

Adviesrapport accreditatie

**hbo-bacheloropleiding Facility
Management**
voltijd

Hogeschool Utrecht

Adviesrapport accreditatie

hbo-bacheloropleiding Facility Management voltijd Croho-nummer 34500

Hogeschool Utrecht

Hobéon Certificering BV

Datum

13 december 2010

Auditteam

Drs. W.G. van Raaijen, voorzitter

Drs. L.H.M. Laanen, vakdeskundige

Ing. P.D. Trumpie CFM, MRICS, werkvelddeskundige

J. Verveen, student

Secretaris

I.M. Gies Broesterhuizen

INHOUDSOPGAVE

DEEL 1	1
1. MANAGEMENT SAMENVATTING	1
1.1. Integraal advies	1
1.2. Samenvattende beoordeling	1
2. INLEIDING	5
2.1. Meerdere opleidingsvarianten, alleen audit voltijd	5
3. KARAKTERISTIEK VAN DE OPLEIDING	7
4. VORIGE ACCREDITATIE	9
DEEL 2	11
5. ONDERWERPEN EN FACETTEN NVAO-ACCREDITATIEKADER	11
1. Doelstellingen opleiding	11
Facet 1.1. Domeinspecifieke eisen	11
Facet 1.2. Niveau: bachelor	14
Facet 1.3. Oriëntatie hbo	16
2. Programma	17
Facet 2.1. Eisen hbo	17
Facet 2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma	20
Facet 2.3. Samenhang programma	23
Facet 2.4. Studielast	25
Facet 2.5. Instroom	27
Facet 2.6. Duur	28
Facet 2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud	29
Facet 2.8. Beoordeling en toetsing	31
3. Inzet van personeel	33
Facet 3.1. Eisen hbo	33
Facet 3.2. Kwantiteit personeel	34
Facet 3.3. Kwaliteit personeel	36
4. Voorzieningen	38
Facet 4.1. Materiële voorzieningen	38
Facet 4.2. Studiebegeleiding	39
5. Interne kwaliteitszorg	41
Facet 5.1. Evaluatie resultaten	41
Facet 5.2. Maatregelen tot verbetering	43
Facet 5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld	45
6. Resultaten	46
Facet 6.1. Gerealiseerd niveau	46
Facet 6.2. Onderwijsrendement	48
6. OORDEELSCHEMA	51
7. BIJLAGEN	53
BIJLAGE I Programma en gesprekspartners	55
BIJLAGE II Kwantitatieve gegevens van de opleiding	57
BIJLAGE III Curricula Vitae en onafhankelijkheidsverklaringen	59
BIJLAGE IV Werkwijze, beoordelingsprocedure en beslisregels	65
BIJLAGE V Geraadpleegde documenten	69

DEEL 1

1. MANAGEMENT SAMENVATTING

1.1. Integraal advies

Hobéon Certificering adviseert de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) de hbo-bacheloropleiding Facility Management, verzorgd door Hogeschool Utrecht, croho-nummer 34500 in haar voltijdvariant en locaties te accrediteren.

Dit advies wordt in dit rapport gefundeerd.

Algemene gegevens

Naam van de instelling:	Hogeschool Utrecht
Naam van de opleiding:	Facility Management
Variant van de opleiding:	Voltijd
Locatie van de opleiding:	Amersfoort

Naam VBI:	Hobéon Certificering b.v.
Datum visitatie:	21 september 2010
Datum adviesrapport:	13 december 2010

Beoordelingskader

Het bij het onderzoek gehanteerde beoordelingskader is het 'Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs Nederland' (14 februari 2003).

Samenstelling auditteam

Het auditteam bestond uit de volgende personen:

- **drs. W.G. (Willem) van Raaijen, voorzitter**, is lead-auditor en heeft inmiddels een groot aantal audits in het kader van accreditatie geleid binnen verschillende domeinen.
- **drs. L.H.M. (Leo) Laanen, vakdeskundige**, is directeur en oprichter van het organisatieadviesbureau en opleidingscentrum IFMEC, dat sinds 1986 gespecialiseerd is in Facility Management. Ook publiceert dhr. Laanen op het gebied van resource- en servicemanagement, is hij professor invitado bij ESERP te Barcelona en Madrid en lid van verdienste bij de CSEDOHC in Spanje.
- **ing. P.D. (Paul) Trumpie CFM, MRICS, werkvelddeskundige**, is directeur bij Trumpie Management B.V., een adviesbureau op het gebied van vastgoed, huisvesting en facility management inclusief training en coaching op deze vakgebieden. Daarnaast is hij directeur Amsterdamsche Coöperatieve Woningvereniging 'Samenwerking' BA.
- **J. (Judith) Verveen, studentlid**, is vierdejaars student Facility Management aan de Hanzehogeschool in Groningen.
- **I.M. (Inge) Gies Broesterhuizen, secretaris**, verricht werkzaamheden voor Hobéon Business Consult en is actief op het gebied van instroomonderzoeken bij Hobéon Management Consult. Als secretaris bij Hobéon Certificering is zij betrokken bij diverse accreditatietrajecten in het hoger onderwijs.

Zie voor uitgebreide CV's van de leden van het auditteam: Bijlage III.

1.2. Samenvattende beoordeling

Hobéon Certificering baseert het advies tot accreditatie van de opleiding Facility Management op de volgende overwegingen:

Algemeen beeld

Het auditteam heeft een stevige, in een gedegen historie verankerde opleiding gezien die durf toont door expliciet te kiezen voor een bedrijfskundig profiel. Dit lijkt een redelijk toekomstbestendige keuze te zijn die stap voor stap een goede curriculumvulling krijgt. De opleiding kenmerkt zich door de kleinschaligheid en goede bereikbaarheid van docenten.

Onderwerp Doelstellingen opleiding: voldoende

Het oordeel van het auditteam over alle facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

De opleiding baseert zich op het landelijke opleidingsprofiel welke in 2005 door het samenwerkingsverband bacheloropleidingen Facility Management (LOOFD) is ontwikkeld op basis van het landelijke domeinprofiel van Bachelor of Business Administration. De opleiding heeft met ingang van het schooljaar 2010-2011 de ambitie om studenten op te leiden tot Young Facility Management Professional. Deze breed inzetbare professional kan beheersprocessen plaatsen in de totale organisatiecontext en is daarmee sparringspartner voor functionarissen van andere bedrijfsprocessen. De opleiding kiest bewust voor een brede bedrijfskundige aanpak om de niveaubepaling te garanderen.

Het landelijke opleidingsprofiel is eind 2005 door relevante (inter)nationale werkveldorganisaties, instellingen, vertegenwoordigers van het wetenschappelijk onderwijs en onderzoek aantoonbaar en in samenspraak opgesteld en gevalideerd. Bij de totstandkoming van het eigen opleidingsprofiel waren onder andere leden van de eigen beroepenveldcommissie, een werkveldexaminator en de toenmalige lector betrokken. Bij de ontwikkeling van de opleidingscompetenties heeft de opleiding de Dublin Descriptoren en de kernkwalificaties van de hbo-bachelor als uitgangspunt genomen.

Tijdens de audit heeft het auditteam kunnen vaststellen dat een afgestudeerde hbo-bachelor van de opleiding FM van de Hogeschool Utrecht opleidingscompetenties op het landelijk vastgestelde beroeps- en opleidingsprofiel beheerst en dat de regionale inkleuring door de invulling van de afstudeerrichtingen Real Estate & Makelarij en Toerisme & Vrije Tijd naast de afstudeerrichting Facility Management doorwerkt in de doelstellingen en de inhoudelijke profilering van de eindfase van de opleiding. Daarom komt het auditteam tot het oordeel voldoende.

Drie facetten van onderwerp 1 ('Doelstellingen opleiding') worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel gevoegd.

Onderwerp Programma: voldoende

Het oordeel van het auditteam over alle facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

De opleiding biedt door de interactie met de beroepspraktijk een actueel programma en zorgt, door het centraal stellen van de beroepspraktijk in elke onderwijseenheid, er goed voor dat studenten kennis en vaardigheden ontwikkelen die zij nodig hebben in de beroepspraktijk. Voor de kennisontwikkeling gebruikt de opleiding vakliteratuur die actueel en relevant is en materiaal dat direct afkomstig is uit de beroepspraktijk. Tijdens de lessen maakt de opleiding gebruik van een mix aan werkvormen waarmee de student generieke en specifieke beroepsvaardigheden kan oefenen.

In het programma heeft de opleiding per onderwijseenheid duidelijk vermeld aan welke competentie wordt gewerkt en welk gedrag de student op welk niveau moet tonen met behulp van prestatie-indicatoren en de daarbij benodigde kennis, inzicht en vaardigheden. Dit toetst en beoordeelt de opleiding vervolgens op een adequate, transparante en betrouwbare wijze met behulp van verschillende toetsvormen. De kwaliteit van de toetsen wordt door de opleiding onder andere via een toetscommissie en het werkveld als actieve beoordelaar.

De horizontale en verticale samenhang wordt geborgd door het leerlijnenmodel. Daarnaast is de toenemende complexiteit van opdrachten en de steeds meer integrale benadering van deze beroepsproducten ook van positieve invloed op de samenhang van het programma.

De opleiding zorgt ervoor dat de studielast redelijk is en de studievoortgang optimaal verloopt. Dat doet zij door evenwichtige verdeling van de stof, door duidelijke cursusbeschrijvingen, studiebegeleiding bij een toenemende zelfstandigheid en zelfsturing van de student en daaraan verbonden een afnemende contactintensiteit, voldoende voor dat de studielast

De opleiding biedt instromende studenten een gemeenschappelijke propedeuse en mogelijkheden tot het verkrijgen van vrijstellingen. Daarnaast biedt de opleiding in het eerste blok van het tweede jaar een stevige body of knowledge aan studenten toegespitst op Facility Management als voorbereiding op de stage en keuze voor een afstudeerrichting.

Het auditteam is van mening dat het programma van de opleiding voldoet aan de hbo-eisen en dat de opleiding de eindkwalificaties in het programma heeft geconcretiseerd. Ook vertoont het programma samenhang, is het voor alle soorten studenten studeerbaar en sluit het qua vorm en inhoud goed aan bij de kwalificaties van de instromende studenten. Het didactische model is in lijn met de doelstellingen en verdient nog verdere verdieping en implementatie. Als laatste heeft het auditteam waargenomen dat studenten (nadat de problemen in de startfase van de gemeenschappelijke propedeuse door de opleiding waren opgelost) en het werkveld tevreden zijn over de opzet en inhoud van het programma. Wel doet het auditteam de suggestie dat de opleiding verdere participatie van docenten aan het lectoraat en/of de kenniskring structureel aandacht zou kunnen geven en dat de opleiding meer consistentie in de vastlegging van de argumentatie voor de beoordeling van de duo-afstudeerscripties brengt. Daarom komt het auditteam tot het oordeel voldoende.

Onderwerp Inzet van personeel: voldoende

Het oordeel van het auditteam over alle facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

De opleiding zet goed gekwalificeerd en deskundig personeel in, dat goed op elkaar is ingespeeld. Docenten kunnen met name door docentstages een goede verbinding leggen tussen de opleiding en de beroepspraktijk. Daarnaast opereren de docenten actief binnen een uitgebreid professioneel relatienetwerk, waardoor zij op de hoogte blijven van actuele ontwikkelingen in het werkveld. Ze maken hier vervolgens aantoonbaar gebruik van in het onderwijsprogramma en zijn op deze manier ook actief betrokken bij de ontwikkeling van het curriculum.

De opleiding besteedt veel aandacht aan het functioneren van de docenten via 'resultaatgericht werken'-gesprekken (RGW-gesprekken) en stelt extra uren voor deskundigheidsbevordering ter beschikking voor gezamenlijke en individuele scholing. Docenten zijn op deze manier voortdurend bezig met hun eigen ontwikkeling.

Verschillende tijdelijke werkdrukverzwarende factoren, zoals de invoering van de gemeenschappelijke propedeuse, de invoering van de verschillende afstudeerrichtingen en de verhuizing, hebben ervoor gezorgd dat de werkdruk de laatste jaren door docenten hoger werd ervaren. De opleiding verwacht dat de werkdruk het komende jaar zal verminderen door ingezette verbetermaatregelen als een cursus Time-management en Coaching.

Het auditteam is van mening dat het personeel voldoet aan de hbo-eisen waarbij docenten een goede verbinding leggen tussen de opleiding en de praktijk. De opleiding beschikt ondanks de werkdruk over voldoende personeel om de opleiding van de gewenste kwaliteit te voorzien.

Studenten zijn zeer tevreden over de kleinschaligheid van de opleiding en de bereikbaarheid van docenten. Het auditteam daarbij heeft de opleiding er wel op gewezen dat de komst van nieuwe docenten de kleinschaligheid en de bereikbaarheid van docenten zou kunnen aantasten. Daarom komt het auditteam tot het oordeel voldoende.

Twee facetten van onderwerp 3 ('Inzet van personeel') worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel gevoegd.

Onderwerp Voorzieningen: voldoende

Het oordeel van het auditteam over beide facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

De ruimtelijke en de algemene en opleidings specifieke voorzieningen zijn in het nieuwe gebouw meer dan voldoende geoutilleerd. Het gebouw is open en transparant en gericht op het hedendaagse hoger onderwijs. De opvattingen over leren en werken waarbij 'ontmoeten' op alle niveaus het thema is, genaamd 'Het Nieuwe Werken', zijn herkenbaar. De opleiding beschouwt het excelleren t.a.v. faciliteiten als een verplichting naar haar studenten en haar omgeving. Persoonlijke aandacht en betrokkenheid, korte lijnen, aanspreekbaar zijn en anderen durven en willen aanspreken zijn kernwaarden. Door toegang tot een mediatheek met multimediaal aanbod (Learning Centre), kunnen studenten de benodigde FM-onderzoeksvaardigheden ontwikkelen. Studieloopbaanbegeleiding is een doorlopend onderdeel van het vierjarige onderwijsprogramma en heeft een formeel karakter. Studenten worden op een adequate wijze geïnformeerd over het opleidingsprogramma, de begeleiding en de studievoortgang via o.a. de studiegids, cursushandleidingen en het intranet (SharePoint).

Het auditteam is van mening dat de voorzieningen in het nieuwe gebouw en door 'Het Nieuwe Werken' toereikend zijn om het programma te realiseren. Studenten zijn met name tevreden over de infobalie, die een veilige en vertrouwde buffer voor studenten vormt voor allerlei vragen. Tijdens de auditdag heeft het auditteam geconstateerd dat de studenten nu tevreden zijn over de studieloopbaanbegeleiding en de informatievoorziening. Daarom komt het auditteam tot het oordeel voldoende.

Beide facetten van onderwerp 4 ('Voorzieningen') worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel gevoegd.

Onderwerp Interne kwaliteitszorg: voldoende

Het oordeel van het auditteam over alle facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

De opleiding evalueert regelmatig op zowel hogeschoolbreed als opleidings specifiek niveau de kwaliteit van het programma door het gebruik van de FEM-Cockpit, het functioneren van de docenten en de organisatie van het onderwijs. Dit doet ze zowel via schriftelijke enquêtes, als via gesprekken met studenten, docenten en vertegenwoordigers van het werkveld. Daar waar nodig of gewenst treft de opleiding aantoonbaar verbetermaatregelen.

De opleiding informeert de docenten en studenten over de uitkomsten van de evaluaties en de geplande en genomen verbetermaatregelen. De studenten, docenten en het werkveld worden voldoende bij de kwaliteit van de opleiding betrokken. Dit gebeurt zowel via formele overlegmomenten met o.a. de opleidingscommissie, klankbordgroep, het docententeam, de beroepenveldcommissie als via de vele informele contacten.

Het auditteam is van mening dat de faculteit aantoonbaar waarborgt dat de PDCA-cyclus goed doorlopen wordt. De opleiding voert een verbeterbeleid en neemt aantoonbaar actie waar dat nodig is. Op dit moment heeft de opleiding geen actieve studenten in de Gemeenschappelijke opleidingscommissie. Het auditteam vindt het wel wenselijk dat een FM-student daarin zitting neemt. Daarom komt het auditteam tot het oordeel voldoende.

Twee facetten van onderwerp 5 ('Interne kwaliteitszorg') worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel gevoegd.

Onderwerp Resultaten: voldoende

Het oordeel van het auditteam over beide facetten van dit onderwerp is positief. De volgende overwegingen hebben tot dat oordeel geleid.

