

Hogeschool Utrecht

Facility Management

Beperkte opleidingsbeoordeling

Samenvatting

In juli 2018 is de bestaande hbo bacheloropleiding Facility Management van Hogeschool Utrecht (verder FM-HU) bezocht door een visitatiepanel van NQA. De opleiding betreft een voltijdsopleiding en wordt verzorgd vanuit de locatie Amersfoort. Het panel beoordeelt de opleiding als **voldoende**.

Standaard 1: Beoogde leerresultaten

De opleiding ontvangt voor standaard 1 het oordeel **voldoende**.

FM-HU leidt studenten op tot bedrijfskundige facility managers die op professionele wijze facilitaire vraag en aanbod bij elkaar brengen. De opleiding beoogt daarmee integraal en strategisch denkende en handelende facility managers op te leiden, die de mens als gebruiker en klant centraal stellen.

De opleiding volgt met haar beoogde leerresultaten het beroepsprofiel van Facility Managers zoals vastgesteld door het Landelijk Overleg van Opleiders in Facilitaire Dienstverlening (LOOFD). Deze competenties zijn gerelateerd aan de HEO-standaard en de Dublin Descriptoren en voldoen aan de (inter)nationale eisen die aan het hbo-bachelorniveau gesteld worden. In 2017 heeft het LOOFD het bestaande beroepsprofiel herschreven naar een opleidingsprofiel, waarin de nieuwste trends op het gebied van Facility Management zijn geïntegreerd. Dit profiel gaat uit van vijf kerndomeinen, waarbij FM-HU het accent legt op mensen en processen. De opleiding is druk bezig het nieuwe profiel te vertalen in nieuwe beoogde leerresultaten en de opbouw van de bijbehorende leerlijnen. De opleiding onderhoudt daarvoor contacten met het werkveld en een aantal lectoraten.

Standaard 2: Onderwijsleeromgeving

De opleiding ontvangt voor standaard 2 het oordeel **voldoende**.

FM-HU heeft haar onderwijsleeromgeving ingericht aan de hand van programma's die met elkaar het brede werkveld van een toekomstig facility manager bestrijken. Het panel vindt de opbouw logisch en ziet dat studenten worden opgeleid om in een steeds complexere situatie zelfstandiger te werken. Studenten FM-HU volgen een in 2017 vernieuwde gezamenlijke propedeuse met studenten, Business Management. In de jaren daarna werken studenten in programma's van twintig weken aan thema's als Huisvesting, Facility Management in de praktijk, Event en Facilitair Management. De programma's haken in op de actualiteit, mede dankzij de frequente inzet van gastdocenten en de nauwe relatie die wordt gelegd tussen onderwijs en beroepspraktijk. De opleiding besteedt adequaat aandacht aan de ontwikkeling van onderzoekend vermogen. Ook internationalisering, in de vorm van internationalisation@home is passend vormgegeven. De studentbegeleiding is goed op orde, vooral dankzij de laagdrempelige contacten tussen studenten en docenten. Er is aandacht voor de aansluiting van instromende studenten op de opleiding en er is aandacht voor langstudeerders. Het docententeam is enthousiast, deskundig en draagt met elkaar als team het onderwijsprogramma. Het team is 'eager' en let scherp op de

inhoud en de kwaliteit van het onderwijs binnen de verschillende programma's. De opleiding schakelt snel als actualiteit en studentensignalen aanleiding geven tot bijsturing en aanpassing van de onderwijsleeromgeving. Het panel vindt dat FM-HU dankzij deze alerte houding een krachtige leeromgeving weet te bieden die studenten in staat stelt om zich de beoogde leerresultaten eigen te maken.

Standaard 3: Toetsing

De opleiding ontvangt voor standaard 3 het oordeel **voldoende**.

FM-HU heeft een gedifferentieerd toetsprogramma ontwikkeld, passend bij de inrichting van het curriculum. De opleiding maakt gebruik van diverse toetsvormen zoals meerkeuzevragen en assessments en zorgt voor een adequate balans tussen individueel en collectief toetsen. Voor schriftelijke toetsen zijn toetsmatrijzen beschikbaar; assessments en beroepsproducten worden aan de hand van beoordelingsformulieren met rubrics beoordeeld. Toetsen en toetsmatrijzen worden door ten minste twee docenten opgesteld. Bij de samenstelling van beoordelingsformulieren met rubrics is een team van docenten betrokken.

