

Hanzehogeschool Groningen

HBO-Bachelor

Facility Management, voltijd en deeltijd

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	Hanzehogeschool Groningen
Opleiding	Facility Management
Varianten	Voltijd/deeltijd
Croho-nummer	34500
Locatie	Groningen
Auditdatum	16 juni 2010
Auditteam	De heer J.J.A. Schmitz CFM (dagvoorzitter, vakdeskundige) Mevrouw mr. M. Vervoort (vakdeskundige) Mevrouw S. de Waard (studentlid auditteam) Mevrouw ir. M. Dekker-Joziassse (NQA-auditor) Mevrouw L. Schutte (NQA-junior auditor)

Door de Hanzehogeschool Groningen 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.

Beoogde eindkwalificaties

In onderliggende beoordeling blijkt dat de opleiding FM van de Hanzehogeschool Groningen de landelijk vastgestelde en gevalideerde FM-competenties hanteert. De opleiding toetst deze doelstellingen aan haar werkvelden via reguliere contacten met het regionale, landelijke en internationale werkveld. De opleiding profileert zich als brede 'total FM' opleiding met een sterke internationale profilering. De koppeling met Dublin descriptoren en hbo-kernkwalificaties is aangegeven in het landelijk competentieprofiel. Het hbo-niveau wordt geborgd door overleg met het werkveld op landelijk, regionaal en ook internationaal niveau.

Programma

Het programma kent twee specialisatie voor de eindfase: Commercieel en Corporate. In het programma is er duidelijke aandacht voor de praktijkgerichtheid en aansluiting bij de actuele ontwikkelingen in de beroepspraktijk. Het curriculum is in de voorgaande jaren versterkt in met name de onderzoeksleerlijn, de koppeling van leerdoelen aan competenties, de inhoudelijke samenhang en toetsing. Uit documentatie en gesprekken blijkt dat de opleiding

daarmee voortvarend bezig is en is gevorderd tot het derde studiejaar. De versterking moet nog worden verankerd in het vierde studiejaar en de opzet van de afstudeerfase.

Het auditteam constateert een positieve en proactieve houding bij het verbeteren van de studeerbaarheid van de programma's op basis van uitkomsten van evaluaties. De aandacht voor begeleiding en oriëntatie bij instroom is verscherpt door het aanbieden van meer maatwerkprogramma's. Het beroepsgericht opleiden staat centraal in de onderwijsvisie en krijgt vorm via de praktijkgerichte projecten en opdrachten die centraal staan in ieder onderwijsblok. De praktijkgerichtheid wordt bevorderd door de sterke betrokkenheid en gerichte inbreng vanuit het werkveld in de onderwijsblokken. De toetsing is in de voorgaande jaren aangescherpt en meer gericht op de te verwerven competenties. Men is hiermee gevorderd tot het derde studiejaar. Invoering in het afstudeerjaar staat op de rol.

Personeel

Docenten zijn goed op de hoogte van ontwikkelingen in de beroepspraktijk en staan open voor samenwerking en contact met het werkveld. Docenten slagen er in om goed onderwijs te bieden. Het personeel is voldoende inhoudelijk gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische taken. Bij werving en selectie en bij scholingsbeleid wordt expliciet gelet op opleidingsniveau, onderzoekservaring en praktijkervaring bij kandidaatdocenten. Borging vindt plaats via de HRM-cyclus. Het management heeft goed zicht op de samenstelling van het onderwijsteam en de daar aanwezige kwaliteiten.

Voorzieningen

De voorzieningen zijn toereikend om het programma te realiseren. De studiebegeleiding is aangescherpt en meer afgestemd op de te behalen competenties en op de individuele begeleiding van studenten.

Interne kwaliteitszorg

De opleiding is consequent in haar kwaliteitszorg. Er is sprake van een duidelijke verbetercultuur. Evaluaties worden regulier uitgevoerd, geanalyseerd en besproken met stakeholders. Dit geeft input voor gerichte verbeteracties. De communicatie naar stakeholders is verscherpt.

Gerealiseerde kwalificaties

De afstudeerwerkstukken dekken een breed scala van het FM-werkveld. De afstudeerwerkstukken voldoen aan het hbo-niveau. De aandacht voor onderzoeksvaardigheden en de beoordelingsprocedures wordt versterkt, conform de aanscherping die reeds in de voorgaande studiejaar is doorgevoerd. Het auditteam is ervan overtuigd dat dit de afstudeerwerkstukken verder zal versterken.

De rendementsgegevens zijn nog niet altijd volledig. Er wordt, met name bij de deeltijd, niet altijd voldaan aan de streefcriteria.

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

1	Basisgegevens	7
2	Beoordeling	11
2.1	Doelstellingen van de opleiding	12
2.2	Programma	16
2.3	Inzet van personeel	29
2.4	Voorzieningen	34
2.5	Interne kwaliteitszorg	37
2.6	Resultaten	41
3	Bijlagen	45
Bijlage 1	Deskundigheden auditteam	47
Bijlage 2	Onafhankelijkheidsverklaring auditteam	51
Bijlage 3	Bezoekprogramma FM Hanzehogeschool Groningen	55
Bijlage 4	Bijlagen zelfevaluatie en ter inzage gelegd materiaal	61
Bijlage 5	Domeinspecifieke referentiekader en opleidingscompetenties	65

1 Basisgegevens

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

1. Naam instelling	Hanzehogeschool Groningen, Instituut voor Facility Management
2. Status instelling	Bekostigd
3. Naam opleiding in CROHO	Facility Management
4. Registratienummer in CROHO	34500
5. Oriëntatie en niveau	Hbo-bachelor
6. Aantal studiepunten	240 EC
7. Afstudeerrichtingen	1. Corporate Facility Management; 2. Commercieel Facility Management
8. Locatie	Groningen
9. Code of conduct	De Code of conduct is getekend door de Hanzehogeschool Groningen.
10. Varianten	Voltijd (Nederlands en Engels)/deeltijd
11. Inhoudelijk profiel opleiding	<p>Facility Management is een toegepaste bedrijfskundige managementopleiding met een internationale oriëntatie, waarin studenten leren om zorg te dragen voor goede werkondersteunende voorzieningen, zoals optimale faciliteiten in het bedrijfsleven en (semi)overheid, woon-, zorg- en onderwijsinstellingen of horeca-, toerisme-, recreatie- en evenementenbranche. Ze richten zich bijvoorbeeld op efficiënte spaceplanning, optimale werkplekinrichting, goede bereikbaarheid, duurzaam energiegebruik, veiligheid en beveiliging, de beste schoonmaakmethode, een goed gewaardeerde cateringvoorziening.</p> <p>In de eerste twee jaar van de opleiding staat de basis van het vakgebied facility management centraal. Daarna zijn er diverse keuzemogelijkheden om een eigen leerroute uit te stippelen. Tijdens de opleiding Facility Management wordt de student voorbereid op de praktijk.</p> <p>Na de basis maakt de student een keuze tussen de specialisaties/ uitstroomprofielen 'Corporate Facility Management' en 'Commercieel Facility Management'.</p>

	<p style="text-align: center;">Uitgangspunten van de twee uitstroomprofielen</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4CAF50; color: white;"> <th style="padding: 5px;">Commercieel Facility Management</th> <th style="padding: 5px;">Corporate Facility Management</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #e8f5e9;"> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Externe blik ● Manager/functionaris die deel uitmaakt van het primaire proces ● Accent op het proces ● Risicobereid ● Positie van verkoper/handelaar ● Rol van leverancier ● Omzet- en winstgericht </td> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Interne blik ● Manager/functionaris die deel uitmaakt van het secundaire proces ● Accent op <i>place</i> (gebouw) ● Organisatiesensitief ● Techniek en vastgoed ● Strategische positie ● Kostenbesef </td> </tr> </tbody> </table> <p>In het derde jaar is er een stage waarbij de student ervaring opdoet in de gekozen specialisatie.</p> <p>In het vierde jaar kan de student zich verbreden of verdiepen door een keuze te maken uit het aanbod van minoren en specialisaties. Tijdens de afstudeerperiode loopt de student stage bij een bedrijf of organisatie waar hij door het uitvoeren van een complexe opdracht zelfstandig laat zien dat hij alle competenties op het gebied van facility management bezit.</p>	Commercieel Facility Management	Corporate Facility Management	<ul style="list-style-type: none"> ● Externe blik ● Manager/functionaris die deel uitmaakt van het primaire proces ● Accent op het proces ● Risicobereid ● Positie van verkoper/handelaar ● Rol van leverancier ● Omzet- en winstgericht 	<ul style="list-style-type: none"> ● Interne blik ● Manager/functionaris die deel uitmaakt van het secundaire proces ● Accent op <i>place</i> (gebouw) ● Organisatiesensitief ● Techniek en vastgoed ● Strategische positie ● Kostenbesef
Commercieel Facility Management	Corporate Facility Management				
<ul style="list-style-type: none"> ● Externe blik ● Manager/functionaris die deel uitmaakt van het primaire proces ● Accent op het proces ● Risicobereid ● Positie van verkoper/handelaar ● Rol van leverancier ● Omzet- en winstgericht 	<ul style="list-style-type: none"> ● Interne blik ● Manager/functionaris die deel uitmaakt van het secundaire proces ● Accent op <i>place</i> (gebouw) ● Organisatiesensitief ● Techniek en vastgoed ● Strategische positie ● Kostenbesef 				
<p>12. Beoogd werkveld alumni</p>	<p>Afgestudeerde Facility Managers van de Hanzehogeschool Groningen komen aan het werk in het bedrijfsleven en de (semi)overheid zoals woon-, zorg- en onderwijsinstellingen. Ze starten een eigen onderneming of gaan bijvoorbeeld werken in de horeca-, toerisme-, recreatie- en/of evenementenbranche. Functies die uitgeoefend kunnen worden zijn bijvoorbeeld:</p> <p><i>Commercieel Facility Management:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Regiomanager schoonmaakbedrijf; - Eigenaar adviesbureau voor facilitaire diensten; - Cateringmanager; - Directeur evenementenbureau. <p><i>Corporate Facility Management:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoofd facilitaire zaken; - Projectleider nieuwbouw; - Facilitair manager recreatiepark; - Hoofd Safety and Security; - Inkoopmanager. <p>Ook kunnen FM-afgestudeerden gaan werken bij een facilitair dienstverlener. Deze zogenaamde 'multisuppliers' bieden facilitaire diensten aan bij organisaties en bedrijven die zelf geen facilitaire ondersteuning hebben. Je kunt daarbij denken aan het inhuren van catering, beveiliging, schoonmaak en receptiediensten. Functies die je bij zo'n multisupplier kunt vervullen zijn bijvoorbeeld accountmanager en teamleider. Je komt facility managers ook tegen bij congrescentra, hotels, ziekenhuizen, scholen, bankgebouwen, recreatieparken en bij grote evenementen.</p>				

13. Plaats opleiding in organisatiestructuur hogeschool	De opleiding voor Facility Management is 1 van de 70 opleidingen van de Hanzehogeschool en is als een van de weinige opleidingen binnen de Hanzehogeschool ook een afzonderlijke school. De Hanzehogeschool heeft daarnaast nog 18 andere schools.
14. Jaar vorige visitatie en datum besluit NVAO	Visitatie 2004: 18 en 19 maart 2004 Besluit NVAO: 4 juli 2005
15. Belangrijkste wijzigingen in opleiding sinds vorige visitatie	De belangrijkste wijzigingen bij de opleiding sinds de vorige visitatie zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Sinds 2007 gestart met de invoering van een nieuw curriculum; jaar 4 wordt in het komende studiejaar geïmplementeerd. • Keuze voor twee specialisaties: Corporate en Commercieel. • Ontwikkeling diverse nieuwe actuele minoren. • Ontwikkeling en implementatie onderwijsvisie, waarbij de kwaliteit van het onderwijs in al haar facetten centraal staat. • Veel aandacht voor toetsing. • Nieuwe organisatiestructuur met een andere teamindeling. • Ontwikkeling organisatievisie en professionele cultuur. • Vormgeving persoonlijke professionele en onderwijskundige ontwikkeling van het personeel. • Volledig hernieuwde huisvesting instituut. • Instelling Lectoraat Inkoopmanagement per 2008.
16. Schema opbouw programma	Zie schema hieronder.

STUDIEOPBOUW FACILITY MANAGEMENT

JAAR 1	JAAR 2	JAAR 3	JAAR 4	NA JE STUDIE
Facility Management	Corporate Facility Management en Commercieel Facility Management	Corporate Facility Management <i>Twee onderwijsblokken Managementstage</i>	Corporate Facility Management <i>Keuzeonderwijs* Afstudeerproject</i>	Bedrijfskunde (master universiteit)
		Commercieel Facility Management <i>Twee onderwijsblokken Managementstage</i>	Commercieel Facility Management <i>Keuzeonderwijs* Afstudeerproject</i>	Facility Management (master) Aan het werk

* Afhankelijk van het gekozen uitstroomprofiel kies je een specialisatie binnen FM of een minor binnen of buiten FM. Je kunt een minor en specialisatie ook combineren.

2 Beoordeling

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

Onderwerp	Oordeel	Facet	Oordeel VT	Oordeel DT
1 Doelstellingen	P	1.1 Domeinspecifieke eisen 1.2 Niveau 1.3 Oriëntatie hbo	Goed Goed Goed	Goed 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	Voldoende Goed Voldoende Voldoende Goed Voldaan Goed Voldoende	Voldoende Goed Voldoende Voldoende Goed Voldaan Goed Voldoende
3 Inzet personeel	P	3.1 Eisen hbo 3.2 Kwantiteit 3.3 Kwaliteit	Goed Goed Goed	Goed Goed Goed
4 Voorzieningen	P	4.1 Materiële voorzieningen 4.2 Studiebegeleiding	Goed Goed	Goed Goed
5 Interne kwaliteitszorg	P	5.1 Evaluatie resultaten 5.2 Maatregelen verbetering 5.3 Betrokkenheid	Goed Goed Goed	Goed Goed Goed
6 Resultaten	P	6.1 Gerealiseerd niveau 6.2 Onderwijsrendement	Voldoende Voldoende	Voldoende Voldoende

Het auditteam stelt vast dat de kwaliteit en het niveau van de bestaande hbo-bacheloropleiding Facility Management van de Hanzehogeschool Groningen 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:

- De opleiding Facility Management (FM) behoort tot het domein Business Administration (BA) en hanteert de landelijke domeincompetenties van de Bachelor of Business Administration. De opleiding volgt daarbij het landelijk opgestelde beroepsprofiel van het opleidingen Facility Management (LOOFD-FM) in Nederland uit 2005 (*Facility Management Competentieprofiel, 2005*). Daarin is ook de specifieke FM-context beschreven waarbinnen de landelijke domeincompetenties moeten worden beheerst. In collegejaar 2006-2007 zijn de vernieuwde curricula op basis van dit beroepsprofiel gestart in de varianten die FM aanbiedt: voltijd Nederlandstalig, voltijd Engelstalig en deeltijd Nederlandstalig.
- De eindkwalificaties van de opleiding betreffen de acht domeincompetenties BA, aangevuld met een specifieke FM-competentie 'Initiëren en creëren van facilitaire producten en diensten, zelfstandig en ondernemend, ten behoeve van een organisatie' (zie bijlage 5). De FM-specifieke competentie is ontleend aan het domein Commerce en voor het profiel Facility Management verbijzonderd. De eindcompetenties van de FM-opleiding zijn landelijk gevalideerd door vertegenwoordigers uit het werkveld, wetenschappelijk onderwijs en onderzoek door nationale en internationale beroepsorganisaties. Afstemming met het eigen werkveld vindt plaats door middel van de eigen werkveldadviescommissie (WAC).
- Ten opzichte van FM-opleidingen in Nederland onderscheidt de Groningse opleiding zich, samen met de Haagse Hogeschool en de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, van andere FM-opleidingen door zich te richten op 'total' facility management: het integraal managen van alle facilitaire zaken. In de eerste twee studie jaren staat de basis van het vakgebied FM centraal. Daarna kunnen studenten kiezen of ze na het tweede studiejaar kiezen voor één van de twee specialisaties (Commercieel of Corporate) of onderwijsblokken uit beide specialisaties blijven volgen. Deze profilering is afgestemd met de Werkveldadviescommissie (WAC). De opleiding FM in Groningen is een managementopleiding met een internationale oriëntatie en een bedrijfskundige inslag, gericht op randvoorwaardenscheppende diensten en producten.
- De opleiding neemt deel aan het landelijk overleg van FM-opleidingen (LOOFD-FM). De dean van het instituut van FM is hiervan de voorzitter. Binnen het overleg, dat enkele malen per jaar plaatsvindt, komen specifieke FM-zaken aan bod. Eén van de doelstellingen van het LOOFD is om de opleiding FM op een heldere en eenduidige wijze te positioneren naar alle belanghebbenden.
- Verder vindt via verschillende netwerken afstemming plaats met het internationale veld. De opleiding profileert zich als instituut met een sterke internationale oriëntering, mede doordat vier medewerkers actief zijn in internationale beroepsverenigingen. Voorbeelden

van activiteiten waaraan FM deelneemt zijn het wereldcongres in Atlanta van IFMA¹ en het EFMC² congres dat dit jaar gehouden werd in Amsterdam. Verder participeren docenten in FMN³, Stichting F-MEX⁴, NEVI⁵, Euro FM⁶, GEFMA e.V.⁷, BIFM⁸ en BQF⁹. De opleiding heeft daarmee een breed internationaal netwerk. De Groningse FM-opleiding heeft Nederland (en Europa) vertegenwoordigd op het eerste nationale Chinese congres op het terrein van Facility Management in Beijing.

