn later op de avond.
- In de deeltijdopleidingen van IBB zijn de toetsmomenten gelijkmatig verdeeld over het jaar. In het toetsplan deeltijdopleidingen is een kwartaalschema opgenomen, waarin voor ieder kwartaal vastligt op welke momenten er getoetst wordt en wat de nakijktermijnen zijn. De deeltijd hanteert bovendien verschillende soorten toetsing per periode, zodat studenten niet meerdere eenheden op eenzelfde manier hoeven af te ronden. Dit voorkomt ook dat studenten op piekmomenten meerdere vergelijkbare rapporten moeten opstellen en afleveren. Toetsuitslagen worden binnen drie weken bekend gemaakt, zodat de student tijdig feedback heeft en eventuele herkansing kan inplannen.

Overwegingen

Het auditteam constateert dat de voltijdopleiding bezig is met een herinrichting van het curriculum en van de curriculumonderdelen, volgens de richtlijnen uit de hogeschoolnotitie *Werken aan attractief en intensief onderwijs*. Eén van de aanpassingen is het invoeren van meerdere toetsmomenten per curriculumonderdeel. Piekbelasting wordt hiermee verminderd. Voor een aantal curriculumonderdelen is dit inmiddels doorgevoerd, tot tevredenheid van studenten en docenten. Het auditteam concludeert dat de opleiding met deze ontwikkeling een betere spreiding van de studielast bewerkstelligt. Op grond van gevoerde gesprekken en bestudeerde documentatie kan het auditteam concluderen dat ook het deeltijdprogramma een studeerbaar geheel vormt.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Instroom (facet 2.5)

Het programma sluit qua vorm en inhoud aan bij de kwalificaties van de instromende studenten: vwo, havo, middenkaderopleiding of specialistenopleiding (WEB) of daarmee vergelijkbare kwalificaties, blijkend uit toelatingsonderzoek.

Bevindingen

- De hogeschool streeft ernaar dat haar studentenpopulatie een afspiegeling is van de omgeving en dat de hogeschool aansluit bij de culturele diversiteit in Rotterdam.
- De opleiding sluit aan bij de handreiking van de hogeschool in het project *Studiesucces*. Zo voert de opleiding met iedere student een startgesprek, waar mogelijk 'voor de poort'. Mede op basis van de uitkomst van dit startgesprek kan de student voor aanvang van het programma deelnemen aan een summerschool-programma om eventuele deficiënties of achterstanden weg te werken. Studenten die een 'risicoprofiel' hebben, krijgen aanvullende begeleidingsgesprekken bij de studieloopbaancoaching. Ook kan de studieloopbaancoach peercoaching inzetten als aanvulling op het SLC-programma (vergelijk facet 4.2).
- In de eerste twee studiejaar van het programma is 12 EC (totaal 5% van het hele programma) gereserveerd voor keuze- en bijspijkeronderwijs. Dit is bedoeld om studenten in staat te stellen eventuele achterstanden in hun beginsituatie in te lopen. Wanneer dat niet nodig is, kunnen studenten deze EC naar eigen wens invullen op basis van een aanbod van de hogeschool.
- Voor de opleiding Facility Management gelden de volgende wettelijke toelatingseisen: toelaatbaar zijn leerlingen met een havo-, vwo- en/of mbo niveau-4 diploma en leerlingen met een diploma minimaal gelijkwaardig aan dit niveau. Kandidaten in het bezit van een diploma op mbo niveau-4 zijn zonder meer toelaatbaar. Voor kandidaten met een havo-diploma van 2009 of later of kandidaten met een vwo-diploma van 2010 of later gelden aanvullende toelatingseisen.

- De deeltijdopleiding wil zich positioneren als opleiding voor gevorderde beroepsbeoefenaars en richt zich op mbo'ers met een verwante vooropleiding. Studenten die instromen in het programma moeten beschikken over kennis en ervaring binnen het vakgebied en moeten de mogelijkheid hebben om opdrachten uit te voeren binnen de eigen werkring. Alleen op die manier kunnen zij leren en werken aan elkaar verbinden.
- Studenten die 21 jaar of ouder zijn, maar niet beschikken over een havo, vwo, mbo-niveau 4 of mbo-lang diploma, kunnen meedoen aan het toelatingstraject 21+. Dit traject bestaat ten eerste uit een aanlegtest waarin het algemene capaciteitsniveau wordt getoetst dat nodig is om een hbo-opleiding met goed gevolg af te ronden. Ten tweede wordt de kennis in de vakken Nederlands, Engels, Economie en Wiskunde A getest.
- De deeltijd hanteert specifieke instroomeisen en hanteert een specifieke instroomprocedure. De gehanteerde instroomeisen hebben betrekking op:
 - vooropleiding: studenten hebben in principe een verwante opleiding op mbo 4-niveau afgerond. Voor FM zijn dat dezelfde verwante opleidingen als in de voltijdopleiding.
 - werkervaring: studenten beschikken over ten minste drie jaar relevante werkervaring in het domein op minimaal mbo-niveau.
 - geschikte werkplek: studenten hebben een werkplek waarbinnen zij studieopdrachten kunnen uitvoeren. Het gaat om opdrachten met toenemende complexiteit, waarvoor vereist is dat studenten betrokken kunnen zijn bij managementvraagstukken en projecten binnen de organisatie.
- De instroomprocedure van de deeltijdopleiding voorziet in een intakegesprek met een docent van de opleiding. De student stelt ter voorbereiding een intakeportfolio samen. Tijdens het intakegesprek komen genoemde instroomeisen ter sprake, maar ook wordt aandacht besteed aan de benodigde (studie)vaardigheden en de motivatie van studenten. Er wordt vastgesteld of de student toelaatbaar is en waar nodig wordt een persoonlijk studieplan opgesteld. Als studenten niet over de aansluitende vooropleiding beschikken, moeten ze voorafgaand aan de opleiding of bij het begin van de opleiding een intakeopdracht doen.

Overwegingen

Het programma sluit goed aan bij de kwalificaties van instromende studenten. De opleiding investeert daarnaast aantoonbaar extra in de begeleiding van studenten bij hun studiekeuze door het voeren van startgesprekken. Het auditteam vindt de invoering van deze gesprekken een goede ontwikkeling. Op dit moment zijn nog nauwelijks evaluatiegegevens beschikbaar over de recent ingevoerde maatregelen. Het management van de opleiding geeft aan dat de eerste evaluaties naar aanleiding van de instroomvernieuwingen nog geen significante verbeteringen te zien geven.

De opleiding geeft aan dat zij aan de slag gaat met het vaststellen van de gewenste opbouw van de studentenpopulatie en hier de studieprogramma's op zal afstemmen. Het auditteam is het met de opleiding eens dat op deze wijze een optimaal beleid rond instroom ontstaat. Het auditteam constateert dat de deeltijdopleiding een intensieve intakeprocedure kent, waarin goed wordt bekeken of een student past in de opleiding en voldoende kans van slagen heeft.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Duur (facet 2.6)

De opleiding voldoet aan formele eisen met betrekking tot de omvang van het curriculum: hbo-bachelor: 240 EC/European credit points.

Bevindingen

- Zowel de voltijd- als de deeltijdopleiding heeft een omvang van 240 EC.
- Deeltijdstudenten met voldoende werkervaring en kennis en ervaring overkomend met een verwante mbo-opleiding of een verwante mbo-opleiding krijgen vrijstelling van 60 EC en volgen het driejarige kernprogramma van 180 EC. Deze omvang komt overeen met de verkorte route voor mbo'ers met verwante vooropleiding, die binnen de voltijdopleiding wordt aangeboden.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **voldaan**.

Afstemming tussen vormgeving en inhoud (facet 2.7)

Het didactisch concept is in lijn met de doelstellingen.

De werkvormen sluiten aan bij het didactisch concept.

Bevindingen

- Het didactisch concept van de opleidingen is gebaseerd op de concepten 'Competentiegericht leren' en 'De praktijk centraal' zoals die zijn vastgelegd in het ROM en OIIO-beleid van de hogeschool en het IBB. Bij Facility Management wordt het ROM, met accent op de sturing op inhoud, gecombineerd met een onderwijskundig leerlijnenmodel, zoals bij facet 2.3 is beschreven.
- Het curriculum van de opleiding Facility Management is opgebouwd uit de volgende componenten: projecten, cursussen, trainingen, studieloopbaancoaching, hogeschool-keuzevakken en minoren & I-labs.
- De opleiding maakt gebruik van ICT om het onderwijs optimaal vorm te geven en om bijvoorbeeld plaats- en tijdonafhankelijk leren mogelijk te maken. De hogeschool maakt gebruik van de elektronische leeromgeving N@tschool. Daarbinnen hebben studenten ruimte voor hun digitaal portfolio waarbinnen zij hun geproduceerde studiematerialen kunnen verzamelen.
- Binnen het deeltijdprogramma wordt meer nadrukkelijk gewerkt vanuit het concept van action learning. Studenten leren aan de hand van de praktijk hun ervaring te verbreden door middel van reflectie en analyse, met behulp van theoretische concepten en door middel van de confrontatie met praktijkervaringen van medestudenten.

- Binnen de deeltijdopleiding zijn de specifieke leerlijnen van de deeltijdopleiding gekoppeld aan de eerder beschreven ROM leerlijnen. Binnen de integrale leerlijn zijn vooral projecten en bedrijfsopdrachten geplaatst. De opdrachten sluiten direct aan bij de kerntaken. Bij de integrale opdrachten die gericht zijn op het leren van studenten als manager of veranderaar heeft de opleiding gekozen voor opdrachten waarbij studenten interventies in het eigen werk en de eigen organisatie uitvoeren en daarop reflecteren en hierbij theorie betrekken. Deze opdrachten voeren studenten uit in de context van de eigen organisatie.
- Ook in de minoren van de deeltijdopleiding zijn integrale opdrachten opgenomen. Binnen de conceptuele leerlijn worden cursussen en keuzevakken aangeboden. Bij de keuzevakken kunnen studenten kiezen voor trainingen om hun taalvaardigheid in het Duits en Engels te vergroten (*Opleidingsprofiel deeltijd IBB*). Binnen de vaardighedenleerlijn worden trainingen aangeboden, deels in het reguliere programma, deels ook in het kader van de keuzevakken. Voorbeelden van keuzevakken die binnen de vaardighedenlijn opgenomen kunnen worden, zijn modules Conflicthantering, Time management, Taalvakken (Business English en Duits) en bijvoorbeeld Informatiekunde (gegevensanalyse). In de ervaringsreflectieleerlijn wordt gewerkt aan de (reflectie op) bedrijfsopdrachten. Voor de soorten programmaonderdelen heeft de opleiding beschreven welke leerdynamiek beoogd wordt, en wat binnen die onderdelen de rol is van de student en de docent.

Overwegingen

Op grond van het bestudeerde materiaal en de gesprekken stelt het auditteam vast dat de opleidingen erin zijn geslaagd de hogeschoolbrede concepten 'Competentiegericht leren' en 'De praktijk centraal' op een voor de opleiding geschikte wijze toe te passen. Het auditteam constateert dat binnen de deeltijdopleiding het leerlijnenmodel op een voor deze specifieke doelgroep geschikte wijze is doorgevoerd.