De inrichting van het afstudeerproces is in grote lijnen op orde. Positief is de inzet van twee onafhankelijke beoordelaars, van wie één afkomstig uit het werkveld, die niet bij de begeleiding van de afstudeerder zijn betrokken. Punt van aandacht is de wijze waarop de uiteindelijke becijfering van assessments en (met name) afstudeerwerken tot stand komt. De relatie tussen (eind)competenties en rubrics kan in de ogen van het panel steviger worden aangezet. Ook de wijze waarop de cijfermatige eindbeoordeling vanuit de rubrics tot stand komt kan transparanter. De opleiding is zich bewust van de aandachtspunten en werkt aan verbetering door onder meer kallibratiesessies te organiseren.

De borging is in de basis op orde. De toetsdeskundigheid van docenten groeit. Op dit moment zijn er drie BKE gecertificeerde docenten; in 2020 moet het gehele team BKE-gecertificeerd zijn. De examencommissie en toetscommissie ontwikkelen zich naar proactieve commissies en zoeken daarin steeds meer contact met het docententeam om de kwaliteit van toetsing te optimaliseren.

Standaard 4: Gerealiseerde eindkwalificaties

De opleiding ontvangt voor standaard 4 het oordeel **voldoende**.

Het panel heeft een steekproef van vijftien eindwerken bestudeerd, die allen het hbo-bachelorniveau voldoende aantonen. Over het algemeen zijn de onderwerpen van de eindwerken relevant voor het werkveld. Het advies is bruikbaar in de beroepspraktijk, met als kanttekening dat de eindwerken aan rijkdom kunnen winnen als er meer ruimte is voor strategische diepgang en meer aandacht voor de financiële en HRM-paragraaf. Mogelijk is daar een andere inhoudelijke opzet van het afstudeerproces voor nodig. Positief punt is het implementatieplan, dat onderdeel uitmaakt van het eindwerk. Ook blijkt uit de eindwerken dat afgestudeerden voldoende in staat

zijn om met een integrale en bedrijfskundig perspectief naar de facilitaire vraagstukken te kijken. Afgestudeerden komen over het algemeen snel aan de slag. De afgestudeerde Facility Managers zijn goed in staat om hun weg in de beroepspraktijk te vinden. Zowel het werkveld als de alumni zijn tevreden over de kennis en vaardigheden waarmee afgestudeerden hun loopbaan starten. De opleiding vormt daarvoor een goede basis.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	9
Schets van de opleiding	11
Standaard 1 Beoogde leerresultaten	13
Standaard 2 Onderwijsleeromgeving	16
Standaard 3 Toetsing	23
Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten	27
Eindoordeel over de opleiding	29
Aanbevelingen	30
Bijlagen	31
Bijlage 1 Bezoekprogramma	32
Bijlage 2 Bestudeerde documenten	37

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande hbo-bacheloropleiding Facility Management van Hogeschool Utrecht. Het visitatiepanel van NQA dat de beoordeling heeft uitgevoerd is samengesteld door NQA, in opdracht van Hogeschool Utrecht en in overleg met de opleiding. Voorafgaand aan de visitatie heeft de NVAO het panel goedgekeurd.

Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Ook bevat het enkele aanbevelingen voor de opleiding. Het rapport is opgesteld conform het *Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs* van de NVAO (september 2016) en het *NQA-protocol 2018 voor de beperkte opleidingsbeoordeling*.

De visitatie heeft plaatsgevonden op 6 juli 2018

Het visitatiepanel bestond uit:

Dr. ir. R. Beckers (voorzitter, domeindeskundige)

Mevrouw drs. A. de Haas-Horsten (domeindeskundige)

Mevrouw L. Alberts MSc (domeindeskundige)

Mevrouw E. Voet (studentlid).

Mevrouw C. Bomhof MOC, senior-auditor van NQA, trad op als lead-auditor van het panel.

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

Bij de aanvraag heeft de instelling een Zelfevaluatierapport (ZER) aangeboden. Deze voldeed naar vorm en inhoud aan de eisen van het desbetreffende NVAO-beoordelingskader en aan de eisen van het *NQA-protocol 2018*. Het visitatiepanel heeft het ZER bestudeerd en een bezoek aan de opleiding gebracht; zie bijlage 1 en 2. Met alle (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie heeft het panel tot een weloverwogen oordeel kunnen komen.

Het visitatiepanel verklaart dat de beoordeling van de opleiding in onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.


Utrecht, 16 oktober 2018

Panelvoorzitter

A handwritten signature in blue ink, consisting of several sharp, angular strokes that form a stylized 'R' and 'B'.