- De Groningse FM-opleiding was in 2009 de gastheer voor de Facility Management-Summerschool voor internationale studenten en docenten, in samenwerking met hogescholen in Den Haag, Breda, Heerlen, Duitsland (Hamburg), Finland (Turku) en Oostenrijk (Kufstein). Ook heeft FM gastheerschap vervuld bij de International Week van de vergadering van Euro FM in januari 2010. Voorts is de Engelstalige voltijdopleiding 'International FM' gecertificeerd door zowel de IFMA, als de GEFMA.
- In de gesprekken met het auditteam wordt de gehanteerde brede profilering van FM bevestigd. Iedere student moet het geheel van het vakgebied facility management kunnen overzien en specialiseert zich naar Commercieel of Corporate. In de internationale FM-route (minor) krijgen studenten een bredere kijk buiten de grenzen. Binnen deze voltijdroute volgen studenten het voltijdprogramma volledig Engelstalig. De studentengroep bestaat uit buitenlandse en Nederlandse studenten. Studenten werken met Engelstalige literatuur en studiematerialen. Ze volgen een semester abroad bij gerenommeerde onderwijsinstututen en doen een buitenlandse stage. Met deze ervaring leren studenten te vergelijken met internationale FM-praktijken en internationale literatuur te hanteren.
- Uit de gesprekken met docenten en management blijkt dat de participatie in internationale netwerken en met name Euro FM en IFMA waardevolle informatie levert voor continue vergelijking met facility-opleidingen in andere landen.

Overwegingen:

Het auditteam constateert uit documentatie en gesprekken dat de opleiding de landelijke competenties hanteert uit het FM-competentieprofiel. Deze zijn gevalideerd door het landelijke werkveld en door de eigen werkveldadviescommissie. Nationaal vindt hierover afstemming plaats binnen het LOOFD. Internationaal heeft de opleiding een breed netwerk aan contacten binnen beroepsverenigingen en met gerenommeerde opleidingsinstututen om een goede vergelijking te maken met vergelijkbare FM-opleidingen. In het kader van buitenlandse stages, minoren en andere studieactiviteiten in het buitenland, met name bij de IFM-variant, heeft de opleiding goed zicht op de eisen die door buitenlandse vakgenoten en onderwijsinstellingen worden gesteld. De opleiding heeft een actieve en ondernemende houding in de internationale contacten.

¹ IFMA: International Facility Management Association, de wereldwijde beroepsvereniging

² EFMC: European Facility Management Conference

³ FMN: Facility Management Nederland

⁴ Stichting F-MEX: Facility Management Excellence en Experience, professionalisering van het vakgebied Facility Management door middel van kennisdeling en ontwikkeling

⁵ NEVI: Nederlandse Vereniging voor Inkoopmanagement

⁶ Euro FM: netwerk van meer dan 60 FM-organisaties uit 15 Europese landen

⁷ GEFMA e.V.: Duitse branchevereniging FM, German Facility Management Association

⁸ BIFM: British Institute of Facilities Management

⁹ BQF: British Quality Foundation

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

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 landelijk opgestelde FM-competenties. Deze zijn van toepassing op alle FM-opleidingen in Nederland en voor alle varianten. Bij de totstandkoming van de landelijke eindcompetenties is het gewenste hbo-niveau in acht genomen.
- De opleiding heeft in een schema vastgelegd hoe de FM-competenties zijn gerelateerd aan de Dublin descriptoren en de generieke kwalificaties hbo-bachelor. Bijvoorbeeld:
 1. De Dublin Descriptor Kennis en inzicht is met name gekoppeld aan de FM-competenties 1. Initiëren en creëren van facilitaire producten en/of diensten, 2. Ontwikkelen van een visie op veranderingen en trends in de externe omgeving en ontwikkelen van relaties, netwerken en ketens, 4. Toepassen van human resource management in het licht van de strategie van de organisatie en 5. Inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfs- en organisatieaspecten.
 2. De Dublin descriptor Oordeelsvorming is met name gekoppeld aan de FM-competenties 3. Analyseren van beleidsvraagstukken, vertalen in beleidsdoelstellingen en alternatieven en voorbereiding van besluitvorming, 4. Toepassen van human resource management in het licht van de strategie van de organisatie en 6. Analyseren van de financiële en juridische aspecten, interne processen en de bedrijfs- en organisatieomgeving om samenhang en wisselwerking te versterken.

Overwegingen:

Via overzichtsschema's toont de opleiding aan dat de opleidingscompetenties aansluiten bij de Dublin descriptoren en de tien hbo-kernkwalificaties.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

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:

- Bij dit facet worden de argumenten van de facetten 1.1 en 1.2 meegenomen. Daaruit blijkt dat de eindcompetenties van de opleiding zijn afgeleid van en overeenstemmen met de landelijke domeincompetenties BA en de landelijke set FM-competenties.
- Via het LOOFD wordt de actualiteit en relevantie van de opleidingscompetenties FM en het daaraan ten grondslag liggende beroepscompetentieprofiel bewaakt. Het LOOFD vergadert drie à vier keer per jaar. De opleiding participeert actief in dit overleg, ondermeer via voorzitterschap.
- Via de werkveldadviescommissie, externe (internationale) contacten van docenten en alumnionderzoek bewaakt de opleiding de actualiteit van de eindcompetenties ten aanzien van haar omgeving. Zowel bij de ontwikkeling van het nieuwe curriculum, als ook bij de keuzes voor de twee uitstroomprofielen Corporate Facility Management en Commercieel Facility Management is het werkveld betrokken geweest via de werkveldadviescommissie (WAC).
- De opleiding FM is een toegepaste bedrijfskundige opleiding die opleidt tot de bachelorgraad Business Administration. Afgestudeerde Facility Managers komen terecht in het bedrijfsleven en de (semi-)overheid zoals woon-, zorg- en onderwijsinstellingen, starten een eigen onderneming of gaan werken in de horeca-, toerisme-, recreatie- en/of evenementenbranche. Functies die uitgeoefend kunnen worden zijn bijvoorbeeld:
Commercieel Facility Management:
 - Regiomanager schoonmaakbedrijf;
 - Eigenaar adviesbureau voor facilitaire diensten;
 - Cateringmanager;
 - Directeur evenementenbureau.Corporate Facility Management:
 - Hoofd facilitaire zaken;
 - Projectleider nieuwbouw;
 - Facilitair manager recreatiepark;
 - Hoofd Safety and Security;
 - Inkoopmanager.
- Ook kunnen FM-afgestudeerden gaan werken bij een facilitair dienstverlener. Deze zogenaamde 'multisuppliers' bieden facilitaire diensten aan bij organisaties en bedrijven die zelf geen facilitaire ondersteuning hebben. Dit zijn bijvoorbeeld: het inhuren van catering, beveiliging, schoonmaak en receptiediensten. Mogelijke FM-functies zijn bijvoorbeeld accountmanager en teamleider. Facility managers zijn ook werkzaam bij congrescentra, hotels, ziekenhuizen, scholen, bankgebouwen, recreatieparken en bij grote evenementen.
- Alumni oordelen in de *HBO-Monitor 2008* positief over de aansluiting tussen de opleiding en de arbeidsmarkt. Afgestudeerden vervullen FM-functies op hbo-niveau of kiezen voor een vervolgstudie.

Overwegingen:

Het auditteam constateert dat de eindkwalificaties van de opleiding zijn afgeleid van het landelijke competentieprofiel voor opleidingen Facility Management. In dit profiel is een koppeling aangegeven met het bachelorniveau dat correspondeert met het beginnend

beroepsniveau. De opleiding borgt dit niveau door overleg met het werkveld op landelijk en regionaal niveau.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

Samenvattend oordeel Doelstellingen opleiding

Alle facetten zijn met een 'goed' beoordeeld en daarmee is het onderwerp 'Doelstelling opleiding' positief.

2.2 Programma

Het curriculum kent een propedeutisch jaar en een hoofdfase. De propedeuse is oriënterend, selecterend en verwijzend. In de hoofdfase vindt verdieping plaats. Het curriculum is opgebouwd conform het 4 Components/Instructional Design-model, waarbij de onderwijsactiviteiten worden georganiseerd rond beroepstaken. De kerntaken vormen daarbij de bouwstenen voor het curriculum (vergelijk facet 2.2).

Er zijn vijf kerntaken: a. Beleidsontwikkeling, b. Productontwikkeling, c. Proces beheersen, d. Ondernemen en e. Verandermanagement. Deze kerntaken worden in de verschillende onderwijsblokken in oplopende niveaus doorlopen en getoetst. De kerntaken zijn in het curriculum terug te vinden als kernopdrachten.

Het curriculum telt twee specialisaties: Commercieel en Corporate. In het tweede jaar krijgt de student op beide richtingen een oriëntatie. In het derde en vierde jaar kan de student twee onderwijsblokken, de stage, de minorruimte en het afstudeertraject conform de specialisatie invullen. Dit is niet verplicht.

De varianten IFM en deeltijd volgen dezelfde opbouw als het NL-voltydprogramma. IFM wijkt inhoudelijk niet af van de Nederlandstalige voltyd. IFM is wel een aparte major. De context van het internationale programma is alleen verschillend van de voltyd, omdat de opleiding volledig Engelstalig is, Engelstalige literatuur is voorgeschreven, buitenlandse studenten aanwezig zijn naast de Nederlandse studenten en de casuïstiek zoveel mogelijk is geschoeid op internationaal opererende bedrijven. Voor Nederlandstalige studenten bestaat dan ook de mogelijkheid om indien gewenst gedurende een onderwijsperiode of langer de internationale variant te volgen. Voor IFM wordt het hele derde jaar in het buitenland doorgebracht met een semester abroad en een buitenlandse stage. IFM kent alleen de specialisatie Commercieel. De blokken 3 en 4 van het reguliere derde jaar worden dan in het vierde jaar verzorgd.

Bij de deeltijdvariant wordt het principe van werkend leren toegepast. De studenten van de deeltijdvariant zijn werkzaam in het facilitaire beroepenveld. De driejarige deeltijd, op basis van EVC, kent geen stage en heeft de minor en het afstudeertraject samengevoegd in een profielwerkstuk.

Voor excellente studenten zijn er mogelijkheden tot individuele maatwerkroutes (meester-gezeltraject en studentassistentenschappen). Deze leiden niet tot een verkorting van de studietijd, maar eerder tot maatwerk en verzwaring en verdieping.

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:

- De opleidingsprogramma's worden vormgegeven vanuit de competenties en daarbij geformuleerde kerntaken. Deze weerspiegelen de beroepscontext van FM waarbinnen de competenties worden ontwikkeld. Deze kerntaken staan, zowel binnen de voltijd als de deeltijd, centraal in de uitvoering van het onderwijs (*Naar een nieuw FM-curriculum*, maart 2006 en *Beschrijving niveaus kerntaken*, november 2006).
- Kennisontwikkeling vindt plaats door het geïntegreerd aanbieden van theorie en praktijk in de diverse onderwijsblokken en modules. Kennis en inzicht wordt ontwikkeld binnen de uitvoering van de opdrachten c.q. de kerntaken. Kennis wordt aangeboden via de negen inhoudelijke leerlijnen: Onderzoeksleerlijn, Klantmanagement en klantgerichtheid, Financieel management, Maatschappelijke en Verantwoord Ondernemen (MVO), Bedrijfskundige aspecten, Juridische leerlijn, Communicatieve managementvaardigheden, Internationale aspecten en Corporate real estate/huisvestingsaspecten. De aangeboden kennis en theorie is ondersteunend aan de kerntaken en de projecten/opdrachten die studenten moeten uitvoeren.
- Waar nodig wordt externe expertise ingezet voor de kenniscomponenten, bijvoorbeeld bij de onderzoeks-, de juridische en de real estate leerlijn. Ook binnen IFM worden regelmatig gastdocenten voor specifieke kennisgebieden ingezet.
- In de *Literatuurlijsten 2009-2010* voor VT, DT en IFM heeft de opleiding de verplichte en aanbevolen literatuur vermeld. Het auditteam is van mening dat daarbij een breed scala aan gebruikelijke literatuurbronnen wordt ingezet, die actueel, beroepsgericht en van het gewenste niveau zijn. Binnen de Nederlandse varianten is het aandeel internationale literatuur klein. Het IFM programma maakt uitsluitend gebruik van internationale bronnen.
- Studiemateriaal is ontleend aan de beroepspraktijk en gericht op het ontwikkelen van de competenties binnen de beschreven kerntaken. In samenspraak met het werkveld ontwikkelen docenten relevante casuïstiek. Docenten hebben daartoe geregeld contact met het werkveld via de projecten en via stagecontacten. Bovendien is aan ieder onderwijsblok een lid van de WAC gekoppeld. Het WAC-lid geeft input op vakgebied, actualiteit, praktijkgerichtheid en biedt vaak ook gastlessen of een excursie. De WAC-leden worden ingezet als 'werkveldbuddy' en bespreken de actualiteit en praktijkgerichtheid van het curriculum ook binnen het reguliere WAC-overleg. Dit wordt bevestigd in de gesprekken met docenten en WAC-leden en in de notulen van de WAC. Studenten waarderen deze inbreng en praktijkblik positief.
- Uit de documentatie en uit de gesprekken met management en docenten blijkt dat een aantal leerlijnen nog in ontwikkeling is. Dit blijkt ook uit de notulen van de Curriculumcommissie (CTC). De onderzoeksleerlijn is in ontwikkeling. Uit het

studiemateriaal en gesprekken met docenten en lector blijkt dat de verschillende aspecten van onderzoek wel al in het programma aanwezig zijn, maar nog verder in een leerlijn moeten worden gezet. Ook de WAC bevestigt de wens om in ieder blok aandacht te besteden aan de onderzoeksleerlijn. Daarbij wordt gericht op het aanleren van een onderzoekende houding bij studenten en op de uitvoering van gerichte opdrachten. Het auditteam vindt dit een goede ontwikkeling. De eerste stappen in deze richting worden reeds gezet en bevestigd door studenten in de eerste drie studiejaar. Zij melden dat docenten de methodieken aanreiken en in elk project elementen laten oefenen en toepassen.

Voor versteviging van de juridische leerlijn wordt externe expertise ingehuurd. In 2010-2011 wordt de financiële, bedrijfskundige leerlijn herzien.

De CMV¹⁰-leerlijn wordt herontwikkeld met aandacht voor NL-taalvaardigheden, Engelse taal en rekenen. De opleiding wil op deze aspecten meer maatwerk bieden op basis van diagnostische toetsen bij de start van de studie en na het eerste jaar. Daarnaast wil men taalwerkplekken inrichten waar studenten zelfstandig kunnen werken en wil men de docenten trainen in het meer eenduidig beoordelen van de CMV-lijn.