De opleiding hanteert verschillende werkvormen, waarover de studenten zich in gesprekken met het auditteam positief uitspreken. Zoals eerder genoemd, is de voltijdopleiding bezig met een herinrichting van het curriculum en van de curriculumonderdelen met als doel het zowel attractief als intensief maken van het programma. Studenten geven aan dat het onderwijs inderdaad over het algemeen attractief wordt aangeboden. Taaie stof wordt door de docenten attractief gepresenteerd door bijvoorbeeld gastcolleges over de leerstof en studenten worden bijvoorbeeld uitgedaagd om zelf modellen te ontwerpen. Studenten werken relatief veel aan projecten, passend bij het didactisch concept van de hogeschool.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Beoordeling en toetsing (facet 2.8)

Door de beoordelingen, toetsingen en examens wordt adequaat getoetst of de studenten de leerdoelen van (onderdelen van) het programma hebben gerealiseerd.

Bevindingen

- In de hogeschoolnotitie *Attractief en Intensief Onderwijs (2008)* is een aantal nieuwe kaders afgesproken voor de toetsing. Binnen een hogeschoolbreed project wordt beoogd de kwaliteit en efficiency van de toetsing op een hoger plan te brengen. Daarmee wordt tegemoet gekomen aan de signalen vanuit de interne kwaliteitszorg dat binnen enkele opleidingen de aansluiting tussen doelen, programma en toetsing verbeterd kan worden. Dit is onderwerp van gesprek in de managementgesprekken tussen het CvB en de instituutsleding.
- De hogeschool heeft in haar kwaliteitszorgkader streefdoelen opgenomen voor 'toetsing'. Enkele daarvan zijn:
 - Een student wordt in staat gesteld zijn beoordeelde toets in te zien; hij kan een toelichting krijgen op de beoordeling.
 - Er zijn duidelijke beoordelingscriteria vastgelegd voor de verschillende stages, afgestemd op de geformuleerde stagedoelen.
 - De beoordeling van de stages gebeurt door de opleiding, met inbreng van de stage- of werkbegeleider.
 - Voor elk onderdeel van het programma is vooraf bekend hoe de toetsing zal plaatsvinden
 - De studieloopbaancoach bespreekt met de student diens studieresultaten en vergelijkt die met de beoogde competenties. Dit gebeurt aan de hand van het (digitaal) portfolio van de student.
- De instituutsdirectie en de studieleiding zijn verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking van de toetsen. De examencommissie van de opleiding Facility Management ziet toe op een juiste naleving van de richtlijnen die gelden voor de uitvoering van toetsing, beoordeling en toekenning van EC.
- Na de vorige visitatie in 2004 is toetsbeleid geformuleerd (*Toetsbeleid IBB, 2009*). Op basis van dit toetsbeleid heeft de opleiding een toetsplan geschreven. In het toetsplan maakt de opleiding zichtbaar op welke wijze zij haar toetsbeleid vorm geeft. In het toetsplan worden relaties zichtbaar tussen curriculumonderdelen, competenties en toetsing. Tevens wordt in overzichten weergegeven wat op welk moment wordt getoetst en op welke wijze (*Toetsplan Facility Management, 3 februari 2010*).
- Docenten van de opleiding voeren het toetsbeleid uit. Zij ontwikkelen de toetsen, stellen criteria en normen vast binnen de regels van het instituut.
- Het verbeterbeleid rond de toetsing heeft zich in het bijzonder gericht op het beoordelen van iedere eindkwalificatie. Het toetsplan bevat overzichten waarin wordt aangetoond dat elke competentie wordt beoordeeld. Daarnaast heeft het verbeterbeleid zich gericht op differentieel toetsgebruik.
- Het format van de modulewijzer voorziet in een beschrijving van (aan de competenties gerelateerde) leerdoelen en wijze van toetsing. De curriculumcommissie en de toetscommissie zien toe op een adequate spreiding van toetsvormen in relatie tot leerlijnen en op de kwaliteit van de toetsing. Vooral bij het formuleren van opdrachten voor herziening van modules krijgt dat expliciet aandacht.

- De beschrijving van beoordelingscriteria in de studie- en stagehandleidingen is de afgelopen periode verhelderd, verbeterd en waar nodig aangescherpt. Naast de toetscommissie heeft de curriculumcommissie ook tot taak om daar toezicht op te houden.
- Binnen de kennisgestuurde leerlijn wordt gebruik gemaakt van kennistoetsen, essaytoetsen en casustoetsen. Het auditteam heeft enkele kennistoetsen met open vragen en met gesloten vragen ingezien. Het auditteam constateert dat de tentamens met gesloten vragen die zij heeft ingezien, wisselend van kwaliteit zijn. Het aantal vragen van een enkel tentamen is aan de lage kant waardoor een voldoende hoge betrouwbaarheid niet is gegarandeerd. Daarnaast vraagt de kwaliteit van de vragen aandacht. Voor zover het auditteam kan nagaan, zijn de tentamens met open vragen van voldoende kwaliteit. Ook wordt binnen de kennisgestuurde leerlijn gebruik gemaakt van practicumtoetsen, presentaties en verslagen. Binnen de praktijkgestuurde leerlijn voeren studenten projectopdrachten uit en schrijven zij reflectieverslagen. In de studentgestuurde leerlijn worden de studenten beoordeeld op hun portfolio en persoonlijk ontwikkelingsplan (*Opleidingsprofiel FM*). Deze toetsvormen vindt het auditteam van voldoende kwaliteit.
- Het auditteam is van mening dat de beoordelingscriteria voor het afstudeerwerkstuk meer aandacht behoeven zodat de negen competenties die de opleiding als eindkwalificaties heeft gesteld, beter tot hun recht komen. Ook in de criteria voor het beoordelen van het oriëntatieverslag, waarin de studenten de keuze voor hun afstudeeropdracht verantwoorden en een voorlopige doelstelling formuleren, behoeven de competenties meer aandacht. De studenten zijn verplicht om te werken aan vier van de negen competenties tijdens het afstuderen. De aard van de afstudeeropdrachten wordt hier volgens de opleiding zorgvuldig op afgestemd. Dit is echter onvoldoende te verifiëren met behulp van het scoreformulier van het oriëntatieverslag, waarin de beoordelingscriteria zijn opgesomd.
- Studenten kunnen ervoor kiezen om in duo's af te studeren. Gezien de zwaarte van de opdrachten is het goed als studenten zo steun aan elkaar en elkaars kwaliteiten hebben tijdens het traject. Er worden in principe individuele cijfers gegeven, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen de twee studenten. Het auditteam ziet echter onvoldoende duidelijk in de beoordelingen van het afstuderen terug of de opleiding in staat is om de beide studenten van een dergelijk afstudeerduo individueel te beoordelen. Afgestudeerde studenten geven zelf aan dat zij het gevoel hebben dat zij voldoende beoordeeld zijn op hun individuele prestaties, maar het auditteam vindt het met de huidige beoordelingssystematiek een te groot risico dat een zwakkere student kan meeliften op de kwaliteiten van een sterkere student tijdens het afstuderen in een duo.
- De deeltijdopleiding heeft in haar eigen opleidingsprofiel en toetsplan (*Toetsplan deeltijd IBB, 2010*) vastgelegd welke programmaonderdelen aan welke toetsvormen zijn gekoppeld. Het geeft een beeld van de curriculumonderdelen (cursussen, projecten, bedrijfsopdrachten, trainingen, minoren en studieloopbaancoaching) gerelateerd aan de producten die de studenten moeten opleveren, aan de methoden van toetsing, en aan de wijze waarop studenten feedback krijgen over vorderingen of resultaat. Het overzicht laat zien dat er in de deeltijdopleiding sprake is van een breed palet aan toetsvormen en producten. In het toetsplan wordt tevens duidelijk gemaakt hoe de kerntaken van de

opleiding gekoppeld zijn aan de integrale opdrachten die studenten in het kader van de bedrijfsopdrachten uitvoeren.

- Binnen de deeltijdopleiding worden de studenten gestimuleerd om opdrachten te koppelen aan de eigen werkpraktijk. Studenten geven aan dat dit de opleiding relevant maakt en de theorie zo goed gekoppeld wordt aan de praktijk. Als positief punt wordt door de studenten genoemd dat de reflectie op de opdrachten door de docent meestal uitgebreid en kritisch is.
 - Voor de moduletoetsen is de kwaliteit op de volgende manieren geborgd:
 - Voor het opstellen van toetsen zijn verschillende handreikingen beschikbaar.
 - De modulebeheerder is verantwoordelijk voor het aanleveren van een goede toets bij de mededocent.
 - De mededocent doet een controle op kwaliteit en levert, na eventuele verbeteringen, de toets (via de modulehouder) aan bij het bedrijfsbureau.
 - De toetscommissie heeft, met ingang van het lopende studiejaar, een duidelijker taak en verantwoordelijkheid met betrekking tot de toetsing (screening toetsen op kwaliteit en ondersteuning bij de toetsconstructie).
 - Voor de beoordeling van stage en afstuderen gelden een aantal concrete richtlijnen.
 - Het toetsbeleid wordt regelmatig geëvalueerd en aan de veranderde eisen aangepast. Als voorwaarde voor kwaliteitsborging draagt het management zorg voor het organiseren van teamgerichte intercollegiale toetsing en consult bij toetsontwikkeling en -uitvoering.

Overwegingen

De gehanteerde toetsen zijn van voldoende niveau. Ruimte voor verbetering is er bij de toetsen met gesloten vragen. Er wordt binnen de opleidingen adequaat getoetst of de studenten de leerdoelen van programmaonderdelen hebben gerealiseerd. Het auditteam constateert echter op grond van bestudering van modulewijzers, stage- en afstudeerhandleidingen dat nog niet voor alle curriculumonderdelen concrete beoordelingscriteria zijn vastgesteld. Waar deze wel zijn geformuleerd, is nog niet overal inzichtelijk hoe de beoordelingscriteria zijn afgeleid van de leerdoelen en competenties. De invoering en concretisering van het recent aangescherpte toetsbeleid van het instituut IBB vragen nadere aandacht. De opleiding is zich hiervan bewust en heeft onder andere via afzonderlijke toetscommissies voor de voltijd- en deeltijdopleiding veel aandacht voor toetsontwikkeling en een optimale verdeling van toetsvormen over het curriculum.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **voldoende**.

Samenvattend oordeel Programma

Alle facetten zijn ten minste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het oordeel op het onderwerp 'Programma' positief.

2.3 Inzet van personeel

Eisen hbo (facet 3.1)

Het onderwijs wordt voor een belangrijk deel verzorgd door personeel dat een verbinding legt tussen de opleiding en de beroepspraktijk.