De opleiding borgt met diverse instrumenten, dat de studenten die afstuderen het gewenste hbo-niveau behalen. Aan de hand van het proces en het eindrapport van de afstudeerperiode en de presentatie en verdediging van de resultaten wordt getoetst of de student alle competenties op het vereiste niveau heeft gerealiseerd. In het eindgesprek vindt de afsluitende beoordeling plaats. De eindbeoordeling is objectief doordat zowel een interne als externe beoordelaar als een toezichthouder betrokken wordt bij het afstudeerproces. Door de introductie van de gemeenschappelijke propedeuse vertoonden de propedeuserendementcijfers tijdelijk een daling en was de uitval hoger. Door een versterking van de beroepsgerichtheid en FM-specifieke context in het programma is dit opgelost.

Het auditteam is van mening dat het gerealiseerde niveau over het algemeen van onmiskenbaar hbo-niveau is. Daarnaast heeft het auditteam geconstateerd dat de kwaliteit van deze afstudeerprojecten bewaakt wordt door de examencommissie en geëvalueerd door de docenten en werkveldexaminatoren. Daarnaast heeft de opleiding aantoonbaar diverse maatregelen genomen om de rendementen te verbeteren. Daarom komt het auditteam tot het oordeel voldoende.

Een facet van onderwerp 6 ('Resultaten') worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel gevoegd.

2. INLEIDING

Functie van het rapport

Het onderhavige rapport bevat het advies aan de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) dat door Hobéon Certificering als Visiterende en Beoordelende Instantie is opgesteld ten behoeve van de accreditatie van de hbo-bacheloropleiding Facility Management, verzorgd door Hogeschool Utrecht, croho-nummer 34500. De opleiding wordt aangeboden in de variant voltijd.

De basis voor het onderzoek van Hobéon Certificering werd gevormd door de Management Review en de daarbij behorende onderliggende documenten. Het bij het onderzoek gehanteerde beoordelingskader is geweest Hobéon Beoordelingskader Bachelor 2009.

De audit

De audit heeft plaatsgevonden op 21 september 2010. Het programma van de audit is opgenomen in Bijlage I. Het auditteam werd gevormd door drs. W.G. van Raaijen, drs. L.H.M. Laanen, ing. P.D. Trumpie CFM, MRICS, J. Verveen en I.M. Gies Broesterhuizen. De in dit team aanwezige expertise is in onderstaand schema zichtbaar.

	werkveld	vak / discipline	onderwijs	kwaliteits-zorg /audit	student-perspectief
voorzitter drs. W.G. van Raaijen			X	X	
vakdeskundige drs. L.H.M. Laanen	X	X			
werkvelddeskundige ing. P.D. Trumpie CFM, MRICS	X				
student J. Verveen					X
secretaris I.M. Gies Broesterhuizen				X	

Tabel 1 Het auditteam

2.1. Meerdere opleidingsvarianten, alleen audit voltijd

In het accreditatietraject van de hbo-bacheloropleiding Facility Management wordt alleen de voltijdvariant beoordeeld. De deeltijdvariant heeft sinds 1 juli 2008 geen nieuwe instroom meer en wordt tot 31 december 2011 afgebouwd. Op 31 december 2011 verloopt ook de accreditatie van de deeltijdvariant.

3. KARAKTERISTIEK VAN DE OPLEIDING

Historie opleiding en positie binnen Hogeschool Utrecht

Een paar maanden na de visitatie in 2004 werd Hogeschool Dierenoord in Wageningen opgeheven en werd de opleiding Facility Management gesplitst in twee croho-geregistreeerde opleidingen. De ene helft werd ondergebracht bij de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en de andere bij Hogeschool Utrecht (HU). De opleiding ging naast de opleidingen Management, Economie en Recht, Logistiek en Economie, Business Management en de Internationale Business Management Studies deel uitmaken van het Instituut for Business Administration (BA) van de Faculteit Economie en Management (FEM). Als enige opleiding van het instituut BA is Facility Management gevestigd in Amersfoort.

Opleidingsprofiel

In de opleiding is de beroepspraktijk richting- en maatgevend voor het onderwijs. In een vierjarig traject worden studenten opgeleid tot Young Facility Management Professional. Externe oriëntatie en de organisatie van voorzieningen zijn volgens de opleiding sterke punten.

De competenties van de opleiding FM zijn vanaf 2008-2009 identiek aan de negen competenties van het landelijke opleidingsprofiel van de bacheloropleiding Facility Management, die in 2005 door het Landelijke Opleidingsoverleg van de bacheloropleidingen Facility Management (LOOFD) is ontwikkeld. Met dit opleidingsprofiel sluit het LOOFD en daarmee ook de opleiding FM zich aan bij het landelijke domeinprofiel van Bachelor of Business Administration. De negen competenties van het landelijke opleidingsprofiel bestaan uit de acht domeincompetenties van Bachelor of Business Administration en één specifieke Facility Managementcompetentie die door de opleiding FM is toegevoegd.

Blauwdruk van het programma

De opleiding Facility Management wordt aangeboden als voltijdopleiding, heeft een vierjarig programma en kent een major-minorstructuur. In de vorm van projecten staat de beroepspraktijk centraal.

Jaar	FM
1	Studenten van de FEM volgen m.i.v. 2008-2009 in de eerste twee periodes een gemeenschappelijk onderwijsprogramma. Daarna volgen studenten twee periodes een onderwijsprogramma van het Instituut BA. Aan het einde van het eerste jaar maken studenten de definitieve keuze voor Facility Management.
2	In het 2 ^e jaar wordt gekozen voor een van de drie specialisaties: Facility Management, Real Estate & Makelarij en Toerisme & Vrije Tijd. Vervolgens wordt in de tweede en derde periode via een stage in de gekozen specialisatierichting ervaring opgedaan in het werkveld.
3	Het eerste half jaar staat in het teken van de gekozen afstudeerrichting. In de derde en vierde periode volgen studenten twee integrale projecten.
4	Het vierde jaar staat in het teken van de minor en het opdoen van ervaring in het werkveld door middel van een afstudeeropdracht in de gekozen specialisatierichting.

Tabel 2 Blauwdruk van het programma

Studentenpopulatie

De voltijdopleiding Facility Management wordt sinds september 2010 aangeboden in Amersfoort en heeft op dit moment 377 voltijdstudenten. In 2009 had de opleiding FM (van HU) een marktaandeel in Nederland van 9 procent.

4. VORIGE ACCREDITATIE

Hieronder volgen de conclusies uit het vorige accreditatietraject en hoe de opleiding die gehandhaafd heeft.

De visitatie van de opleiding Facility Management (in Wageningen) vond plaats op 17 en 18 mei 2004 door de VBI NQA. Een aanvullende visitatie (in Amersfoort) vond op 13 mei 2005 plaats. Alle onderwerpen in het NVAO-besluit kregen het oordeel voldoende. De opleiding heeft geen bijzondere sterke punten en er zijn ook geen aandachtspunten en/of aanbevelingen gedaan tot verbeteringen.

De NQA maakt in haar visitatierapport wel een onderscheid in de beoordeling van de opleiding Facility Management. Het onderwerp 'Interne kwaliteitszorg' beschouwt de NQA als excellent. Daarbij wordt de volgende argumentatie gegeven: "Diedenoort-FM beschikt over een adequaat en goed werkend systeem van interne kwaliteitszorg. Zij voert op gezette tijden evaluaties uit over alle aspecten van de opleiding. Bij deze evaluaties zijn medewerkers, alumni, studenten en het afnemende beroepenveld van de opleiding actief betrokken. De uitkomsten ervan vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen."

Tijdens de vorige accreditatie is gebleken dat de opleiding zijn medewerkers, alumni, studenten en het beroepenveld nog steeds in een actieve rol betreft bij de evaluaties. Ook beschikt de Hogeschool Utrecht over een ander, weliswaar ook adequaat en goed werkend systeem van interne kwaliteitszorg: De FEM-Cockpit (zie onderdeel 4 'Voorzieningen').

Ook aan het facet 'Gerealiseerd eindniveau' kent de NQA de beoordeling excellent toe. In het NVAO-besluit werd hier het volgende over geschreven: "De eindkwalificaties die de studenten tijdens hun studie realiseren, zijn volgens het panel in overeenstemming met de beoogde eindkwalificaties en van hoog niveau. Alumni getuigden dat ze na hun studie welkom waren op de arbeidsmarkt en goed functioneerden in de beroepspraktijk. Leden van de beroepenveldcommissie en het adviescollege voor de examens bevestigden dat.

Tijdens de audit is gebleken dat alumni nog steeds tevreden zijn over het gerealiseerde eindniveau van de opleiding. Na het eerste jaar van het invoeren van de gemeenschappelijke propedeuse zijn de rendementen en is de tevredenheid van studenten echter iets gedaald. De aanloopproblemen zijn inmiddels opgelost (zie onderdeel 6 'Rendementen').

DEEL 2 OORDEEL OP FACETNIVEAU

5. ONDERWERPEN EN FACETTEN NVAO-ACCREDITATIEKADER

1. Doelstellingen opleiding

Facet 1.1. Domeinspecifieke eisen

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ 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) |
|---|

Oordeel: Goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Beroepsprofiel

Het auditteam heeft vastgesteld dat de hbo-bacheloropleiding Facility Management (afgekort FM) zich baseert op het beroepsprofiel dat door het werkveld wordt gehanteerd. De opleiding leidt studenten op tot Bachelor of Business Administration. De opleiding heeft daarnaast met ingang van 2010-2011 de ambitie om studenten op te leiden tot Young Facility Management Professional. Dit is niet alleen een facility manager, maar een breed inzetbare professional, die de beheersprocessen kan plaatsen in de totale organisatiecontext en daarmee sparringspartner is voor functionarissen van andere bedrijfsprocessen. De opleiding kiest bewust voor een brede bedrijfskundige aanpak om deze gekozen niveaubepaling te kunnen garanderen. Al eerder heeft de opleiding gekozen om in dit kader het aantal afstudeerrichtingen te verbreden. Naast Facility Management wordt nu ook Real Estate & Makelarij en Toerisme & Vrije Tijd aangeboden (tevens als minor te volgen). In het voorjaar 2010 heeft de opleiding een notitie opgesteld waarin ze haar huidige visie op het beroep koppelt aan ontwikkelingen in het beroep.

De beginnende beroepsbeoefenaar

De opleidingscompetenties worden aangeboden op drie verschillende competentieniveaus. De opleiding heeft duidelijk vastgelegd op welk niveau de student de competenties uiteindelijk moet beheersen (zie facet 2.2.):

- Niveau I (na de propedeuse): Oriënterend, kennisverwervend, observerend, handelend, herkennen en benoemen.
- Niveau II (na de hoofdfase): Analyserend, plannend, vergelijken, verbeteren, zelfevaluerend handelen.
- Niveau III (na de afstudeerfase), de reflecterende professional: Helikopterview, standpuntbepalend, visievorming, alternatieven overwegend, keuzes verantwoorden, zowel individueel als in overleg met anderen vakbekwaam handelend.

Doordat de opleiding meer expliciet met de Dublin Descriptoren is gaan werken (zie onderdeel 2), spelen de niveau-indicaties in 2009-2010 een meer impliciete rol. Gezien de toepasbaarheid ervan bij het opstellen van leerdoelen gaat de opleiding ze weer meer expliciet gebruiken.

Validatie door het beroepenveld

Het landelijke opleidingsprofiel is eind 2005 door relevante (inter)nationale werkveld-organisaties, instellingen, vertegenwoordigers het wetenschappelijk onderwijs en onderzoek aantoonbaar en in samenspraak opgesteld en gevalideerd.

Opleidingsprofiel

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding Facility Management van Hogeschool Utrecht haar opleidingscompetenties van de voltijdvariant baseert op het landelijke, door het LOOFD vastgestelde opleidingsprofiel bestaande uit negen competenties:

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

Deze negen competenties zijn, zoals gezegd, gebaseerd op acht competenties van het landelijke domeinprofiel van de Bachelor of Business Administration verbijzonderd naar prestatie-indicatoren voor het beroep Facility Manager (op haar beurt mede gebaseerd op het eigen opleidingscompetentieprofiel van 2004) en daaraan is één specifieke Facility Managementcompetentie toegevoegd. Bij de totstandkoming waren zes vertegenwoordigers van de opleiding FM van Hogeschool Utrecht betrokken, waaronder leden van de beroepenveldcommissie (BVC), een werkveldexaminator, de toenmalige lector en de opleidingsmanager. Het landelijke opleidingsprofiel vormt de basis van het curriculum van de opleiding FM.

Tijdens de audit heeft het auditteam kunnen vaststellen dat een afgestudeerde hbo-bachelor van de opleiding FM van de Hogeschool Utrecht opleidingscompetenties op het landelijk vastgestelde beroeps- en opleidingsprofiel beheerst en dat de regionale inkleuring door de invulling van de afstudeerrichtingen Real Estate & Makelarij en Toerisme & Vrije Tijd doorwerkt in de doelstellingen en de inhoudelijke profilering van de eindfase van de opleiding. Het thema 'Hospitality' loopt parallel aan het programma met accenten op cursusniveau. De eindkwalificaties zijn hierdoor werkvelddekkend en corresponderen ten minste met het niveau van de kerntaken van de beginnende beroepsoefenaar. Het auditteam zou zich kunnen voorstellen dat 'Hospitality' sterker gepositioneerd wordt bij de verdere ontwikkeling van het opleidingsprofiel.

De eindkwalificaties zijn werkvelddekkend en corresponderen ten minste met het niveau van de kerntaken van de beginnende beroepsoefenaar. Ook de invoering van de gemeenschappelijke propedeuse sluit aan bij de strategische profilering dat studenten worden opgeleid tot een facility manager als breed inzetbare professional.

Validatie door vakgenoten

In het LOOFD nemen naast de opleidingsmanager van Hogeschool Utrecht de volgende hogescholen deel: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Haagse Hogeschool, Hanzehogeschool Groningen, Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Zuyd, INHolland, NHTV Facility Management en Saxion Hogescholen. Allen hebben meegewerkt aan de totstandkoming van het landelijke opleidingsprofiel.

Internationale referentie

Het LOOFD heeft, met het oog op internationale herkenbaarheid en vergelijkbaarheid, het nieuwe beroepsprofiel in het Nederlands, Duits en Engels uitgebracht met als uitgangspunt 'Think Global, Act Local'. De opleiding zoekt een concrete positionering in de regio en geeft daarin uitdrukking aan actuele internationale beroepsopvattingen.

Gezien de vooraanstaande FM-positie van Nederland zou het auditteam het zeer wel denkbaar achten als de opleiding die positie gebruikt om richting buitenlandse partners een structurele rol te spelen. Op dit moment past dit echter niet bij de visie van de opleiding. De opleiding is internationaal georiënteerd en past dat toe in de regionale setting.

Onderzoekscompetenties

In de gemeenschappelijke FEM-propedeuse is in elk blok een cursus expliciet gericht op het ontwikkelen van project- en onderzoeksvaardigheden. In de integrale leerlijn worden deze ontwikkelde vaardigheden structureel toegepast en op een toenemend hoger niveau ontwikkeld.

Onderhoud beroeps- en opleidingsprofiel

Eind 2009 heeft het LOOFD besloten om het competentieprofiel te actualiseren. Een FM-docent is lid van de klankbordgroep. In november 2010 wordt de definitieve versie verwacht na validatie door het werkveld. Daarnaast raadpleegt de opleiding alumni en het werkveld over de actualiteit van het beroeps- en opleidingsprofiel. Tijdens de audit wordt door alumni bevestigd dat zij hun mening kunnen geven over de eindkwalificaties van de opleiding. Het beroeps- en opleidingsprofiel wordt dus op regelmatige basis geactualiseerd aan de hand van ontwikkelingen binnen het werkveld en het onderwijs.

Facet 1.2. Niveau: bachelor

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

Oordeel: Goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Toetsing van de eindkwalificaties aan de Dublin Descriptoren

Het auditteam heeft geconstateerd dat de eindkwalificaties waarop de opleiding zich richt, volledig corresponderen met de genoemde landelijke kaders. In het landelijke opleidingsprofiel is in de beschrijving een koppeling gemaakt tussen de opleidingscompetenties en de Dublin Descriptoren, waarmee vastgesteld wordt dat de opleiding FM voldoet aan het internationaal geaccepteerde niveau van de bachelor. Kenmerkende 'hbo bachelor'-elementen zijn expliciet in de doelstellingen van de onderhavige opleiding opgenomen.

De opleiding kiest ervoor om naast de set beroepscompetenties ook de Dublin Descriptoren apart te benoemen als doelstellingen van de opleiding met een eigen specifieke visie daarop waarin ook de generieke hbo-kwalificaties zijn verwerkt. Hieronder volgt de uitwerking van twee Dublin Descriptoren als voorbeeld:

- De Dublin Descriptor 'Kenniss en inzicht' is geplaatst onder de doelstelling dat studenten een brede multidisciplinaire basis verwerken;
 - is toegerust met actuele en multidisciplinaire kennis, inzichten, houdingen en vaardigheden ten einde de taken van een beginnend beroepsbeoefenaar zelfstandig te kunnen uitvoeren;
- De Dublin Descriptor 'Toepassen kennis en inzicht' is geplaatst onder de doelstelling dat studenten 'probleemgericht' leren werken;
 - kan relevante (wetenschappelijke) kennis, inzichten, houdingen en vaardigheden toepassen bij het definiëren, analyseren en oplossen van complexe problemen in de beroepspraktijk.