- Ook via het lectoraat Inkoopmanagement van het instituut (sinds 2008-2009) wordt aandacht gegeven aan kennis- en onderwijsontwikkeling en kenniscirculatie. Bij de kenniskring zijn twee docenten van de opleiding betrokken, wat een positieve invloed heeft op de actualiteit van het curriculum. Ook is een aantal FM-docenten betrokken bij twee kenniscentra van andere instituten: Energie Kenniscentrum en Kenniscentrum Gebiedsontwikkeling Noorderruimte. Ook dit levert actuele onderwerpen voor het FM-programma.
- Per september 2010 start de opleiding met een FM-onderzoeksbureau. Daarin krijgen 'excellente vierdejaars studenten' de mogelijkheid, middels gedegen 'FM-onderzoek' een 'top-afstudeeropdracht' uit te voeren onder begeleiding van 'excellente docenten'. Doelen daarbij zijn tevens:
 - actuele kennisvergaring en kenniscirculatie door integratie in het curriculum, waarbij het studieprogramma up-to-date wordt gehouden;
 - door elk half jaar te publiceren (student en/of docent) wordt FM versterkt op de kaart gezet;
 - regionale dienstverlening aan het bedrijfsleven door uitvoering van gericht onderzoek over actuele FM-vraagstukken;
 - versterkte positionering van FM in de regio en internationaal;
 - verdere talentontwikkeling van de student door optimale begeleiding en uitdagende onderzoekopdrachten.
- Daarnaast wordt binnen de opleiding Facility Management een nieuwe major ontwikkeld die gericht is op het werkveld van Hospitality, Leisure, Tourism en Events. Dit met het doel ook vanuit die invalshoek aan de actuele vraag vanuit het werkveld en de toekomstige studenten te kunnen voldoen.
- Het auditteam constateert dat de onderwijsprogramma's ruime mogelijkheden bieden tot het ontwikkelen van de gewenste beroepsvaardigheden en competenties. Actualiteit wordt in alle blokken ingebracht via de praktijkcontacten en praktijkgerichte opdrachten.

¹⁰ CMV: communicatieve en managementvaardigheden

Studenten hebben gelegenheid tot kennismaking met de praktijk via projecten, excursies, gastsprekers, een (buitenland) minor, stages en afstudeertraject. Het internationale aspect is naar mening van het auditteam in de NL-volgtijd en deeltijd niet diepgaand. Het is vooral een passieve kijk op FM in andere landen. IFM en NL-varianten kunnen elkaar meer actief bestuiven. Ook het lectoraat kan hier een meerwaarde bieden via de internationale summerschool die wordt georganiseerd met simulaties, Engelstalig programma en adviesgerichte werkwijzen.

- Deeltijdstudenten melden in het gesprek met het auditteam dat de opleiding/docenten meer gebruik kunnen maken van de actuele kennis en de ervaring in de groep van deeltijdstudenten. Daar kan meer op worden voortgebouwd, waarbij de docent een meer coachende rol kan innemen. Bij de deeltijdstudenten is er meer behoefte aan voorlichting voor de specialisatiekeuze.

Overwegingen:

Het auditteam heeft een actieve opleiding aangetroffen die de hbo-oriëntatie duidelijk vormgeeft door gerichte interactie met de beroepspraktijk via praktijkgerichte onderwerpen, opdrachten/projecten, betrekken van WAC-leden en het lectoraat. De opleiding is voortdurend in ontwikkeling en vernieuwt een aantal leerlijnen, mede op basis van evaluaties. Het auditteam ziet hierin positieve ontwikkelingen die de opleiding verder versterken, met name in de onderzoeksleerlijn. Deze vorderingen zijn zichtbaar tot en met het derde studiejaar. Aandachtspunt blijft de verdere doorvoering in het afstudeerjaar. Een ander punt is de aandacht voor internationalisering en het gebruik van internationale literatuur binnen de Nederlandse voltijd- en deeltijdvarianten.

Conclusie:

Op basis van bovenstaande overweging over internationale literatuur en onderzoek komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel voldoende.

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:

- De opleiding FM heeft de FM-eindcompetenties uitgewerkt naar kerntaken en leerlijnen. In de kerntaken worden drie niveaus onderscheiden welke zijn gevalideerd door de beroepspraktijk (Beschrijving niveaus kerntaken, november 2006). Niveau 1 betreft het propedeuseniveau, niveau 2 de hoofdfase en niveau 3 het niveau van de startende professional. Per kerntaak is vastgesteld wat de complexiteit van de taak is en wanneer die wordt uitgevoerd door een startende professional. In de hoofdfase vindt een

verdieping plaats waarbij de student zich na het tweede jaar kan specialiseren in 'Corporate Facility Management' of 'Commercieel Facility Management'.

- De drie niveaus van de kerntaken vormen de bouwstenen voor het curriculum. Met de opzet van het curriculum wordt gegarandeerd dat de kerntaken meerdere malen op verschillende niveaus worden geoefend binnen het curriculum.
- Op de elektronische leeromgeving Blackboard is voor iedere module een handleiding aanwezig. Samen met de uitgebrachte themamappen per onderwijsblok vormen deze de kaders voor de student, met informatie over inhoud en omvang van modules, leerdoelen, relatie tot andere modules, wijze van toetsing en gebruik van literatuur. Uit bestudering van Blackboard en de themamappen blijkt dat nog niet overal zichtbaar is gemaakt welke competenties de student tot op welk niveau moet behalen. Het auditteam ziet dat de handleidingen van de eerste studiejaren meer uniformiteit vertonen dan de handleidingen van de laatste studiefase. De opleiding bevestigt dat men werkt aan verdere doorvoering van de competentiegerichte beschrijvingen. Het auditteam ziet dat deze ontwikkeling gevorderd is tot en met het derde studiejaar en ziet de voortvarendheid waarmee dit wordt opgepakt. Dit geeft vertrouwen dat deze ontwikkeling voortgang krijgt in het vierde studiejaar.
- Uit de documentatie, studiematerialen en gesprekken met de diverse geledingen concludeert het auditteam dat het programma de breedte van het FM-veld goed dekt en dat inhoudelijke leerlijnen worden versterkt. Het auditteam is van mening dat de inhoud van het programma voldoende mogelijkheden biedt de eindkwalificaties te behalen. Dit wordt bevestigd door de positieve geluiden van werkveldvertegenwoordigers, alumni, studenten en docenten.

Overwegingen:

Het auditteam constateert dat de vertaling van de kerntaken en niveaus naar de leerdoelen per module/thema is opgepakt. Dit is duidelijk traceerbaar in de diverse documenten. Het auditteam vindt dat de opleiding voortvarend werkt aan de uniformering van de themamappen en daarmee de doorvertaling van de eindkwalificaties naar de leerdoelen van het programma sterk verduidelijkt. Het programma biedt de mogelijkheden tot het behalen van de kerntaken en eindkwalificaties.

Conclusie

Op basis van bovenstaande overweging komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed.

Samenhang in opleidingsprogramma (facet 2.3)

Studenten volgen een inhoudelijk samenhangend opleidingsprogramma.

Bevindingen:

- De verticale opbouw van het programma is geborgd via de concentrische opbouw van het studieprogramma en de inhoudelijke leerlijnen. De beroepstaken worden op meerdere beheersingsniveaus aangeboden. Daarbij neemt het aantal en het niveau van de te verwerven en te toetsen competenties toe met de complexiteit. Per niveau worden

de beroepstaken in verschillende contexten aangeboden. Van de student wordt gevraagd steeds zelfstandiger complexere problemen op te lossen. Hiermee maakt de student zich de competenties op een steeds hoger niveau eigen. De inhoudelijke opbouw is geborgd via de inhoudelijke leerlijnen. In het document *Leerlijnen* (februari 2010) zijn per leerlijn de onderwerpen van de verschillende onderwijsblokken vastgelegd en afgestemd.

- Horizontale samenhang wordt bereikt doordat in ieder blok een thema/project centraal staat en andere werkvormen ondersteunend zijn aan het thema/project. Kennis en algemene vaardigheden worden gericht ingezet opdat de studenten met toenemende zelfstandigheid de projecten kunnen uitvoeren.
- De samenhang per leerlijn wordt besproken en geborgd door de blokcoördinatoren. Binnen een thema houden de docenten onderling contact over de module-inhoud en -uitvoering. Studenten IFM melden dat de afstemming tussen docenten nog verder kan worden versterkt. De Curriculum- en Toetsingscommissie (CTC) is verantwoordelijk voor de borging van de samenhang in de programma's. De CTC betreft daarbij de uitkomsten van studentevaluaties. Uit gesprekken met docenten en met studenten blijkt dat de samenhang van het curriculum in de voorgaande vier jaar duidelijk is versterkt. Verbetervoorstellen worden besproken in de docententeams en met de WAC. Uit notulen blijkt dat voor meerdere leerlijnen een analyse is gemaakt voor verdere optimalisatie van de samenhang. De leerlijnen Onderzoek, Juridisch en Financieel worden inhoudelijk versterkt. De leerlijn CMV wordt meer geïntegreerd in de overige leerlijnen.
- De praktijkcomponent is op verschillende wijzen en op meerdere plekken in het curriculum van de opleiding opgenomen. Niet alleen volgen de studenten een stage in jaar 3 en wordt de afstudeerstage in de praktijk uitgevoerd, maar vanaf het eerste blok wordt de theorie gerelateerd aan praktijksituaties. Dit gebeurt door gastsprekers uit te nodigen en excursies te houden bij verschillende typen bedrijven. Daarnaast worden studenten gestimuleerd de bedrijfsbezoeken van de studentenvereniging FADI te volgen. In het eerste jaar heeft dit tot doel om studenten een zo goed en compleet mogelijk beeld te geven van de verschillende werkgebieden van de facility manager. In de hoofdfase dienen de gastcolleges en excursies voornamelijk als toetssteen voor de theoretische studieonderdelen.
- Studenten kunnen een deel van de studie (30 EC minor) in het buitenland volgen, teneinde hun studie te verbreden of vakverdiepend bezig te zijn. De kwaliteit van deze onderdelen wordt gegarandeerd doordat studenten studeren bij 'partneruniversities' die net als de FM-opleiding IFMA-geaccrediteerd zijn.

Overwegingen:

Uit documentatie en gesprekken blijkt dat de samenhang in het curriculum in de voorgaande jaren sterk is verbeterd. In de blokken is meer samenhang bereikt. Voor diverse leerlijnen is het proces van verder optimaliseren nog gaande, bijvoorbeeld leerlijnen Onderzoek, Juridisch, Financieel en de integratie van de leerlijn CMV.

Conclusie:

Op basis van bovenstaande overweging en de constatering dat de samenhang in een aantal leerlijnen nog verder versterkt gaat worden, komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel voldoende.

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:

- De genormeerde studielast voor de voltijdopleidingen is 40 uur per week. De te behalen studiepunten zijn gelijkmatig over het studiejaar verdeeld, namelijk 15 EC per blok van 10 of 11 weken. Studenten geven in gesprek met het auditteam en in evaluaties aan dat zij zeker 20 contacturen per week hebben en dat zij tussen de 30 en 35 uur per week aan de studie besteden; afhankelijk van studiejaar en verschillen in vooropleiding. Het auditteam vindt dit redelijk, vergeleken met landelijke gemiddelden voor het hbo.
- De studiebelasting voor deeltijdstudenten is eveneens 15 EC per blok. Deze studiebelasting blijft werkbaar doordat studenten optimaal gebruik maken van hun werk- en levenservaring, waardoor het mogelijk is de studiebelasting terug te brengen naar 20 klokuren per week. Deeltijdstudenten bevestigen dat zij gemiddeld 9 à 10 uur contacttijd per week hebben. Deeltijdstudenten geven in enquêtes en studiepanelgesprekken aan dat de studielast zwaar is. Analyse door de opleiding geeft aan dat de studielast meer evenredig moet worden verdeeld.
- Regelingen betreffende studeerbaarheid staan vermeld in het OER in het document 'Onderwijsregeling FM 2009-2010'. Deze is voor studenten toegankelijk via Blackboard, met onder andere examenregelingen en regeling bindend studieadvies. De regelingen zijn voor studenten helder. De opleidingscommissie bewaakt de opzet en uitvoering van deze regelingen.
- De opleiding hanteert en evalueert de regelingen in het kader van de studeerbaarheid. Door middel van het bindend studieadvies wil men vroegtijdig zicht krijgen op de slagingskansen van de studenten. De student moet na een jaar studie minstens 2/3 deel van de credits halen; na aftrek van vrijstellingen. Na het tweede jaar van inschrijving moet de student het propedeutische examen (60 EC) hebben behaald. Studenten ontvangen een tussentijds advies na een half jaar studie en een negatief bindend studieadvies wanneer niet aan de eisen is voldaan.
- Ook via de SLB (studieloopbaanbegeleiding) wordt de studievoortgang en het studiesucces van de studenten bijgehouden, onder andere via het POP en portfolio van de student. Hiermee werkt de opleiding aan tijdige signalering van studieovertraging. Met studenten worden studieovereenkomsten afgesloten met een plan van aanpak voor begeleiding van keuzemomenten en aanpak van eventuele studieachterstanden. Daarbij wordt de zelfsturing van de student benadrukt (vergelijk facet 4.2). Uit gesprekken met docenten en studenten blijkt dat de opleiding een meer actieve houding heeft ingenomen. De opleiding werkt aan de aanpak van studenten die langer staan ingeschreven dan vijf jaren. Deze staartstudenten worden intensief begeleid door twee geselecteerde SLB'ers bij het afronden van hun studie. Samen met de studenten wordt een traject afgesproken voor bijvoorbeeld herkansingen van tentamens en opdrachten, of extra werkafspraken in het afstudeertraject. Staartstudenten worden op dezelfde manier en op dezelfde examencriteria en eindcompetenties beoordeeld als 'reguliere' studenten.
- Een andere maatregel om vroegtijdig studieachterstand op te sporen is de invoering sinds 2008-2009 van 'rapportenbesprekingen'. Daarin bespreken alle docenten van het

basisteam de resultaten van elke klas afzonderlijk en opvallende prestaties en gedrag van individuele studenten. De SLB'er krijgt zo vanuit meerdere optieken input om de begeleiding van de individuele student te optimaliseren.

- Uit gesprekken met studenten en uit evaluaties blijkt dat de studenten bepaalde vakken ervaren als struikelvakken (bijvoorbeeld financieel management en management facilitaire organisatie). De opleiding heeft dit samen met studenten onderzocht. Daaruit bleek dat de beleving van de studenten sterk verschilt, afhankelijk van hun vooropleiding en instapniveau. Bij een paar vakken konden colleges meer uitdagend zijn. De opleiding heeft de opzet van de vakken aangepast en het programma verzwaard en verstevigd. Zij accepteert daarbij een eventueel verlies van instroom/rendement. Tevens is voor alle studenten de studie meer uitdagender gemaakt door de mogelijkheid van een meester-gezel route, meer keuzevakken en de mogelijkheid tot het vervullen van een studentassistentenschap. Het auditteam vindt dit goede ontwikkelingen waarmee de opleiding aangeeft alert en studentgericht te willen zijn. De effectiviteit van een aantal maatregelen is nog niet helder in kaart te brengen en zal de komende jaren moeten blijken.
- Uit evaluaties blijkt dat studenten nog kritiek uiten ten aanzien van de 'kleine kwaliteit' en organisatorische aspecten binnen de opleiding, bijvoorbeeld het op tijd aanleveren van materialen, toetsresultaten en roosteringsaspecten. De opleiding signaleert dit en onderneemt stappen ter verbetering. Ook hier zal verbetering moeten blijken in de komende tijd.

Overwegingen:

Uit documentatie en gesprekken blijkt dat de opleiding diverse acties onderneemt ter verbetering van de studeerbaarheid in het algemeen en studielast in het bijzonder. Dit gebeurt gericht op basis van evaluaties en analyses. Echter er is, mede door recentheid van invoering, nog niet altijd zicht op de effectiviteit en de resultaten. Het auditteam constateert een positieve en meer proactieve houding bij de opleiding, die de komende tijd verder zal worden uitgebouwd.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande overweging over de studielast komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel voldoende.

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:

- Toelaatbaar tot de opleiding zijn studenten met een E&M profiel havo- of vwo-diploma en studenten met een mbo-diploma (niveau 4). Voor andere profielen havo/vwo geldt dat studenten economie, M&O of wiskunde a/b moeten hebben gekozen. Leerlingen met een havo-diploma die IFM kiezen moeten voor het vak Engels minimaal een 6 hebben

behaald om toegelaten te worden. Eventuele deficiënties in wiskundige en economische kennis moeten studenten voor aanvang wegwerken. Studenten kunnen daarvoor eenmalig een kennistoets doen (taal, wiskunde en economie). Deze eisen staan beschreven in de OER, naast de eisen voor toelating van 21+ studenten en studenten met buitenlandse diploma's.