Bevindingen

- Er zijn vier docentfuncties gedefinieerd. Voor de vier docentfuncties zijn inmiddels functiebeschrijvingen, met kernactiviteiten en werkzaamheden, beschikbaar. Hierin is ook aangegeven wat de aard en het doel van functionele contacten zijn. Verder is de aard van de vereiste kennis en vaardigheden omschreven.
- De opleiding Facility Management streeft ernaar dat onderwijsgevendend beschikken over actuele praktijkervaring. Uit de cv's van de docenten blijkt dat ongeveer tweederde van het aantal docenten uit het docententeam beschikt over relevante werkervaring in de beroepspraktijk. Docenten met andere ervaring (bijvoorbeeld vanuit het onderwijs) krijgen de gelegenheid ervaring in het beroep op te doen. Dat kan door contacten met het werkveld in hun rol van stagebegeleider, afstudeerbegeleider, via projecten met reële opdrachtgevers en/of via het lectoraat. Voorts zijn er contacten met het werkveld in de vorm van werkbezoeken, gastlezingen, via de minoren en via het leerwerkbedrijf. Ook is het mogelijk dat in de individuele scholingsafspraken een docentstage bij een bedrijf wordt opgenomen.
- De cv's van docenten laten zien dat het onderwijs voor een deel wordt verzorgd door docenten met een deeltijdaanstelling, die daarnaast werkzaam zijn in de relevante praktijksetting. Ook maakt de opleiding gebruik van gastdocenten uit het veld. Studenten geven aan dat de docenten in voldoende mate de verbinding met de actuele praktijk leggen.
- In de deeltijdopleidingen wordt het onderwijs door drie typen docenten verzorgd:
 1. Docenten die behoren tot het kernteam Deeltijd. Zij hebben het deeltijdteam als thuisbasis. Behalve het geven onderwijs zorgen zij ook voor de ontwikkeling en continuïteit van de opleidingen. Belangrijke taken in dat kader zijn intake, studieloopbaancoaching, kwaliteitszorg, coaching van parttime-docenten, organisatie van het onderwijs.
 2. Docenten die behoren tot het kernteam van de voltijdopleiding FM. Zij verzorgen onderwijs en zorgen daarnaast voor de inhoudelijke koppeling met betreffende voltijdopleiding en het beroep
 3. Parttime docenten. Zij vervullen gewoonlijk een functie binnen het beroep waarvoor wordt opgeleid. Gedurende één of twee dagdelen per week verzorgen zij onderwijs. Zij zijn bij uitstek in staat de actuele praktijk in het onderwijs te brengen

Overwegingen

Het auditteam stelt op basis van de cv's van de docenten vast dat het onderwijs wordt verzorgd door personeel dat een verbinding legt tussen de opleiding en de beroepspraktijk.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Kwantiteit personeel (facet 3.2)

Er wordt voldoende personeel ingezet om de opleiding met de gewenste kwaliteit te verzorgen.

Bevindingen

- Voor het toewijzen van onderwijstaken aan docenten is in 2008 het PTD-model ingevoerd, met als uitgangspunt de centrale rol van de onderwijsuitvoering in de taken van docenten, op basis van de contacttijd tussen docent en studenten.
- Het personeelsbeleid van het instituut is vastgelegd (*Personeelsbeleid IBB 220310*). De omvang en samenstelling van de personeelsformatie is aantoonbaar afgeleid van de eisen die de opleidingen van het instituut stellen. De hogeschool heeft als norm gesteld dat minimaal 65% van het budget wordt besteed aan onderwijsactiviteiten.
- De docent/studentratio is voor alle voltijdopleiding binnen het instituut gelijk: in het studiejaar 2009/2010 is dit 1:26. Voor de deeltijdopleiding is dit ongeveer 1:28.
- De nieuw vastgestelde functiemix wordt bij de FM opleidingen benaderd. 25% van de docenten zit in salarisschaal 10 (norm is 20%). De helft van de docenten zit in salarisschaal 11 (norm is 40%). 25% van de docenten zit in salarisschaal 12 (norm is 30%). Er zitten geen docenten in salarisschaal 13 (norm is 10%).
- Bijna 50% van de docenten heeft een masteropleiding of hoger. In 2010 start één docent met een masteropleiding.
- 100% van de formatie van de voltijd FM opleiding heeft een vaste aanstelling. Daarmee voldoet het team van FM niet aan de norm van 15% flexibele formatie.
- Het auditteam constateert dat er een goede spreiding van docenten met een verschillende aanstellingsomvang is (zowel kleine en grote aanstellingen voldoende aanwezig binnen de opleiding).
- Door groei van de opleidingen en door vertrek van personeelsleden is er in de laatste jaren een flink deel van het personeelsbestand vernieuwd: 25% werkt korter dan 3 jaar bij het instituut. Dat bood gelegenheid tot het aannemen van een aantal jonge mensen met recente ervaring en opleiding.
- Bij alle opleidingen van IBB lag het verzuimpercentage de afgelopen jaren onder de hogeschoolnorm van 4,4%. Over de periode januari 2007 tot april 2009 is op het totale niveau van kort, middel en lang verzuim een daling ingezet van 4,3% naar 3,4%.
- Om de inzet van personeel te plannen is in het collegejaar 2008-2009 een nieuw systeem ingevoerd: de PTD. Hierin is bepaald dat docenten voor elk contactuur een uur tijd krijgen voor voor- en nawerk (inclusief toetsing).
- De deeltijdopleidingen worden door drie typen docenten verzorgd. De kerndocenten deeltijd zijn in dienst van de deeltijdopleidingen. Zij verzorgen naast het onderwijs ook de intake, studieloopbaancoaching, kwaliteitszorg, coaching van parttime docenten en organisatie van het onderwijs. De tweede groep docenten is in dienst van de

voltijdopleiding, maar geeft voor een deel les op de deeltijdopleiding. Zij zorgen voor de inhoudelijke koppeling met de voltijdopleiding en het betreffende beroep. De derde groep docenten zijn de parttime docenten. Zij vervullen gewoonlijk een functie in het beroep waarvoor wordt opgeleid en gedurende één of twee dagdelen verzorgen zij onderwijs op de deeltijdopleiding.

Overwegingen

Het auditteam constateert dat er voldoende personeel wordt ingezet om de opleiding met de gewenste kwaliteit te verzorgen. Hoewel het personeel aangeeft een hoge werkdruk te ervaren, stelt het auditteam op basis van de gevoerde gesprekken vast dat de opleiding zich inspant om de werkdruk van docenten binnen aanvaardbare grenzen te houden. Docenten bevestigen dit.

Studenten en vertegenwoordigers uit het werkveld geven aan dat docenten goed bereikbaar zijn en beschikbaar voor vragen.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Kwaliteit personeel (facet 3.3)

Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.

Bevindingen

- De hogeschool heeft professionaliseringsbeleid vastgelegd in de *Kadernotitie Professionalisering Hogeschool Rotterdam* (2006). In deze notitie zijn de investeringen van de hogeschool beschreven voor de doorontwikkeling van de kwaliteit van personeel. Sinds 2008 wordt ingezet op het verhogen van het opleidingsniveau van het onderwijsgevende personeel. Per 2009 geldt als doelstelling het aantal op masterniveau opgeleide docenten gefaseerd te verhogen van 50% naar 60%. Jaarlijks starten 40 docenten aan een mastertraject binnen de hogeschool.
- De personeelsontwikkeling wordt op instituutniveau gestuurd vanuit de jaarlijkse cyclus van plannings- en beoordelingsgesprekken die voor iedere medewerker van toepassing is. Zo worden, aan het begin van de cyclus met iedere medewerker, resultaatafspraken gemaakt ten aanzien van het verzorgen van onderwijs, werk in de organisatie en professionalisering. Afspraken worden vastgelegd in een Persoonlijk Ontwikkelplan (*Handreiking POP* en voorbeeldformulieren POP). Vervolgens wordt, aan het eind van de cyclus, de medewerker beoordeeld op realisatie van de afspraken (*Handreiking gesprekscyclus Hogeschool Rotterdam 12 maart 2008*; gesprekscyclusformulieren directeur, lector, docentfuncties en algemeen medewerker). Hiervoor stelt de medewerker een zelfevaluatie op waarbij verschillende evaluatie-instrumenten worden ingezet, zoals 360 graden feedback, een collega-evaluatie en een klantevaluatie. Het auditteam constateert dat bij de opleiding de gesprekscyclus de afgelopen jaren conform het beleid uitgevoerd. Ter ondersteuning van het plannings- en evaluatiegesprek is een

aantal instrumenten beschikbaar (collega-evaluatie, 360 graden feedback, docentevaluatie, module-evaluatie). Plannings- en ontwikkelafspraken worden vastgelegd in een POP. De onderwijsmanager is verantwoordelijk voor de gesprekcyclus met de docenten.

- Voor de invulling van afspraken in het kader van professionalisering is voor docerend personeel 10% van de arbeidstijd gereserveerd. Naast een eventueel mastertraject, kan de medewerker in aanmerking komen voor scholing georganiseerd van de Dienst P&O. Deze dienst biedt een divers palet aan trajecten voor deskundigheidsbevordering voor onderwijzend en ondersteunend personeel. Deze trajecten zijn bijvoorbeeld gericht op versterking van kennis en vaardigheden op het gebied van onderwijskunde, didactiek, ICT of studieloopbaancoaching.
- Voor nieuwe docenten is er een inwerkprogramma.
- Uit de cv's van de docenten blijkt dat circa 50% van de docenten een relevante academische opleiding heeft afgerond. Alle overige docenten hebben een relevante hbo-opleiding gevolgd. Een docent start in september 2010 met een masteropleiding. Alle docenten hebben na hun afstuderen aanvullende cursussen en trainingen gevolgd. Alle docenten zijn didactisch bevoegd.
- Het totaal van de scholingsactiviteiten is opgenomen in een scholingsplan. Dit plan maakt deel uit van het *Strategisch personeelsplan IBB* en wordt door de onderwijsmanagers geconcretiseerd in de jaarplannen van hun opleiding.
- Een belangrijk aspect van het personeelsbeleid is het aantrekken en vasthouden van medewerkers die beschikken over de vereiste vaardigheden en over een adequaat werk- en denkniveau. Nieuwe medewerkers krijgen in eerste instantie een jaarcontract aangeboden. Bij goed functioneren volgt een vaste aanstelling. Bij de beoordeling wordt gebruik gemaakt van lesbezoeken, studentevaluaties en de zogenaamde collega-meter. Het behalen van een didactische aantekening is een voorwaarde voor een vaste aanstelling.

Overwegingen

Het auditteam heeft een betrokken, zeer enthousiaste groep docenten aangetroffen. Zichtbaar is dat de groep als team functioneert. De docenten zijn gewend aan een intensieve beoordelingssystematiek, waarin zij ook zichzelf en collega's beoordelen. Hoewel het team momenteel bestaat uit relatief veel jonge docenten, is zij in staat tot een inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Samenvattend oordeel Inzet van personeel

Alle facetten zijn ten minste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het oordeel op het onderwerp 'Inzet van personeel' positief.

2.4 Voorzieningen

Materiële voorzieningen (facet 4.1)

De huisvesting en materiële voorzieningen zijn toereikend om het programma te realiseren.