De verbinding met de Dublin Descriptoren is door de opleiding FM zichtbaar gemaakt in haar competentiematrix, waarin rechtstreeks een relatie tussen de cursussen, de competenties en de Dublin Descriptoren wordt gelegd. In onderstaande figuur is een klein deel van deze competentiematrix als voorbeeld weergegeven. Het betreft de eerste periode in de propedeuse.

Versie dd. 6 April 2010		DUBLIN DESCRIPTOREN vertaald naar HBO kenmerken					COMPETENTIE BBA-FM (1)	BBA DOMEINCOMPETENTIES		
CURSUS	OMSCHRIJVING	Brede, multidisciplinaire basis	Probleemgericht werken	Methodisch en reflectief handelen	Sociaal - communicatieve bekwaamheid	Professionalisering	Initiëren en creëren van facilitaire diensten	Ontwikkelen van een visie	Analyseren van bedrijfsvraagstukken	Toepassen van HRM
Propedeuse										
<i>Periode A</i>										
MPFM-BEDECON1-09	Bedrijfseconomie periode A	X							X	
MPFM-BEDRKUN1-08	Bedrijfskunde periode A	X	X							
MPFM-BERORIE-09	Project Beroepsorientatie	X	X	X	X	X	X			
MPFM-BUSENG-09	Business English Intermediate	X								
MPFM-MARK1-08	Grondslagen marketing periode 101	X	X				X		X	
MPFM-POV1 - 09	Project- en Onderzoeksvaardigheden	X		X						

Figuur 1 Competentiematrix

Door de uitwerking van de Dublin Descriptoren zoals hierboven beschreven en doordat de opleiding meer expliciet is gaan werken met de Dublin Descriptoren (zie competentiematrix) is naar mening van het auditteam goed zichtbaar gemaakt, dat de competenties qua reikwijdte en complexiteit het bachelorniveau zoals beschreven in de Dublin Descriptoren representeren.

Facet 1.3. Oriëntatie hbo

- De eindkwalificaties van de opleiding zijn mede ontleend aan de door (of in samenspraak met) het relevante beroepenveld opgestelde beroepsprofielen en/of beroepscompetenties
 - Een hbo-bachelor heeft de kwalificaties voor het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar in een specifiek beroep of samenhangend spectrum van beroepen waarvoor een hbo-opleiding vereist is of dienstig is

Oordeel: Goed

Oriëntatie hbo

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de overweging, dat de in facet 1.3 benoemde aspecten volledig in facet 1.1 aan de orde zijn geweest en het oordeel derhalve identiek is.

2. Programma

Facet 2.1. Eisen hbo

- Kennisontwikkeling van 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

Oordeel: Voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Kennisontwikkeling

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding FM er goed voor zorgt dat kennisontwikkeling plaatsvindt via vakliteratuur, materiaal uit de beroepspraktijk en via interactie met de beroepspraktijk. Daarnaast doen de studenten via het uitvoeren van onderzoeksopdrachten praktijkkennis op.

Vakliteratuur

Nadere analyse van het programma laat zien, dat kennisontwikkeling van studenten gedurende de opleiding plaatsvindt via het bestuderen en bespreken van actuele en relevante Nederlands- en Engelstalige vakliteratuur.

Studenten hebben via de bibliotheek/mediatheek van Hogeschool Utrecht en via online databanken toegang tot vakgerelateerde boeken en tijdschriften (Zie hierover verder facet 4.1.).

Materiaal uit de beroepspraktijk

Kennisontwikkeling van studenten vindt plaats aan de hand van aan de beroepspraktijk gerelateerd studiemateriaal waaronder wetenschappelijke artikelen, vakbladen en internationale/interculturele studiestof.

In de integrale leerlijn wordt tijd besteed aan projectonderwijs, waaronder casussen en opdrachten uit de beroepspraktijk al dan niet in opdracht van externe organisaties.

In de conceptuele leerlijn en de vaardighedenleerlijn komt de student vooral door het gebruik van actuele casussen in aanraking met de beroepspraktijk.

De opleiding benut mogelijkheden voor projecten die ontstaan vanuit de eigen bedrijfsvoering, bijvoorbeeld de facilitering van de nieuwbouw in Amersfoort (zie facet 4.1).

Daarnaast worden door de commissie Regionale Bedrijfsbezoeken excursies georganiseerd en doen studenten minimaal een stage en een afstudeeropdracht in de beroepscontext.

Interactie met de beroepspraktijk

Het auditteam is van mening dat de opleiding door de interactie met de beroepspraktijk via stagebegeleiders, BVC, externe opdrachtgevers, leverancier van contextrijke opdrachten in en uit de beroepspraktijk, gastdocenten, freelancers en werkveldexaminatoren er goed voor zorgt, dat het programma actueel is en blijft.

Toegepast onderzoek

Vier jaar heeft de opleiding geparticipeerd in het lectoraat FM Innovation. In deze periode hebben diverse studenten en een docent onderzoek gedaan bij het lectoraat. Het lectoraat paste echter niet bij de strategische keuze van de HU dat lectoren zich in een interdisciplinaire omgeving en zich rond massa en focus moeten begeven. Het lectoraat is daarom niet voortgezet.

De opleiding is inmiddels aangehaakt bij het lectoraat Organiseren en Innoveren. Het lectoraat gaat de opleiding ondersteunen bij het ontwikkelen van een cursus 'Innoveren'. Per september 2010 nemen twee docenten en daarnaast ook studenten deel aan dit lectoraat. Ook zijn initiatieven genomen om een lectoraat Locatiebereikbaarheid binnen INNBus, het kennisinstituut van de FEM, te starten aansluitend bij de minor Locatiebereikbaarheid. Afhankelijk van de uitkomsten van diverse besluitvormingsprocessen zal dit lectoraat eigenstandig of als thema worden gepositioneerd onder het lectoraat Organiseren en Innoveren. Het auditteam doet de suggestie dat de opleiding verdere participatie van docenten aan een lectoraat en/of kenniskring structureel aandacht zou kunnen geven, bijvoorbeeld in de vorm van een LOOFD-overstijgend lectoraat samen met andere FM-opleidingen die veelal met zelfde vraagstukken kampen.

Actualiteit van het programma

Het auditteam is van mening dat de opleiding er goed voor zorgt, dat het programma actueel is en blijft. De opleiding doet dit o.a. als volgt:

- De docenten houden ontwikkelingen in het vak en beroep bij door docentstages, door het bijhouden van literatuur en door contacten met de praktijk zoals stagebiedende organisaties, gastdocenten, freelancers en werkveldexaminatoren.
- De BVC informeert de opleiding over de ontwikkelingen in het werkveld en adviseert hoe deze ontwikkelingen kunnen worden vertaald in het curriculum. De BVC bestaat uit vijftien ervaren managers, adviseurs en experts uit diverse sectoren van Facility Management, zowel uit commerciële, niet-commerciële en wetenschappelijke organisaties. Tijdens de audit wordt de diversiteit van de samenstelling en de actieve rol bij het aandragen van (inter)nationale ontwikkelingen van de BVC bevestigd. Leden van de BVC moeten voldoen aan het competentieprofiel BVC en hun ervaring beslaat de volledige breedte van het vakgebied.
- De afstudeerrichtingen en de eigen minoren worden in samenspraak met de BVC en de werkveldexaminatoren vormgegeven.
- Jaarlijks vinden er bijeenkomsten plaats waarin externe examinatoren en docenten samen afstudeerrapporten beoordelen en bespreken. Op deze wijze weet de opleiding wat voor het beroepenveld van belang is en is er een extra inbedding van het beroepenveld in de opleiding.
- In overleg met de BVC heeft de opleiding haar visie en plannen t.a.v. internationalisering herzien. Het accent komt te liggen op de bewustwording van internationale betrekkingen en verhoudingen en het besef dat de hedendaagse beroepsoefenaar daarbinnen moet kunnen functioneren als FM-professional ('Think Global, Act Local'). In het plan 'Internationalisering' worden internationale ontwikkelingen uitgewerkt, en wat deze ontwikkelingen (regionaal) betekenen en welke activiteiten de opleiding gaat ondernemen.
- Als scriptiebegeleider zijn meerdere docenten betrokken bij de masters European FM en Real Estate Management die in een consortiumverband (Hogeschool Utrecht, Saxion Hogescholen en Hogeschool Zuyd) worden aangeboden onder verantwoordelijkheid van de University of Greenwich London. De ervaringen die docenten opdoen, zijn meegenomen in het bacheloronderwijs bij de inrichting van de onderzoeksleerlijn. Er worden voorbereidingen getroffen om docenten ook les te laten geven binnen de masters.

Het auditteam merkt tijdens de audit de enthousiaste en actieve houding van docenten ten aanzien van het actueel houden van het programma en ziet dit als sterk punt ter bevordering van de kennisontwikkeling binnen de opleiding.

Beroepsvaardigheden

Het auditteam is van mening, dat de opleiding het competentiegerichte onderwijs voorziet van werkvormen waarmee de student getraind wordt in de vereiste generieke en specifieke beroepsvaardigheden. Ook de stage tijdens het tweede studiejaar is van groot belang voor de ontwikkeling van noodzakelijke beroepsvaardigheden.

Oordeel studenten

Eerstejaars geven in de Nationale Studenten Enquête 2009 (afgekort NSE) met een 2,4 waar de norm 3,0 is aan dat ze tijdens de opleiding onvoldoende contact met de beroepspraktijk hebben. Met een 2,8 waar de norm 3,1 is, geven eerstejaars aan dat de opleiding onvoldoende praktijkgericht is. Laterejaars studenten zijn met respectievelijk een 3,2 en een 3,4 wel tevreden over beide onderwerpen.

Uit het NSE 2009 blijkt daarnaast dat alle studenten aangeven dat de opleiding voldoende aansluit bij actuele ontwikkelingen in de praktijk, dat de opleiding een student voldoende voorbereidt op de beroepspraktijk en dat de opleiding voldoende gericht is op de beroepspraktijk.

De mindere tevredenheid van eerstejaars studenten is volgens de opleiding FM te wijten aan de overgang naar een gemeenschappelijke propedeuse. Propedeusestudenten hadden enerzijds nog verwachtingen ten aanzien van FM-specifieke context, anderzijds waren er de nodige startproblemen rondom de inzet en beschikbaarheid van expertise. Diverse verbeteringen zijn doorgevoerd ten aanzien van de gemeenschappelijke propedeuse. De opleiding werkt samen met andere instituten aan de verbetering van de studenttevredenheid m.b.t. de beroepsgerichtheid van met name de propedeuse door inbreng van FM-specifieke context in de verschillende programmaonderdelen. Het auditteam steunt dit voornemen. De opleiding heeft verder een commissie Regionale Bedrijfsbezoeken in het leven geroepen, die bedrijfsbezoeken organiseert.

Facet 2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma

- Het programma is een adequate concretisering van de eindkwalificaties qua niveau, oriëntatie en domeinspecifieke eisen
- De eindkwalificaties zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma
- De inhoud van het programma biedt de studenten de mogelijkheid om de geformuleerde eindkwalificaties te bereiken

Oordeel: Voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Concretisering eindkwalificaties

Het FEM-curriculumcasco bevat het onderwijskundig onderbouwd curriculumformat van de opleiding FM en de ontwikkeling naar het competentiegericht onderwijs. Het programma is opgezet vanuit de te bereiken eindkwalificaties, zoals opgesteld door het LOOFD.

In de competentiematrix, de studiegids (hele studiejaar) en de studiewijzer (per periode) zijn alle negen competenties met leerdoelen en beroepstaken uitgesplitst en gekoppeld aan de afzonderlijke (toetsen van) onderwijsseenheden met studiepunten. De leerdoelen en de beroepstaken zijn richtinggevend voor de onderwijsseenheden en de toetsing daarvan. De competentieniveaus worden bepaald door de complexiteit van de beroepstaak waarbinnen de competentie moet worden getoond, de omvang van het beroepsproduct of de beroepshandelingen die moeten worden gerealiseerd en de mate waarin zelf sturing aan inhoud en aanpak moet worden gegeven.

Het auditteam is van mening dat de opleiding de opleidingscompetenties heeft geconcretiseerd in een overzichtelijke competentiematrix, in de studiegids en de studiewijzer en uit deze documenten blijkt dat de competenties/eindkwalificaties daarmee volledig worden afgedekt.

Vertaling van de eindkwalificaties naar niveaus en leerdoelen

In de cursusgids is het programma uitgewerkt. Per cursus wordt aangegeven aan welke beroepscompetenties die een bijdrage levert. Daarnaast wordt de inhoud van de cursus beschreven, de werkvormen, de tijdsindicatie voor de studielast, deelname-eisen, vrijstellingsmogelijkheden, tentamenvorm en literatuur.

In de cursuswijzer wordt het programmaonderdeel voor de student verder gespecificeerd. Per onderwijsseenheid maakt de opleiding een koppeling tussen de competentie, de leerdoelen en de beroepstaak. Ook worden de onderwerpen 'ingangseisen', 'studiebelastingen' en 'toetsen en beoordelen' nogmaals behandeld. Hieronder volgt een voorbeeld:

Competenties, leerdoelen en beroepstaken

In de cursus Bedrijfseconomie 2 in het propedeusejaar werkt de student aan het verwerven van de volgende FM-kerncompetenties:

- BBA-FM 5 Inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfs- en organisatieprocessen
- BBA-FM 6 Analyseren van financiële en juridische aspecten

De leerdoelen van de cursus zijn de volgende:

- Het verkrijgen van inzicht in het onderdeel 'kosten en kostprijs', waardoor de student in staat is vraagstukken op te lossen op het gebied van kostencalculatie, als hulpmiddel bij het plannen en beheersen van diverse bedrijfsactiviteiten
- Het verkrijgen van inzicht in het kostengedrag en de gevolgen hiervan voor de berekening van het break-evenpoint.
- Het verkrijgen van inzicht in te hanteren basisprincipes bij kostenberekeningen.
- Het kunnen opstellen van kostprijsberekeningen, met name voor wat betreft de toerekening van indirecte kosten aan calculatieobjecten.
- Het verkrijgen van inzicht in (kosten)budgettering als hulpmiddel bij het plannen en beheersen van activiteiten.

Enkele voorbeelden van de beroepstaken van de cursus zijn:

- Het kunnen aangeven van het verschil tussen variabele en vaste kosten.
- Het kunnen analyseren van een kostenstructuur.
- Het kunnen berekenen en toelichten van een break-evenpoint.
- Het grafisch kunnen weergeven van het verband tussen de omvang van de activiteiten, kosten, opbrengst en winst.
- Het kunnen berekenen en toelichten van de veiligheidsmarge.
- Het kunnen bepalen van een indifferentiepunt.
- Het kunnen noemen en toelichten van de veronderstellingen die ten grondslag liggen aan de break-evenanalyse.
- Het kunnen berekenen van een integrale kostprijs.

Per competentie staan dus de beroepstaak, de context, de prestatie en beheersindicatoren, houding, kennis en vaardigheden beschreven.

Naast van de competenties afgeleide leerdoelen, werken studenten ook meer direct aan competentieontwikkeling via slb en via projectonderwijs. Gedurende de vier jaar geeft de student zelf sturing aan de ontwikkeling van de competenties en toont aan hoe hij ze heeft ontwikkeld (portfolio).

Mogelijkheid de geformuleerde eindkwalificaties te behalen

Op basis van de analyse van het onderwijsprogramma is het auditteam van mening, dat studenten wanneer zij het hele programma hebben doorlopen, de geformuleerde eindkwalificaties kunnen behalen. Alle competenties in de diverse studieonderdelen komen aan bod op een steeds hoger niveau.

Internationalisering

Het auditteam is van mening dat de internationale componenten goed in het programma zijn verwerkt, dat verbeterpunten duidelijk staan beschreven in het actieplan en dat de verwerking van deze componenten in het programma door de curriculumcommissie wordt bewaakt.