- Het eerste studiejaar (propedeuse) heeft een driedelige functie: oriënterend, selecterend en verwijzend. In de oriëntatie krijgen studenten zicht op de inhoud van het vakgebied en de studie en de gehanteerde werkvormen en begeleiding. In de studiebegeleiding worden studenten ingewerkt in het competentiegerichte leren en gewezen op gewenste studieresultaten. Ook via gastcolleges en excursies krijgt de student een totaalbeeld van wat de facility manager doet en kan hij bepalen of hij de juiste opleiding heeft gekozen.
- Studenten waarvoor duidelijk is dat zij niet bij de opleiding passen, worden doorverwezen naar de studentendecaan.
- De instromende studenten komen grotendeels van de havo (44%) en het mbo (42%). Een klein deel (7%) komt van het vwo.
- Studenten kunnen gebruik maken van de EVC-procedure voor de poort en het intake-assessment na de poort. Bij de EVC-procedure worden de competenties beoordeeld volgens een landelijke beoordelingsstandaard. Deze procedure is opleidings-onafhankelijk, waarbij een kandidaat zich nog niet heeft ingeschreven voor een bepaalde opleiding. Na inschrijving bij de opleiding hebben studenten de mogelijkheid tot het volgen van een intakeassessment. Ook op basis daarvan kunnen zij vrijstellingen aanvragen bij de examencommissie. Voor deeltijdstudenten gelden ook eisen aan de werkring wat betreft breedte en complexiteitsniveau van de werksituatie, actualiteitswaarde, communicatiemogelijkheden, het leerklimaat en participatie in de eigen organisatie.
- Excellente studenten kunnen een versneld of honours (per 2010-2011) studieprogramma op maat volgen. Hiervoor dient de SLB'er een voorstel bij de examencommissie in te dienen. In studiejaar 2009-2010 is voor twee studenten een maatwerkprogramma vastgesteld. In het honoursprogramma ligt de nadruk op interactie, grotere zelfstandigheid en ruimte voor eigen initiatief en creativiteit.
- Uit de *Aansluitingsmonitor 2008-2009* blijkt dat studenten, in het begin van de opleiding, moeite hebben met actieve werkvormen, zoals het werken in projectgroepen. Bij de waardering voor de aansluiting op basisvaardigheden en kennis geven 70% of meer van de respondenten een voldoende tot zeer goed op de aspecten: informatievaardigheden, studievaardigheden, schriftelijke vaardigheden, communicatieve vaardigheden en omgaan met de computer. De aansluiting op het aspect rekenvaardigheid wordt ook als ruim voldoende ervaren.
- Om de aansluiting van de nieuwe instroom te verbeteren, is vanaf studiejaar 2009-2010 gestart met coaching op proces bij de ondersteuning van het werken in projectgroepen. Ook de SLB'er heeft met gerichte trainingen hierop ingespeeld. Uit de eerste panelevaluaties zijn de bevindingen van de huidige eerstejaars positief. Het studenttevredenheidsonderzoek 2010 zal moeten aangeven of nog meer aanpassingen noodzakelijk zijn om de aansluiting verder te verbeteren. Het nieuwe SLB-programma wordt voor de hoofdfase volgend jaar verder ingevoerd.

Overwegingen:

Het auditteam constateert uit de gesprekken met management, docenten en studenten dat in de voorgaande jaren de eisen voor instroom zijn verscherpt en dat de aandacht voor begeleiding en oriëntatie zijn verscherpt. De opleiding biedt met maatwerkprogramma's betere aansluitingsmogelijkheden per individuele student. Bij mbo'ers is de focus verschoven van verkorting van de studie naar een betere slagingskans in het hbo. Aan vwo'ers worden niet zondermeer vrijstellingen geboden. Men kiest voor meer uitdaging van vwo'ers. Studenten reageren positief op deze aanpak. Het auditteam vindt het positief dat er wordt gewerkt met maatwerkprogramma's.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande 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 studiepunten/european credit points.*

Bevindingen:

- De totale formele studieduur van de opleiding bedraagt 240 EC, bestaande uit een major van 210 EC en een minor van 30 EC. Elk studiejaar bestaat uit 60 EC, vier blokken van 15 EC.
- De verdeling van de studiepunten over de onderwijsonderdelen is per opleidingsvariant opgenomen in de studiegids *Onderwijsgids 2009-2010*.

Overweging:

Het auditteam stelt vast dat de opleidingsvarianten van Facility Management voldoen aan de formele eisen met betrekking tot de omvang van het curriculum.

Conclusie:

Op grond van het voorgaande 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:

- De opleiding hanteert de onderwijsvisie van de Hanzehogeschool Groningen: het beroepsgericht opleiden. Beroepsgericht opleiden betekent dat studenten competenties verwerven door te werken aan opdrachten die een afspiegeling zijn van beroepstaken (kerntaak). Het opleidingsprogramma is herkenbaar in de beroepstaken die per blok centraal staan. Van deze beroepstaak worden beroepsopdrachten voor de centrale projecten afgeleid. Het ondersteunend onderwijsmateriaal en de hoor- en werkcolleges

staan ten dienste van het centrale project. Deze opzet is duidelijk herkenbaar in de studiematerialen.

- Iedere beroepstaak wordt op meerdere complexiteitsniveaus aangeboden. Daarbij neemt het aantal en het niveau van de te verwerven en te toetsen competenties toe met de complexiteit. Per niveau worden de beroepstaken in verschillende contexten aangeboden. Dit is uit modulewijzers te herleiden. De competenties keren in verschillende contexten in opbouwend niveau terug.
- De mate van zelfstandig werken door de student neemt gedurende het programma toe. Een student ontwikkelt op deze manier voldoende kennis en vaardigheden om ook in nieuwe situaties te functioneren.
- Voor de deeltijdopleiding gelden specifiek een aantal aanvullende aspecten op de onderwijsvisie. In de deeltijd wordt meer gewerkt met individuele leerroutes op basis van vrijstellingen die verkregen worden voor eerder verworven competenties. In de deeltijd wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de digitale leeromgeving. De studenten werken in hun eigen werkomgeving aan de beroepstaken.
- Het auditteam oordeelt dat het didactisch concept herkenbaar wordt doorvertaald in het studieprogramma. De opleiding hanteert de onderwijsvisie van de hogeschool en deze past bij de doelstellingen. De opzet is duidelijk ingevoerd tot aan de afstudeerfase en wordt nog verder ingevoerd in het laatste studiejaar.
- Het curriculum kent diverse werkvormen. Per blok staat een project centraal. In de vorm van hoorcolleges, werkcolleges, practica en trainingen krijgen studenten informatie en vaardigheden die ze nodig hebben bij de uitvoering van het project. Daarnaast ontvangen studenten ter ondersteuning van de uitvoering van het project coaching op proces en/of inhoud. Naast deze werkvormen volgen studenten nog gastcolleges, gaan op excursies en lopen stage. Studenten oordelen positief over de variatie aan werkvormen en de mix van contacturen en zelfstudie. Zij oordelen positief over de begeleiding door docenten en de bereikbaarheid van docenten.
- De praktijkgerichtheid en actualiteit van het onderwijs zijn belangrijke aspecten bij de inrichting van het onderwijs. Aan ieder onderwijsblok is een WAC-lid gekoppeld als 'werkveldbuddy'. Het WAC-lid participeert in het blok door bijvoorbeeld levering van een praktijkgerichte opdracht, door een gastcollege, door een excursiemogelijkheid of de contacten met andere bedrijven/instellingen. Het panel heeft voorbeelden van deze inbreng aangetroffen en vindt deze positief.

Overwegingen:

Het auditteam oordeelt positief over de hantering van de hogeschool onderwijsvisie binnen de opleiding en de koppeling aan de FM-doelen. De opleiding hanteert diverse werkvormen in combinatie met praktijkgerichte projecten en opdrachten als centrale pijlers. De praktijk- en werkveldgerichtheid wordt bevorderd door gerichte inbreng vanuit het werkveld via de WAC-leden.

Conclusie:

Op grond van het voorgaande 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 het document '*Mooi onderwijs, goed toetsen!*, toetsbeleid Instituut voor Facility Management' (maart 2006) staan de uitgangspunten voor de toetsing en beoordeling vermeld conform de toetscyclus die binnen de hogeschool wordt gehanteerd. Daarbij zijn richtlijnen voor toetsconstructie, -afname en -evaluatie opgenomen met het oog op de betrouwbaarheid, validiteit en transparantie van de toetsen.
- Het auditteam heeft een representatieve set van toetsen en beoordelingen bestudeerd van alle studiejaar. Daaruit blijkt dat de opleiding een variatie aan toetsvormen hanteert: schriftelijke, mondeling of computertentamens, practicatoetsen, praktijktentamen, (peer)assessment, projectopdrachten, groepsopdrachten et cetera. Ook bij groepsopdrachten kan gedifferentieerd per student worden beoordeeld. In gesprekken geven studenten aan dat de toetsing van de projectopdracht centraal staat, met daarnaast toetsing van kennis en het proces. In het derde jaar wordt meer aandacht gegeven aan toetsing van de toepasbaarheid bijvoorbeeld door uitwerking van casussen. Het auditteam heeft uit de schriftelijke toetsen de indruk dat de criteria voor toetsing kunnen worden aangescherpt en de tentamens een tandje zwaarder kunnen.
- De Curriulum- en Toetscommissie (CTC) heeft een centrale rol in de toetscyclus, bewaakt het gehele systeem van toetsen en is eigenaar van het toetsarchief. De toetscommissie kan onderdelen van de toetscyclus uitbesteden. Jaarlijks inventariseert de CTC welke toetsen, ontwikkeld door de docententeams en blokcoördinatoren, worden onderscheiden per onderwijsblok. In deze inventarisatie wordt aandacht besteed aan de beschrijving van de beoordelingscriteria, de organisatie van de screening van de toetsen, samenstelling van de toetsen en de normering. Met name de beoordelingscriteria zullen geconcretiseerd worden voor de studenten. Eigen analyses van de opleiding geven aan dat daarbij nog een slag is te slaan in de verduidelijking van de beoordelingscriteria en de relatie tot de competenties in met name het laatste studiejaar. De taakomschrijving van de CTC is verder uitgewerkt in *Taakomschrijving Curriculum en Toetscommissie Instituut voor Facility Management (2006)*.
- In het toetsbeleid is opgenomen dat elke student recht heeft op een individuele beoordeling, ook indien sprake is van een groepsopdracht (*Studentenstatuut*, mei 2009). Daartoe zijn, in het studiejaar 2009-2010, in alle toetsvormen individuele componenten opgenomen in de eindbeoordeling. Binnen de internationale variant van de opleiding wordt sinds 2007 gewerkt met individuele beoordelingen. Studenten waarderen deze mogelijkheid; het voorkomt meeliften van niet actieve studenten.
- De docenten overleggen onderling, middels collegiale consultatie en intervisie omtrent toetsconstructie en de beoordelingen, om tot meer eenduidigheid in toetsing en beoordeling te komen. Aandachtspunt is de verdere zichtbare doorvertaling van de competenties naar de eindtermen en beoordelingscriteria voor studenten. Binnen de opleiding is dit in 2010-2011 een concreet aandachtspunt waarop men verder gaat fine tunen, opdat de beoordelingen ook voor de studenten in alle gevallen inzichtelijk worden. Het auditteam vindt dit een goede ontwikkeling die past bij het toetsbeleid.

- Evaluatie van de kwaliteit van afzonderlijke toetsen en van de onderlinge samenhang tussen de toetsen is onderdeel van het proces van de blokevaluatie door de docenten. Ook in de panelgesprekken met de studenten en docenten staan deze onderwerpen op de agenda. Na het gereedkomen van het blokverbeterplan, vraagt de CTC de blokcoördinatoren informatie te leveren over de voorgenomen verbeteringen met betrekking tot toetsen in het betreffende blok.
- De taken en bevoegdheden van de Examencommissie zijn vastgelegd in de WHW, in het studentenstatuut van de hogeschool en in de OER van het instituut FM. De Examencommissie is verantwoordelijk voor de organisatie en coördinatie bij het afnemen van tentamens. Daarnaast houdt zij zich onder meer bezig met verzoeken tot vrijstelling, verlenging geldigheidsduur van behaalde tentamens, toelating tot tentamens, toekenning van extra (mondelijke) tentamenkansen, fraudeaanpak en het beoordelen van overige verzoeken van studenten met betrekking tot hun studieprogramma.
- Informatie omtrent het afstuderen kan de student vinden in *Handleiding afstudeerstage en examengesprek FM – voltijd, cursusjaar 2009-2010*. Voor IFM en de deeltijdvariant zijn soortgelijke handleidingen aanwezig.
- Uit gesprekken met management, docenten en studenten blijkt dat de opleiding actief is met het verder doorvoeren en optimaliseren van het toetsbeleid. Docenten zien een toename in intercollegiale toetsing en scholing omtrent toetsing. Zij werken aan meer individuele toetsing, bijvoorbeeld door peerassessments. Studenten constateren dat meer uniformiteit bij docenten nodig is in het hanteren van de beoordelingsformulieren met beoordelingscriteria. Deze zijn soms uitgebreid en soms summier ingevuld. De feedback voor de student wordt vaak niet duidelijk uit de formulieren, waardoor een weging in de beoordeling niet helder is af te leiden. Studenten en docenten geven aan dat deze toelichting en de feedback vaak in nabespreking worden geleverd. De student is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van een bespreekmogelijkheid met de docent.
- Met betrekking tot het betrouwbaar beoordelen van studieonderdelen en daarmee het toekennen van credits ten behoeve van studieonderdelen die worden gevolgd bij buitenlandse partner-universities, wordt de kwaliteit van de beoordeling geborgd op basis van de IFMA-accreditatie van die partner-universities.

Overwegingen:

Het auditteam constateert uit het toetsmateriaal en uit de gesprekken dat de uitgangspunten voor beoordeling en toetsing helder zijn vastgelegd in het toetsbeleid en dat de opleiding continu werkt aan uitvoering van deze uitgangspunten. De CTC neemt hierin haar taken serieus en maakt gerichte analyses en verbeterplannen. Men is met de aanscherping van de beoordelingscriteria gevorderd, en werkt het komende studiejaar aan verdere doorvoering. Intercollegiale toetsing onder docenten en gerichte scholing worden ingezet om de toetsing en beoordeling verder aan te scherpen. Het auditteam ziet een verbeteringsgerichte houding en veel activiteiten om de toetsing een tandje verder te krijgen en beter vast te leggen in met name de laatste studie jaren. Uit gesprekken met docenten en met studenten heeft het panel de overtuiging dat studenten gericht worden getoetst op de leerdoelen van de programmaonderdelen. Dit geeft vertrouwen voor verdere vastlegging en verbetering.

Conclusie:

Op grond van het voorgaande overweging over het verder vastleggen van de beoordelingscriteria in het vierde studiejaar komt het auditteam tot het oordeel voldoende.

Samenvattend oordeel Programma

Alle facetten zijn ten minste met een voldoende beoordeeld en daarmee is 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:

- Het personeelsbeleid van de opleiding is opgezet conform het hogeschool personeelsbeleid (*Kritische reflectie HG*, oktober 2008). In het kader van competentie management wordt binnen het Instituut voor Facility Management aangestuurd op versterking van de relatie met het werkveld en investering in de nationale en internationale werkveldervaringen van docenten. Enerzijds krijgt dit vorm via scholing (werkveldstages), via deelname aan conferenties en deelname in beroepsverenigingen en netwerken. Anderzijds wordt het aannamebeleid gericht op docenten die eveneens in de praktijk werkzaam zijn. Ook participatie van werkvelddeskundigen in het onderwijs wordt gestimuleerd (*Schoolstrategischplan 2010/1-2013/14* en *Schooljaarplan 2009-2010*).
- Basis voor gerichte uitvoering van dit beleid is het inzicht op teamniveau van de aanwezige en gewenste expertise. Het *Schoolstrategischplan 2010/11-2013/14* geeft inzicht in de gewenste en aanwezige kennisdomeinen. Het aannamebeleid wordt daar op afgestemd. De nadruk voor de komende jaren ligt bij werving van docenten met expertise in: (maatschappelijk verantwoord) ondernemerschap, onderzoeksvaardigheden, duurzaamheid, recht, ethiek, inkoop, certificering en Excel. In de uitvoering van de opleiding ziet het auditteam bovenstaande aspecten terug.
- Docenten blijven op de hoogte van de ontwikkelingen in de beroepspraktijk door scholing, participatie in bedrijven en beroepsverenigingen, het bijhouden en zelf publiceren in vakliteratuur en stages in het werkveld. Het aannamebeleid is gericht op vergroten van de binding met het werkveld, inbreng van werkveldervaring in het onderwijs, vergroting van onderzoeksvaardigheden en uitbreiding van de kennisdomeinen conform de ontwikkelingen in het werkveld en de eigen onderwijsvisie. Recentelijk zijn nog drie docenten uit het werkveld aangetrokken. Jaarlijks volgen twee á drie docenten een werkveldstage. Jaarlijks worden twee tot drie docenten in de gelegenheid gesteld bij buitenlandse onderwijsinstellingen te participeren. In 2009 gebeurde dit in India, Finland en Oostenrijk. In 2010 participeren docenten in Japan en Oostenrijk. Deze participatie bestaat bijvoorbeeld uit het verzorgen van gastcolleges, lesgeven in de summercourse, uitwisseling van curriculumprogramma's et cetera.