Bevindingen

- Het huisvestings- en voorzieningenplan is opgenomen in een zogeheten Huisvestingsjaarplan. De uitvoering is conform dit plan. Bij de huisvesting gaat het om lokalen voor de uitvoering van het onderwijs in relatie tot het aantal studenten, docentwerkruimtes, ruimtes voor zelfstudie (al dan niet achter pc), groepswerk, mediatheek, kantine en ruimtes voor bijvoorbeeld het Bedrijfsbureau, BEB en BICK.
- De opleiding is gehuisvest in het gebouw Academieplein. Al het (binnenschools) onderwijs vindt plaats in dat gebouw. In het najaar van 2009 is de hogeschoolvestiging op RDM-Campus geopend. Deze campus is uitstekend geschikt voor projecten die samen met andere partners (bedrijven, mbo-opleidingen, andere opleidingen van de Hogeschool Rotterdam) worden uitgevoerd. Daarnaast vindt hier voor een aantal opleidingen het praktijkonderwijs plaats en worden I-labs en minoren hier geplaatst.
- Met ingang van het collegejaar 2008-2009 is de huisvestingssituatie aanmerkelijk verbeterd. De docententeams van alle opleidingen van IBB zijn nu logischer gehuisvest. Iedere opleiding heeft een aantal eigen docentenkamers en een kamer voor de onderwijsmanager. Die kamers liggen dicht naast elkaar, waardoor de opleidingen een eigen plek hebben in het gebouw. Veelal bevinden zich daar ook studentenwerkplekken. Door het beleid om plaatsgebonden te werken, zijn docenten zo ook buiten de geroosterde tijden goed bereikbaar. Hierdoor is contact met collega's van de eigen en andere opleidingen ook eenvoudiger.
- Facility Management maakt gebruik van de mediatheek in de locatie Academieplein.
- De Hogeschool Rotterdam heeft ter ondersteuning een aantal ict-voorzieningen waarvan instituten en opleidingen gebruik maken, te weten:
 - een uitgebreide intranetomgeving (Hint), die studenten toegang geeft tot informatie over het studentenstatuut, studiefaciliteiten, mediatheek, audiovisuele middelen, de studiegids van de opleiding, roosters, roosterwijzigingen en tentamencijfers.
 - de voorzieningen 'Nieuws on Line' en 'Actueel', waarmee studenten en docenten op de hoogte worden gehouden van actuele ontwikkelingen binnen de hogeschool, het instituut, de opleiding en zelfs op het niveau van een onderwijsgroep (bijvoorbeeld een projectgroep).
 - de elektronische leeromgeving N@tschool, ontwikkeld met Fontys Hogescholen Eindhoven. N@tschool is een instrument voor het communiceren van studie-informatie waarbij docenten de informatie kunnen beheren. Daarnaast worden werkstukken ingeleverd via N@tschool, waarbij deze direct worden gescand op overtredingen op het gebied van plagiaatregels.
 - verspreid over het hele gebouw bevinden zich een groot aantal studie/werkplekken met vaste PC's. Inclusief lokalen gaat om het 1200 stuks. Dat komt neer op ongeveer één PC op vier studenten. Daarnaast neemt de laatste jaren het aantal studenten met een eigen laptop snel toe. Het hele gebouw is inmiddels uitgerust met voorzieningen om draadloos verbinding te maken met het hogeschoolnetwerk en Internet. Er zijn

voor de opleiding Facility Management geen specifieke vereisten met betrekking tot werkplekken en de software.

- Tot de taken van het Bedrijfsbureau behoren onder andere de studievoortgangregistratie, leerplanbeheer, ondersteuning examencommissie, voorbereiding roosteren onderwijs. Bij de centrale IBB-balie kunnen studenten terecht met allerlei vragen. De balie is de hele dag bemand.
- De deeltijdopleiding maakt gebruik van dezelfde faciliteiten als de voltijdopleidingen. Wel is het beslag op onderwijsruimten en studentenvoorzieningen op andere momenten geconcentreerd. Het specifieke onderwijsconcept voor de deeltijdopleiding, waarbij een zeer nauwe relatie tussen de opleiding en de werkplek voorop staat, stelt ook eisen aan de voorzieningen. Sommige voorzieningen die voor de voltijdopleidingen noodzakelijk zijn om studenten in staat te stellen praktijkgerichte opleidingsdelen te volgen, blijken bij de deeltijdopleiding minder noodzakelijk: deeltijdstudenten maken tevens gebruik van faciliteiten op hun eigen werkplek. Speciaal voor deeltijdstudenten is de balie van het Bedrijfsbureau 's avonds tot 20.00 uur open.

Overwegingen

Het auditteam heeft de faciliteiten waargenomen tijdens een rondleiding en stelt vast dat deze toereikend zijn voor de opleiding om het programma naar wens uit te voeren. De laatste jaren zijn veel vernieuwingen doorgevoerd in het klassieke onderwijsgebouw, waardoor studenten veel ruimte hebben gekregen om gezamenlijk te overleggen of individueel te werken. De studenten zijn tevreden over de faciliteiten.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Studiebegeleiding (facet 4.2)

De studiebegeleiding en informatievoorziening aan studenten zijn adequaat met het oog op de studievoortgang.

De studiebegeleiding en informatievoorziening aan studenten sluiten aan bij de behoefte van studenten.

Bevindingen

- De studiebegeleiding is, in de vorm van *studieloopbaancoaching* (SLC), een belangrijk onderdeel van het ROM en ondergebracht in de studentgestuurde leerlijn. Op die manier komt SLC terug in elke studiefase. De uitgangspunten voor SLC zijn door de hogeschool voor ieder instituut vastgelegd in de kadernotitie *Studieloopbaancoaching aan de HR* (2006).
- Binnen SLC vindt de integratie plaats van het geleerde gericht op de competentieontwikkeling van de student (zie ook facet 2.3 en/of 2.7). Via SLC wordt onder andere gestuurd op beroepsoriëntatie, selectie en verwijzing alsmede op loopbaanoriëntatie. Hiermee wordt de gewenste studievoortgang, -planning en het bevorderen van de studentverantwoordelijkheid bewaakt en bevorderd. Ook staat de

professionele ontwikkeling van de student staat centraal in de SLC. Studenten leren hun ontwikkeling van de studiecompetenties en de eigen studievoortgang te bewaken en te sturen. Dit gebeurt onder begeleiding van een studieloopbaancoach die, zo mogelijk, door Hogeschool Rotterdam is gecertificeerd. Vast staat dat iedere student ten minste vier individuele gesprekken heeft met zijn studieloopbaancoach. Het portfolio van de student, waarin zijn studieresultaten, de voortgang van zijn ontwikkeling richting beroepscompetenties en de afspraken over verdere studieactiviteiten (POP) zijn vastgelegd, wordt daarbij gebruikt. Na de vorige visitatie in 2004 is binnen de opleiding Facility Management de studieloopbaancoaching (SLC) verder ontwikkeld en speerpunt geworden.

- In 2008-2009 zijn in het kader van het hogeschoolbrede programma Studiesucces met alle instromende studenten startgesprekken gevoerd. Deze gesprekken hadden tot doel de studenten welkom te heten en om eventuele deficiënties vast te stellen. Voor extra ondersteuning kunnen ze worden doorverwezen naar de studentendecaan, voorafgaand aan de studie een summercourse volgen, of tijdens de eerst twee onderwijsperiodes bijspijkerlessen volgen op het gebied van Nederlands, Engels en Economie. Indien tijdens het startgesprek blijkt dat studenten twijfelen over de keuze voor de opleiding, kunnen zij worden doorverwezen naar het Studiekeuzecentrum.
- De SLC-coördinatoren zijn tevens coördinator van de peercoaches. Sinds 2008 zijn er voor de opleiding Facility Management peercoaches aangesteld (*Peercoaching aan de Hogeschool Rotterdam, juni 2007*). Na een aarzelend begin hebben zij nu een duidelijke rol gekregen en vormen zij het aanspreekpunt voor studenten voor allerlei vragen en problemen, vooral voor eerstejaars. Peercoaches organiseren bijlessen, helpen bij het begeleiden van projecten, verzorgen huiswerkklassen, geven één-op-één begeleiding op aanvraag, en informeren studenten over zaken die zij relevant vinden. Er is wekelijks overleg tussen de peercoaches en de coördinator.
- Voor het stage- en afstuderen is een coördinator aangesteld. Deze houdt nauw contact met de studieloopbaancoaches die de studenten begeleiden bij het verwerven en formuleren van hun stage- of afstudeeropdracht. Het BEB ondersteunt de studenten met informatie over aangeboden stageplaatsen en gegevens van geschikte bedrijven. De modulehandleidingen voor stage- en afstuderen zijn IBB-breed, maar hebben een opleidingsspecifieke bijlage waarvoor de stage- en afstudeercoördinator de beheerder is. De stage- en afstudeercoördinator zorgt samen met het BEB voor de informatievoorziening aan studenten, bedrijfsbegeleiders en andere betrokkenen. Tijdens stage en afstuderen wordt de student begeleid door een docent (bij de stage eenmaal per 2 à 3 weken, bij het afstuderen eenmaal per 3 weken) en door de bedrijfsbegeleider (wekelijks). Daarnaast is er een wekelijkse terugkomdag die deels uit begeleiding en deels uit les bestaat.
- Voor studenten met een beperking is in 2004 op hogeschoolniveau het PowerPlatform opgericht. Een aantal studenten met verschillende functiebeperkingen zetten zich in om andere studenten met een functiebeperking over hun mogelijkheden te informeren. Ook helpen deze studenten bij het overwinnen van eventuele moeilijkheden die studenten met een functiebeperking tijdens hun studie tegenkomen. Daarnaast probeert het platform meer begrip te kweken bij docenten en andere medewerkers binnen de hogeschool over het studeren met een beperking. Op hogeschoolniveau is er verder een werkgroep

‘Studeren met een beperking’ die alle expertise op het gebied van studeren met een beperking bundelt en coördineert. De onderwijsmanager en studieloopbaancoach informeren de student over deze mogelijkheden.

- Ten hoogste twee weken na afloop van de tentamenperiode is de administratieve afhandeling gerealiseerd en daarmee het geactualiseerde overzicht voor de student beschikbaar. Een actueel studiepuntenoverzicht is op elk moment voor de student beschikbaar via Osiris. Ten minste twee maal per jaar ontvangen studenten een studiepuntenoverzicht (hard copy) per post.
- De opleiding hanteert een norm van 37 EC voor een bindend studieadvies in het eerste jaar van de propedeuse (*OER 2009-2010 in Hogeschoolgids*). Daarnaast moet de student hebben voldaan aan de kwalitatieve normen. Als de student 45 EC of meer heeft behaald, is het niet noodzakelijk dat hij of zij aan de kwalitatieve normen voldoet om verder te kunnen studeren. Deze 45 EC dienen behaald te zijn uit het aangeboden propedeutische studieprogramma met maximaal 6 EC uit de vrije keuzeruimte. Vrijstellingen tellen hierbij niet mee.
- Studenten worden via de hogeschoolgids, de studiegids en intranet (Hint) tijdig geïnformeerd over veel onderwerpen.
- Binnen de deeltijdopleiding worden studenten ingedeeld in groepen voor de studieloopbaancoaching. De groepen hebben een omvang van twaalf tot vijftien studenten. In principe maken studenten gedurende de hele opleiding deel uit van dezelfde groep. Elke SLC-groep komt wekelijks bij elkaar onder begeleiding van de studieloopbaancoach. Grote groepen worden soms in tweeën gesplitst, waarbij elk deel van de groep om de week een begeleide en een niet-begeleide bijeenkomst heeft. In aanvulling op de groepsbijeenkomsten voert de studieloopbaancoach ieder kwartaal een individueel gesprek met elke student. Het accent van de studieloopbaancoaching ligt in het eerste jaar op de begeleiding van de bedrijfsopdrachten. De coaching is nadrukkelijk verbonden aan de bedrijfsopdrachten die de student dient uit te voeren. Daarnaast is SLC gericht op studieplanning (met bijzondere aandacht voor timemanagement en de afstemming van studie, werk en privé. Met name in het eerste jaar is dat aspect problematisch voor studenten). In het tweede jaar ligt het accent op het functioneren van de student binnen de eigen werkomgeving en de reflectie daarop. Mededelingen over eventuele lesuitval, roosterwijzigingen, et cetera worden per mail gedaan.