De heer dr. ir. R. Beckers

Lead-auditor

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, sweeping loop on the left side followed by several smaller, more intricate strokes.

Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC

Schets van de opleiding

Facility management

De facility branche in Nederland is met een omzet van ruim 72 miljard euro één van de grootste werkgevers in Nederland. In deze branche houden facility managers zich bezig met ondersteunende processen, die nodig zijn om het primaire proces binnen organisaties en bedrijven optimaal te laten verlopen. Taakgebieden zijn bijvoorbeeld schoonmaak, onderhoud, afvalverwerking, gebouwenbeheer, catering, verhuizingen, en inkoopmanagement. De markt voor facility management groeit en de ontwikkelingen in het werkveld volgen zich snel op. Belangrijke trends zijn onder meer technologische ontwikkelingen, de aandacht voor duurzaamheid en circulaire economie en de blijvende focus op kostenmanagement.

Binnen dit speelveld leidt de opleiding Facility Management van de Hogeschool Utrecht (verder FM-HU) studenten op tot bedrijfskundige facility managers die op professionele wijze facilitaire vraag en aanbod bij elkaar brengen. Studenten worden opgeleid om ondersteunende processen te plaatsen in de organisatiecontext en daarmee een strategische sparringpartner te zijn voor gebruikers, management, bestuur, leveranciers en andere stakeholders.

Afgestudeerde facility professionals gaan aan het werk als facility manager bij (grote) organisaties, in de profit en non-profit sector, als facilitair dienstverlener bij een integrale facilitaire dienstverlener, bij een evenementenorganisatie of als (junior) adviseur bij een adviesbureau.

Onderdeel van Instituut Business Administration

FM-HU maakt deel uit van het Instituut voor Business Administration (IBA) van de HU. Bij dit instituut horen ook de voltijd bacheloropleidingen Business Management, deeltijd bacheloropleiding Bedrijfskunde en de Master of Projectmanagement. De voltijdopleidingen hebben een gezamenlijke propedeuse ingericht, die studenten in staat stelt om een brede bedrijfskundige basis voor hun verdere opleiding te ontwikkelen. De propedeuse is zodanig dat een student na het gemeenschappelijke eerste jaar in kan stromen in de hoofdfase van één van de deelnemende opleidingen. De opleiding heeft samen met de opleiding Business Management de pilot voor de nieuwe propedeuse toegepast. Het instituut kent verder een gezamenlijke examen- en toetscommissie, waar alle opleidingen in vertegenwoordigd zijn.

Curriculum vernieuwd

Vanwege de vele veranderingen in het werkveld is de opleiding in 2013 begonnen met het ontwikkelen van een nieuwe visie op het vakgebied om daarmee richting te kunnen geven aan de opzet van een nieuw curriculum. Zowel bij het ontwikkelen van de visie als bij de inrichting van het nieuwe curriculum is het werkveld intensief betrokken geweest. Deze vernieuwingsronde heeft geleid tot een nieuw ontwerp van de hoofdfase (jaar 2 tot en met jaar 4). De implementatie daarvan is gestart in 2016-2017. In 2017-2018 is de nieuwe gezamenlijke propedeuse voor alle voltijdstudenten van de IBA ingevoerd.

Het curriculum is opgebouwd uit programma's van twintig weken met ieder een eigen thema zoals Huisvesting, Facility Management in de praktijk, Event en Facilitair Management. In de programma's werken studenten aan praktijkopdrachten voor bestaande opdrachtgevers, daarbij ondersteund door lessen in kennisvakken en trainingen in vaardigheden. De programma's haken in op de actualiteit, mede dankzij de frequente inzet van gastdocenten en de nauwe relatie die wordt gelegd tussen onderwijs en beroepspraktijk.

Het curriculum ziet er schematisch gezien als volgt uit:

PROPEDEUSE	Programma Businessplan	Programma Adviesbureau
Leerlijnen + Niveau	Financieel, Onderzoek, Facility Management, Bedrijfskunde & Persoonlijke Professionalisering - Niveau 1	
Didactische Fase	Begeleid - Eenvoudig	

JAAR 2	Programma Huisvesting		Programma In de Praktijk	
Leerlijnen + Niveau	Financieel Niveau 2	Bedrijfskunde Niveau 2	Facility Management Niveau 2	Onderzoek Niveau 2
	Persoonlijke Professionalisering - Niveau 2			
Didactische Fase	Begeleid - Eenvoudig		Zelfstandig - Eenvoudig	