- De hogeschool stimuleert docenten om te participeren in onderzoeksprogramma's. Onderzoekservaringen worden ook vergroot door studenten te begeleiden bij opdrachten van externe opdrachtgevers.
- Uit documentatie, cv's en gesprekken met docenten blijkt dat veel docenten naast hun hoofdonderwijstaak actief zijn in bijvoorbeeld (internationale) brancheorganisaties en relevante netwerken of in samenwerking met het werkveld praktijkgericht onderzoek opzetten en uitvoeren.
- Contacten met het werkveld monden ook uit in gastcolleges, excursies, publicaties in (internationale) tijdschriften, contractactiviteiten en presentaties op conferenties. Via de contacten en met name via de inbreng vanuit de WAC worden ook concrete praktijkervaringen en onderzoeksvragen ingebracht in het onderwijsmateriaal in de vorm van projectopdrachten en casussen. Het auditteam heeft in het programma diverse voorbeelden daarvan aangetroffen. Ook alumni en werkveldvertegenwoordigers bevestigen de inbreng vanuit de praktijk in het onderwijs en de actieve en open houding van de opleiding hierbij.
- Het auditteam heeft uit documentatie en in gesprekken geconstateerd dat er bij docenten ruim voldoende relevante werkervaring aanwezig is. Dit wordt door studenten bevestigd in evaluatie-uitkomsten. Uit de *NSE 2010* blijkt dat studenten tevreden zijn over docenten. Docenten zijn goed op de hoogte van de beroepspraktijk, zo constateerde het auditteam in het gesprek met studenten. Wel merkten IFM-studenten op dat zij meer internationale docenten (uit het buitenland of met brede buitenlandse ervaring) wenselijk vinden.
- Het auditteam vindt het juist dat de opleiding niet alleen voordeurbeleid, maar ook achterdeurbeleid voert. Studenten en management geven aan dat als docenten niet goed functioneren, er wordt gekeken naar andere inzet of verplaatsing.

Overwegingen:

Het auditteam heeft in gesprekken met docenten en management vernomen dat docenten goed op de hoogte zijn van de actuele beroepspraktijk en dat via aanname en scholing dit verder wordt versterkt. Uit gesprekken blijkt dat docenten een docentstage volgen. Participatie in praktijkgericht onderzoek is in ontwikkeling. Het auditteam vindt dit positief. Het auditteam heeft een betrokken werkveldadviescommissie gesproken die evenwichtig van samenstelling is en een breed spectrum van het werkveld beslaat. Het auditteam is positief over het voeren van het voor- én achterdeurbeleid van de opleiding.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

Kwantiteit personeel (facet 3.2)

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

Bevindingen:

- Per 1 september 2009 zijn er 61 personen in dienst bij Facility Management. In totaal betreft het 45,3 fte. Bij de vaste onderwijsfuncties is de verdeling: 1 instructeur praktijkonderwijs; 1 hoofdinstructeur praktijkonderwijs; 24 docenten; 6 hogeschooldocenten en 5 docent A-functies. Van de 4 tijdelijke onderwijsgeevenden is de verdeling: 3 docentfuncties en 1 lectorfunctie.
- Momenteel zijn er 6 hogeschooldocenten en 24 docenten binnen de opleiding Facility Management werkzaam. In de komende planperiode heeft de opleiding ruimte voor 8-9 hogeschooldocenten. Hogeschooldocenten hebben als belangrijkste taak om inhoudelijk sturing te geven aan de vormgeving van het totale FM-curriculum en de specifieke thema's daarbinnen zoals vormgeven van vervaechting van onderzoek en onderwijs in de praktijk. Zij zijn daarbij initiërend, zorgen voor de verbinding tussen ontwikkelingen in het werkveld en de vertaling daarvan naar het onderwijs. In het *Schoolstrategischplan 2010/11 – 2013/14* meldt de opleiding dat de verwachting is dat de komende jaren de studentenaantallen mogelijk licht zullen krimpen en daarmee ook de medewerkerformatie. Gezien de dunne tijdelijke schil in de formatie kan dit de komende jaren tot overbezetting leiden.
- Uit het *Schoolstrategischplan* blijkt dat de opleiding streeft naar een docent-student ratio van 1:27. In 2009 lag de docent-studentratio op 1:28,8. Het auditteam heeft hierover geen klachten vernomen van studenten. Studenten zijn tevreden over bereikbaarheid van docenten, zo blijkt uit de *NSE 2010* en de gesprekken met het auditteam.
- Uit het gesprek met docenten blijkt dat docenten de werkdruk behapbaar vinden. Het feit dat docenten, via de reguliere HRM-cyclus, kunnen meedenken in de taakverdeling, speelt hierin een grote rol.

Overwegingen:

Het auditteam heeft de indruk dat docenten met veel inzet er in slagen om goed onderwijs te bieden. Studenten zijn tevreden over de bereikbaarheid van hun docenten. Docenten denken mee in de taakverdeling en ervaren zo een behapbare werkdruk.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

Kwaliteit personeel (facet 3.3)

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

Bevindingen:

- Kernaspecten in het personeelsbeleid van het instituut zijn: resultaatgericht werken, competentie management en employability. Leidinggevende en medewerker zijn beiden verantwoordelijk voor het geven van inhoud aan deze kernaspecten. Het beleid is erop gericht dat alle medewerkers zich blijven ontwikkelen in lijn met de veranderingen in opleidingen, omgeving en organisatie.

- De HRM-cyclus is het fundament om de kernaspecten vorm te geven. De HRM-jaarcyclus bestaat uit een functioneringsgesprek (resultaatafspraken), één of meer voortgangsgesprekken en een beoordelingsgesprek (beoordeling op realisatie). In het *Schooljaarplan 2010-2011* heeft de opleiding helder weergegeven hoe de cyclus personeelsbeleid verloopt. Daarmee heeft de opleiding goed zicht op de aanwezige en gewenste kwaliteiten bij docenten. De HRM-cyclus wordt goed gedocumenteerd en vormt daarmee een goede koppeling naar het scholingsbeleid. Het scholingsbeleid is niet in één scholingsplan gevat, maar verdeeld over verschillende documenten zoals het Schoolstrategisch plan, het Schooljaarplan, het Meerjarenplan Personeel, deskscan docenten, HRM-documenten, teamjaarplannen en werving en selectiebeleid. Bestudering van deze documenten en bespreking met docenten en management geven het auditteam het overzicht en vertrouwen dat de opleiding goed zicht heeft op het personeelsbeleid en de kwaliteiten die er nodig zijn voor de realisatie van het FM-programma.
- In de HRM-cyclus worden signalen gebruikt vanuit de curriculumcommissie, blokcoördinatorenoverleg, onderwijsbeoordelingen, studentpanelgesprekken, managementoverleg et cetera.
- De verhouding tussen hbo- en wo-opgeleide docenten bedraagt circa 50% - 50%. Het hogeschoolbeleid volgt de Plasterk-norm van 70% masterniveau bij het onderwijsgevend personeel. Om dit te bereiken is in het aannamebeleid de mastertitel als harde eis gesteld (*Schoolstrategischplan 2010/11 – 2013-14*). Momenteel heeft circa 50% van de docenten een mastertitel. Twee docenten volgen een wo-masteropleiding en volgend jaar komen daar drie docenten bij. Daarmee wordt de norm van 70% nog niet geheel gehaald.
- Het percentage gepromoveerden in september 2009 bedroeg 4,8%. Het hogeschoolstreven is dat 7% van de docenten gepromoveerd is. Momenteel is er één medewerker bezig met een promotietraject. Daarmee wordt het streefpercentage nog niet gehaald in de planperiode. Via gerichte aanname hoopt men verder te kunnen stijgen.
- Docenten vergroten hun onderzoeksvaardigheden door het zelf uitvoeren van onderzoek binnen kenniskringen van het lectoraat, door het uitvoeren van onderzoeksopdrachten uit het werkveld of door het begeleiden van studenten bij onderzoeksopdrachten. Het lectoraat speelt een rol in de vervlechting van onderwijs en onderzoek. Twee FM-docenten nemen deel in het onderzoeksprogramma van het lectoraat.
- Inventarisatie van de docenten cv's heeft aangetoond dat de inhoudelijke expertise in het docententeam verschuift. De komende jaren zal er geïnvesteerd worden via scholing en werving in de kennisdomeinen: juridisch, huisvesting en inkoopmanagement. Daarom worden het komende studiejaar met name docenten aangezocht op kennisgebieden: Veiligheidsmanagement, Leiderschap, Inkoopmanagement; met daarbij werkveldervaring, ervaring met regie over complexe processen, onderwijservaring, onderzoekservaring of -vaardigheden, kennis van internationalisering en netwerkcontacten. Het auditteam constateert uit het Schooljaarplan dat het management vanuit de HRM-cyclus goed zicht houdt op de aanwezige docentkwaliteiten en deze kennis goed koppelt aan werving en scholing.

- Alle docenten dienen in het bezit te zijn van een didactische aantekening of deze in het eerste jaar van hun aanstelling halen. Uit het gesprek met het opleidingsmanagement blijkt dat uitvoering wordt gegeven aan die afspraak.
- In het *Schoolstrategischplan 2010/11 – 2013/14* staat vermeld dat binnen de opleiding 10% van de OP aanstelling wordt gereserveerd voor scholing en 0,8% fte ruimte wordt gecreëerd voor participatie in het werkveld en in internationale onderzoeksprogramma's. Ter ondersteuning van docenten in de begeleiding zijn in 2010 een drietal studentassistenten ingesteld. De ervaringen van zowel opleiding als de studentassistenten zijn positief.
- Uit het *Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2008* blijkt dat medewerkers tevreden zijn over het scholings- en mobiliteitsbeleid. Ieder jaar bespreekt de teamleider met de medewerker zijn deskundigheidsbevordering tijdens de inzetgesprekken voor het komende studiejaar. Medewerkers worden gestimuleerd hun blik te verruimen en hun competenties te vergroten door deel te nemen aan scholingen variërend van een eendaagse training tot een masteropleiding. Ook nemen medewerkers deel aan cursussen van P&O, zoals Take a Chance en Pinot Gris. Deze cursussen zijn gericht op loopbaanontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling en dienen als reflectiemoment. Het auditteam vindt het positief dat medewerkers cursussen in deze opzet kunnen volgen.
- Uit de *NSE 2010* blijkt dat studenten tevreden zijn over de didactische kwaliteiten en inhoudelijke deskundigheid van docenten.

Overwegingen:

De opleiding heeft vanuit een goed georganiseerde en gedocumenteerde HRM-cyclus duidelijk zicht op de aanwezige en gewenste kwaliteiten bij docenten. De HRM-cyclus geeft gerichte input aan het scholingsbeleid. De opleiding is bezig het niveau van het docentencorps te versterken op de lange termijn met gericht aannamebeleid van docenten met een mastertitel en gerichte scholing. Op kortere termijn worden docenten geworven voor specifieke kennisdomeinen. Alle docenten beschikken over een didactische aantekening. Medewerkers en studenten oordelen in tevredenheidsonderzoeken positief over de opleidingsorganisatie, de ontwikkelingsmogelijkheden en de inhoudelijke en onderwijskundige kwaliteiten van docenten.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

Samenvattend oordeel Inzet van personeel

Alle facetten zijn met een goed beoordeeld en daarmee is 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:

- De opleiding FM wordt aangeboden op het hogeschoolcomplex op het Zernike-terrein in Groningen. Het complex beschikt, naast onderwijsvoorzieningen, over een sportcentrum, een dependance van een academische boekhandel, een computershop, een fietsenmaker en een kleine supermarkt.
- De hogeschool beschikt over een centrale mediatheek. De mediatheek beschikt over collecties boeken en tijdschriften en diverse digitale databases. Via Blackboard hebben studenten toegang tot de mediatheek en de catalogus van de RuG. Aan studenten wordt door medewerkers van de mediatheek begeleiding geboden bij het effectief zoeken in digitale databases. Tijdens de rondleiding heeft het auditteam geconstateerd dat er in de mediatheek relevante literatuur aanwezig is en dat studenten gebruik kunnen maken van verschillende digitale kennisbanken.
- De opleiding beschikt over onderwijsruimtes, diverse ruimtes voor groepswork, individuele studieplaatsen en studielandschappen. Onderwijsruimtes tot 35 studenten beschikken over digiboards. Grotere ruimtes beschikken over beamers en whiteboards. Op aanvraag is ook andere apparatuur beschikbaar zoals video.
- Docenten hebben de beschikking over een eigen werkplek en zijn voor studenten goed bereikbaar.
- De opleiding kent ook specifieke, ondersteunende voorzieningen zoals Frontoffice voor officemanagement, studentondersteuning en administratieve ondersteuning. Studentzaken is het aanspreekpunt voor studenten voor vragen rondom de opleiding, tevens vindt hier de tentamenplanning plaats. Het Praktijkbureau is het eerste aanspreekpunt voor studenten bij vragen over stages. Studenten die een afstudeertraject in het buitenland willen volgen, krijgen bemiddeling via het Bureau Buitenlandstages.
- Studenten en docenten hebben toegang tot een draadloos netwerk. Er is een digitale onderwijsomgeving beschikbaar via Blackboard. De leeromgeving is ook vanuit huis te bereiken. De hogeschool is gestart met HanzeCommunity via Sharepoint. De hogeschool beschikt over ICT-voorzieningen met vaste desktopcomputers, inplugpunten, draadloos internet, raadpleeg-PC's en diverse print- en kopieervoorzieningen.
- De studenttevredenheid over de ICT-voorzieningen is de afgelopen jaren toegenomen, blijkt uit het *STO 2008* en *STO 2009*. Uit de *Nationale Studentenenquête 2010* (NSE) blijkt dat studenten tevreden zijn over de ICT-faciliteiten, digitale leeromgeving en de mediatheek. Minder tevreden zijn studenten over de beschikbaarheid van werkplekken. Het auditteam heeft hierover in gesprekken geen opmerkingen gehoord.
- Uit het *Onderzoek Waardering Personeel, januari 2009* blijkt dat docenten tevreden zijn over hun werkplek en de ICT-voorzieningen.