Overwegingen

De studenten worden intensief begeleid door hun SLC-coaches en peercoaches. Deze begeleiding wordt door de studenten als zeer nuttig ervaren, constateert het auditteam op basis van de gevoerde gesprekken. De coaches zijn volgens de studenten zeer toegankelijk. De informatievoorziening aan studenten is toereikend.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Samenvattend oordeel Voorzelingen

Alle facetten zijn ten minste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het oordeel op het onderwerp 'Voorzelingen' positief.

2.5 Interne kwaliteitszorg

Evaluatie resultaten (facet 5.1)

De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.

Bevindingen

- De Instituutsdirecteur is verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid van het instituut en van de opleidingen van het instituut. Richtlijn daarbij is het document *Kwaliteitszorgbeleid bij de Hogeschool Rotterdam* (2006). Het motto is: 'Kwaliteit is doelbereiking'. Het kwaliteitszorgkader van de hogeschool is ontleend aan het strategisch beleid van de hogeschool en aan het accreditatiekader van de NVAO.
- Het kwaliteitsbeleid van het instituut en van de opleiding berust, in het verlengde van het hogeschoolbeleid, op drie pijlers:
 1. De beleids- en jaarplancycclus van planning en control (P&C-cyclus). Basis voor het management en sturing is de planvorming, vastgelegd in het meerjarig strategisch beleidsplan van het instituut. Binnen de P&C-cyclus worden de beleidsterreinen financiën, onderwijs en management en sturing onderscheiden. Het jaarlijkse managementcontract met prestatiedoelen tussen het Instituut en het CvB heeft hierbij een centrale rol. Elk instituut van de hogeschool heeft een gesystematiseerd geheel van procedures en documenten, op basis waarvan het CvB de stand van zaken met betrekking tot de kwaliteitscriteria kan vaststellen.
 2. Met de interne kwaliteitszorgsystematiek van de opleiding wordt cyclisch en methodisch gewerkt aan kwaliteitsverbetering. De kwaliteitszorg heeft betrekking op drie door Hogeschool Rotterdam vastgestelde domeinen: Onderwijskwaliteit, Kwaliteit van management en sturing, en Operationele kwaliteit. De hogeschool heeft haar doelstellingen binnen deze domeinen en de NVAO-criteria uitgewerkt in toetsbare streefdoelen (*Toetsbare streefdoelen van de Hogeschool Rotterdam, 2006*). Binnen dit kader heeft het instituut en vervolgens de opleiding eigen kwaliteitsbeleid vastgelegd.
 3. Het bureau Auditing, Monitoring en Control (AMC). Het bureau AMC biedt het College van Bestuur onafhankelijke informatie via het periodiek uitvoeren van (midterm) audits bij opleidingen en instituten, halverwege de accreditatieperiode. Dit gebeurt aan de hand van de facetten van het NVAO-kader.
- De opleiding heeft haar eigen kwaliteitsbeleid vastgelegd (*Beleid Interne Kwaliteitszorg IBB 2008*). Daarin is uiteengezet via welke instrumenten de opleiding periodiek evaluaties uitvoert.
- Via de verschillende evaluatie-instrumenten stelt de opleiding vast in welke mate de streefdoelen zijn gerealiseerd. Op basis van streefnormen voor tevredenheid worden evaluatie-uitkomsten geanalyseerd en, waar nodig of gewenst, verbetermaatregelen in gang gezet.

- Om de gestelde doelen te bereiken vinden op instituut- en opleidingsniveau verschillende PDCA-cycli plaats. Globaal verloopt zo'n cyclus op de volgende wijze:
Plan – De doelstellingen van het instituut worden vierjaarlijks vastgelegd in het Strategisch Beleidsplan. Iedere opleiding formuleert jaarlijks doelstellingen in het jaarplan. De opbouw van dit opleidingsjaarplan volgt de indeling van het NVAO-accreditatiekader. Naast het Strategisch Beleidsplan en de opleidingsjaarplannen zijn er IBB-brede en/of opleidings specifieke plandocumenten op bepaalde deelgebieden zoals personeel, rendement, internationalisering en externe betrekkingen (OIIO). Doelstellingen worden SMART geformuleerd, afhankelijk van het onderwerp als streefcijfer (bijvoorbeeld een percentage tevredenheid op een bepaald aspect) of als kwalitatief criterium (bijvoorbeeld een te realiseren product of maatregel). Hierdoor kan ondubbelzinnig worden vastgesteld of de doelstellingen behaald zijn.
Do – De medewerkers van IBB voeren de geplande activiteiten uit die moeten leiden tot het realiseren van de gestelde doelen.
Check – Het IBB verzamelt systematisch informatie om na te gaan of de doelen uit de planfase zijn bereikt. Met behulp van standaard evaluatie-instrumenten en -overleggen wordt systematisch gemeten of de opleidingen voldoen aan de basiskwaliteit, zoals beschreven in het NVAO-kader. Met behulp van dit instrumentarium is het tevens mogelijk te meten in hoeverre de doelstellingen die afgeleid zijn van deze externe kwaliteitseisen zijn bereikt. Daarnaast kunnen incidentele onderzoeken uitgevoerd worden.
Act – Met behulp van de informatie die verkregen is in de checkfase, worden maatregelen getroffen. Deze worden vastgelegd in de diverse vergaderverslagen. De verantwoordelijkheden in deze fase zijn afhankelijk van het niveau waarop de resultaten verkregen zijn.
- De volgende instrumenten worden ter evaluatie gehanteerd: module-evaluaties, stage- en afstudeerevaluaties, minoronderzoek, studenttevredenheidsonderzoek, exit-onderzoek, alumnionderzoek, werkgeversonderzoek en medewerkers-tevredenheidsonderzoek. De opleiding daarnaast gebruik van het studenttevredenheidsonderzoek (STO) dat de hogeschool eens per twee jaar uitvoert. Het laatste STO dateert van maart 2009.

Overwegingen

Het auditteam stelt vast dat de opleiding periodiek wordt geëvalueerd, waarbij de deeltijdopleiding soms andere, voor deze opleiding beter passende, keuzes maakt binnen het proces van evalueren. De respons op evaluaties is voldoende om uitspraken over de kwaliteit van het onderwijs te kunnen doen. Het auditteam heeft geconstateerd dat de geformuleerde streefdoelen over het algemeen nog onvoldoende specifiek zijn geformuleerd, zodat onvoldoende is af te leiden welke normen worden gehanteerd. De opleiding is zich hiervan bewust en gaat een start maken met het 'SMART' maken van de doelen.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **voldoende**.

Maatregelen tot verbetering (facet 5.2)

De uitkomsten van deze evaluatie vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan de realisatie van de streefdoelen.

Bevindingen

- De opleiding heeft haar aanpak voor interne kwaliteitszorg vastgelegd in het document *Beleid Interne Kwaliteitszorg IBB 2008*. Deze aanpak getuigt van een systematiek waarin de *plan-do-check-act*-cyclus is uitgewerkt. Ook komt de aanpak overeen met de systematiek en uitgangspunten die gelden op instituuts- en hogeschoolniveau. Na de vorige visitatie in 2004 zijn acties naar aanleiding van evaluaties standaard op de agenda's van de curriculumcommissie, studentenoverleg en docentenvergadering geplaatst. De voortgang van het jaarplan wordt besproken op docentenvergaderingen en teamdagen.
- Afspraken tussen het College van Bestuur en de instituutsdirectie over te bereiken resultaten worden vastgelegd in het managementcontract. De instituutsdirectie legt verantwoording af in de eindrapportage managementcontract. De instituutsdirectie maakt met de onderwijsmanager resultaatafspraken, die in het jaarplan worden vastgelegd (*Jaarplan Facility Management 2010-2011*). Het realiseren van de afspraken is onderwerp in de gesprekscyclus. De onderwijsmanager krijgt de evaluatieresultaten van alle evaluatieonderzoeken (zie paragraaf 5.1) en geeft de verantwoordelijke persoon of commissie de opdracht om op basis hiervan verbetervoorstellen te formuleren. Voor de evaluaties van de modules, projecten, stages en het afstuderen is dat de verantwoordelijke docent/coördinator. Voor evaluaties op curriculum- en macroniveau is dat de curriculumcommissie. De verbetervoorstellen worden besproken in het teamoverleg, waarin een beslissing wordt genomen. Een beslissing kan ook zijn dat het verbetervoorstel wordt voorgelegd aan een andere commissie, zoals de werkveldcommissie of de opleidingscommissie. Voor vastgestelde verbeterpunten wordt een persoon aangewezen die de verbetering uitvoert. Dit wordt in diens takenpakket opgenomen. Controle op de uitvoering vindt plaats via de gesprekscyclus. In het studentenoverleg rapporteert de onderwijsmanager aan de klassenvertegenwoordigers wat er gedaan is met de opmerkingen van de studenten van de vorige keer.
- De opleiding geeft een aantal concrete voorbeelden van verbeteringen die zijn doorgevoerd naar aanleiding van evaluaties. Enkele voorbeelden zijn:
 - Het vervangen (van de inhoud) van modules om aan te blijven sluiten bij de praktijk, zoals per 2009 de module 'Jaarverslaganalyse' is vervallen en modules als 'Mobiliteit en Logistiek', 'Trends in de Facilitaire Omgeving' en 'Ontwikkelen Service Concept' zijn toegevoegd.
 - Het verplaatsen van modules in het kader van de volgtijdelijkheid en zwaarte van modules en projecten, bijvoorbeeld het Engelse ondersteuningsonderwijs plaatsen vóór de module Business English en deze weer aanbieden vóór het Engelstalige project. De projecten uit kwartaal 3 en 4 zijn omgedraaid vanwege de omvang van de studielast en de zwaarte van inhoud (Het project 'Inkoop' bleek te moeilijk in het Engels).

- Het naar voren halen van facilitaire modules in het eerste jaar zodat studenten zich sneller een beeld kunnen vormen van het beroep en een beslissing over een eventuele verkeerde studiekeuze sneller kunnen nemen.

Overwegingen

De opleiding maakt aan de hand van verschillende documentatie voldoende duidelijk dat verbetermaatregelen worden ingezet naar aanleiding van diverse evaluaties onder betrokkenen. Gesprekken met studenten en docenten onderschrijven dit.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en en het beroepenveld (facet 5.3)

Bij de interne kwaliteitszorg zijn medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van de opleiding actief betrokken.