De opleiding heeft bij haar richtingbepaling zes prestatie-indicatoren als uitgangspunt genomen. Hieronder volgen de prestatie-indicatoren met enkele voorbeelden:

- *Gebruik internationale/interculturele studiestof/cases*
 - Leerlingen uit het vierde jaar organiseren tijdens het project een congres over ontwikkelingen en trends binnen Facility Management met en voor contacten uit het werkveld.
 - Het vak Intercultureel Management is opgenomen in de propedeuse.
- *Gebruik internationale literatuur*
 - Het hierboven genoemde project wordt voorafgegaan door een cursus Internationale Bedrijfsomgeving en Europese Trends uit de conceptuele leerlijn.
 - Daarnaast wordt bij de cursussen 'Management & Organisatie en Strategische huisvestingsmanagement Engelstalige literatuur gebruikt.
- *Frequentie en intensiteit van internationale contacten door studenten en docenten*
 - Internationalisation at home heeft prioriteit. Nederlandse FM-bedrijven opereren in toenemende mate in een internationale context.
- *Mobiliteit van studenten en docenten*
 - Studenten kunnen een minor Study Abroad volgen, bijvoorbeeld een Engelstalige minor aan de Universiteit van Stellenbosch, aan Institutes Supérieur du Commerce in Frankrijk of aan de University of Turku in Finland.
 - Het bureau International Office ondersteunt de studenten bij hun studie in het buitenland.
- *Internationale/interculturele deskundigheidsbevordering van docenten*

De docent met aandachtsgebied 'internationalisering' stelt in overleg met het team een activiteitenplan op en evalueert dit. De curriculumcommissie houdt bij de formulering van ontwikkelopdrachten en accodering van cursuswijzers rekening met internationale componenten in het programma.

Oordeel studenten

Studenten geven in het NSE 2009 aan dat ze tevreden zijn over de inhoud van de opleiding en dat het studiemateriaal van voldoende inhoudelijke kwaliteit is. Daarentegen worden zowel propedeuse- als latere jaars studenten naar hun mening onvoldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van buitenlandstage, onderwijs in het buitenland of een internationale minor. De opleiding heeft daarom als verbetermaatregel het plan 'Internationalisering' opgesteld. Daarnaast organiseert de opleiding nu een 'Wil weg-dag' om studenten te informeren over een buitenlandse stage.

Facet 2.3. Samenhang programma

- **Het studieprogramma is inhoudelijk samenhangend**

Oordeel: Goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Verticale samenhang

Het auditteam is van mening dat het programma een goede verticale samenhang vertoont. Het programma in de hoofdfase kent in de voorbereiding van de opdrachten en in de opdrachten zelf een groeiende moeilijkheidsgraad en een toenemende complexiteit via de zogeheten voorwaardelijke kennis- & vaardigheden (VKV). In de propedeuse zijn de projecten kleiner van omvang dan de hoofdfase. Hierdoor is er meer ruimte om voorwaardelijke (VKV) en ondersteunende (OKV) kennis- en vaardigheden aan te bieden.

De student spiegelt zijn niveau van ontwikkeling tijdens de studie aan de hand van leerdoelen en beroepstaken van elke te verwerven competenties. Enkele voorbeelden van leerdoelen in de cursus Informatiemanagement in het derde studiejaar zijn:

- Je kunt aangeven wat informatiemanagement inhoudt;
- Je kunt een aantal voorbeelden van informatiestromen binnen een organisatie opnoemen;
- Je weet wat het belang is van digitaliseren van informatievoorziening en kunt de consequenties die daaruit voortvloeien benoemen;
- Je bent je bewust van de relatie tussen de ict'er en de fm'er;
- Je kunt aan de hand van beschreven servicedeskprocessen eisen opstellen t.a.v. de aanschaf van een (module) FMIS/ IWMS;

De leerdoelen impliceren een toenemende complexiteit waardoor, door middel van summatieve toetsing, wordt geborgd dat de student zich ontwikkelt tot uiteindelijk een bekwame startende beroepsbeoefenaar.

Horizontale samenhang

De opleiding heeft er ook voor gezorgd dat er horizontale samenhang in het programma is. Het curriculum is opgebouwd conform de kaders van het FEM-curriculumcasco. De onderwijseenheden in het programma zijn per periode weergegeven en elke periode wordt een projectthema aangeboden. Daarnaast zijn de onderwijseenheden in de eerste twee leerjaren uitgesplitst naar vier leerlijnen: integrale leerlijn (werken aan beroepsopdrachten), conceptuele leerlijn (theoretische concepten), vaardigheidsleerlijn (toepassen van theorieën, methoden en technieken) en de slb-leerlijn (reflectie, zelfsturing). In het derde en vierde studiejaar is er sprake van integratieve eenheden van 15 of 30 EC's waarbinnen elementen van leerlijnen zijn te onderscheiden. De leerlijnen worden afgestemd met de projectopdrachten doordat de opleiding projecttaken onderscheidt via ondersteunende kennis- en vaardigheden (OKV).

Bewaken samenhang

Aan de hand van cursusevaluaties, input van docenten, input van studenten uit o.a. het overleg van groepsvertegenwoordigers, de beroepenveldcommissie, werkveldexaminatoren en de freelance docenten die betrokken zijn bij de opleiding regisseert en monitort de curriculumcommissie de opbouw en bijstellingen van het programma. De samenhang wordt op deze manier bewaakt door de curriculumcommissie. Door het uitvoeren van ontwikkelopdrachten volgens een vast format wordt het curriculum bijgesteld.

Samenhang binnen- en buitenschools programma

Externe projecten (stage, afstuderen) worden afgestemd op de 'binnenschoolse' activiteiten door het organiseren van terugkomdagen, tussentijdse evaluaties en feedback na de stage en afstudeeropdracht. In het eerste blok van het tweede leerjaar biedt de opleiding de studenten 'Basis FM' en 'Projectmatig werken' aan.

Hierdoor wordt na de brede gemeenschappelijke propedeuse een stevige body of knowledge neergezet, waardoor studenten in het tweede jaar in staat zijn al op stage te gaan en een keuze te maken voor een van de afstudeerrichtingen. Studenten bevestigen dat de opleiding ervoor zorgt dat ze klaar zijn voor een stage in het tweede leerjaar.

Studenten over ervaren samenhang

Uit het NSE 2009 blijkt dat studenten tevreden zijn over de samenhang in het onderwijsprogramma. De inhoudelijke samenhang wordt in de HBO-Monitor 2008 gewaardeerd met een 7,1 op een tienpuntsschaal.

Facet 2.4. Studielast

- **Het programma is studeerbaar doordat factoren die betrekking hebben op dat programma en die de studievoortgang belemmeren, zoveel mogelijk worden weggelaten**

Oordeel: Voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Studievoortgang

Uit de documentatie blijkt dat de totale studiebelastingen van de voltijdvariant 240 EC's bedraagt. Deze last is verdeeld over vier studiejaar van elk 60 EC's, gelijk aan 1680 uren studie verdeeld over 42 weken. Per periode wordt een programma van 15 EC's aangeboden. De opleiding streeft ernaar de studielast evenwichtig te verdelen over het studiejaar, die verdeeld is in vier periodes van tien weken.

Studielast

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding voldoende maatregelen treft om de studievoortgang te bevorderen. Dit gebeurt o.a. als volgt:

- Er is een vaste indeling, waardoor de student zijn studie evenwichtig kan spreiden over het studiejaar;
- Per onderwijseenheid en dus per periode zijn alle taken helder beschreven in een cursusbeschrijving. De studenten bevestigen dit tijdens de audit. In de cursusgids staat het aantal studiebelastingen per onderwijseenheid aangegeven;
- Studiedrempels zijn een voorwaardelijk studieadvies aan het einde van het eerste jaar, de propedeuse aan het einde van het tweede jaar na inschrijving en ingangseisen voor de stage en het afstudeerproject.
- Een student heeft een studieloopbaanbegeleider met wie de studievoortgang en de eventuele knelpunten besproken kunnen worden.

Contacturen

De opleiding gaat uit van toenemende zelfstandigheid en zelfsturing en daaraan verbonden een afnemende contactintensiteit in de loop van de studie. Contacturen zijn regulier ingeroosterde onderwijsactiviteiten onder leiding van een docent, i.c. hoorcollege, werkcollege, vaardigheidstrainingen en studieloopbaanbegeleiding verdeeld over de verschillende leerlijnen en in diverse werkvormen. De lessen voor de voltijdvariant duren 50 minuten.

Contacturen per week	voltijd
1 ^e leerjaar	20
2 ^e leerjaar	12
3 ^e leerjaar	12
4 ^e leerjaar	Divers

Tabel 3 Contacturen

Studenten over studielast en studeerbaarheid

Uit het NSE 2009 blijkt dat het programma van de student de nodige inspanning vergt, maar zeker studeerbaar is. De studielast is voldoende gespreid en de opleiding is te doen in de tijd die ervoor staat. Studenten geven tijdens de auditdag aan dat ze gemiddelde 30-35 uur per week met hun studie bezig zijn. Zij vinden de opleiding pittig, maar zien dit niet als een probleem. In de HBO-Monitor 2008 waarden de studenten de studeerbaarheid met een 7,4 op een tienpuntsschaal. De door het auditteam bevroegde studenten geven aan dat er best wat meer contacturen zouden mogen zijn. Ook door de verschillende samenstellingen en grote hoeveelheid projectgroepen zijn het samenwerken en het maken van afspraken lastig. Het auditteam is van mening dat de opleiding zorgt voor voldoende contacttijd met de studenten.

Het auditteam raadt de opleiding echter wel aan om het aantal contacturen en de samenstelling van de projectgroepen op aangeven van studenten te heroverwegen, hoewel dit niet noodzakelijk is voor de studeerbaarheid van het programma.

Facet 2.5. Instroom

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

Oordeel: Goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Toelating

De (wettelijke vastgestelde) toelatingseisen voor de opleiding staan vermeld in de OER, op de website van de hogeschool en in voorlichtingsbrochures. Als vooropleidingseis geldt het bezit van een diploma vwo, havo (met wiskunde- en economie-eisen) en een mbo-diploma niveau 4 conform vermelding in de OER.

Bezitters van een buitenlands diploma mogen pas deelnemen aan toetsen met studiepunten of aan examens als het bewijs is geleverd dat ze de Nederlandse taal voldoende beheersen (niveau Nt2, programma II). Studenten die bij de start van de opleiding 21 jaar of ouder zijn en niet voldoen aan de vooropleidingseisen, kunnen worden toegelaten op grond van een toelatingsexamen. Bij een vwo-diploma met het profiel NT, NG of CM zonder Economie, kan bij de FEM deelgenomen worden aan een Economietoets. Bij een voldoende is de persoon toelaatbaar tot de betreffende opleiding.

Studenten die voor studieduurverkortings in aanmerking willen komen, kunnen bij uitzondering vrijstellingen verkrijgen door contact op te nemen met de examencommissie.

Instroom

Het opleidingsprogramma in de propedeuse wordt in het eerste half jaar faculteitsbreed aangeboden en vervolgens een half jaar instituutbreed. Daarmee wordt rekening gehouden met de heterogene instroom en eventuele overstapmogelijkheden naar andere opleidingen binnen de faculteit of het instituut.

Studenten van de voltijdvariant zijn voornamelijk ingestroomd van het mbo, havo of vwo. De opleiding kiest nadrukkelijk voor leren in gemengde groepen qua vooropleiding in de veronderstelling dat studenten met verschillende achtergronden van elkaar kunnen leren. Zowel de opleiding als de studenten geven tijdens de audit aan dat aangepaste lessen voor de verschillende niveaus niet nodig is. De doorstroom vanuit het mbo is volgens de studenten haalbaar.

Studenten over aansluiting vooropleiding

Uit het NSE blijkt dat studenten tevreden zijn over de aansluiting bij hun vooropleiding. Ten aanzien van de voorlichting gaven studenten aan dat ze meer FM-specifieke onderdelen in de propedeuse verwacht hadden te krijgen. De studenten gaven tijdens de audit aan dat de opleiding nu meer FM-specifieke onderdelen aanbiedt in het propedeusejaar. Ook krijgen studenten nu in het eerste blok van het tweede jaar een stevige body of knowledge over Facility Management. De opleiding heeft haar voorlichting aangepast.

Facet 2.6. Duur

- **De opleiding voldoet aan de formele eis (240 studiepunten) m.b.t. de omvang van het curriculum:**
 - **hbo-bachelor: 240 studiepunten**

Oordeel: Voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Duur

Uit de beschrijving van alle onderdelen uit het curriculum (cohorten 2004 t/m 2009) van de opleiding Facility Management blijkt, dat de omvang van de opleiding correspondeert met 240 / 60 EC's. De opleiding voldoet hiermee aan de formele eis met betrekking tot de omvang van het curriculum van een hbo-bacheloropleiding.

Facet 2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud

- **Het didactisch concept is in lijn met de doelstellingen**
- **De werkvormen sluiten aan bij het didactisch concept**

Oordeel: Voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Didactisch concept

Het auditteam is van mening dat het onderwijsconcept van de opleiding in lijn is met de doelstellingen en past bij de opleiding. Docenten hebben meegewerkt aan de opbouw van het curriculum en de invulling en uitwerking van het model. De opleiding wil het aangepaste didactische concept in het schooljaar 2010-2011 verder verdiepen en implementeren. Het auditteam sluit zich hierbij aan.

In het FEM-curriculumcasco staan kaderstellende richtlijnen voor de didactische vormgeving van het FM-curriculum. De richtlijnen zijn geconcretiseerd in een zestal ontwerpeisen voor curricula, waar de opleiding FM bij aansluit:

- Beroepspraktijk centraal;
- Competentiegericht;
- Samenhangend curriculum;
- Sterke leeromgeving;
- Vraaggestuurd;
- Toetsing (toetsbeleid) afgestemd op het competentiegerichte didactische concept.

In het voorjaar 2010 heeft de opleiding haar didactische visie verder geëxpliciteerd t.o.v. de visie van mei 2005.

- Centraal staat leren als actief proces, geïnitieerd aan de hand van opdrachten. Door middel van projectonderwijs worden beroepsresultaten opgeleverd in authentieke, betekenisvolle beroepssituaties.
- De opleiding legt op de niveaus van afzonderlijke cursussen, het curriculum als geheel en de afstudeerprogramma's rekenschap af van de leercyclus van Kolb die het leerproces in de volgende fases onderscheidt: concreet ervaren, waarnemen & overdenken, abstracte begripvorming en actief experimenteren.
- Het onderwijs wordt verzorgd in vier leerlijnen. Elke leerlijn kent zijn eigen leerdynamiek:
 - Conceptuele leerlijn: Verwerving body of knowledge vakgebied, bachelordomein plus major en minor. Kennis en inzicht.
 - Vaardighedenleerlijn: Verwerving generieke en beroepsspecifieke (major) vaardigheden. Kennis en inzicht geïntegreerd.
 - Integrale leerlijn: Professioneel handelen in een (onderwijs)organisatie waarin integrale leeractiviteiten geïntegreerd worden. Verwerving generieke en beroepsspecifieke competenties.
 - Leerlijn slb: Professionele ontwikkeling en bewustwording daarvan. Beroeps- en functieontwikkeling.

Werkvormen

In de opleiding staat leren aan de hand van de realisatie van een of meer beroepsresultaten centraal door middel van het projectonderwijs. De werkvormen en opdrachten zijn zodanig opgezet dat studenten competenties kunnen ontwikkelen, bijvoorbeeld door hoor-, werk- en instructiecolleges voor de theoretisch te behandelen onderdelen en daarnaast individuele en groepsprojecten, spreekuren, vakcursussen of trainingen om de onderzoeksvaardigheden eigen te maken. Begeleidingsgesprekken tijdens de studieloopbaanbegeleiding vinden individueel plaats. Alle werkvormen hebben tot doel de verschillende leerlijnen te ondersteunen.

Studenten over de didactische kwaliteit van de opleiding

Uit het NSE 2009 blijkt dat studenten met een 3,5 op een vijfpuntsschaal tevreden zijn over de afwisseling van werkvormen. Ook geven de studenten aan dat docenten voldoende didactische kwaliteiten hebben.

Facet 2.8. Beoordeling en toetsing

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

Oordeel: Voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Relatie leerdoelen en toetsvorm

De invulling van competentiegericht leren en toetsen is beschreven in het FEM-curriculumcasco Toetsbeleid. Toetsen en beoordelen moeten valide, betrouwbaar, transparant en efficiënt zijn. Aan alle onderwijseenheden liggen competenties ten grondslag die zijn geconcretiseerd in toetsbare leerdoelen. De toetsen en beoordelingen van projecten (checklist beroepsproducten in 'Handleiding Projectonderwijs'), cursussen (gerelateerd aan competenties), praktijkopdrachten (stagechecklist in de 'Stagegids') en afstuderen (beoordelingscriteria in 'Handleiding Afstudeerfase') zijn gerelateerd aan deze leerdoelen. Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding een duidelijke relatie legt tussen de leerdoelen, competenties en de toetsvormen.

Variëteit aan toetsvormen

Toetsing van samenwerking bij projecten vindt plaats door het opstellen van samenwerkingscontracten en het organiseren van 360 graden feedback en peer-assessment. Bij cursussen wordt schriftelijk en mondeling via een presentatie getoetst.