Overwegingen:

Het auditteam constateert uit gesprekken, documentatie en eigen waarnemingen tijdens rondleidingen dat de huisvesting en de overige voorzieningen toereikend zijn om het programma te realiseren. Het gebouw heeft goede voorzieningen.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

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 vormgegeven als studieloopbaanbegeleiding. Deze is gericht op een toenemende zelfstandigheid van de student en maatwerk is het uitgangspunt. In elke fase van de opleiding speelt studieloopbaanbegeleiding een rol. De SLB is uitgewerkt in handleidingen voor docenten en studenten voor alle drie de varianten. De voltijdse variant is sinds studiejaar 2009-2010 gestart met een nieuw studieloopbaanprogramma; meer competentiegericht maatwerk per student. Studenten hebben per blok een studiecoach. Het auditteam heeft uit gesprekken met studenten vernomen dat het vernieuwde programma een verbetering is. De opleiding onderzoekt in studiejaar 2010-2011 de tevredenheid en eventuele verbeteraspecten voor de deeltijdse variant en IFM.
- Studieloopbaanbegeleiding onderscheidt zich in vier aspecten: studieloopbaansturing, studievoortgangsbewaking, informatievoorziening en persoonlijk contact. In het eerste jaar vinden groepsbijeenkomsten, trainingen, informatiebijeenkomsten en individuele gesprekken met de studenten per blokperiode plaats. Er wordt aandacht besteed aan generieke vaardigheden zoals feedback geven, samenwerken en reflecteren. In het tweede jaar bestaat studieloopbaanbegeleiding uit groepsbijeenkomsten, trainingen en individuele gesprekken met studenten per half jaar. De nadruk ligt op het voorbereiden op de derdejaarsstage zoals trainingen in het voeren van een sollicitatiegesprek et cetera. In jaar drie en vier bestaat de begeleiding uit individuele gesprekken op aanvraag van de student. De nadruk ligt hier op de voorbereiding op de arbeidsmarkt. De studieloopbaanbegeleider (slb'er) adviseert in de individuele gesprekken de student bij eventuele studieachterstanden en biedt een training studievaardigheden aan.
- In het kader van het competentiegericht onderwijs krijgt de student tijdens zijn studie de opdracht om 'zijn studieloopbaan te sturen'. Hij houdt daarvoor het volgende bij;
 - Ontwikkelportfolio (EVC, producten van eigen professioneel handelen)
 - Studieresultaten
 - Persoonlijke Ontwikkelingsplan met daarin leerdoelen en profiel als toekomstig beroepsbeoefenaar

- Studievereenkomsten met hierbij een plan van aanpak, vooral belangrijk in het kader van keuzemomenten tijdens de studie en studieachterstanden.
- Het portfolio is een instrument voor studenten om inzicht te krijgen in hun competentieontwikkeling en een verzamelplaats van bewijsdocumenten voor het behalen van competenties. Studenten leren kritisch te reflecteren.
- In het internationale studieloopbaanprogramma is ruimte ingeroosterd voor ontmoeting met andere IFM-studenten, het afnemen van interviews, verzorgen van presentaties en het organiseren van een informatiemarkt. Daarnaast heeft de opleiding elementen voor de binding met studenten opgenomen: voor tweedejaars studenten wordt een Farewell BBQ georganiseerd en een Welcome Back meeting voor vierdejaars studenten. Studenten hebben in het gesprek met het auditteam aangegeven dit positief te waarderen.
- De deeltijdse variant heeft een aangepast studieloopbaanprogramma vanwege het feit dat de student veel (studie-)tijd op het werk doorbrengt. In de deeltijdse variant wordt het slb-programma dan ook StudieloopbaanPlanning (SLP), of Loopbaanontwikkelingsplanning (LOP) genoemd. Deze bestaat uit groepsbijeenkomsten met gesprekken en trainingen, individuele gesprekken en zelfstandig maken van reflectieopdrachten door studenten. De reflectie door studenten gebeurt op het gebied van de competentieontwikkeling van de student en de studieresultaten. Studenten verwerken de resultaten in een digitaal portfolio en POP. Deze vormen samen de basis voor de persoonlijke competentieontwikkeling.
- Studieloopbaanbegeleiding kent een eerste- en tweedelijnsbegeleiding. Eerstelijnsbegeleiding is de slb'er. De dienst Studentendecanen vormt de tweedelijnsbegeleiding.
- De opleiding informeert studenten over de studie door middel van ondermeer de studiegidsen en de OER. Studenten kunnen veel informatie vinden op de HELO-portal (Hanze Elektronische LeerOmgeving) waarvan Blackboard een instrument is. Ook is informatie te vinden in het tweewekelijkse FM-magazine Hanzemag. Studenten kunnen behaalde cijfers op ProgRESS inzien. In gesprekken met het auditteam zijn studenten tevreden over de informatievoorziening via deze kanalen. Bij facet 2.4 is reeds opgemerkt dat studenten kritiek hadden ten aanzien van de informatievoorziening en 'kleine kwaliteit', en dat deze aspecten door de opleiding gericht worden aangepakt, mede via de digitale leeromgeving.
- Uit de *NSE 2010* blijkt dat studenten tevreden zijn over de studieloopbaanbegeleiding en over de kwaliteit van de begeleiding door docenten. Het auditteam heeft dit in gesprekken bevestigd gekregen. Studenten merkten op dat studieloopbaanbegeleiding serieuzer vorm gegeven is en er meer persoonlijke gesprekken plaatsvinden, alhoewel dit wel docentafhankelijk is. De opleiding kiest steeds gericht docenten voor slb-taken, waarbij goed wordt gekeken naar de geschiktheid voor dit onderdeel.

Overwegingen:

Het auditteam constateert dat studenten tevreden zijn over de studieloopbaanbegeleiding. Studieloopbaanbegeleiders zijn goed bereikbaar. Het auditteam heeft geconstateerd dat de

begeleiding student- en competentiegericht is. Studenten leren te reflecteren op hun competentieontwikkeling. De persoonlijke coaching speelt daarbij een positieve rol. De informatievoorziening verloopt via de digitale leeromgeving en het tweewekelijks FM-magazine. De digitale leeromgeving wordt ingezet bij verbetering van informatievoorziening. Om een negatief cascade-effect in de beoordeling te voorkomen, worden deze aspecten zwaarder gewogen bij facet 2.4 dan bij facet 4.2.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

Samenvattend oordeel Voorzieningen

Beide facetten zijn met goed beoordeeld en daarmee is het onderwerp 'Voorzieningen' positief.

2.5 Interne kwaliteitszorg

Evaluatie resultaten (facet 5.1)

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

Bevindingen:

- Het kwaliteitszorgbeleid is afgeleid van het hogeschool strategisch beleidsplan *Koers op Kwaliteit* (2009). Het Instituut voor Facility Management heeft haar plannen en ambities vastgelegd in het Schoolstrategischplan en de Schooljaarplannen (SJP). Aan het SJP gekoppeld zijn de jaarlijkse managementcontracten met het College van Bestuur en de meetplannen met prestatie-indicatoren. Het SJP met de doelen en de meetplannen met indicatoren vormen samen het kwaliteitszorgplan van de opleiding. Per doelstelling is beschreven wat de streefwaarde en wat de huidige waarde is. Verder is aangegeven dat actie ter verbetering wordt ondernomen en wie verantwoordelijk is. Het kwaliteitszorgsysteem is gebaseerd op het EFQM-model en de PDCA-cyclus.
- Elke drie jaar wordt op opleidingsniveau een interne EFQM-audit gehouden. De resultaten van de interne audit worden voor de opleiding gebruikt om inzicht te krijgen in de stand van zaken en geven invulling aan de voorbereiding van het accreditatietraject.
- De cyclus van evaluaties, analyses en verbeterplannen wordt jaarlijks beschreven in het kwaliteitszorgplan en geëvalueerd middels het jaarverslag kwaliteitszorg.
- Binnen het HG-kwaliteitszorgsysteem beschikt de opleiding over een breed scala aan instrumenten voor de bewaking van de kwaliteit, afgestemd op de accreditatieonderwerpen en het jaarlijkse meetplan. Informatie wordt verzameld via reguliere kwaliteitsonderzoeken: blokenquêtes, panelevaluaties met studenten (mondeling), student- en medewerkerstevredenheidsonderzoek (STO/NSE, MTO), stage- en evaluatieonderzoeken, aansluitingsmonitor, studiestakersonderzoek, *HBO-Monitor*. Daarnaast wordt ondermeer gebruik gemaakt van diverse kanalen: dagelijkse contacten van docenten met studenten, project-, stage- en afstudeerbegeleiders uit het werkveld, de WAC, uitkomsten van de HRM-cyclus, evaluatie van het toetsbeleid door CTC, het

managementdashboard met vergelijking van de resultaten met de streefwaarden en de HG-kengetallensite met rendementsgegevens. In de IFM worden onderwijsbeoordelingen in het Engels uitgevoerd en worden docenten ook beoordeeld op hun Engelse taalvaardigheid.

- Uit de *NSE 2010* blijkt dat studenten onderwijsbeoordelingen die onder studenten plaatsvinden met ruim voldoende beoordelen en informatie over de uitkomsten van onderwijsbeoordelingen met voldoende beoordelen.
- Uit de gesprekken en documenten constateert het auditteam dat er binnen de opleiding continue aandacht is voor kwaliteitszorgmetingen. Resultaten worden geanalyseerd en besproken binnen docententeams en met studenten. Resultaten, analyses en verbeterplannen worden gepubliceerd via Blackboard en e-mail. De toegenomen aandacht voor het rondmaken van de PDCA-cyclus en het communiceren over uitkomsten en aanpak, resulteert bij een aantal enquêtes in betere beoordelingen. Ook de systematiek wordt aangepast waar nodig. Aangezien de blokenquêtes soms slecht werden ingevuld, zijn deze nu deels vervangen door eindblokbijeenkomsten onder leiding van de blokcoach.

Overwegingen:

Het auditteam constateert dat de opleiding periodiek en geregeld haar onderwijs evalueert conform de kwaliteitsplannen. De PDCA-cyclus is duidelijk vastgelegd met heldere procedures en duidelijke toedeling van verantwoordelijkheden/aansturing. In het SJP en meetplannen zijn streefwaarden geformuleerd waaraan de uitkomsten worden gespiegeld. De meetinstrumenten en meetsystematiek worden waar nodig bijgesteld. De communicatie over uitkomsten is versterkt.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

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 uitkomsten van de evaluaties en analyses met aanbevelingen en verbeter- of actieplannen worden sinds 2008-2009 op Blackboard gepubliceerd en ook per e-mail onder studenten en medewerkers verspreid.
- Inhoudelijk is een aantal verbeteringen ingezet naar aanleiding van de diverse evaluaties. De studiebegeleiding in het eerste studiejaar is versterkt met meer aandacht en begeleiding bij het werken in groepen. Dit heeft geleid tot betere samenwerking binnen de groepen. Ook de beoordeling van groepsopdrachten is aangescherpt met meer aandacht voor individuele bijdragen van studenten. Ook de praktijkgerichtheid van het onderwijs is op basis van enquête-uitkomsten versterkt door het betrekken van de WAC-leden bij de onderwijsblokken. De inhoudelijke samenhang binnen onderwijsblokken is

versterkt door meer intercollegiaal overleg tussen docenten, aanpassing van de themamappen en duidelijker afspraken over beoordeling en deadlines. Deze punten zijn bevestigd in de gesprekken die het auditteam voerde met docenten en studenten.

- Bij het afstudeertraject kwam uit evaluaties onder afgestudeerden en opdrachtgevers naar voren dat de vorm van het adviesrapport niet altijd aansloot bij de vraag uit het stagebedrijf. Daardoor werd het adviesrapport soms ervaren als een typische 'schoolse' verplichte opdracht. Middels een pilot wordt bekeken of het afstudeertraject kan worden aangepast, met als pijlers de uitbreiding van de mogelijke afstudeerrollen en vormen van afstudeerproducten.
- Sinds de vorige visitatie in 2004 is een aantal veranderingen doorgevoerd. Ten aanzien van het studieprogramma is in het studiejaar 2007-2008 gestart met de implementatie van een nieuw curriculum. De belangrijkste aanleiding hiervoor waren de negen nieuwe landelijk geformuleerde beroepscompetenties voor een Facility Manager (*Facility Management, Competentieprofiel, LOOFD, 2005*). Andere redenen die tot verandering van het programma hebben geleid, waren:
 - het invoeren van de major-minorstructuur;
 - het sterker aanzetten van internationalisering in het curriculum;
 - invoering van specialisaties Corporate en Commercieel Facility Management;
 - herziening van toetsing.

Overwegingen:

Het auditteam constateert dat er binnen de opleiding een duidelijke verbetercultuur is. Docenten tonen een zekere gretigheid in het willen verbeteren van de praktijkgerichtheid en de aansluiting op het werkveld. In de voorgaande jaren zijn veel verbeteringen in gang gezet, mede op basis van de evaluatie-uitkomsten.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

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

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

Bevindingen:

- De opleiding onderscheidt bij de kwaliteitszorg verschillende stakeholders: studenten, docenten, alumni en het beroepenveld, zij worden op verschillende manieren bij de opleiding betrokken.
- De opleiding betreft studenten bij de opleiding door deelname aan de opleidingscommissie, het afnemen van digitale blokenquêtes, panelgesprekken met klassenvertegenwoordigers, aansluitingsmonitor en deelname aan de Nationale Studenten Enquête. De opleidingscommissie (OC) heeft als taak het uitbrengen van advies aan de dean en de examencommissie over de opzet en uitvoering van de OER. Ook kan de OC (on)gevraagd advies uitbrengen over andere onderwijs-

aangelegenheden. Het auditteam heeft in gesprekken met studenten vernomen dat de opleidingscommissie bij studenten redelijk onbekend is.

- De opleiding betreft docenten bij de kwaliteitszorg door het MTO, OC en teambesprekingen en docentenpanels. Naar aanleiding van de resultaten van de studentenenquêtes vinden docentenpanels plaats en worden door de docententeams actie- en verbeterplannen vastgesteld. Een deel van de docenten heeft ook zitting in de WAC, de examencommissie en de CTC. Ook vanuit de HRM-cyclus is er inbreng.
- Alumni zijn betrokken bij de opleiding door deelname aan de *HBO-Monitor* en alumni-avonden die georganiseerd worden door de alumnivereniging Facides Dione. Ook vierdejaarsstudenten worden uitgenodigd bij deze alumniavonden. Contacten met alumni worden ook onderhouden via project-, stage- en afstudeeropdrachten, via excursies en gastlezingen.
- Het werkveld wordt bij kwaliteitszorg betrokken door de reguliere docent- en studentcontacten en doorwerking van signalen in het onderwijs. Meer structurele inbreng krijgt vorm via de WAC. Deze komt jaarlijks drie keer bij elkaar, samen met MT-leden en hogeschooldocenten van het instituut. De WAC bestaat uit elf leden, afkomstig van elf verschillende organisaties. In het WAC-overleg wordt ondermeer gesproken over de schoolstrategische en schooljaarplannen, curriculumontwikkeling, verwachtingen van het werkveld ten aanzien van de opleiding en trends in het werkveld. Daarnaast zijn de meeste WAC-leden ingezet om als 'werkveldbuddy' te adviseren bij het verder ontwikkelen van onderwijsblokken en het inrichten van het onderwijs. Leden van de WAC verzorgen ook gastcolleges en zijn aanwezig bij examengesprekken. Het auditteam heeft een betrokken werkveldadviescommissie gesproken die evenwichtig van samenstelling is en een breed spectrum van het werkveld beslaat. Het Instituut voor Facility Management heeft nog geen specifiek meetinstrument om de tevredenheid onder werkgevers van alumni te meten.

Overwegingen:

Het auditteam heeft op basis van de documenten en de gesprekken met de verschillende stakeholders tijdens het visitatiebezoek vastgesteld dat alle stakeholders in voldoende mate betrokken zijn en zich ook betrokken voelen bij de kwaliteitszorg van het instituut. De opleiding heeft een sterke relatie met het werkveld.

Conclusie:

Op basis van het bovenstaande komt het auditteam voor beide varianten tot het oordeel goed op dit facet.

Samenvattend oordeel Interne kwaliteitszorg

Alle facetten zijn met een goed beoordeeld en daarmee is 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 negen FM-competenties worden in de eindwerkstukken van de afstudeeropdracht getoetst op niveau 3. De afstudeeropdracht vindt in het laatste half jaar van het vierde jaar plaats en heeft een omvang van 28 EC. De beoordeling kent twee hoofdonderdelen: de adviesnota en het eindgesprek. Voltijdstudenten voeren de opdracht uit voor en in een bedrijf/instelling met een FM-vraagstuk. Deeltijdstudenten voeren de afstudeeropdracht uit binnen hun eigen organisatie. Het doel is een gefundeerd, realistisch en acceptabel advies uit te brengen aan de opdrachtgever, inclusief een implementatieplan. Bij de uitvoering van de afstudeeropdracht hanteert de student het Tienstappenplan. In de *Handleiding Afstudeertraject en Examengesprek FM* staan alle uitgangspunten en te hanteren formulieren vermeld. Er zijn specifieke handleidingen voor de voltijd, deeltijd en IFM varianten.
- In het afstudeertraject doet de student een methodisch verantwoord onderzoek naar oorzaken, betrokkenen en oplossingen voor een FM-beleidsvraagstuk. De student past daarbij kennis en vaardigheden vanuit verandermanagement toe. De student loopt gedurende de afstudeerstage mee met een leidinggevende en/of medewerker met de nadruk op werkzaamheden die een beroep doen op aspecten van beroepshouding en beroepsvaardigheden. Bij voorkeur zoeken studenten zelf een afstudeeropdracht en laten deze goedkeuren door de opleiding. Waar nodig heeft het Praktijkbureau een lijst met stageplaatsen achter de hand.
- Een goede afstudeertraject biedt de student de mogelijkheid om complexe vraagstukken aan te pakken met daarbij aandacht voor projectcoördinatie, onderkenning en schrijven van een probleemstelling, opstellen en uitvoeren van een onderzoeksplan, aandragen en gericht kiezen van oplossingen in overleg met de opdrachtgever, het creëren/vergroten van draagvlak en het opstellen van een implementatieplan. Aan het einde wordt de student getoetst op: kennis en inzicht, methodische aanpak en onderzoeksvaardigheden, diepgang en creativiteit, beroepshouding en schriftelijke rapportage.
- Het afsluitende examengesprek richt zich ondermeer op het afstudeertraject en op het vaststellen of de student de competenties van de beginnende beroepsbeoefenaar bezit. Door op hbo-niveau te praten over het vakgebied Facility Management laat de student zien dat hij gekwalificeerd is. Daarbij komt ook de visie op het vakgebied en het beroep aan de orde. Aan het gesprek nemen deel; de student, de begeleidende stagedocent als eerste examiner, de docent die de nota meebeoordeelde als tweede examiner; een lid van de WAC of een vertegenwoordiger uit het werkveld als onafhankelijk waarnemer. Laatste stelt met name praktijkgerichte vragen die passen bij de gespreksonderwerpen. Bij het examengesprek wordt een beoordelingsformulier gebruikt, waarop de specifieke gespreksonderwerpen zijn aangegeven, namelijk Facility Management (waarde, definiëring, visie op ontwikkelingen), organisatie en management, onderzoek en advisering en de competentieontwikkeling.