Bevindingen

- In het kwaliteitszorg handboek van de opleiding is vastgelegd dat de studieleiding kan aantonen op welke wijze de medewerkers, studenten, alumni en het beroepenveld zijn betrokken bij evaluatieonderzoek en het formuleren van verbeterplannen.
- Na de vorige visitatie in 2004 is het aantal bijeenkomsten met de beroepenveldcommissie verhoogd naar drie maal per jaar. Er is een betere terugkoppeling aan studenten van acties gerealiseerd.
- Studenten nemen deel aan de digitale en schriftelijke evaluaties en tevens mondelinge evaluaties (via groepsvertegenwoordigers), waarin mogelijke verbetermaatregelen worden geïnventariseerd. Zij zijn vertegenwoordigd in de opleidingscommissie (drie studentleden), die gevraagd en ongevraagd het opleidingsmanagement adviseert over de onderwijskwaliteit. Via de opleidingscommissie en de groepsvertegenwoordigers wordt naar studenten teruggekoppeld welke verbetermaatregelen op basis van evaluaties worden genomen. In aanvulling op deze georganiseerde voorzieningen om studenten te betrekken, draagt ook de informele sfeer binnen de opleiding bij aan de betrokkenheid van studenten. Er is veel informeel contact tussen docenten en studenten, waardoor docenten vrij snel op de hoogte zijn van de mening van studenten over roostering, bereikbaarheid docenten, materialen en onderwijsruimtes. Studenten en docenten zijn lid van de medezeggenschapsraad van het instituut. Ook is er een klachtenregeling voor studenten en docenten. Rechten en plichten van studenten zijn vastgelegd in het Studentenstatuut.
- Docenten zijn bij kwaliteitszorg betrokken door deelname aan organen waar kwaliteitszorg expliciet aan de orde komt: het teamoverleg, de curriculumcommissie, de opleidingscommissie (drie docentleden) en de beroepenveldcommissie. Evaluatieresultaten worden met docenten besproken: individueel, in het teamoverleg of in de curriculumcommissie (afhankelijk van het onderwerp). Docenten initiëren verbeteracties en leveren bijdragen aan verbeteractiviteiten en aan onderwijs-

ontwikkeling. Het eigen functioneren wordt geëvalueerd in de gesprekscyclus en de tevredenheid in het medewerkerstevredenheidsonderzoek.

- De opleiding krijgt waardevolle feedback vanuit het werkveld via opdrachtgevers van projecten, de beroepenveldcommissie, extern deskundigen bij afstudeersessies, evaluaties onder stage- en afstudeerbegeleiders vanuit het bedrijf, en alumni- en werkgeversonderzoeken.
- Facility Management heeft een actueel alumnibestand en een alumnivereniging genaamd FAlumni en onderhoudt contact met alumni middels alumnibijeenkomsten, een nieuwsbrief en een Hyves-site. De deeltijdopleiding heeft een actueel alumnibestand en onderhoudt contact met alumni, en heeft in 2009 een alumnionderzoek uitgevoerd.
- Studenten en docenten zijn lid van de medezeggenschapsraad van het instituut. Ook is er een klachtenregeling voor studenten en docenten. Rechten en plichten van studenten zijn vastgelegd in het Studentenstatuut.

Overwegingen

Het auditteam constateert dat de beroepenveldcommissie intensief is betrokken bij de interne kwaliteitszorg, mede aangezien enkele leden ook stage- en afstudeerprojecten begeleiden. Studenten worden daarnaast voldoende betrokken bij de kwaliteitszorg, al geven zij wel aan dat zij graag meer informatie willen ontvangen over wat er wordt gedaan met de kritische opmerkingen bij evaluaties. De opleiding is zich hiervan bewust en gaat dit optimaliseren. Ook alumni en medewerkers worden voldoende actief betrokken bij de interne kwaliteitszorg, zo stelt het auditteam vast op grond van de gevoerde gesprekken en de bestudeerde beleidsdocumenten rond kwaliteitszorg.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed**.

Samenvattend oordeel Interne kwaliteitszorg

Alle facetten zijn ten minste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het oordeel op het onderwerp 'Interne kwaliteitszorg' positief.

2.6 Resultaten

Gerealiseerd niveau (facet 6.1)

De gerealiseerde eindkwalificaties zijn in overeenstemming met de nagestreefde eindkwalificaties qua niveau, oriëntatie en domeinspecifieke eisen.

Bevindingen

- De instituutsdirectie is ervoor verantwoordelijk dat de opleidingen systematisch borgen dat de beoogde eindkwalificaties van de opleiding door de afgestudeerden zijn bereikt.

- Na de vorige visitatie in 2004 is het ROM leidend geworden voor de vormgeving van het curriculum en het OIIO-beleid wordt in het curriculum uitgevoerd. Tevens is het afstuderen gekoppeld aan de Dublin descriptoren.
- Tijdens hun afstuderen ontwikkelen studenten een beroepsproduct dat een bijdrage levert aan de oplossing van een relevant bedrijfsprobleem. Studenten dienen het probleem op integrale wijze te belichten. Studenten gaan zelfstandig en proactief te werk bij het zoeken, vinden en uitwerken van deze opdracht. Zij functioneren hierbij op het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar. Het beroepsproduct is onderbouwd met theoretische en evidence based-inzichten en dient te voldoen aan de methodische eisen. Bovendien moeten studenten aantonen dat zij hebben gewerkt aan het creëren van draagvlak voor hun oplossing(en) en dat die haalbaar zijn binnen de context van het bedrijf.
- Ook binnen de deeltijdvariant kan 'het laatste project' (het afstudeerwerk) worden gezien als de bekroning van de opleiding. De termen 'het laatste project' en 'het afstuderen' worden door elkaar gebruikt. Dat is om een nuance aan te brengen aan de visie in het onderwijs dat de afstudeeropdracht de meesterproef is waarmee de studenten bewijzen het niveau van de beginnende beroepsbeoefenaar bereikt te hebben. Dat is in de deeltijd-IBB zeker ook de praktijk, maar ook in de projecten en bedrijfsopdrachten van de eerste twee studiejaar leveren studenten prestaties die wat prestatieniveau hiervoor niet onderdoen.
- Het auditteam stelt op basis van de gesprekken en de bestudeerde handleidingen vast dat de stagetaken voorbereidend en/of ondersteunend zijn aan de afstudeeropdracht.
- De beoordeling binnen de voltijdvariant vindt plaats door de begeleidend docent, een tweede, onafhankelijke docent en een extern deskundige. Die drie partijen moeten tot consensus komen over de beoordeling. De bedrijfsbegeleider wordt ook om een adviserend oordeel gevraagd. De opleiding is in alle gevallen eindverantwoordelijk voor de beoordeling. Er is bewust gekozen voor de inzet van extra beoordelaars met het oog op het vergroten van de intersubjectiviteit en daarmee de betrouwbaarheid van het eindoordeel.
- In de deeltijd voeren studenten projectopdrachten en bedrijfsopdrachten in de eigen werkomgeving uit. Projectopdrachten voert de student uit in de rol als onderzoeker/adviseur. Het zijn onderzoeks- of adviesopdrachten naar knelpunten in het bedrijf. Het product van deze opdracht is een advies of plan. Het laatste project dat studenten hierbij uitvoeren is de afstudeeropdracht. Bedrijfsopdrachten voert de student uit in de rol als manager of veranderaar. Bij deze opdrachten voeren studenten interventies uit in de eigen werkomgeving of in de eigen organisatie. Deze interventies zijn gericht op het planmatig verbeteren van facetten van het eigen werk of het verbeteren van bedrijfsprocessen. De uitvoering van deze interventies plannen en verantwoorden zij in de opleiding. Deze vorm van onderwijs heeft de kenmerken van action learning.
- Het auditteam heeft eindwerkstukken bestudeerd en heeft geconstateerd dat het hbo-bachelorniveau hierin voldoende is weerspiegeld. Zij constateert echter wel dat de vraagstelling van het afstudeerwerk regelmatig niet goed aansluit op de gekozen onderzoeksmethode en de beschrijving van de resultaten. De derdejaars stageverslagen lijken in veel gevallen beter gefundeerd te zijn.

- Een meerderheid van de alumni van de deeltijdopleiding vindt dat de opleiding goed aansluit bij hun huidige functie. 70% van hen geeft aan al tijdens de opleiding van baan veranderd te zijn. In de onderzoeken onder derdejaars studenten uit 2007 en 2009 geven studenten aan dat tijdens de opleiding hun werk qua complexiteit, verantwoordelijkheid, leidinggevende activiteiten enzovoort is toegenomen. In het onderzoek van 2007 geven studenten aan dat zij sinds het begin van de opleiding in hun organisatie meer bezig zijn met het verbeteren van processen, projectmatig werken en het instrueren en begeleiden van collega's.

Overwegingen

Het auditteam is ervan overtuigd, op grond van bestudeerde producten van studenten, documentatie over feedback vanuit het werkveld en gesprekken met leden van het werkveld, dat studenten op het moment van afstuderen het vereiste niveau hebben bereikt. Het auditteam merkt ook mogelijkheid tot verbetering op, zoals het verhogen van het zelfreflecterend vermogen van de studenten op basis van de negen competenties en het afstemmen van de vraagstelling op de onderzoeksmethoden en resultaten bij het doen van onderzoek.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **voldoende**.

Onderwijsrendement (facet 6.2)

Voor het onderwijsrendement zijn streefcijfers geformuleerd in vergelijking met relevante andere opleidingen.

Het onderwijsrendement voldoet aan deze streefcijfers.

Bevindingen

- Na de vorige visitatie in 2004 zijn streefcijfers en acties opgenomen in het rendementsplan. Het rendement is nu voldoende, maar verbeteringen blijven nodig wegens hogeschoolbeleid.
- De opleiding heeft de volgende streefcijfers geformuleerd voor het onderwijsrendement:
 - propedeuserendement: 65% voltijd, 70% deeltijd
 - uitval na één jaar: 25% voltijd, max. 15% deeltijd
 - uitval na twee jaar: 35% voltijd, max. 35% deeltijd
 - onderwijsrendement (vijf jr): 60% voltijd, 65% deeltijd
 - studieduur afgestudeerden: 54 maanden voltijd, onder het landelijk gemiddelde deeltijd.
- De streefdoelen voor uitval zijn bepaald op maximaal 25% in het eerste jaar en maximaal 10% in het tweede jaar. Het is belangrijk dat in het eerste jaar een goede selectie plaatsvindt, zodat studenten niet onnodig veel tijd verliezen met een verkeerde studiekeuze. Verder streeft de opleiding naar een opleidingsrendement van 60% na vijf jaar. En voor het propedeuserendement naar 65% na twee jaar. De opleiding heeft ook

voor de studieduur streefcijfers vastgesteld in haar rendementsplan: voor geslaagden een maximale studieduur van vierenhalf jaar.