Inzage en feedback

Na elke tentamenperiode is er een georganiseerd inzagemoment waarbij de student de toetsbeoordeling aan de hand van het beoordelingsmodel en de bijbehorende normering kan inzien. Ook kan de student via een heroverwegingsformulier om aanpassingen van het resultaat verzoeken.

Het werkveld als beoordelaar

Het werkveld is op verschillende manieren actief betrokken bij de beoordeling van afstudeerwerkstukken. In de rol van opdrachtgever, werkveldexaminator en toezichthouder. Ook vinden jaarlijks bijeenkomsten plaats waarin werkveldexaminatoren en docenten samen een afstudeerrapport beoordelen en bespreken.

Kwaliteitsborging toetsen en beoordelen

Toetsing is voor de opleiding FM een integraal en richtinggevend onderdeel van het leerproces en heeft een bewijs-, feedback- en selectiefunctie. Het auditteam is van mening dat de opleiding de kwaliteit van het toetsen en beoordelen door de aanwezigheid van mechanismen voldoende heeft geborgd. De kwaliteitsborging vindt o.a. als volgt plaats:

- Het toetsbeleid is verankerd in de OER en uitgewerkt in het faculteitsbreed vastgestelde toetsbeleid.
- In de cursuswijzer heeft de opleiding voor alle betrokkenen de competenties, werkvorm, toetsvorm en toetscriteria inzichtelijk per cursus gemaakt.
- De cyclus 'toetsen en beoordelen' is vastgelegd in het document 'Toetsorganisatie'. De organisatie van toetsing is in handen van het Bureau Onderwijs Zaken.
- Mondelinge (inzagemomenten) op toetsen voor studenten wordt door de opleiding georganiseerd.
- Meeliften wordt voorkomen door bij een onvoldoende voor zijn of haar eigen specifieke onderdeel een onvoldoende te geven voor het hele project.

- Praktijkopdrachten worden geworven en geselecteerd door een acquisitieteam van de opleiding. Goedkeuring van de stageplaats en de daarbij horende stageopdracht vindt plaats door de kerndocentstages. Bij de beoordeling wordt het oordeel vanuit het beroepenveld meegewogen door de docentexaminator.
- Het afstudeerproject wordt beoordeeld door twee examinatoren die op hun beurt onder toezicht staan van een toezichthouder. Een van deze twee examinatoren is een externe examiner uit het FM-beroepenveld. De evaluaties van de opdrachtgever worden ook meegenomen in het eindoordeel.

Om de kwaliteit van beoordelen in de toekomst te blijven borgen, vindt het auditteam het belangrijk dat de opleiding meer consistentie in de vastlegging van de argumentatie voor de beoordeling van duo-afstudeerscripties brengt. Elke student wordt individueel beoordeeld met een individueel cijfer, maar de argumentatie van de totstandkoming van het oordeel ontbreekt. Het toevoegen van argumentatie op de beoordelingsformulieren zou de opleiding helpen bij de cesuurbepaling en de verantwoording daarvan naar de student, toezichthouder, het management, de beroepenveldcommissie en examencommissie.

De opleiding heeft daarnaast een toetscommissie om de kwaliteit van toetsing te waarborgen. Jaarlijks wordt een activiteitenplan opgesteld. Speerpunten van de toetscommissie zijn een qua toetsing & beoordeling transparante en adequate cursuswijzer en de betrouwbaarheid van de schriftelijke toetsen. Daartoe is een vier-ogen-beleid ontwikkeld. Door de toetscommissie wordt steekproefsgewijs aan de hand van toetsmatrijzen gecontroleerd of deze voldoen aan de criteria.

Examencommissie

De examencommissie is betrokken bij het formuleren en uitvoeren van het toetsbeleid. Ze houdt o.a. toezicht op het opzetten en afnemen van examens en tentamens, past het bindend studieadvies toe, verleent vrijstellingen en reikt getuigschriften uit. De examencommissie geeft ook goedkeuring aan de minor Study Abroad voor cursussen die in het buitenland gevolgd worden. De examencommissie heeft de toetscommissie ingesteld.

Studenten over beoordeling en toetsing

Studenten geven tijdens de audit aan dat meeliften niet mogelijk is. Via een peer-assessment beoordelen studenten elkaar. Bij een probleem dienen studenten eerst zelf te zoeken naar een oplossing. Vervolgens kan de student de hulp inroepen van een docent. Met klachten wordt wat gedaan. Door het opstellen van een samenwerkingsovereenkomst is het voor studenten duidelijk wat de rolverdeling is binnen de groep.

3. Inzet van personeel

Facet 3.1. Eisen hbo

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Het onderwijs wordt voor een belangrijk deel verzorgd door personeel dat een verbinding legt tussen de opleiding en de beroepspraktijk |
|---|

Oordeel: Goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Achtergrond docenten in het werkveld

De opleiding heeft enthousiaste en betrokken docenten met recente ervaring in het werkveld. Op dit moment is één docent in dienst die zowel in de praktijk werkzaam is als les geeft aan de hogeschool. Om hun kennis actueel te houden bezoeken docenten regelmatig studiedagen (vier keer per jaar), medewerkeroverleg (vier keer per jaar), congressen, cursussen en andere bijeenkomsten in hun expertisegebied. Diverse docenten nemen deel aan een docentstage om hun praktische kennis actueel te houden. De professionele ontwikkeling van medewerkers wordt gestimuleerd door het ruime budget en het toekennen van deskundigheidsbevorderingsuren. Dit wordt tijdens de 'resultaatgericht werken'-gesprekken (afgekort: RGW-gesprekken) vastgelegd. Ook zijn docenten verplicht om hun deskundigheidsbevordering bij te houden, zodat voor iedereen zichtbaar is welke expertise een docent ontwikkeld heeft. Tijdens de audit is gebleken dat docenten hier gebruik van maken. Het auditteam is van mening dat docenten binnen de opleiding FM door de docentstages en de veelvuldige contacten met stagebiedende organisaties een goede verbinding kunnen leggen tussen de opleiding en de beroepspraktijk.

Relaties met het werkveld

Uit de CV's van de docenten, uit het overzicht van recente en relevante onderzoekservaring en uit de projecten waarin zij participeren, blijkt dat docenten in het beroepenveld actief zijn en over een uitgebreid professioneel relatienetwerk beschikken en daar ook gebruik van maken. Hun netwerk bestaat uit andere direct en indirect aan de opleiding verbonden vertegenwoordigers uit het beroepenveld (onder andere via de beroepenveldcommissie, gastdocenten, freelancers, werkveldexaminateurs, kenniskring van het lectoraat), collega's van verwante opleidingen (LOOFD), vertegenwoordigers uit relevante instellingen (docenten zijn lid van beroepsverenigingen) en externe begeleiders via projectopdrachten en stageplaatsen. De opleiding heeft een site genaamd 'Contacten met het werkveld' opgezet waar docenten en studenten in contact kunnen komen met o.a. freelancers uit de flexibele schil. Het auditteam constateert dat de opleiding zowel op het managementniveau als op het niveau van de individuele docent actief opereert binnen een (inter)nationaal netwerk, waar de opleiding vervolgens in haar onderwijsprogramma aantoonbaar gebruik van maakt. De opleiding heeft een stevig, gedreven docententeam dat goed op elkaar is ingespeeld. De docenten zijn actief betrokken bij de ontwikkeling van het curriculum en voortdurend bezig met de eigen ontwikkeling. Binnen de opleiding is daar ruimte voor. Daarnaast staat een docent in nauwe verbinding met de praktijk doordat hij of zij daarin werkzaam is. De opleiding investeert structureel in personeel en de keuze tussen vast en freelance personeel (waaronder gastdocenten) is gericht op innovatie.

Studenten over werkveldkennis docenten

In het NSE 2009 geven studenten aan dat docenten voldoende op de hoogte zijn van de beroepspraktijk.

Facet 3.2. Kwantiteit personeel

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

Oordeel: Voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Streefcijfers en feitelijke docent-studentratio

Het totale personeelsbestand van FM telt dertien docenten met een omvang van 10,09 fte. Inclusief freelancers, inleen van andere opleidingen en doorberekening uitvoering minoren is de normomvang 12,6 fte inzetbaar onderwijzend personeel voor de opleiding.

Overzicht – Kwantiteit docenten	Voltijd
Aantal aan de opleiding verbonden docenten	13
Aantal fte	12,6
Docent – student ratio	29,9

Tabel 4 Kwantiteit personeel

Eind 2009 was de docent-studentratio in de voltijdopleiding 1:29,9. Het auditteam ziet de inzet van onderwijzend en niet-onderwijzend personeel in zijn geheel als voldoende om het onderwijs met de gewenste kwaliteit te verzorgen.

Een efficiënte organisatie

In de notitie 'Personeel bachelor Facility Management' wordt ingegaan op de personele situatie van de opleiding, zowel kwantitatief als kwalitatief en daarnaast wordt aangegeven wat het team- en ontwikkelingsplan van de afdeling inhoudt voor de komende jaren.

Tijdens de audit kwam ter sprake dat de instroom in het schooljaar 2010-2011 hoger is dan verwacht. Docenten worden daarom vanuit de locatie Utrecht 'ingevlogen' om in de gemeenschappelijke propedeuse les te geven. Als sterk punt van de opleiding noemen studenten en docenten de kleinschaligheid van de opleiding. Het auditteam is van mening dat de komst van nieuwe docenten (waaronder de docenten uit Utrecht) afbreuk kan doen aan de kleinschaligheid van de opleiding en de goede bereikbaarheid van docenten voor studenten. Als docenten op meerdere locaties aanwezig zijn, dan kan het voor de student lastiger zijn om de docent te bereiken. Om te voorkomen dat de efficiënte organisatie zoals deze nu is in het geding komt, doet het auditteam een suggestie om hier extra aandacht aan te schenken.

Werklast en werkdruk

Uit het werkbelevingsonderzoek van 2009 blijkt dat docenten de werkdruk kritischer waarderen dan het onderzoek van 2007. In 2009 ligt de oorzaak van de hoge werkdruk volgens de opleiding vooral bij het inwerken van nieuwe collega's ten behoeve van de nieuwe afstudeerrichtingen en de inbreng van onderzoeksexpertise. Andere werkdrukverzwarende factoren zijn de invoering van de nieuwe propedeuse, invoering van afstudeerrichtingen en minoren, ombouw naar vijf EC's in de hoofdfase en de verhuizing. Het ziekteverzuim is ondanks de werkdruk met 27 dagen en 1,18 procent in 2009 laag.

De opleiding geeft aan dat van nieuwe docenten veel verwacht wordt. Nieuwe docenten moeten twee à drie jaar investeren voordat zij hun draai hebben gevonden en zij de feitelijke inzet beter kunnen matchen met de begrote inzet. De opleiding ondersteunt docenten via Bureau Talent (HU) met bijvoorbeeld een cursus timemanagement of met een individuele coach. Dit zal bijdragen aan stabiliteit.

Het auditteam is van mening dat de ingezette verbetermaatregelen verder doorgevoerd moeten worden om de werkdruk van docenten te verlagen. Het auditteam vindt het een positief punt dat de werkdruk bespreekbaar is, zowel binnen het docententeam als met het management.

Studenten over capaciteitsinzet

Studenten geven zowel in het NSE als tijdens de auditdag aan dat docenten door de kleinschaligheid van de opleiding en door 'Het Nieuwe Werken' (zie hoofdstuk 4) goed bereikbaar zijn. Het auditteam merkt op dat 'Het Nieuwe Werken' eerder het gezamenlijk zichtbaar zijn voor studenten behelst, dan dat er echt sprake is van een revolutionaire verandering. Hierdoor ontstaan korte lijnen met collegae en studenten.

Facet 3.3. Kwaliteit personeel

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

Oordeel: Goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Vak-, onderwijs- en organisatorische kwaliteit

Voor de docentprofielen wordt ervan uitgegaan dat 100 procent van de docenten in 2017 over een mastertitel beschikt of daarmee bezig is en de ambitie van de Hogeschool Utrecht is dat 20 procent van de docenten gepromoveerd of daarmee bezig is. Daarnaast is het streven dat docenten actief zijn op een van de twee kerntaken 'onderzoek' en 'beroepspraktijk' naast de onderwijskerntaak.

Uit de CV's van de docenten blijkt dat 0 procent van de docenten van de opleiding FM gepromoveerd is, 71 procent een masteropleiding heeft afgerond en 29 procent een bacheloropleiding. Zodra vier docenten een masteropleiding hebben afgerond en één docent is gepromoveerd, voldoet de opleiding aan de streefdoelen ten aanzien van de gewenste opleidingsniveaus van het personeel.

De docenten houden de ontwikkelingen in het vak en beroep bij door literatuur, docentstages en door contacten met de praktijk via projectopdrachten, stagebiedende organisaties en afstudeerplaatsen.

Overzicht – Kwaliteit docenten	Huidige situatie	Gestart	Nog te starten
Aantal docenten tevens werkzaam in beroepspraktijk	1	-	-
Aantal docenten met een bacheloropleiding	4	0	0
Aantal docenten met een masteropleiding	10	1	3
Aantal docenten met een Phd	0	0	1
Aantal docenten in kenniskringen	-	1	-

Tabel 5 Kwaliteit personeel

Taken en verantwoordelijkheden van kerndocenten liggen vast in het 'Takenprofiel docerend personeel', zijn bekend bij docenten en er wordt naar gehandeld. Rollen en competenties worden weergegeven in de personeelscompetentiematrix. Daarnaast heeft de opleiding een flexibele schil met werkveldexaminatoren, toezichthouders, begeleiders van projectopdrachten, freelance- en gastdocenten. Per categorie van externe betrokkenen zijn procedures opgezet voor kwaliteitsborging van deze functionarissen.

Scholing

Sturen op resultaat en ontwikkeling is het basisprincipe voor het personeelsbeleid van de opleiding FM. Voor de periode 2008-2010 heeft de opleiding de behoefte aan expertise aangegeven in het 'Deskundigheidsbevorderingsschema'. Docenten hebben de opdracht van het management bij scholingsaanvragen prioriteit gegeven aan o.a. de cursussen Didactiek, slb, Toetsontwikkeling, Teaching Engels, Docentstages en Promoveren binnen kenniskring. Via SharePoint houden docenten hun deskundigheidsbevordering bij. In de gesprekscyclus RGW en in het POP worden hierover concrete afspraken gemaakt. Initiatieven voor scholing kunnen zowel door de opleiding als door de docenten zelf worden aangedragen.

Enkele keren per jaar vindt een gemeenschappelijke scholing plaats met aandacht voor actuele ontwikkelingen in het beroep en het onderwijs. Docenten houden onderling ook intervisiebijeenkomsten.

Nieuwe docenten die nog geen onderwijsbevoegdheid hebben, volgen de didactische cursus en het slb-certificeringstraject. Ten minste zes van de huidige docenten beschikt al over een slb-certificaat.

Borging kwaliteit personeel

Om de kwaliteit van het personeel te borgen, voert de opleiding een aannamebeleid, wordt scholingsbeleid gevoerd, worden gastdocenten en externe docenten in de flexibele schil ingezet, wordt zorg gedragen voor een actieve participatie van docenten in de ontwikkeling van de opleiding en vindt gestructureerd overleg en samenwerking plaats.

Het auditteam is van mening dat door het enthousiasme en de actieve houding van docenten met betrekking tot scholing hun eigen kwaliteit extra geborgd wordt. De opleiding heeft daarvoor goede mechanismen van intervisie, afstemming en kennisdeling via medewerkersoverleg en studiedagen. Door een grotere participatie in het huidige lectoraat, of in de toekomst een eigen lectoraat en/of kenniskring, kan de kwaliteit van het personeel verder geborgd worden. Door de RWG-gesprekken is sprake van een structurele beoordelingscyclus.

Studenten over kwaliteit personeel

Uit het NSE 2009 blijkt dat studenten tevreden zijn over de inhoudelijke deskundigheid van docenten.

4. Voorzieningen

Facet 4.1. Materiële voorzieningen

- Huisvesting en materiële voorzieningen zijn toereikend om het programma te realiseren

Oordeel: Goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Het voorzieningenpakket van de HU, biedt de opleiding aan medewerkers en studenten een opleidingsomgeving, waarin in voldoende geoutilleerde ruimtes samengewerkt kan worden, met korte lijnen naar de informatiebronnen (infobalie, mediatheek, docenten etc.) die nodig zijn voor het leerproces. Het auditteam heeft geconstateerd dat het voorzieningenpakket meer dan voldoende is.