Zoals bij facet 2.1 genoemd, start de opleiding in september 2010 een FM-onderzoeksbureau, waarin excellente studenten de mogelijkheid krijgen een 'top-afstudeeropdracht' uit te voeren.

- Het auditteam heeft een veertiental scripties bestudeerd, voorafgaand aan het auditbezoek aan de opleiding (zeven voltijd, vier deeltijd en vier IFM), representatief met lage en hoge beoordelingen. Het auditteam constateert dat de afstudeeropdrachten een grote variëteit aan onderwerpen hebben, conform de breedte van het vakgebied. Dit maakt dat er ook een grote variatie is in aanpak en soorten adviesnota's die worden uitgebracht. De afstudeerprojecten voldoen in het algemeen aan de bachelor-criteria en de te behalen competenties op niveau 3. Dit is echter niet altijd zondermeer uit de beoordelingsformulieren herleidbaar. De relatie tussen de toetscriteria (kennis en inzicht, methodische aanpak en onderzoeksvaardigheden, diepgang en creativiteit, beroepshouding en rapportage) en de negen te behalen competenties is niet uitgewerkt (vergelijk facet 2.8). De weging tussen de criteria is niet altijd helder en de feedback van docenten is matig ingevuld. Het management en docenten erkennen dat er variatie is in hantering van de beoordelingsformulieren en geven aan dat de vertaling van doelstellingen naar de beoordelingscriteria nog nader wordt uitgewerkt in studiejaar 2010-2011. De versterking is reeds gevorderd tot het derde studiejaar en zal vervolg krijgen. Gezien de voortvarende aanpak van de voorgaande studie jaren heeft het auditteam hier vertrouwen in.
- Het auditteam heeft de afstudeerwerken bestudeerd naar relevantie van de probleemstelling, niveau en complexiteit, verantwoording van methodiek/onderzoek, onderbouwing van conclusies, gebruik van relevante literatuur en de beoordeling. De probleemstellingen waren breed en relevant voor het brede terrein van facility management. De vraagstellingen lagen vaak op (midden)managementniveau. In het algemeen kan worden gesteld dat de sterkere afstudeerwerkstukken (hogere waardering) ook duidelijk sterker waren in de inkadering van probleemstelling, de onderzoeks aanpak, het gebruik van literatuur, creativiteit, diepgang en het opstellen van conclusies en implementatieplan in de adviesnota's. De lager gewaardeerde werkstukken waren niet altijd sterk in onderbouwing en gebruik van literatuur. Het auditteam vindt de werkstukken wel van bachelor-niveau en hbo-gericht met aandacht voor problematieken in het FM-werkveld.
- Management, docenten en vertegenwoordigers van het werkveld bevestigen dat de leerlijn van de onderzoeksvaardigheden weliswaar is versterkt, maar zich nog niet geheel uitstrekt naar het afstudeertraject. Die stap wordt komend studiejaar gezet. Een pilot met acht studenten is reeds uitgezet, waarbij meer is uitgegaan van de persoonlijke doelstellingen per student en de te behalen competenties. Dit heeft geresulteerd in andere vormen van afstudeerproducten. Werkveld en alumni waarderen deze ontwikkeling positief. Alumni en studenten geven aan dat docenten al aansturen op een meer competentiegerichte beoordeling bij projectopdrachten en in het afstudeereindgesprek. Laatste is voor het auditteam moeilijk vast te stellen, aangezien daar geen gerichte notities van zijn. WAC-leden en afstudeerbegeleiders bevestigen dat docenten reeds scherper zijn in de beoordeling op punten van onderzoeksvaardigheden en onderbouwing.

- De opleiding bewaakt het eindniveau ondermeer door de inbreng van de WAC-leden bij projecten en afstudeerbeoordelingen, de contacten met stagementoren en afstudeerbegeleiders, de informatie uit de *HBO-Monitor*, de aansluitingsmonitor, interne audits en andere onderzoeksresultaten en via de contacten in het werkveld van docenten en management. Daaruit blijkt dat afgestudeerden worden gewaardeerd in het werkveld om hun brede inzetbaarheid en algemeen denkvermogen. Werkveldvertegenwoordigers zijn positief over inzet en beroepshouding, de durf om discussie te voeren en te argumenteren en te vragen om reflectie en feedback. Alumni geven aan dat er aandacht is voor onderzoeksaanpak en onderbouwing, in de zin dat zij hebben geleerd zich eerst te bezinnen en een onderzoeksvraag te definiëren en een eigen visie in de opdrachten te verwerken.

Overwegingen:

Het auditteam constateert dat de opleiding in de eindbeoordelingen oog heeft voor het te behalen hbo-eindniveau, maar dit nog scherper kan vastleggen in de beoordelingscriteria, -procedures en -formulieren. Dit wordt door de opleiding erkend als verbeterpunt. De opleiding is bezig met aanscherping, conform de aanscherping die reeds in de eerste drie studiejaar is doorgevoerd. Beoordelingscriteria zullen meer inzichtelijk worden herleid van de te behalen competenties en daarmee een beter houvast bieden aan studenten en beoordelaars bij weging en feedback. Het auditteam is van mening dat de afstudeerwerkstukken in het algemeen getuigen van voldoende niveau en gefundeerde onderzoeksaanpak en onderbouwing vanuit literatuur en theorie. De vaststelling van de beoordelingen kan beter worden gedocumenteerd.

Conclusie:

Op basis van bovenstaande commentaar, op met name de verdere doorvoering van de aanwezige beoordelingscriteria, 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:

- De opleiding FM-voltime heeft de afgelopen jaren een instroom van rond de 200 studenten in het propedeusecohort. De deeltijd en de IFM hebben beide jaarlijks een instroom van circa 10-35 studenten.
- Uit de rendementsgegevens van de voltimeopleiding blijkt dat het propedeuserendement positief is (65-80% geslaagden na 2 jaar). De meeste uitval vindt plaats in het eerste studiejaar en de gemiddelde studieduur van afgestudeerden ligt rond 49 maanden (database interne HG-kengetallensite). Het diplomarendement na vier jaar is dalende (van 67% naar 59%), maar nog altijd ruim boven het landelijke gemiddelde voor FM-voltime opleidingen (database HBO-raad).

- Voor IFM geldt dat door de kleinere aantallen de getallen sterk schommelen. Het propedeuserendement varieert van 46 tot 81% in drie jaar tijd en daarmee schommelt ook het diplomarendement. De gemiddelde studieduur van uitvallers ligt rond de 12 maanden. De studieduur van gediplomeerden is vergelijkbaar met de NL-voltijd.
- Voor de deeltijdvariant geldt dat het propedeuserendement sterk wisselt ten opzichte van het landelijk gemiddelde. De diplomarendementen na vijf jaar liggen op of ruim boven de landelijke gemiddelden. De studieduur voor uitvallers ligt redelijk hoog, 18-25 maanden. De studieduur voor gediplomeerden is redelijk laag, mede door maatwerkprojecten.
- De opleiding voldoet niet op alle punten aan de eigen streefwaarden zoals opgesteld in het *Schooljaarplan 2009-2010*: bijvoorbeeld propedeuserendement na 1 jaar 30%, diplomarendement voltijd 60%, diplomarendement deeltijd 55%.
- Uit documentatie blijkt dat de opleiding streefwaarden hanteert voor het diplomarendement en voor het propedeuserendement en de uitval van de voltijd. Het auditteam heeft geen streefwaarden aangetroffen voor gemiddelde studieduur en uitval en propedeuserendement voor de deeltijd. De opleiding vergelijkt resultaten met landelijke gemiddelden van soortgelijke opleidingen.
- Uit de documentatie blijkt niet altijd duidelijk of de opleidingsvarianten voldoen aan de streefcijfers. Voor de rendementscijfers propedeuse en gediplomeerden wordt wel vergeleken met de landelijke gemiddelden voor FM-voltijd en FM-deeltijd.

Overwegingen:

Het auditteam stelt vast dat de rendementgegevens niet altijd volledig zijn voor de deeltijdopleiding en dat niet altijd aan de geformuleerde streefcijfers wordt voldaan. De voltijdopleiding voldoet redelijk tot goed. Bij IFM schommelen de resultaten sterk of zijn nog niet volledig inzichtelijk. Bij de deeltijd is de studieduur voor uitvallende studenten hoog.

Conclusie:

Op basis van bovenstaande commentaar over het feit dat rendementgegevens niet altijd compleet zijn, niet altijd aan de normen voldoen en soms sterk variëren, komt het auditteam tot het oordeel voldoende.

Samenvattend oordeel Resultaten

Beide facetten zijn met een voldoende beoordeeld en daarmee is het onderwerp 'Resultaten' positief.

3 Bijlagen

Bijlage 1 Deskundigheden auditteam

Deskundigheid cf. Protocol VBI's	Lid auditteam: de heer J.J.A. Schmitz CFM	Lid auditteam: mevrouw mr. M. Vervoort	Studentlid auditteam: mevrouw S. de Waard	NQA-auditor (Sr) / lid auditteam: mevrouw ir. M. Dekker-Joziase	NQA-auditor (Jr.) / lid auditteam: Mevrouw L. Schutte BEd
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	X			
Onderwijsdeskundigheid	X	X		X	X
Studentgebonden deskundigheid			X		
Visitatie- of auditdeskundigheid	X	X		X	X

Nadere informatie over de achtergronden van de panelleden:

De heer J.J.A. Schmitz CFM

De heer Schmitz is ingezet vanwege zijn werkvelddeskundigheid op het gebied van facility management. Hij heeft onderwijsdeskundigheid door het verzorgen van cursussen facilitaire dienstverlening. Voor deze visitatie heeft de heer Schmitz de NQA-handleiding voor auditteamleden ontvangen en is in een voorbereidende vergadering aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

juni 1975	Diploma Atheneum A, Aloysiuscollege, 's-Gravenhage
1975 – 1979	Hogere Hotelschool 's-Gravenhage Financieel Economische richting
1981 – 1983	UVA, avondstudie bedrijfseconomie (niet afgerond)
1986	NIVE, commercieel onderhandelen
1995	Diverse interne bedrijfsworkshops KLM en Hoogovens IJmuiden KPMG, resultaatgericht managen
1998	Management Studiecentrum, Zelfsturende Teams in de Zorg
2006	Certified Facility Manager (CFM)

Werkervaring:

- jan 2009 – heden Hospitality Officer UMC St Radboud
okt 2001 – jan 2009 Directeur Facilitair Bedrijf UMC St Radboud
jan 1996 – okt 2001 Hoofd Facilitaire Dienst Ziekenhuis Rivierenland Tiel
jun 1992 – dec 1992 Algemeen (en statutair mede-)directeur van Catering Partners Holland BV, een joint venture tussen Hoogovens Groep BV en Eurest Nederland BV
mei 1988 – jun 1992 Hoogovens IJmuiden BV, afdeling Restauratieve Voorzieningen
mei 1990 – jun 1992 Hoofd Restauratieve Voorzieningen, tevens chef kantinedienst
mei 1990 – juni 1992 In samenwerking met in- en externe organisatieadviseurs en hoofden van dienst de verzelfstandiging van de afdeling Restauratieve Voorzieningen voorbereid
mei 1988-mei 1990 Chef planning, Rapportage en Onderhoud Restauratieve Voorzieningen per mei 1989 tevens Chef kantinedienst
aug 1980-mei 1988 KLM catering services, afdeling boordverstrekkingen
nov 1986-mei 1988 Plaatsvervangend hoofd catering contracten Europa en Afrika
nov 1984-nov 1986 Plaatsvervangend hoofd catering contracten Afrika, Noord- Midden- en Zuid-Afrika
apr 1982-nov 1984 Service analyse en normen

Diversen:

- 1990 – 1994 Bestuurslid Stichting Vrije School Amstelveen, Parcivalschool (secretaris)
1993 – 1994 Bestuurslid Stichting Vrienden van de Vrije School Amstelveen (penningmeester)
juni 1999-heden Buitengewoon Ambtenaar Burgerlijke Stand binnen de gemeente Echteld
2000, 2001 en 2007 Docent Regionaal Opleidingen Centrum Arnhem, Rijn IJssel College Arnhem, cursus Facilitaire Dienstverlening II (post mbo-niveau)
2000 – 2003 Lid bestuur Parochiële Caritas Instelling Tiel (Parochie H. Dominicus)
sept 2000-heden Bestuurslid Stichting Antroposofische Ouderenzorg (vanaf 2004 voorzitter)
2004 – heden auditor Nederlands Instituut voor Accreditatie van de Zorg (NIAZ)
2005 – heden voorzitter beroepenveldcommissie Saxion Hogescholen Deventer – Facilitair Management en Hospitality Business School
2007 – heden Voorzitter Facility Management Nederland (FMN)
2008 – heden deelnemer FMN Kring Klantbeleving

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 prepensioen (0,2 fte) verbonden aan faculteit Hoge Hotelschool Maastricht, Hogeschool Zuyd
1998 – 2008	Hoofd Stages Hoge Hotelschool Maastricht
1998 – 2008	Lid en voorzitter agendacommissie 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	Vicevoorzitter Bestuur Centrum voor Basis Educatie
1988 – 1990	Docent Recht RUL, Faculteit Rechtsgeleerdheid
1986 – heden	Lid/voorzitter schoolbestuur/curatorium SG St.Michiël/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

Mevrouw S. de Waard

Mevrouw De Waard is ingezet als studentpanellid. Zij volgt dezelfde opleiding bij een andere instelling, waar zij lid is van de opleidingscommissie Facility Management. Zij heeft als extra opdracht internationale scholen in het buitenland geselecteerd op relevante minoren op het gebied van Facility Management. Mevrouw De Waard 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 De Waard aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

2001 – 2007	Marnix Gymnasium, Rotterdam, Profiel Economie en Maatschappij
2007 – heden	Facility Management (Academie Diedenoort) Faculteit Economie and Management Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN), Nijmegen

Werkervaring:

sep 2009-jan 2010	Het Spoorwegmuseum, Utrecht Medewerker evenementen (derdejaars stage)
jan 2009-heden	Wereldwijzer Reisforums, Nijmegen, algemeen medewerker
okt 2008-heden	Bloemink Security BV., Zwolle, servicemedewerker op evenementen (Gelredome)

Mevrouw ir. M. Dekker-Joziasse

Mevrouw Dekker is ingezet als NQA-auditor. Zij heeft ruim veertien jaar ervaring met visitaties in alle sectoren van het hbo en in het wo. Zij bezit auditorkwaliteiten vanwege jarenlange visitatie-ervaring en cursussen gevolgd bij Lloyd's, daarnaast verzorgt zij trainingen over het visitatie- en accreditatiestelsel voor auditoren hoger onderwijs. Haar kennis van het hoger onderwijs is ondermeer ontstaan door docentschap WU en onderwijskundige cursussen.

Opleiding:

1977 – 1983 VWO, Christelijke Scholengemeenschap Walcheren te Middelburg
1983 – 1989 Opleiding Tuinbouwplantenteelt, Wageningen Universiteit

Werkervaring:

1990 – 1991 Adviseur bij Tuinbouwkundig Adviesbureau
1991 – 1995 Toegevoegd docent Wageningen Universiteit, vakgroep Tuinbouwplantenteelt, belast met onderwijsontwikkeling
1995 – 2004 Beleidsmedewerker afdeling Kwaliteitszorg, HBO-raad, 7 visitatietrajecten in diverse sectoren/domeinen van het hbo.
2004 – heden NQA: senior auditor, adviseur en accountmanager

Cursussen:

Training Auditor Hoger Onderwijs, oktober 2003, NQA i.s.m. Lloyd's Register
Tweedaagse cursus Interne Kwaliteitsaudits, december 2002, Lloyd's Register

Mevrouw L. Schutte BEd

Mevrouw Schutte is ingezet als NQA-auditor. Zij heeft de Pabo afgerond en heeft ervaring in meerdere visitaties. Zij is bekend met het proces van accreditatie in het hoger onderwijs en is verder ingewerkt binnen de werkwijze van NQA. Vanuit haar opleiding en ervaring heeft mevrouw Schutte kennis van organisatorische, didactische en onderwijskundige processen.