- Voor de deeltijdopleiding kunnen de streefcijfers hoger worden gesteld, want door de grote betrokkenheid van studenten en docenten kunnen hoge ambities worden waargemaakt: voor het diplomarendement na vijf jaar is een streefcijfer van 65% geformuleerd en voor het propedeuserendement na twee jaar heeft de opleiding het streefcijfer op 70% gesteld.
- De streefcijfers voor uitval in de propedeuse worden behaald. In de hoofdfase vallen praktisch geen studenten uit. Er is om de maximale studieduur van uitvallers te verkleinen een aantal maatregelen doorgevoerd.
- Het streefcijfer voor het propedeuserendement na twee jaar wordt ruim behaald. Het cohort 2004 vormt een ongunstige uitzondering.
- De rendementen na vijf jaar tot en met het cohort 2002 liggen onder het landelijk niveau. De rendementen na acht jaar liggen wel op dit niveau. Hieruit blijkt dat studenten er enigszins te lang over hebben gedaan. Inmiddels zijn de cijfers echter wel verbeterd. De opleiding heeft een aantal maatregelen genomen.
- Het streefcijfer van 54 maanden voor studieduur wordt ruimschoots behaald.
- Rendement staat hoog op de agenda, mede door het hogeschoolbrede programma rondom Studiesucces. Er wordt binnen de opleiding Facility Management expliciet aandacht aan rendement geschonken middels het *Rendementsplan* van de opleidingen. Het *Rendementsplan* beschrijft onder meer de maatregelen die de opleidingen treffen om het studiesucces te vergroten, bijvoorbeeld door de inzet van peercoaches. Ook de andere kant van de medaille wordt belicht: er is positieve aandacht voor studenten die het goed doen en bijvoorbeeld hun propedeuse in 1 jaar halen. Het is duidelijk dat het samenspel van maatregelen om het rendement te verbeteren effect sorteert: studenten studeren sneller af, de uitval is gestabiliseerd en het vijfjaarsrendement is verhoogd. Niettemin blijft dit onderwerp continue aandacht vragen. De streefcijfers bij Facility Management worden momenteel voor een groot gedeelte gerealiseerd.
- Bij de deeltijdopleiding van FM gaat het om relatief kleine aantallen studenten. De cijfers over rendement, uitval en studieduur moeten daarom met de nodige nuance worden bekeken, omdat door de kleine aantallen, individuele gevallen het beeld behoorlijk kunnen vertekenen.
- Ieder jaar blijken er enkele propedeusestudenten van de deeltijdopleiding uit te vallen. De reden is vaak de zware belasting van de combinatie van werk, studie en gezin. De studenten die doorgaan, behalen over het algemeen het propedeusegetuigschrift binnen één of twee jaar na instroom.
- Het opleidingsrendement na vijf jaar is er na de vernieuwing van de deeltijdopleidingen IBB in 2003 op vooruit gegaan, zoals blijkt uit de cijfers. Uit de gegevens van de HBO-raad over de gemiddelde studieduur van gediplomeerden blijkt dat deze van de deeltijdopleiding Facility Management van de Hogeschool Rotterdam onder het landelijk gemiddelde ligt. Over de periode 2003-2007 bedroeg deze gemiddeld 41 maanden tegenover 49 maanden landelijk.

- In het algemeen is het rendement van de gezamenlijke deeltijdopleidingen IBB toegenomen sinds 2003. Dit geldt ook voor de deeltijdopleiding Facility Management. Het gezamenlijk aanbieden van meerdere verwante deeltijdopleidingen lijkt dus een gunstig effect te hebben. De continuïteit van de deeltijdvarianten is daarmee gewaarborgd, zelfs bij relatief kleine instroomcohorten. De streefcijfers worden binnen de deeltijdopleiding FM behaald. De deeltijdopleidingen van het IBB springen wat het opleidingsrendement betreft er in gunstige zin uit: vergeleken met voltijdopleidingen, met andere deeltijdopleidingen van de Hogeschool Rotterdam, en met deeltijdopleidingen elders in Nederland. Een kleine kritische noot is echter op zijn plaats, want een aantal studenten loopt studievertraging op door het verlies van hun baan tijdens de opleiding.

Overwegingen

Het auditteam vindt de opgestelde streefdoelen voor zowel de voltijdopleiding als de deeltijdopleiding redelijk. De streefcijfers worden voor het grootste deel gerealiseerd. Het auditteam waardeert de inspanningen die de hogeschool en in het bijzonder de opleiding Facility Management verricht om het rendement te verhogen en ervoor te zorgen dat de juiste studenten de opleiding instromen.

Het auditteam is het met de opleiding eens dat het rendement aandacht blijft behoeven, zoals de te hoge uitval uit het mbo verkort programma. Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding hier oplossingen voor zoekt, bijvoorbeeld door het inzetten van peercoaches bij deze groep. De resultaten hiervan zijn nog niet zichtbaar.

Conclusie

Op grond van voorgaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **voldoende**.

Samenvattend oordeel Resultaten

Alle facetten zijn ten minste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het oordeel op het onderwerp 'Resultaten' positief.

3 Bijlagen

Bijlage 1 Deskundigheden auditteam

Deskundigheid cf. Protocol VBI's	Lid auditteam: Mevrouw drs. A.M.P. Jakobs	Lid auditteam: Mevrouw mr. M. Vervoort	Studentlid auditteam: Mevrouw M. Nieuwenhuis	Lid auditteam NQA: Mevrouw drs. L. van der Grijspaarde
Relevante werkvelddeskundigheid	X			
Vakdeskundigheid: Vertrouwd met meest recente ontwikkelingen	X	X		
Vakdeskundigheid: Vertrouwd met lesgeven en beoordeling en toetsing minstens op niveau/oriëntatie te beoordelen opleiding		X		
Onderwijsdeskundigheid		X		X
Studentgebonden deskundigheid			X	
Visitatie- of auditdeskundigheid	X	X	X	X

Nadere informatie over de achtergronden van de panelleden:

Mevrouw drs. A.M.P. Jakobs

Mevrouw Jakobs is ingezet vanwege haar domeindeskundigheid op het gebied van Facilitair management & vastgoed en bedrijfskunde. Zij heeft auditdeskundigheid opgedaan bij interne audits. Voor deze visitatie heeft mevrouw Jakobs onze handleiding voor auditteamleden ontvangen en in een voorbereidende vergadering is zij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

2009 -heden	Nyenrode Business Universiteit, programma voor Management & Organisatie-ontwikkeling.
2006-2007	Top Class, Nederlandse Vereniging van Ziekenhuis Directeuren en IBMG (instituut Beleid en Management Gezondheidszorg) Erasmus Universiteit Rotterdam
1994-1997	Bedrijfswetenschappen, afstudeervariant Bedrijfskunde Faculteit Beleidswetenschappen aan de Katholieke Universiteit Nijmegen
1991-1994	HBO Leergang Bedrijfskunde, Stichting Leergang Bedrijfskunde
1986-1989	Voortgezette opleidingen apothekersassistent
1977-1980	mbo Opleiding apothekersassistent
1974-1977	M.A.V.O.

Werkervaring

2003-heden	Manager Facilitair Bedrijf en lid managementteam van de Holding Sint Maartenskliniek te Nijmegen en Woerden (hotelservice, logistiek, onderhoud & bouw en inkoop)
2002-2003	Interim-manager en senioradviseur bij de Sturkenboom Groep o.a. als manager voor het medisch ondersteunend cluster (laboratorium, beeldvormende technieken, apotheek en CSA) en het facilitair cluster (hotel, techniek, huishoudelijke dienstverlening, inkoop) en managementteamlid in het Oosterscheldeziekenhuizen te Goes.
1999-2002	Facilitair manager en lid van het managementteam in een fusie en nieuwbouw ziekenhuis (Vlietland Ziekenhuis) te Schiedam en Vlaardingen.
1998-1999	Hoofd Inkoop & Logistiek, Slingeland ziekenhuis Doetinchem
1993-1998	Hoofd Apotheek, Rijnstate Ziekenhuis Arnhem
1980-1993	Teamleider apotheek, Ziekenhuizen Tegelen en Venlo

Diversen:

Diverse cursussen op het gebied van facilitair management, gezondheidszorg en vastgoed

Diverse managementopleidingen

Lezingen op gebied van gastvrijheid en ondernemerschap aan cliëntenraden, scholen, netwerken etc.

Presentaties op gebied van vastgoed

Vele publicaties in vaktijdschriften en maatschappelijk ondernemen PGGM

Mevrouw Mr. M. Vervoort

Mevrouw Vervoort is voornamelijk ingezet vanwege haar expertise op het gebied van onderwijs in de vakgebieden facility, toerisme en recreatie, food & business en hotelonderwijs. Zij heeft door opleiding en werkervaring kennis van de accreditatiesystematiek. Daarnaast is zij voor deze visitatie aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

1984 – 1988	Doctoraal Nederlands Recht, RUL
1983 – 1984	Atheneum
1959 – 1962	MMS

Werkervaring:

2008 – heden	na pre-pensioen (0,2 fte) verbonden aan faculteit Hoge Hotelschool Maastricht, Hogeschool Zuyd
1998 – 2008	Hoofd Stages Hoge Hotelschool Maastricht
1998 – 2008	Lid en voorzitter agendacie.COSPA / NUFFIC
1998 – 2002	Gemeenteraad Beek
1998 – 1999	Lid CRM Hogeschool Zuyd
1995 – 1996	Officer: European Foundation for Accreditation of Hotelschool Programmes
1994 – 1998	Coördinator Afstudeerfase Hoge Hotelschool Tutor PGO HHM, lid ARBO commissie, Voorzitter Examencommissie
1990 – 1994	Docent Recht: Tutor PGO Lid stuurgroep Modularisering Voorzitter commissie Kwaliteitszorg
1990 – 1993	Vice-voorzitter Bestuur Centrum voor Basis Educatie
1988 – 1990	Docent Recht RUL, Faculteit Rechtsgeleerdheid
1986 – heden	Lid/voorzitter schoolbestuur/curatorium SG St.Michiel/Graaf Huyn College

Diversen:

Sinds 2008	lid van de Commissie voor beroep en bezwaar van Omnibuzz, een reisorganisatie die in Zuid-Limburg onder meer vervoer voor gehandicapten regelt en verzorgt
Sinds 2009	lid van de Programmaraad van HOVO, Hoger Onderwijs voor Ouderen, afdeling Limburg

Studentlid mevrouw M. Nieuwenhuis

Mevrouw Nieuwenhuis is ingezet als studentlid. Zij volgt dezelfde opleiding bij een andere instelling, waar zij lid is van de opleidingscommissie Facility Management. Mevrouw Nieuwenhuis is representatief voor de primaire doelgroep van de opleiding en beschikt over studentgebonden deskundigheden met betrekking tot de studielast, de onderwijsaanpak, de voorzieningen en de kwaliteitszorg bij opleidingen in het domein. Voor deze visitatie is mevrouw Nieuwenhuis aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

2003-2007	havo, Driemark te Winterswijk, Profiel Economie en Maatschappij
2007-heden	Facility Management (Academie Diedenoort) Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN), Nijmegen

Werkervaring:

2001-2003	Vakkenvuller/broodafdeling bij Plus Brugger Winterswijk.
2003-2006	Jumbo Winterswijk (diverse afdelingen)
2006-2007	Bediening in restaurant van Golden Tulip Winterswijk
2008-heden	Adviseur bij ABN AMRO outbound Campaigns
2009-2010	stage bij ABN AMRO te Amsterdam (opdracht over VvE's)

Mevrouw Drs. L. van der Grijspaarde, NQA-auditor

Mevrouw Van der Grijspaarde is ingezet als NQA-auditor. Zij heeft sinds 2002 ervaring met visiteren in zowel in het hbo als in het wo en heeft auditdeskundigheid op grond van deze werkervaring. Zij heeft als onderwijsadviseur gewerkt in verschillende onderwijsinstellingen, bekostigd en niet-bekostigd.