Gebouw

In augustus 2010 hebben de Amersfoortse opleidingen van de HU een nieuw gebouw betrokken. Het gebouw is open en transparant, gericht op het hedendaagse hoger onderwijs en opvattingen over leren en werken, waarbij 'ontmoeten' op alle niveaus het thema is, genaamd 'Het Nieuwe Werken'. In de vormgeving komt de positie die de HU wil innemen tot uitdrukking. De HU wil namelijk de maatschappij en het werkveld via concrete initiatieven bij de opleidingen betrekken (bijvoorbeeld door een platform voor ondersteuning van startende en innovatieve bedrijven).

De opleiding beschouwt excellente faciliteiten als een verplichting naar haar studenten en haar omgeving. Persoonlijke aandacht en betrokkenheid, korte lijnen, aanspreekbaar zijn en anderen durven en willen aanspreken zijn kernwaarden. Conform het adagium '*the medium is the message: we practice what we preach*' komen deze kernwaarden tot uitdrukking in de nieuwbouw. Studenten zijn ook betrokken geweest bij het verhuisproces.

In het nieuwe gebouw is o.a. gekozen voor een combikantoor: vaste werkplekken, wisselwerkplekken en flexibele werkplekken. Verder heeft de opleiding open project- en studieruimtes en gesloten projectruimtes. De gesloten projectruimtes kunnen bij de themabalie gereserveerd worden. Ook beschikt het nieuwe gebouw over generieke leslokalen voorzien van moderne presentatiemiddelen. Tot slot kan de opleiding gebruikmaken van collegezalen, computerlokalen, grote lokalen voor tentaminering en vergaderruimtes.

Ict en Mediatheek/bibliotheek

Generieke voorzieningen op het gebied van ICT en de mediatheek zijn geconcentreerd en geïntegreerd in een Learning Centre. Het Learning Centre biedt de volgende diensten:

- Draadloze studieplekken.
- Toegang tot digitale HU-brede en opleidingsspecifieke databanken.
- Uitlenen van boeken, audiovisuele materialen en spellen.
- Toegang tot naslagwerken, vaktijdschriften en afstudeerwerkstukken.
- Verzorgen van workshops 'Informatievaardigheden' voor student en docent.
- Mogelijkheid tot aanvraag van publicaties bij collega-mediatheken in Utrecht en Amersfoort.

Het aantal pc's per student ligt op 1:8.

Studenten en docenten over voorzieningenniveau

Studenten zijn zeer tevreden over de huidige beschikbare faciliteiten, de bibliotheek/mediatheek, de informatiebalie en de onderwijsruimten van het nieuwe gebouw. 'Het Nieuwe Werken' en de korte lijnen die daarbij ontstaan naar de docent worden door studenten gewaardeerd.

Facet 4.2. Studiebegeleiding

- De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten zijn adequaat met het oog op de studievoortgang
- De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten sluiten aan bij de behoefte van studenten

Oordeel: Goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Studiebegeleiding

De studieloopbaanbegeleiding is onderdeel van het leerlijnenconcept en heeft binnen de opleiding een formeel karakter. De studieloopbaangesprekken hebben net als in het bedrijfsleven de vorm van functioneringsgesprekken, voortgangs- en POP-gesprekken.

De opleiding stuurt erop dat een student van de opleiding FM zijn eigen studievoortgang en studieresultaten bewaakt en zelf zijn competenties in relatie tot het Facility Managementvakgebied identificeert en ontwikkelt. De opleiding Facility Management onderscheidt de volgende manieren van studiebegeleiding:

- Vakdocenten zijn aanspreekpunt voor problemen bij cursussen.
- Elke student heeft een studieloopbaanbegeleider die bij aanvang van de studie aan de student wordt gekoppeld tot de student is afgestudeerd. Regelmatig vinden gesprekken plaats over de studievoortgang (studieadvies en competentieontwikkeling), studiekeuzes (profilering) en eventueel persoonlijke problemen.
- Ontstijgen de problemen de capaciteiten van de slb'er dan kan de student doorverwezen worden naar een decaan, welke op zijn beurt en studentpsycholoog of ondersteunende cursussen kan aanbieden.

Bij studieovertraging maakt de student ter voorbereiding op het gesprek een studieplan waaronder een analyse van het mislukken van eerdere pogingen om van daaruit te kunnen afleiden wat hij moet doen om de achterstand in te halen.

Informatievoorziening

Het Bureau Onderwijszaken (BOZ) is operationeel verantwoordelijk voor de afstemming tussen organisatie van de voorzieningen in relatie tot het onderwijs waaronder studievoortgang, studiematerialen, tentaminering en intranet. Afstemming tussen onderwijs en organisatie vindt plaats in Het Onderwijs en Support Overleg (HOESO-overleg).

De studievoortgang kan gevolgd worden via het Onderwijs en Studenten Informatie, Registratie en Inschrijf Systeem (OSIRIS). Hierin worden alle gegevens, cijfers en ook toetsinschrijvingen van studenten bijgehouden. Zowel de student als de slb'er beschikken over de studievoortgangresultaten uit OSIRIS.

De FEM voert voor haar opleidingen een eenduidig informatiebeleid volgens vooraf geformuleerde deadlines en standaardisen m.b.t. kwaliteit (studiegids, studiewijzers, terugkoppeling resultaten). De informatievoorziening naar studenten gebeurt op facultair niveau waar het kan, en op opleidings- of individueel niveau waar het moet. Studenten worden op verschillende wijze van informatie voorzien. De basis wordt gevormd door de studiegids en het intranet (SharePoint). Via het intranet kunnen studenten alle informatie over de studie vinden: studiegids, OER, cursushandleidingen, roosters en toetsuitslagen. Het intranet wordt ook gebruikt voor mededelingen aan alle studenten (zoals roosterwijzigingen) en om oproepen te doen.

Studenten over de studiebegeleiding en informatievoorziening

Uit het NSE 2009 blijkt dat zowel eerstejaars en latere jaars studenten met scores van respectievelijk 2,6 en 2,8 bij een norm van 3,1 op een vijfpuntsschaal minder tevreden zijn over de studiebegeleiding. Wel zijn studenten tevreden over de informatie met betrekking tot de studievoortgang.

Uit het NSE 2009 blijkt dat eerstejaarsstudenten de informatievoorziening iets lager scoren dan de hogeschoolbrede norm. Propedeusestudenten waarderen de informatie door de opleiding en informatie over de roosters en de inhoud van de opleiding met een 2,9 bij een norm van 3.

De opleiding verklaart de mindere tevredenheid van propedeusestudenten met betrekking tot de studieloopbaanbegeleiding en de informatievoorziening door kinderziektes die bij de start van de gemeenschappelijke propedeuse aanwezig waren (zie facet 2.1). Docenten worden daarnaast gecertificeerd voor het verzorgen van slb.

Het auditteam heeft in het gesprek met studenten geconstateerd, dat de opleiding de ontevredenheid van studenten blijkend uit het NSE heeft weggenomen. Het auditteam zag tijdens de auditdag bij eerste- en tweedejaars meer tevredenheid dan bij derde- en vierdejaars studenten. De eerste- en tweedejaars studenten bevestigden de verbeteringen in het propedeusejaar en aanpassingen in het tweede studiejaar. Daarnaast vindt het auditteam de betrokkenheid van het docententeam bij de studieloopbaanbegeleiding goed. Er bestaan korte lijnen, de begeleiding is door de kleinschaligheid van de opleiding persoonlijk, en docenten zitten boven op deze kwestie. Ook geven studenten aan tevreden te zijn over de informatievoorziening.

Tijdens de audit geven studenten aan dat ze vooral tevreden zijn over de infobalie (Bureau Onderwijs Zaken). Deze balie biedt een veilige en vertrouwde buffer waar studenten met allerlei vragen terecht kunnen. De opleiding is ook flexibel in het faciliteren van specifieke studentenwensen.

5. Interne kwaliteitszorg

Facet 5.1. Evaluatie resultaten

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

Oordeel: Goed

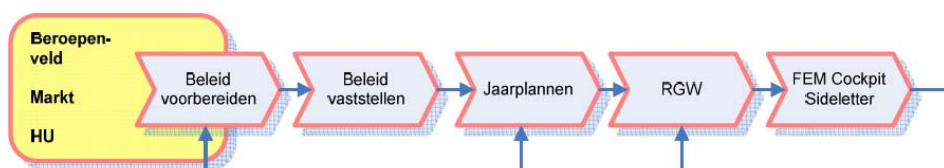
Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Kwaliteitsbeleid

De FEM, en daarmee ook de opleiding FM, evalueert haar basiskwaliteit door middel van de hogeschoolbrede systematiek voor de accreditatie van bacheloropleidingen. De faculteit beschouwt kwaliteitszorg niet als een op zichzelf staand beleidsonderwerp, maar sluit zich aan bij de visie van de Hogeschool Utrecht dat de essentie van kwaliteitszorg ligt in het systematisch doorlopen van de PDCA-cyclus bij alles wat de faculteit doet. De FEM kent dan ook geen afzonderlijk kwaliteitsbeleid, geen afzonderlijke kwaliteitsdoelstellingen en geen ad hoc-verbeterplannen. In plaats daarvan heeft de faculteit een mechanisme ontwikkeld, dat ervoor zorgdraagt dat er gehandeld wordt vanuit duidelijke planvorming, dat de uitvoering systematisch wordt geëvalueerd en dat er op basis van de evaluatieresultaten verbeteracties worden ingezet. Het 'Accreditatieprotocol van de HU', Evinac, 'Uitgangspunten Kwaliteitszorg HU' en het 'HU-auditprotocol' vormen samen de beleidsdocumenten van het kwaliteitszorgsysteem van de HU.

Het facultaire jaarplan vormt de basis voor de jaarplannen per organisatieonderdeel van de faculteit, die op hun beurt weer het kader zijn voor persoonlijke resultaatafspraken in managementcontracten en RGW-gesprekken. Deze agenda wordt vastgesteld naar aanleiding van managementinformatie uit de FEM-Cockpit. Dit instrument meet prestatie-indicatoren op de vijf aandachtsgebieden 'onderwijs', 'onderzoek', 'markt', 'personeel' en 'financiën' en benchmarkt de uitkomsten vervolgens met de HU-streefwaarden en werkelijke cijfers van de FEM en het instituut BA. De gezamenlijke stafdiensten publiceren deze Cockpit drie keer per jaar, voorzien van een *sideletter* waarin zij trends, successen en risico's aangeven met betrekking tot het realiseren van de streefnormen.

De figuur hieronder is een schematische weergave van de planning- & control-cyclus (hierna: p&c-cyclus).



Figuur 2 Planning- & controlcyclus

De speerpunten van het instituut met betrekking tot de kwaliteitszorg, zoals beschreven in het activiteitenplan van de opleiding FM, zijn als volgt:

- Blijvende aandacht voor het belang van kwaliteitsinstrumenten als het groepsvertegenwoordigersoverleg (GVO), cursusevaluaties, NSE's, exitinterviews, Cockpit.
- De individuele docent zal zelf constant en kritisch de cursusevaluaties moeten aangrijpen tot verbetering van de individuele prestaties.

Het auditteam is van mening dat de HU haar kwaliteitsbeleid duidelijk heeft beschreven in de beleidsdocumenten van het kwaliteitszorgsysteem van de HU. In deze documenten komt naast het hogeschoolbrede en faculteitsbrede kwaliteitsbeleid ook de opzet van de evaluatiesystematiek, de doelstellingen, de evaluatieprocedure en de instrumenten waarmee geëvalueerd wordt, aan de orde. De faculteit waarborgt aantoonbaar dat de PDCA-cyclus goed doorlopen wordt.

Evaluaties

De opleiding geeft haar eigen kwaliteitszorg vorm en inhoud door regelmatig te evalueren, te enquêteren en door de uitkomsten uit de FEM-Cockpit te analyseren. De FEM-Cockpit wordt gevuld met informatie uit de volgende interne en externe feedbackinstrumenten op hogeschool-, facultair en opleidingsniveau: interne audits, MACON/MARAP-cyclus, werkbelevingsonderzoek (tweejaarlijks), alumnionderzoek, cursusevaluaties en docentevaluaties door studenten (per periode), Nationale Studenten Enquête (jaarlijks), de HBO-Monitor (jaarlijks) en het klanttevredenheidsonderzoek Operations door medewerkers en studenten (jaarlijks).

Aan het einde van elke onderwijsperiode vindt daarnaast een evaluatie van de gehele onderwijsperiode plaats tijdens het groepsvertegenwoordigersoverleg (GVO) van een bepaald studiejaar. Extra groepsoverleggen kunnen op initiatief van studenten en/of de opleidingsmanager worden georganiseerd. De opleiding evalueert daarnaast ook haar stage- en afstudeerplaatsen schriftelijk en systematisch. De coördinatoren houden bij welke stagebedrijven goed en slecht scoren en houden hier, bij hun adviezen naar studenten, rekening mee.

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding een behoorlijk aantal instrumenten ter beschikking heeft voor het evalueren van de opleiding en dat zij deze HU-, FEM- en eigen evaluatie-instrumenten ook regelmatig inzet. Met de FEM-Cockpit, waar al deze resultaten samenkomen, heeft de faculteit een uitstekend instrument in handen om verschillende primaire en secundaire processen te meten en te evalueren. De opleiding FM communiceert daar zorgvuldig over met haar studenten. Los van de formele kwaliteitszorginstrumenten, speelt het GVO een cruciale rol. Daar worden de resultaten van de evaluaties en de eventueel noodzakelijke verbeteracties besproken.

Klachtenregeling

Medewerkers kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon en de ombudsman. Voor studenten is er een vaste klachtenregeling die vermeld staat in de studiegids. De examencommissie speelt hier een belangrijke rol in.

Studenten over kwaliteitsnormen en evaluatiepraktijk opleiding

Studenten geven in het NSE 2009 aan dat voldoende onderwijsbeoordelingen plaatsvinden.

Facet 5.2. Maatregelen tot verbetering

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ De uitkomsten van deze evaluatie vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan de realisatie van de streefdoelen |
|--|

Oordeel: Voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Na de evaluaties

Het activiteitenplan van de opleiding FM geeft naar aanleiding van de ingevulde interne en externe enquêtes:

- een terugblik op het vorige jaar en het jaarplan van de FEM.
- een beknopt overzicht van de verbetermaatregelen en andere te ondernemen acties gekoppeld aan een activiteiteneigenaar.

Indien een onderwerp van evaluatie niet voldoet aan de streefnormen, wordt dit via de FEM-Cockpit onmiddellijk zichtbaar. De FEM-Cockpit geeft de streefwaarden per instituut weer.

Ook worden de resultaten van eerder genoemde schriftelijke en mondelinge evaluaties op verschillende manieren binnen het team van de opleiding besproken en gebruikt:

- Evaluatie van de gehele onderwijsperiode vindt plaats tijdens het groepsvertegenwoordigersoverleg (GVO) van een bepaald studiejaar. Verslagen van het GVO zijn in te zien bij het Bureau Onderwijszaken (BOZ) en staan op SharePoint. Het GVO is een zinvolle bijdrage aan het verbeterproces. Studenten geven tijdens de audit aan dat de opleiding met de aangedragen verbeteringen door de studenten aantoonbaar actie onderneemt.
- Individuele evaluaties van een docent zijn onderwerp van gesprek bij periodieke functioneringsgesprekken tussen de docent en de opleidingsmanager (per kwartaal). Waar nodig worden de signalen omgezet in resultaatafspraken die via de RGW-cyclus worden bewaakt.
- Kritische opmerkingen van studenten worden door individuele docenten als verbeterpunten meegenomen in een bijgestelde versie van het ontwerp en de uitvoering van een cursus.
- De resultaten van de evaluaties worden periodiek besproken in de curriculumcommissie en vertaald in ontwikkelopdrachten.

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding een verbeterbeleid voert en aantoonbaar actie onderneemt wanneer sterke signalen van ontevredenheid uit de evaluaties naar voren komen. Hieronder volgen een aantal verbeteracties:

- Kritische opmerkingen van studenten worden door individuele docenten als verbeterpunten meegenomen in een bijgestelde versie van het ontwerp en uitvoering van een cursus. Bijvoorbeeld bij het vak 'DSL2' waar een presentatie werd gegeven over de sollicitatie. Studenten gaven aan dat hier al genoeg aandacht was besteed, eerder in de opleiding. Zij stelden voor om conflictsituaties of weerstand op de werkvloer te bespreken. De docent ging hier vervolgens mee aan de slag.
- De studielast wordt regelmatig geëvalueerd met studenten. Bijvoorbeeld bij het vak 'DADVI', dat door onverwachte uitval in een eerdere periode, naar de vierde periode werd verplaatst. Studenten vonden dit niet wenselijk. Zij geven aan dat dit een extra belasting aan het einde van het jaar voor hen geeft. Na overleg wordt besloten om 'DADVI' naar de derde periode te verplaatsen.