Opleiding:

1992 – 1993 MEAO
1993 – 1994 afdelingssecretaresse
1994 – 1995 directiesecretaresse
2005 – 2008 Pabo deeltijd 3-jarige route

Werkervaring:

1995 Diverse secretariële functies via uitzendbureaus
1996 – 2000 Directiesecretaresse bij een textielimporteur
11/05 – 2009 Medewerkster PR (voorlichting bij de Pabo Saxion tijdens open dagen aan eventueel aanstaande deeltijdstudenten)
11/06 – 11/08 Studentlid academieraad Academie Pedagogiek en Onderwijs van Saxion Hogescholen
09/07en 2008 Assisteren en lesgeven tijdens zomercursus Rekenen voor aanstaande Pabostudenten
2008 – heden Lerares basisonderwijs
2008 – heden NQA: junior-auditor en adviseur

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

van Hanzehogeschool Groningen

visitatiedatum: 16 juni 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 : de heer J.J.A. Schmitz CFM

Geboortedatum

21 juni 1954

Handtekening

Datum

20 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.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

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

Facility Management

van Hanzehogeschool Groningen

visitatiedatum: 16 juni 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 : 16-4-2010

* 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 kwaliteitsbeoordeling¹ van het opleidingsprogramma:

Facility Management

van Hanzehogeschool Groningen

visitatiedatum: 16 juni 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 S. de Waard

Geboortedatum : 11-03-1959

Handtekening : 

Datum : 20-04-2010

¹ 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,
NQA-auditor (Sr.) / lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling* van het
opleidingsprogramma:

Facility Management

van Hanzehogeschool Groningen

visitatiedatum: 16 juni 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 ir. M. Dekker-Joziase

Geboortedatum : 22 september 1965

Handtekening



Datum

19 - 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.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

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

Facility Management

van Hanzehogeschool Groningen

visitatiedatum: 16 juni 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 L. Schutte BEd

Geboortedatum : 23 februari 1976

Handtekening



Datum

26 april 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.

Bijlage 3 Bezoekprogramma

Facility Management van de Hanzehogeschool Groningen

Tijdstip	Programmaonderdeel	Deelnemers
09.00–11.00 uur	Ontvangst Materiaalbestudering	(Auditteam) Ontvangst door dean en gastvrouw
11.00–11.45 uur	Gesprek met opleidingsmanagement	Ron van der Weerd, dean Geke de Graaf, Teamleider Onderwijsteam Basis, excellentiecoördinator Piet Hein Oosterhagen, Teamleider Onderwijsteam IFM/DT/OBP Jacoba Posthumus, Teamleider Onderwijsteam Hoofdphase
11.45–12.30 uur	Gesprek met studenten	Bart van Hoorn, jr 1 VT Ruth Himmans, jr 1 IFM Geesje Westra, jr 1 DT Evanne Koch, jr 2 VT Studentassistent Anouk Meereboer jr 2 VT Studentassistent Jelmer Dijk, jr 3 VT Judith Verveen jr 3 VT Studentassistent Miranda Rijk, jr 4 VT In meester- en gezeltraject Reinier Veenhof, DT Afstudeerfase Stephanie Schworm, IFM, Alumnus (2009) Studerend aan de RUG (master HRM)
12.30–13.15 uur	Lunchpauze (auditteam)	
13.15–14.00 uur	Gesprek met docenten	Henk Brink, Onderwijsteam basis, Hogeschooldocent, lid CTC, afstudeercoördinator, afstudeerbegeleider VT, komt uit het FM-werkveld Rineke Daatselaar, Onderwijsteam hoofdphase, Docent Ontwikkelaar, SLB staartstudenten, afstudeerbegeleider VT, Lid examencommissie Betty Jansen (DT), Onderwijsteam DT/IFM, Docent Coördinator EVC-procedure, SLB deeltijd, Afstudeerbegeleider DT Johan Offringa, Onderwijsteam basis, Docent onderzoeksleerlijn, SLB hoofdphase, Afstudeerbegeleider VT Gea Posthumus, Onderwijsteam hoofdphase, Docent, Voorzitter examencommissie, SLB-coördinator, Afstudeerbegeleider VT

		<p>Ab Reitsma, (IFM), Onderwijsteam DT/IFM, Hogeschooldocent, Internationalisering, CTC, Afstudeerbegeleider IFM/DT, Docent in onderzoeksleerlijn</p> <p>Marius van der Woude, Onderwijsteam hoofdfase, Hogeschooldocent, Inkoopmanagement, CTC, Afstudeerbegeleider VT</p> <p>Jaap Wijnja, Onderwijsteam hoofdfase, Hogeschooldocent, Vastgoed/Real Estate, Internationalisering, CTC, Afstudeerbegeleider VT, Lid externe kenniskring</p>
14.00–14.30 uur	Gesprek met lector en docenten onderzoek	<p>Gert Walhof, Lector, Lectoraat inkoopmanagement</p> <p>Henk Brink, Onderwijsteam basis, Hogeschooldocent, Afstudeercoördinator, Opzet FM onderzoeksbureau voor excellente studenten</p> <p>Johan Offringa, Onderwijsteam basis, Docent onderzoeksleerlijn, Opzet FM onderzoeksbureau voor excellente studenten</p> <p>Ab Reitsma, Onderwijsteam basis, Hogeschooldocent, Opzet FM onderzoeksbureau voor excellente studenten, Docent onderzoeksleerlijn</p> <p>Marius van der Woude, Onderwijsteam hoofdfase, Hogeschooldocent, Kenniskring Inkoop, Curriculum- en toetsingscommissie</p>
14:30–15.15 uur	Gesprek met werkveld en afgestudeerden	<p>Mirjam Bouman, Manager bij Resto van Harte, Alumnus (IFM, 2008), krijgt volgende periode een stagiaire, FM-werkveld</p> <p>Geert Eling, WAC-lid, National Service Manager, Oce, FM-werkveld</p> <p>Elbert Jan Hesse, Algemeen Directeur NOVON, WAC-lid, FM-werkveld, Stagebegeleider, Gastdocent, Externe beoordelaar examengesprekken</p> <p>Eric de Jong, Bedrijfsdirecteur Landal Greenparks Beheer en Projecten, WAC-lid, FM-werkveld, Stagebegeleider, Werkgever afgestudeerde, Begeleidt project bij Landal Greenparks met 55 FM studenten bij onderzoek verandermanagement op Corporate niveau.</p> <p>Paul de Jong, alumnus(Voltijd,2009), Junior Consultant Negometrix</p> <p>Bob Seffinga, Hoofd Facilitaire Zaken bij Promens-Care, Alumnus (Deeltijd, 2008), FM-werkveld</p> <p>Esther de Vries, Adviseur Facilitaire Dienstverlening Gemeente Hilversum, Alumnus (Voltijd, 2009), FM-werkveld</p>

15:15–15:45 uur	Gesprek met CvB-lid en Ron van der Weerd (dean)	Marian van Os, vicevoorzitter College van Bestuur (CvB)
15.45–17.00 uur	Rondleiding Eventuele extra gesprekken Materiaal bestuderen Intern overleg auditteam	De rondleiding wordt verzorgd door Margriet van Dam
17.00–17.30 uur	Tweede gesprek met opleidingsmanagement en afronding	Opleidingsmanagement
17.30–18.00 uur	Afsluitend overleg auditteam	(Auditteam)

Bijlage 4 Bijlagen zelfevaluatie en ter inzage gelegd materiaal

Documenten aan de visitatiecommissie voorafgaand aan bezoek ter beschikking gesteld:

- Zelfevaluatierapport: Kritische Reflectie

Bijlagen genoemd in de Kritische Reflectie:

- Bijlage 1. Naar een nieuw FM-curriculum (maart 2006). De onderbouwing voor het globaal ontwerp.
- Bijlage 2. Schema programma: Opleidingsprofiel Corporate & Commercieel (Nederlands en Engels)
- Bijlage 3. Meetplan Instituut voor Facility Management 2009-2010
- Bijlage 4. Toetsbeleid Instituut voor Facility Management: "Mooi onderwijs, goed toetsen".

Verplichte bijlagen bij de Kritische Reflectie:

- Lijst met de laatste 25 afstudeerwerkstukken. Op verzoek van de visitatiecommissie zijn behalve een selectie uit de lijst, nog extra werkstukken "deeltijd" (DT) en "international facility management" (IFM) toegestuurd.
- Dublin descriptoren HBO-kwalificaties.
- Facility Management competentieprofiel voor bacheloropleiding beroepsonderwijs.
- Inhoud programma:
 - Onderwijsprogramma voltijd 2009-2010
 - Onderwijsprogramma deeltijd (3-jarig en 4-jarig programma) 2009-2010
 - Onderwijsprogramma international facility management 2009-2010
- Literatuurlijsten
- OER (Onderwijs- en examenregeling) 2009-2010
- Overzicht personeel

Extra bijlagen samen met de Kritische Reflectie verstuurd:

- Onderwijsvisie Instituut voor Facility Management
- Organisatievisie Instituut voor Facility Management
- Schoolstrategisch Plan 2010/11-2013/14: Facility Management versterkt verder. Koers houden
- Schooljaarplan 2010/2011 en op de visitatiedag ter inzage Schooljaarplan 2011/2012.
- Overzichtstabel onderwijs over de vier jaren
- Missie- en visiekaartje Instituut voor Facility Management
- Brochures opleidingen voltijd, deeltijd en international FM.
- Brochure Lectoraat Inkoopmanagement.

Op verzoek van de visitatiecommissie per nagestuurd:

Aanvullende informatie m.b.t. aan de visitatie deelnemende docenten.

- De CV's van alle docenten.

Dublin-descriptoren, met daarbij:

- FM-competenties
- FM-opleidingsprofiel (Nederlands en Engels), waarin de competenties in de onderwijsblokken zijn ondergebracht.

Om de samenhang aan te tonen:

- Het basisdocument "Leerlijnen" en het advies over de "Leerlijnen" door de Curriculum- en Toetsingscommissie (CTC).
- Voorbeeld leerlijn (leerlijn recht in de studie FM)
- Handleiding afstudeerstage & examengesprek voltijd.
- Manual graduation placement & graduation interview international facility management full-time.
- Handleiding afstudeertraject en examengesprek facility management deeltijd.
- Een veertiental door de visitatiecommissie geselecteerde afstudeerverslagen met beoordelingscriteria:
- Rendementcijfers deeltijdopleiding.
- Rendementsgegevens international facility management
- Plattegrond Zernike Campus en routebeschrijving

Extra aanvullend nagestuurd

- Het meerjarenplan lectoraat Inkoopmanagement.
- Overzicht kwaliteitsmetingen Instituut voor Facility Management
- Taken curriculum- en toetsingscommissie

Documenten ter inzage tijdens de visitatiedag:

Leiderschap:

- Onderwijsvisie
- Organisatievisie
- Visie studieloopbaanbegeleiding 2009-2010
- Lijsten met externe contacten en partnerinstellingen facility management
- Bewijs IFMA-certificering
- Publicaties tijdschriften over visie/standpunten FM en visie dean (ook als voorzitter van het LOOFD).
- Lijst met gastdocenten facility management

Strategie en beleid:

- Schoolstrategischplan 2010/11-2013/14: Facility Management versterkt verder. Koers houden
- Schooljaarplan 2010-2011
- Strategische overwegingen door de curriculumcommissie
- Het meerjarenplan lectoraat Inkoopmanagement.
- Verslagen en presentaties WAC-bijeenkomsten (werkveldadviescommissie)

Personeel:

- Meerjarenpersoneelsplan
- Document HRM-gesprekscyclus
- Documenten alle functiebeschrijvingen binnen het Instituut
- Format inventarisatie kennisgebieden personeel t.b.v. het curriculum / opleiding
- Omschrijving taken en taakrelaties bij uitvoering onderwijs (hogeschooldocenten / docenten / blokcoördinatoren)
- Taken managementstage en afstudeerbegeleiders FM, maart 2009

Middelen communicatie en huisvesting:

- Publicaties werkveldkranten (krant door FM opgemaakt voor alle relaties in het FM werkveld)
- Interne nieuwsbrieven Instituut (om de twee weken een publicatie)
- Documenten i.v.m. (ver)nieuwbouw Instituut voor Facility Management (grote verbouwing aangepast aan de wensen van studenten en medewerkers)

Management van processen:

- OER (onderwijsregeling FM 2009-2010)
- Document advies keuzeonderwijs
- Uitstroomprofielen nieuw curriculum
- Leerlijnen en minorenaanbod
- Een aantal basisstukken ontwikkeling nieuw curriculum
- Voorbeelden van projectstukken i.h.k. onderwijsontwikkeling, kwaliteitszorg, verbeterbeleid, leerlijnontwikkeling, minoren, honours, afstudeertrajectvernieuwing
- Verslagen van commissie overleggen: WAC-bijeenkomsten (werkveld-adviescommissie), Teamverslagen, opleidingscommissie
- Teamjaarplannen (basisteam, hoofdfaseteam en IFM/DT team)
- Handleiding managementstage 3e jaarsstudenten 2009-2010 en bijlagen
- Klachtenprocedure FM, vastgesteld in 2008. Voor studenten en medewerkers
- Vuistregels voor interne communicatie, 2008
- Uitvoering relatiemanagement buitenlandse contacten en beleid buitenlandse studiereizen, 2008
- Taken klassenvertegenwoordigers
- Onderwijsjaarplanning
- Schema studentenstromen VT, DT en IFM
- Brochures voltijd, deeltijd en IFM
- Voorbeeldrooster studiejaar 1

Waardering door medewerkers:

- Laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek en analyse

Waardering door klanten:

- Laatste onderzoek studenttevredenheid (STO)
- Verslagen panelgesprekken met studenten (alle onderwijsblokken)
- Verbeterplannen onderwijsblokken naar aanleiding van de panelgesprekken
- Onderzoek door FM-student: Professionele ruimte van de student, mei 2010
- Rapportage van studentassistent: Studentassistent en wat nu? 2010
- HBO-Monitor en analyse
- Studeren met handicap (uitkomsten STO)
- Keuzegids en analyse
- Aansluitingsmonitor en analyse
- Exitmonitor en analyse
- Stage-evaluatie en analyse
- Afstudeerevaluatie en analyse
- Enquête tevredenheid contact instituut door SSA (stichting studenten activiteiten) februari 2010

Waardering door de maatschappij:

- Stage-evaluatie en analyse
- Afstudeerevaluatie en analyse
- Diverse publicaties in kranten en tijdschriften over het instituut
- Diverse publicaties in kranten en tijdschriften over maatschappelijke acties\projecten van studenten
- Diverse publicaties van docenten in tijdschriften
- Deelname MVO-platform PMOG door dean
- Diverse acties van studentengroepen

Eindresultaten:

- Jaarverslag lectoraat inkoopmanagement
- Jaarverslag examencommissie
- Jaarverslag bureau buitenlandstages
- Jaarverslag instituut i.v.m. IFMA-accreditatie

Kwaliteitszorg\management:

- Overzicht kwaliteitsmetingen
- Kwaliteitszorgplan 2009-2010
- Jaarverslag kwaliteitszorg 2008-2009
- Jaarplanning blokevaluaties
- Procedure blokenquêtes
- Verbeterpunten trendanalyse blokenquêtes en SSA-enquête
- Trendanalyses blokevaluaties
- Werkdocument MT verbeter- en activiteitenplan 2009-2010 (jaardoelen, alle verbeteracties uit audit- en evaluatie documenten hierin samengevat)

Bijlage 5 Domeinspecifieke referentiekader en opleidingscompetenties

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

De negen geformuleerde en uitgewerkte competenties voor Facility Management zijn:

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 verspreiden 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)

Competentie 1 is een kenmerkende competentie voor de opleiding Facility Management, die ontleend is aan het domein Commerce en voor het FM-profiel is verbijzonderd.

Competenties 2-7 zijn de domeincompetenties voor de hbo-opleidingen die opleiden tot de graad BBA.

Competenties 8 en 9 zijn gemeenschappelijke domeincompetenties die gelden voor alle domeinen in de sector hoger economische opleidingen.