JAAR 3	Programma Event		Programma Facilitair Management	
Leerlijnen + Niveau	Financieel Niveau 3	Onderzoek Niveau 3	Facility Management Niveau 3	Bedrijfskunde Niveau 3
	Persoonlijke Professionalisering - Niveau 3			
Didactische Fase	Begeleid - Complex			

JAAR 4	Afstuderen			
Leerlijnen + Niveau	INTEGRAAL Financieel, Onderzoek, Facility Management, Bedrijfskunde & Persoonlijke Professionalisering - Niveau 3			
Didactische Fase	Zelfstandig - Complex			

De opleiding onderhoudt contacten met verschillende lectoraten binnen en buiten de HU om het onderwijsprogramma zowel inhoudelijk als op het gebied van de ontwikkeling van de onderzoekende houding van studenten actueel te houden. FM-HU monitort de kwaliteit van de onderwijsprogramma's door het houden van studentevaluaties en stuurt vervolgens daarop bij. Ook blijft het werkveld inhoudelijk sterk betrokken bij de inrichting van het curriculum.

Ontwikkeling studentenaantallen

De opleiding FM-HU telt 246 studenten en een docententeam van veertien docenten. De afgelopen jaren is de instroom gedaald van 304 in 2013 naar 246 in 2017. De uitval in de propedeuse varieert van 39 procent in 2013 tot 45 procent in 2017. Een van de redenen daarvoor is mogelijk een verhoging van de BSA van 45 naar 50 punten. Als studenten doorstromen naar de hoofdfase is de uitval daarna nagenoeg nihil.

Standaard 1 Beoogde leerresultaten

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

Conclusie

De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

FM-HU leidt studenten op tot facility managers met een brede bedrijfskundige basis en een integrale visie op het vak. Het panel stelt vast dat FM-HU haar beoogde leerresultaten heeft geformuleerd conform de negen competenties van het beroepsprofiel van Facility Managers zoals vastgesteld door het Landelijk Overleg van Opleiders in Facilitaire Dienstverlening (LOOFD) in 2012. Deze competenties zijn helder en navolgbaar afgestemd op de HEO-standaard en de Dublin Descriptoren. Het panel stelt dan ook vast dat de beoogde leerresultaten voldoen aan de eisen die (inter)nationaal gesteld worden aan het hbo-bachelorniveau.

De FM-HU was ten tijde van de visitatie bezig om de beoogde leerresultaten te actualiseren op basis van het nieuwe LOOFD-opleidingsprofiel in 2017. De opleiding legt daarbij het accent op de kerngebieden mensen en processen. Het panel ziet dat de opleiding haar beoogde leerresultaten aanscherpt en daarvoor contacten onderhoudt met het werkveld en een aantal lectoraten. Het panel ziet nog ruimte om het gekozen profiel verder aan te scherpen, om het als onderscheidend element van de opleiding te laten werken. Ook zou het panel de domeinen mensen en processen sterker in het onderwijsprogramma terug willen zien, wanneer de opleiding deze onderdelen als onderscheidend element wil inzetten.

Onderbouwing

Beroepsprofiel

FM-HU heeft een bedrijfskundige en integrale visie op het vak van facility managers. In de ZE schrijft FM-HU haar ambitie om studenten tot facility managers op te leiden die vanuit een bedrijfskundige en integrale benadering een bijdrage leveren aan facilitaire vraagstukken. Studenten leren om daarbij verschillende perspectieven te integreren: het bedrijfskundige perspectief, het facilitaire perspectief, het financiële perspectief en het onderzoekende perspectief. Studenten leren op deze wijze ondersteunende processen te plaatsen in de totale organisatiecontext en daarmee als strategische sparringpartner te functioneren voor stakeholders als gebruikers, management, bestuur, leveranciers en andere functionarissen van andere bedrijfsprocessen (ZE 2018). Het panel vindt dit beroepsprofiel helder geformuleerd en herkenbaar voor het werkveld van facility managers

FM-HU heeft dit beroepsprofiel geënt op het beroepsprofiel van het LOOFD uit 2012 en geactualiseerd in het Project FM. In het project FM hebben werkveldvertegenwoordigers en

opleiding nauw met elkaar samengewerkt om een gezamenlijke visie op de FM' er van de toekomst te ontwikkelen en in navolging daarvan een nieuw curriculum te ontwerpen (zie ook standaard 2).