De opleiding heeft op dit moment geen actieve studenten in de Gemeenschappelijke OpleidingsCommissie (afgekort GOC). De FEM beschikt over een Reglement Opleidingscommissies waarin de deelname van een student van elke opleiding binnen de FEM in de GOC sterk wordt geadviseerd. Deze GOC's zijn per instituut georganiseerd en in de GOC van het instituut BA kunnen studenten en docenten uit de opleidingen MER, IBMS, LE, BM en FM zitting hebben.

Op dit moment worden tussentijdse verkiezingen georganiseerd, o.a. voor de GOC van BA, waarbij studenten van FM zich kandidaat kunnen stellen voor een zetel in de GOC van BA. Het auditteam vindt het wenselijk dat een FM-student zitting neemt in de GOC.

Beheer van de verbetercyclus

De opleidingsmanager bewaakt de uitvoering van het jaarplan direct door de p&c-cylcus van de opleiding te bewaken en de RGW-gesprekken te voeren. Indirect bewaakt hij de uitvoering van het jaarplan door als voorzitter van de curriculumcommissie verbeteracties uit te voeren op het gebied van curriculumontwikkeling.

Studenten over verbeterpraktijk opleiding

Uit het NSE 2009 blijkt dat studenten in vergelijking met de norm naar hun mening onvoldoende geïnformeerd worden over de uitkomsten van onderwijsbeoordelingen. De opleiding neemt met ingang van 2010-2011 in de cursuswijzers onder het kopje Kwaliteitszorg de evaluatiegegevens van het voorgaande studiejaar en de verbetermaatregelen op. Het auditteam vindt het opnemen van evaluatiegegevens in de cursuswijzers een goed initiatief.

Facet 5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld

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

Oordeel: Goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Communicatie

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding niet alleen medewerkers (inclusief freelance docenten) en studenten, maar ook alumni en het beroepenveld systematisch en planmatig betreft bij evaluaties van het onderwijsprogramma en de uitvoering ervan in verschillende overlegvormen op hogeschool-, facultair en opleidingsniveau. De betrokken partijen worden door het management, de kwaliteitscoördinator en de teamleiders geïnformeerd over de resultaten van de evaluaties en er worden verbetermaatregelen en -acties besproken en vastgelegd.

Studenten

De Nationale Studenten Enquête, cursusevaluaties, docentevaluaties, klanttevredenheids-onderzoeken Operations en groepsvertegenwoordigersgesprekken zijn mogelijkheden voor studenten om bij te dragen en mee te denken over het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs en de organisatie. De werkconferenties van afstuderende studenten is een goed mechanisme om ervaringen met elkaar te delen.

Medewerkers

De werkbelevingsonderzoeken, klanttevredenheidsonderzoeken Operations, teamoverleg en specifieke commissies (studieloopbaanbegeleiders, toetscommissie en examencommissie) zijn mogelijkheden voor de docent om bij te dragen en mee te denken over het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs en de organisatie.

Alumni

Het alumninetwerk van Hogeschool Diederend is vanwege organisatorische redenen niet in stand gehouden. Wel worden deze studenten uitgenodigd zich aan te melden bij het alumninetwerk van de FEM. In 2008 heeft een onderzoek onder alumni van FM plaatsgevonden. De respons bedroeg 34 enquêtes van de ruim 120 verstuurdde enquêtes. Het auditteam is van mening dat de opleiding het alumninetwerk ook voor studenten direct toegankelijk dient te maken i.p.v. via docenten. Hiermee vergroot de opleiding ook het animo voor een bijdrage van de alumni van de toekomst.

Werkveld

Het werkveld heeft inbreng in de kwaliteitszorg via de beroepenveldcommissie, werkveldexaminatoren, toezichthouders op examens en via de evaluatie van de praktijkopdrachten en -onderzoeken.

Studenten over kwaliteitscultuur

Studenten geven in het NSE 2009 aan tevreden te zijn over hun betrokkenheid bij de verbeterpraktijk van de opleiding.

6. Resultaten

Facet 6.1. Gerealiseerd niveau

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

Oordeel: Goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Afsluitende toetsing

Het afstudeerproject ziet de opleiding als de ultieme proeve van bekwaamheid voor het gerealiseerde eindniveau. Het afstudeereindrapport dient te voldoen aan diverse beoordelingscriteria. Het project moet een authentieke toepasbare veranderopdracht zijn. Door deze eis is diepgang, actualiteit en beroepsgerichtheid die van een hbo'er mag worden verwacht, geborgd. Het gerealiseerde eindniveau wordt getoetst aan de FM-competenties en aan de Dublin Descriptoren met extra aandacht voor het toetsen van de literatuur aan de praktijk in het werkveld en niet alleen bij de opdrachtgever.

Borging eindniveau

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding op voldoende wijze borgt dat elke student het gewenste eindniveau bereikt. De opleiding zet hiertoe de volgende instrumenten in:

- De ingangseisen van de afstudeerfase, het doel, richtlijnen en andere eisen en informatie m.b.t. het afstuderen staan in de 'Studiehandleiding Afstudeerfase' vermeld. Ook de beoordelingscriteria van het projectplan en het afstudeereindrapport staan hierin vermeld.
- In de gehele procedure zijn drie go/no-go-momenten:
 1. Het projectplan wordt besproken in een aantal feedbacksessies met de afstudeercoördinator. De docentbegeleider en de opdrachtgever keuren het definitieve projectplan goed aan de hand van beoordelingscriteria voor een projectplan inclusief onderzoeksplan.
 2. Voordat het eindgesprek kan plaatsvinden, dient een student hiervoor toestemming te krijgen van de docentbegeleider, tevens eerste examiner en van een tweede examiner. Het afstudeereindrapport wordt daarbij door beide examinatoren beoordeeld aan de hand van de daarvoor gestelde beoordelingscriteria.
 3. Aan het einde van de afstudeerperiode presenteert en verdedigt de student zijn afstudeerrapport en de uitvoering daarvan tijdens een afsluitend gesprek ten overstaan van twee examinatoren en een toezichthouder.
- Er is externe inhoudelijke begeleiding door de opdrachtgever en (interne) procescoaching door een docentbegeleider.
- Het oordeel van de opdrachtgever wordt meegenomen in de beoordeling.
- Bij de beoordeling wordt altijd een onafhankelijke beroepskracht uit het werkveld als examiner betrokken. Deze beoordeelt zowel de inhoud als het niveau. Een werkveldexaminator dient te voldoen aan een competentieprofiel en wordt door de examencommissie benoemd.
- Een toezichthouder ziet er tijdens de verdediging van het afstudeerproject op toe dat beide examinatoren de geldende criteria op de juiste wijze toepassen.
- Jaarlijks vinden bijeenkomsten plaats waarin werkveldexaminatoren en docenten samen een afstudeerrapport beoordelen en bespreken.
- De examencommissie houdt toezicht op de kwaliteit en de samenhang van de examenprogramma's, de kwaliteit van de toetsing en van de afstudeerprojecten.

Het werkveld over het gerealiseerd niveau

In de rapportage PIAF (Periodieke Informatie over Afstudeeropdrachten) wordt een beeld gegeven over de opdrachten en branches waarin wordt afgestudeerd en de mate van tevredenheid van opdrachtgevers. Opdrachtgevers geven aan dat ze tevreden zijn over de kwaliteit van de eindproducten en dat studenten voldoen aan het bachelorniveau. Over de informatieverstrekking vanuit de opleiding zijn de opdrachtgevers minder tevreden.

In 2008 is een onderzoek gehouden onder alumni om te achterhalen in welke mate de opleiding afwijkt van de werkelijke arbeidsmarkt dan wel de werkzaamheden in het werkveld. Meer dan de helft van de alumni is werkzaam in verschillende segmenten van de facilitaire sector en werkt in vaste loondienst. Nagenoeg alle alumni geven aan dat de startwerkzaamheden aansluiten bij de opleidingsinhoud en het opleidingsniveau. Alumni geven daarbij wel de volgende verbeteringen aan: meer bedrijfseconomische vakken, het bedrijfsleven meer betrekken bij de opleiding, strengere aanwezigheidsplicht, meer samenhang tussen de modules, meer internationale oriëntatie en meer vaardigheidstrainingen in de afstudeerfase (sollicitatie, netwerken). De respons bedroeg 34 enquêtes van de ruim 120 verstuurdde enquêtes.

Oordeel auditteam over gerealiseerd niveau

Het auditteam is van mening dat de criteria van het afstudeerproject helder worden beschreven en zorgvuldig en systematisch worden toegepast. De eindbeoordeling is objectief doordat zowel een interne als externe beoordelaar als een toezichthouder wordt betrokken bij het afstudeerproces. Het gerealiseerd niveau is over het algemeen onmiskenbaar hbo-niveau. Daarnaast wordt de kwaliteit van de afstudeerprojecten bewaakt door de examencommissie en worden de rapporten geëvalueerd in speciale bijeenkomsten tussen docenten en werkveldexaminatoren. Op deze manier heeft de opleiding de kwaliteit van het gerealiseerde eindniveau geborgd.

Facet 6.2. Onderwijsrendement

- Voor het onderwijsrendement zijn streefcijfers geformuleerd in vergelijking met relevante andere opleidingen
- Het onderwijsrendement voldoet aan deze streefcijfers

Oordeel: Voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op onderstaande overwegingen.

Streefcijfers en Uitkomsten

De opleiding FM bepaalt haar rendementscijfers vanaf de start van de opleiding in september 2004 bij Hogeschool Utrecht, vergelijkt deze met de vastgestelde streefcijfers van de FEM:

- Studiepuntenrendement: 60 procent.
- Afstudeerrendement 0-5 jaar (opleidingsrendement): 40 procent.
- Afstudeerrendement 0-10 jaar (opleidingsrendement): 60 procent.

Daarnaast wordt de opleiding gebenchmarkt tegen de werkelijke cijfers van zowel het instituut BA als de FEM.

Hieronder volgt een uitleg van de onderwijsrendementen (zie Tabel 6 Uitkomsten):

- *Studiepunterendement*
- Op cohort 2004-2005 na voldoet de opleiding FM aan de streefwaarde van 60 procent.
- *Propedeuserendement*
- Voordat begonnen werd aan de gemeenschappelijke propedeuse waren de propedeuserendementen na één jaar goed. De opleiding constateert dat het eerste jaar van de gemeenschappelijke propedeuse (cohort 2008-2009) een laag rendement heeft van 45 procent na één jaar.
- *Opleidingsrendement*
- De opleiding beschouwt het opleidingsrendement met 73 procent na vijf jaar (cohort 2004-2005) als goed, in die zin dat voldaan wordt aan de op FEM-niveau opgestelde norm van 40 procent. De cohort 2005-2006 voldoet met 34 procent niet aan de streefwaarde.
- *Uitval*
- Door de gemeenschappelijke propedeuse is ook de uitval in het eerste jaar van cohort 2008-2009 met 56 procent aanzienlijk hoger. De uitval van cohort 2009-2010 is door de verbetermaatregelen met 9 procent aanzienlijk lager.

Cohort	Instroom (aantal)	Studie-punt-rende-ment (%)	Instroom (aantal)	Propedeuse-rendement			Uitval	
				Na 1 jaar (%)	Na 4 jaar (%)	Na 5 jaar (%)	In 1 ^e jaar (%)	In 2 ^e jaar (% cum)
2004-2005	114	-	114	77	48	73	14	21
2005-2006	154	57	154	64	6	34	34	39
2006-2007	110	82	110	79	-	-	21	25
2007-2008	129	82	129	73	-	-	27	28
2008-2009	120	80	120	45	-	-	56	56
2009-2010	103	78	102	61*	-	-	9	9

Tabel 6 Uitkomsten

* Het propedeuserendement wordt bepaald door van het aantal ingestroomde studenten uit jaar x (e.g. 2009) na te gaan hoeveel er nog 'over' zijn in jaar x + 1 (e.g. 2010). Van de 103 ingestroomde studenten uit 2009 hebben er 63 een geldige inschrijving FM voor 2010. Dat betekent dus een uitval van: $(103-63=40)/103 = 38,8\%$ en dus een voorlopig vastgesteld propedeuserendement van 61,2% (cohort 2009-2010). Dit getal kan nog iets omhoog omdat er bezwaarprocedures lopen. Anderzijds kan het ook nog omlaag omdat studenten zich nog voor 1 oktober kunnen uitschrijven. Al met al is 61% een alleszins reële schatting.

Analyse en verbetermaatregelen

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding zoals beschreven in de FEM-Cockpit na analyse van de cijfers diverse maatregelen heeft genomen en gaat nemen om de propedeuse- en opleidingsrendementen te verbeteren. De volgende punten zijn tijdens de audit besproken:

- Voor verbetering van het propedeuserendement heeft de opleiding aandacht voor versterking van de beroepsgerichtheid in de gemeenschappelijke propedeuse. Bij de cohort 2009-2010 is verbetering te zien in het propedeuserendement van 45 procent naar 61 procent. Tijdens de audit gaven studenten ook aan meer FM-specifieke context in de propedeuse te zien. Daarnaast is de voorlichting naar aankomende studenten over de gemeenschappelijke propedeuse aangepast.
- De stage vangt vrij snel in het tweede jaar aan. De opleiding biedt studenten aan het begin van het tweede studiejaar nu een brede body of FM-knowledge en een cursus 'Projectmatig werken' aan ter voorbereiding op de stage en de keuze voor een afstudeerrichting. Het auditteam constateerde tijdens de audit dat studenten deze aanpassing in het programma als een goede verbetering zien.

6. OORDEELSCHEMA

Facility Management Voltijd		
Onderwerp / Facet	Oordeel	
1. Doelstellingen Opleiding		V¹
1.1. Domeinspecifieke eisen	G	
1.2. Niveau bachelor	G	
1.3. Oriëntatie hbo	G	
2. Programma		V
2.1. Eisen hbo	V	
2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma	V	
2.3. Samenhang programma	G	
2.4. Studielast	V	
2.5. Instroom	G	
2.6. Duur	V	
2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud	V	
2.8. Beoordeling en toetsing	V	
3. Inzet van Personeel		V²
3.1. Eisen hbo	G	
3.2. Kwantiteit personeel	V	
3.3. Kwaliteit personeel	G	
4. Voorzieningen		V³
4.1. Materiële voorzieningen	G	
4.2. Studiebegeleiding	G	
5. Interne Kwaliteitszorg		V⁴
5.1. Evaluatie resultaten	G	
5.2. Maatregelen tot verbetering	V	
5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld	G	
6. Resultaten		V⁵
6.1. Gerealiseerd niveau	G	
6.2. Onderwijsrendement	V	
Samenvattend oordeel		V

Derhalve adviseert Hobéon Certificering de NVAO de hbo-bacheloropleiding Facility Management, verzorgd door Hogeschool Utrecht croho-nummer 34500 haar variant voltijd te accrediteren.