Opleiding:

1990 – 1995 Universiteit Twente, Opleiding Toegepaste Onderwijskunde, vakgroep Instructietechnologie.

Werkervaring:

2009 – heden Van der Grijspaarde Onderwijsadvies, zelfstandig onderwijsadviseur
2007 – 2008 Universitair Onderwijscentrum Groningen, coördinator docentprofessionalisering
Faculteit Economie en Bedrijfskunde, RUG, beleidsmedewerker Kwaliteitszorg
2002 – 2003 HBO-raad – Den Haag, secretaris visitatiecommissie
1997 – 2007 Onderwijskundig Expertise Centrum Rotterdam, Erasmus Universiteit, (senior) onderwijsadviseur
1996 – 1997 Vakopleiding Procesindustrie – Leidschendam, ontwikkelingsconsulent
1995 - 1996 Teelen Kennismanagement – Enschede, opleidingsadviseur
1995 EMC – Houten, onderwijskundig medewerker

Publicatie:

2000 A.J. Kallenberg, L. van der Grijspaarde, A. ter Braak en C. van Horzen – Leren (en) doceren in het hoger onderwijs, Utrecht: Lemma.
2009 A.J. Kallenberg, L. van der Grijspaarde en A. ter Braak – Leren (en) doceren in het hoger onderwijs, Utrecht: Lemma. (geheel herziene, tweede druk)

Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaring auditteam

Netherlands Quality Agency



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

Ondergetekende,
lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling* van het opleidingsprogramma:

Facility Management

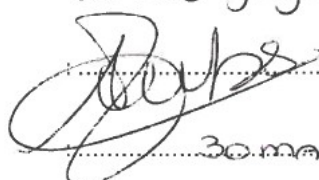
Hogeschool Rotterdam

visitatiedatum: 18 mei 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde opleiding(en) en instelling en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vijf jaar met de te beoordelen opleiding(en) en de afgelopen twee jaar met de instelling ook niet te hebben gehad. Dit geldt voor advieswerk.

Naam : mevrouw drs. A.M.P. Jakobs

Geboortedatum : 21 dec 1959

Handtekening 

Datum : 30 maart 2010

* Het panelid dat betrokken is bij deze kwaliteitsbeoordeling maakt deel uit van een panel dat bestaat uit minstens vier leden. De meerderheid van deze panelleden heeft geen arbeidsrelatie met NQA.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

Ondergetekende,
lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling* van het opleidingsprogramma:

Facility Management

Hogeschool Rotterdam

visitatiedatum: 18 mei 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde opleiding(en) en instelling en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vijf jaar met de te beoordelen opleiding(en) en de afgelopen twee jaar met de instelling ook niet te hebben gehad. Dit geldt voor advieswerk.

Naam : mevrouw mr. M. Vervoort

Geboortedatum : 16-12-1946

Handtekening : 

Datum : 27-3-2010

* Het panellid dat betrokken is bij deze kwaliteitsbeoordeling maakt deel uit van een panel dat bestaat uit minstens vier leden. De meerderheid van deze panelleden heeft geen arbeidsrelatie met NQA.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

Ondergetekende,
lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling* van het opleidingsprogramma:

Facility Management

Hogeschool Rotterdam

visitatiedatum: 18 mei 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde opleiding(en) en instelling en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vijf jaar met de te beoordelen opleiding(en) en de afgelopen twee jaar met de instelling ook niet te hebben gehad. Dit geldt voor advieswerk.

Naam : mevrouw M. Nieuwenhuis

Geboortedatum : 27-12-1989

Handtekening : M. Nieuwenhuis

Datum : 9-05-'10

* Het panellid dat betrokken is bij deze kwaliteitsbeoordeling maakt deel uit van een panel dat bestaat uit minstens vier leden. De meerderheid van deze panelleden heeft geen arbeidsrelatie met NQA.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

Ondergetekende,
NQA-auditor / lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling* van het opleidingsprogramma:

Facility Management

Hogeschool Rotterdam

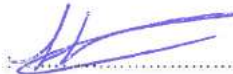
visitatiedatum: 18 mei 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde opleiding(en) en instelling en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vijf jaar met de te beoordelen opleiding(en) en de afgelopen twee jaar met de instelling ook niet te hebben gehad. Dit geldt voor advieswerk.

Naam : mevrouw drs. L. van der Grijsparde

Geboortedatum : 20 juni 1971

Handtekening



Datum

: 21 april 2010

* Het panelid dat betrokken is bij deze kwaliteitsbeoordeling maakt deel uit van een panel dat bestaat uit minstens vier leden. De meerderheid van deze panelleden heeft geen arbeidsrelatie met NQA.

Bijlage 3 Bezoekprogramma

Datum: Dinsdag 18 mei 2010

Locatie: Academieplein

Tijd	Activiteit	Aanwezig vanuit opleiding
08.30 – 09.45 uur	Ontvangst, materiaalbestudering	-
09.45 – 10.15 uur	Gesprek panelvoorzitters en secretarissen met instituutsdirectie en opleidingsmanager deeltijd *	Dick Glasbergen Bert Hooijer Willy Leferink
10.15 – 10.30 uur	Terugkoppeling uit gesprek naar panels	-
10.30 – 11.15 uur	Gesprek met opleidingsmanager voltijd	Maartje Hamans Henriette de Keyser
11.15 – 11.30 uur	Pauze	-
11.30 – 12.15 uur	Gesprek met docenten	Docenten voltijd: Jan Hoogstad, Rob Hoofman (ook deeltijd), Johan Martens, Tanja Zuiderwijk, Tamara Agatz, Daan Korten, Harriët Kos, Docenten deeltijd: Bart van Hasselt (ook voltijd)
12.15 – 13.15 uur	LUNCHPAUZE	-
13.15 – 14.00 uur	Gesprek met studenten	Studenten voltijd: Eva van Lijssel, Joerie Verwaard, Tjeerd Esser, Kim de Vos, Borre Moolenaar, Maarten van der Drift, Sharifa Abdoel Studenten deeltijd: Fred Ouwendijk

14.00 - 14.45 uur	Gesprek met werkveld en afgestudeerden	Werkveldvertegenwoordigers: Richard Bruins, Roland van Herk, Gert Zoet, Wim Kooijman. Alumni voltijd: Laurens van Beek Alumni deeltijd: Kees Roelen, Leon Geers
14.45 – 15.15 uur	Rondleiding	Reisleider: Borre Moolenaar, student
15.15 – 16.30 uur	Materiaal bestuderen, intern paneloverleg	-
16.30 – 17.00 uur	Tweede gesprek opleidingsmanagement, afronding	Maartje Hamans Henriette de Keyser WillyLeferink, Bert Hooijer
17.00 – 17.30 uur	Afsluitend paneloverleg	

* samen met panelvoorzitters/secretarissen van de visitatiepanels van de opleidingen Technische bedrijfskunde en Logistiek (LE/LTV), die op dezelfde dag plaatsvinden.

Bijlage 4 Bijlagen zelfevaluatie en ter inzage gelegd materiaal

Bijlagen bij zelfevaluatierapport:

- Opleidingsprofiel Deeltijd – IBB
- Opleidingsprofiel Facility Management (FM)

Bijlagen bij zelfevaluatierapport op USB-stick:

- Opleidingsgids 2009-2010 FM
- Opleidingsgids 2009-2010 brede deeltijd
- Toetsbeleid IBB 2009
- Afstudeerhandleiding IBB 2009-2010
- Opleidings specifieke deel afstuderen FM
- Afstudeerhandleiding Deeltijdopleiding IBB 2009-2010
- Derdejaars Stagehandleiding IBB 2009-2010
- Opleidings specifieke deel stage 3e jaar FM
- Hogeschoolgids IBB augustus 2009
- Beleid Interne Kwaliteitszorg IBB 2008
- Strategisch beleidsplan IBB 2008-2011
- Personeelsbeleid IBB 220310
- Organisatiebeschrijving IBB 2009

Ter inzage gelegd materiaal:

- Literatuur
Representatieve set (op basis van de literatuurlijst zoals opgenomen in en beschikbaar gesteld via de compliancemanager) over de verschillende leerjaren, leerlijnen en inhoudelijke onderwerpen van de opleiding.
- Modulehandleidingen
- Toetsen (indien niet opgenomen in de modulehandleidingen)
- Toetsproducten
 - Projecten, cursussen, trainingen
 - Stage
 - Afstuderen
 - SLC (portfolio)
- Beleidsdocumenten algemeen
 - Strategisch beleid
 - Onderwijsvisie
 - Personeelsbeleid
 - Kwaliteitszorgbeleid
 - Internationaliseringsbeleid
 - OIIO-beleid
 - Toetsbeleid (+ documenten van het toetsproject)
 - SLC-beleid
 - Afstudeer- en stagebeleid

- Onderzoeksrapportages (alumni, werkveld, STO, stage, afstuderen, minoren, slc, etc.)
- Overlegverslagen + voorblad met leden
 - Studentoverleg
 - Beroepenveldcommissie
 - Curriculumcommissie
 - Opleidingscommissie
 - Examencommissie
- Documenten als voorbeeld van de pdca-cyclus
- Documenten van het kenniscentrum
Representatieve voorbeelden van samenwerking tussen opleiding en het kenniscentrum
- PR-documenten en artikelen

Overig:

Naast bovengenoemde documenten zijn nog een aantal overige brondocumenten opgenomen in en beschikbaar gesteld via de compliancemanager, waaronder:

- Cv's docenten
- Rendementsplan FM
- Toetsplan FM
- Jaarplan FM
- HR-beleidsdocumenten
- Landelijk competentieprofiel
- Internationaliseringsbeleid
- Duurzaamheidsbeleid
- Scholingsdocumenten
- Documenten t.a.v. de gesprekscyclus
- Huisvestingsjaarplan

Bijlage 5 Domeinspecifieke referentiekader en opleidingscompetenties

Het domeinspecifieke referentiekader is te vinden op de website van de HBO-raad:
www.hbo-raad.nl.

De opleidingscompetenties

1. Initiëren en creëren van facilitaire producten en diensten, zelfstandig en ondernemend, ten behoeve van een organisatie.
2. Ontwikkelen van een visie op veranderingen en trends in de externe omgeving en ontwikkelen van relaties, netwerken en ketens.
3. Analyseren van beleidsvraagstukken, vertalen in beleidsdoelstellingen en –alternatieven en voorbereiden van besluitvorming.
4. Toepassen van human resource management in het licht van de strategie van de organisatie.
5. Inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfs- of organisatieprocessen.
6. Analyseren van de financiële en juridische aspecten, interne processen en de bedrijfs- of organisatieomgeving om samenhang en wisselwerking te versterken.
7. Ontwikkelen, implementeren en evalueren van een veranderingsproces.
8. Sociale en communicatieve competentie (interpersoonlijk, organisatie)
9. Zelfsturende competentie (intrapersoonlijk, beroepsbeoefenaar of professional)