¹ Extra aantekening: goed

² Extra aantekening: goed

³ Extra aantekening: goed

⁴ Extra aantekening: goed

⁵ Extra aantekening: goed

7. BIJLAGEN

BIJLAGE I PROGRAMMA EN GESPREKSPARTNERS

Tijd / ruimte	Gesprekspartners	Auditoren	Onderwerpen
Vanaf 08.15 VZ- C2.45	Auditteam: De heer W. van Raaijen (voorzitter) De heer L. Laanen (vakdeskundige) De heer P. Trumple (werkvelddeskundige) Mevrouw J. Verveen (student-lid) Mevrouw I. Gies Broesterhuizen (secretaris)	Auditteam	<i>Inloop door en ontvangst van het auditteam</i>
08.30 – 09.00 VZ- C2.45	Auditteam	<i>Auditteam</i>	<i>Voorbespreking auditteam</i>
09.00 – 10.00 LL- A2.01	Management De heer J. van Voorst (instituu­tdirecteur BA) De heer A. Ebbers (teamleider BOZ d.w.z. Informatievoorziening en beheer) De heer A. Jansen Schoonhoven (portefeuillehouder Onderwijs Instituut BA) Mevrouw T. Ackers (interim-opleidingsmanager)	Auditteam	Kennismaking Definitieve vaststelling programma Strategisch beleid, visie en missie Marktpositie, instroom, toelating, vrijstellingen Relatie beroepenveld Internationalisering Lectoraat, innovatie Kwaliteitszorg Personeel en scholing Resultaten en rendementen Alumnibeleid
10.00 – 10.45 LL- A2.01	Werkveldcontacten De heer B. Huijskens (werkveldexaminator) De heer L. van Leeuwen (lid beroepenveldcommissie) De heer H. Scholtes (freelance docent) Khalil Aaloul (alumni) Olga van der Tas (alumni) Laura Jeuster (alumni)	Auditteam	Betrokkenheid werkveld bij curriculum en programma
10.45 – 11.00	<i>Pauze</i>	<i>Auditteam</i>	<i>Interne terugkoppeling</i>
11.00- 12.00 LL- A2.01	Docenten/examencommissie	Auditteam	Relatie beroepenveld Onderwijsontwikkeling / curriculum Instroom / propedeuse Samenhang programma Studie(loopbaan)begeleiding Toetsen en beoordelen Eindkwalificaties Praktijkcomponent, stages Internationalisering Deskundigheidsbevordering, POP's
12.00 – 12.30 VZ- C2.45	<i>Lunch</i>	<i>Auditteam</i>	<i>Lunch, interne terugkoppeling, verificatie</i>
12.30 – 13.15	Rondleiding	Auditteam	Voorzieningen
13.15 – 14.15 LL- A2.01	Studenten vt; (alle jaren/fases en opleidingscommissie vertegenwoordigd)	Auditteam	Informatievoorziening Aansluiting vooropleiding, toelating Toetsen en beoordelen Studiebegeleiding, incl. stages en afstuderen Praktijkcomponent in de opleiding Studeerbaarheid, studielast Materiële voorzieningen Bezwaar en beroep

Tijd / ruimte	Gesprekspartners	Auditoren	Onderwerpen
14.15 – 15.00 LL – A2.03	<i>Verificatie documenten</i>	<i>Auditteam</i>	<i>Interne terugkoppeling Verificatie</i>
15.00 – 15.15	Nader te bepalen gesprekspartners (iedereen beschikbaar)	Auditteam	Pending issues
15.15- 16.15 VZ- C2.45	<i>Beraad auditcommissie</i>	<i>Auditteam</i>	<i>Intern overleg en bepaling voorlopige beoordeling</i>
16.15 - 16.45 CZ-2.42	Alle gesprekspartners & genodigden	Auditteam	Terugkoppeling voorlopige beoordeling

BIJLAGE II KWANTITATIEVE GEGEVENS VAN DE OPLEIDING

Studenten

	voltijd
Aantal studenten 2009 (bij meerdere lesplaatsen hier alle lesplaatsen noemen)	377
Instroom studenten	
2009	102
2008	120
2007	129
2006	110
Vooropleiding studenten	mbo-4: 27 havo: 63 vwo: 7 ho: 0 overig: 5

Docenten

Aantal aan de opleiding verbonden docenten	13
Aantal fte	10,09*
Docent-studentratio	1:29,9
Aantal docenten tevens werkzaam in beroepspraktijk	1
Aantal docenten met een master opleiding	10
Aantal docenten met een Phd	0
Aantal fte in kenniskringen	1

* Inclusief freelancers, inleen van andere opleidingen en doorberekening van uitvoering van de minoren is de normomvang 12.6 fte inzetbaar onderwijzend personeel voor de opleiding.

Rendementsgegevens

Diplomarendement in aantallen en % na 5 jaar	voltijd	
	aantal	%
cohort 2004	-	73
cohort 2005	-	34
Propedeuserendement in aantallen en % na 1 jaar	voltijd	
	aantal	%
cohort 2004	-	77
cohort 2005	-	64
cohort 2006	-	79
cohort 2007	-	73
cohort 2008	-	45

Contacturen

Definitie: Contacturen zijn inclusief coaching bij projecten. Vijftien geroosterde klokuren per week staat gelijk aan twintig contacturen.

Contacturen	voltijd
1 ^e leerjaar	20
2 ^e leerjaar	12
3 ^e leerjaar	12
4 ^e leerjaar	divers

BIJLAGE III CURRICULA VITAE EN ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARINGEN

drs. W.G. (Willem) van Raaijen studeerde Nederlands en was jarenlang als rector verbonden aan een scholengemeenschap in het voortgezet onderwijs. Hij was tevens voorzitter van de landelijke examencommissie, lid van de commissie voorbereiding Tweede Fase en voorzitter van de vakgroep Nederlands. Als consultant public search heeft hij gewerkt voor onderwijsorganisaties, ministeries, gemeenten en voor instellingen die opereren op het snijvlak van publieke en private dienstverlening. Willem van Raaijen houdt zich als partner bij de Hobéon Groep bezig met organisatievraagstukken, marktonderzoek, accreditaties van bachelor- en masteropleidingen en de certificering van openbare bibliotheken en kunsteducatieve instellingen. Ook heeft hij als lead-auditor inmiddels een groot aantal audits in het kader van accreditatie geleid binnen verschillende domeinen.

drs. L.H.M. (Leo) Laanen is directeur en oprichter van het organisatieadviesbureau en opleidingscentrum IFMEC, dat sinds 1986 gespecialiseerd is in Facility Management. Het bedrijf heeft ontwikkelingen op facilitair gebied gevolgd en omgezet in gerichte opleidingen in de facilitaire sector van mbo tot academisch niveau, met name voor het na-ervaringsonderwijs. De kennis van het bedrijf wordt daarnaast gebruikt bij advies-, organisatie- en ontwikkeltrajecten binnen de industrie, zakelijke dienstverlening en overheidsinstellingen. Ook publiceert dhr. Laanen op het gebied van resource- en servicemanagement, is hij professor invitado bij ESERP te Barcelona en Madrid en lid van verdienste bij de CSEDOHC in Spanje. Voordien heeft hij een studie Bedrijfskunde gevolgd aan de Rijksuniversiteit in Groningen.

ing. P.D. (Paul) Trumpie CFM, MRICS is directeur bij Trumpie Management B.V., een adviesbureau op het gebied van vastgoed, huisvesting en facility management inclusief training en coaching op deze vakgebieden. Daarnaast is hij directeur Amsterdamsche Coöperatieve Woningvereniging 'Samenwerking' BA. Voordien was hij director Real Estate Services & Business Development AOS Studley en bekleedde daarvoor diverse functies bij dat bedrijf. Ook was hij actief bij de Stichting Sociaal Fonds Bouwnijverheid (Cordares), verzorgde hij als gastdocent colleges en publiceerde hij regelmatig in vakbladen. Dhr. Trumpie volgde diverse opleidingen waaronder hbo Bouwkunde, post-hbo Facility Management, Management Nijenrode EMDC, Certified Facility Manager (IFMA Houston) en Senior professional Royal Institute of Chartered Surveyors.

J. (Judith) Verveen is vierdejaars student Facility Management aan de Hanzehogeschool in Groningen. Tijdens haar studie was ze student-assistent.

I.M. (Inge) Gies Broesterhuizen heeft een bedrijfseconomische achtergrond, werkte twee jaar ter ondersteuning van de directie bij een MKB-bedrijf. Naast werkzaamheden voor Hobéon Business Consult is zij actief op het gebied van instroomonderzoeken bij Hobéon Management Consult. Als secretaris bij Hobéon Certificering is zij betrokken bij diverse accreditatietrajecten in het hoger onderwijs.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:
Hogeschool Utrecht

Betreffende de hbo bacheloropleiding:
Facility Management

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: drs. W.G. van Raaijen

Functie binnen het auditteam: voorzitter

verklaart in te stemmen met de gedragsregels¹ van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit².

Getekend te Den Haag, op 26-8-2010

Handtekening



¹ Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

² De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:

Hogeschool Utrecht

Betreffende de hbo bacheloropleiding:

Facilitair Management

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: L. Laanen

Titel(s): *Drs.*

Functie binnen het auditteam:

lid

verklaart in te stemmen met de gedragsregels¹ van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit².

Getekend te *Roden*....., op *22-juni-2010*.....

Handtekening



¹ Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

² De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:

Hogeschool Urecht

Betreffende de hbo bacheloropleiding:

Facility Management.

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: ing. P.D. Trumpie

Functie binnen het auditteam: lid

verklaart in te stemmen met de gedragsregels¹ van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit².

Getekend te *Amstelveen*, op *Jan. 2016*

Handtekening



¹ Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

² De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:

Hogeschool Utrecht

Betreffende de hbo bacheloropleiding:

Facility Management

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: J. Verveen

Functie binnen het auditteam: studentlid

verklaart in te stemmen met de gedragsregels¹ van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit².

Getekend te Gegingen, op 19-08-10

Handtekening

¹ Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

² De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:
Hogeschool Utrecht

Betreffende de hbo bacheloropleiding:
Facility Management

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: I.M. Gies Broesterhuizen.

Functie binnen het auditteam: secretaris

verklaart in te stemmen met de gedragsregels¹ van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit².

Getekend te Den Haag, op 13-12-2010...

Handtekening 

¹ Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

² De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

BIJLAGE IV WERKWIJZE, BEOORDELINGSPROCEDURE EN BESLIJFREGELS

Werkwijze en beoordelingsprocedure

Werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende (voltijd- en deeltijd)opleiding Facility Management van Hogeschool Utrecht is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde 'Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs'. Daarin staan de onderwerpen en facetten vermeld waarop een VBI zich bij de beoordeling van een opleiding moet richten. Voorts zijn daarin opgenomen de criteria aan de hand waarvan een VBI moet bepalen of de basiskwaliteit van die opleiding als voldoende kan worden beoordeeld.

Met betrekking tot het specifieke referentiekader van de betreffende opleidingsvariant geldt het volgende:

De voltijdopleiding Facility Management heeft zich voor wat betreft beroepsprofiel, opleidingscompetenties en doelstelling ten minste gebaseerd op het landelijk beroepsprofiel en de opleidingscompetenties zoals wettelijk vastgesteld (wet BIO) na landelijk overleg tussen de betreffende opleidingen en het beroepenveld.

Het auditteam heeft dit opleidingsspecifieke referentiekader beoordeeld en vastgesteld dat het in voldoende mate gespecificeerd is en passend is voor een opleiding Facility Management op hbo-niveau. Het auditteam heeft dit kader in zijn beoordeling betrokken.

Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure van Hobéon Certificering kent twee hoofdmomenten:

1 Documentenanalyse

Het gaat hier om een analyse en beoordeling van door de opleiding Facility Management van Hogeschool Utrecht aangeleverde schriftelijke informatie: zie Bijlage V.

Op basis van de door opleiding aangeleverde documentatie, heeft het auditteam zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de opleidingsvariant. Het auditteam heeft dit beeld getoetst aan zaken als: ambitieniveau, toekomstgerichtheid, innovatief vermogen, kwaliteitsbewaking via interne en externe evaluatie, arbeidsmarktrelevantie, resultaatgerichtheid, continuïteit, studenten- en docentenbelangen.

Voorafgaand aan de visitatie werd het management van de betreffende opleiding(en) op de hoogte gesteld van de voorlopige bevindingen van het auditteam op basis van zijn documentanalyse.

2 Audit

De audit was gericht op een actieve 'controle' door middel van een visitatie⁶, uitgevoerd door een auditteam bestaande uit een kernteam met daarin twee externe onafhankelijke deskundigen, een student van een verwante opleiding, een voorzitter en een secretaris vanuit Hobéon Certificering. Voor de audit bij de verschillende leergebieden is dit kernteam aangevuld met een vakexpert op het specifieke leergebied.

⁶ Visitatie heeft op 21 september plaatsgevonden.

Onder 'controle' moet hier worden verstaan, dat het auditteam op verschillende niveaus (management, coördinatie, examencommissie, docenten, studenten, staf) heeft getoetst (i) of de in de documentatie beschreven beleidsvoornemens en de daaraan gerelateerde uitvoeringsprocessen zijn geïmplementeerd en (ii) of de overige in de documentatie vervatte informatie verifieerbaar is.

Deze verificatie door het auditteam geschiedde enerzijds door, zoals hierboven reeds is aangegeven, meerdere malen hetzelfde onderwerp met verschillende geleidingen te bespreken en anderzijds aan de hand van additionele documentatie en – daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft – ook door eigen waarneming.

Aldus had het auditteam voldoende instrumenten om zich op gedetailleerd niveau op de hoogte te stellen van inhoud, opzet, uitvoering en resultaten van het opleidingsprogramma en van de daarmee samenhangende personele, organisatorische, materiële en ruimtelijke voorzieningen.

Het auditteam heeft op deze wijze alle in het NVAO-Accreditatiekader vermelde facetten beoordeeld, op basis waarvan een samenvattend oordeel per onderwerp werd gegeven. Een en ander werd vastgelegd in een conceptrapport dat aan de opleiding werd voorgelegd voor een toets op eventuele feitelijke onjuistheden.

Beslisregels

Volgens de NVAO-*Beslisregels Accreditatie* kan een onderwerp slechts 'onvoldoende' of 'voldoende' scores. Een facet kan evenwel, volgens diezelfde regels, 'onvoldoende', 'voldoende', 'goed' of 'excellent' scores. Met dit als uitgangspunt, heeft Hobéon onderstaande beslisregels toegepast.

Onderwerp

- A. Een onderwerp scoort 'voldoende', indien alle facetten van dat onderwerp ten minste 'voldoende' hebben gescoord of indien één facet van dat onderwerp 'onvoldoende' en de overige ten minste 'voldoende' hebben gescoord, mits een acceptabel verbeterplan beschikbaar is voor het facet met de score 'onvoldoende'.
- B. Een onderwerp scoort 'onvoldoende', indien één facet van dat onderwerp 'onvoldoende' heeft gescoord en voor dit facet geen acceptabel verbeterplan beschikbaar is.
- C. Een onderwerp scoort 'onvoldoende', indien meer dan één facet van dat onderwerp 'onvoldoende' heeft gescoord, ongeacht of er voor die facetten acceptabele verbeterplannen zijn.

Facet

- D. Binnen de beoordeling van een facet is ruimte voor een eigen afweging van het auditteam:
 - uitvoering/praktijk weegt zwaarder dan beleid/theorie: beter een goed functionerende regeling die slecht is opgeschreven, dan omgekeerd;
 - primaire processen wegen zwaarder dan secundaire.

Extra aantekening

- E. Indien voor een onderwerp een hogere score dan 'voldoende' gerechtvaardigd is, wordt dat als 'extra aantekening' vermeld en wel met inachtneming van onderstaande regels:
- een onderwerp krijgt de extra aantekening 'goed', indien alle facetten van dat onderwerp 'goed' hebben gescoord of indien één facet van dat onderwerp 'voldoende' en de overige facetten 'goed' of 'excellent' hebben gescoord;⁷
 - een onderwerp krijgt de extra aantekening 'excellent', indien alle facetten van dat onderwerp 'excellent' hebben gescoord of indien één facet van dat onderwerp 'goed' en de overige facetten 'excellent' hebben gescoord;
 - een onderwerp krijgt geen extra aantekening, indien één van de facetten van dat onderwerp 'onvoldoende' heeft gescoord.

⁷ Het NVAO-Accreditiekader onderscheidt bij onderwerp 2 ('Programma') acht facetten. Eén ervan betreft de duur van de opleiding. Het daarbij vermelde criterium (240 EC's) is evenwel geen (kwaliteits)criterium, maar een formele vereiste waaraan het programma van een opleiding a priori moet voldoen, wil zij überhaupt in aanmerking kunnen komen voor een hbo-bacheloraccreditatie. 'Duur' is derhalve van een andere orde dan -bijvoorbeeld- 'Kwaliteit Personeel' of 'Onderwijsrendement'. Bij de beslissing of het onderwerp 'Programma' een extra aantekening 'goed' dan wel 'excellent' verdient, wordt het facet 'Duur' dan ook buiten beschouwing gelaten.

BIJLAGE V GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

- Management Review;
- Studiegids;
- Onderwijs- en Examen Regeling – OER;
- Visitatierapport 'Rapport NQA, Accreditatie Hogeschool Dierenoord, Wageningen, 17 en 18 mei 2004.'
- Onderliggende documentatie betrekking hebbend op bijvoorbeeld:
 - strategische keuzen en de positie in de markt,
 - interne organisatie,
 - de (systematiek van) interne kwaliteitszorg en de daarmee samenhangende interne managementrapportages en verbetermaatregelen,
 - ontwikkelingen in het beroepenveld,
 - beroeps- en opleidingsprofielen,
 - (validatie) eindcompetenties,
 - curricula en de interne en externe evaluatie daarvan,
 - werkvormen,
 - toetsing en beoordeling,
 - kwantitatief en kwalitatief personeelsbeleid,
 - internationalisering,
 - instroombeleid,
 - studiebegeleiding,
 - onderwijsrendement.

Inclusief additionele, tijdens de visitatie geraadpleegde, documentatie:

- overzichten van de samenstelling van de werkveld-gremia waarmee de opleiding overleg voert;
- verslagen van die bijeenkomsten met het werkveld;
- overzicht CV's van (gast)docenten;
- netwerkoverzicht docenten;
- verslagen van de functioneringsgesprekken met docenten;
- verslagen van docentevaluaties;
- verslagen van studievoortgangsgesprekken met studenten;
- detailbeschrijving van modules, cases en de daaraan gekoppelde opdrachten;
- stageverslagen en -beoordelingen;
- de 'beroepsproducten' die gedurende de opleiding door studenten worden opgeleverd;
- de 'eindproducten' van studenten.