Het panel ziet dat de opleiding een goede relatie met het werkveld onderhoudt waar het gaat om de concrete inbreng van werkveldvertegenwoordigers in het onderwijsprogramma (zie standaard 2). De invloed van het werkveld in de vorm van de beroepenveldcommissie op het inhoudelijk beroepsprofiel kan sterker, vindt het panel.

Daarnaast onderhoudt FM-HU contacten met verschillende lectoraten, zowel binnen als buiten de HU om aangehaakt te blijven op actuele ontwikkelingen op het gebied van facility management en praktijkonderzoek. Concreet gaat om de lectoraten Nieuwe cultuur in de bouwketen van Ruben Vrijhoeff (HU), (2) Co-design van Remco van der Lugt (HU) en (3) Facility Management van Mark Mobach aan de Hanzehogeschool. In de eigen ontwikkelde minor Real Estate Challenge (zie standaard 2) werkt de opleiding samen met het Instituut voor Gebouwde Omgeving. Het panel vindt dat een waardevol voorbeeld en nodigt de opleiding uit om steviger op dit type samenwerking en samenwerking met lectoraten in te zetten. Daarnaast werkt de opleiding met het lectoraat van Daan Andriessen (HU) aan de eindkwalificaties van het onderzoekend vermogen. Het panel waardeert de wijze waarop de opleiding de relatie met lectoraten onderhoudt.

Beoogde leerresultaten op hbo-bachelorniveau

Het panel stelt vast dat FM-HU op het moment van visitatie over een set beoogde leerresultaten beschikt, die zijn overgenomen uit het (LOOFD) beroepsprofiel uit 2012. De beoogde leerresultaten bestaan uit een competentieprofiel met negen competenties. De competenties zijn (1) Creëren toegevoegde waarde voor mens en organisatie op het gebied van huisvesting en services, (2) Ontwikkelen van een visie op veranderingen en trends in de externe omgeving, (3) Analyseren van beleidsvraagstukken, (4) Toepassen van HRM binnen de strategie van de organisatie, (5) Inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfs- en organisatieprocessen. (6) Analyseren van de financiële en juridische aspecten, interne processen en de omgeving, (7) Ontwikkelen, implementeren en evalueren van een veranderingsproces, (8) Sociale en communicatieve competentie en (9) Zelfsturende competentie.

Deze leerresultaten voldoen aan de nationale en internationale eisen die vanuit de HEO standaard en de Dublin Descriptoren worden gesteld aan het hbo-bachelorniveau. Het panel acht het hbo-bachelorniveau van de FM-HU daarmee voldoende geborgd.

Profilering opleiding op mensen en processen

In 2017 heeft het LOOFD het beroepsprofiel herschreven en vertaalt in een opleidingsprofiel. Dit opleidingsprofiel is opgebouwd uit vijf kerngebieden. De vijf kerngebieden zijn (1) ruimte, (2) technologie, (3) services, (4) processen en (5) mensen. De opleiding FM-HU is nauw betrokken geweest bij de formulering van dit opleidingsprofiel.

FM-HU was ten tijde van de visitatie bezig om deze kerngebieden te vertalen in nieuwe eindtermen. Daarbij legt FM-HU binnen het opleidingsprofiel van LOOFD de nadruk op mensen en processen. FM-HU biedt deze twee kerngebieden aan op niveau 3, zoals voorgeschreven door het LOOFD-profiel. Het panel vindt de wens van FM-HU om haar opleiding op deze twee

gebieden te focussen navolgbaar. Wel vindt het panel dat FM-HU deze twee kerngebieden voor wat betreft het beroepsprofiel en het onderwijsprogramma steviger mag invullen, als zij zich op dit onderdeel wil profileren.

FM-HU geeft verder aan studenten op te leiden tot “strategische gesprekspartners die goed kunnen luisteren en op zoek gaan naar de vraag of de behoefte achter de vraag” (ZE 2018). Dat vraagt om specifieke houdingsaspecten. Deze zijn omschreven in de programmawijzers¹ van FM-HU. FM-HU beschrijft daarin de ambitie om studenten tot afgestudeerden met een ondernemende proactieve en onderzoekende, kritische houding te laten ontwikkelen. Het panel onderschrijft deze ambitie.

¹ handleidingen die de opleiding voor de verschillende onderwijsmodules heeft opgesteld.
© NQA – Bachelor Facility Management HU

Standaard 2 Onderwijsleeromgeving

Het programma, de onderwijsleeromgeving en de kwaliteit van het docententeam maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde leerresultaten te realiseren.

Conclusie

De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Het panel vindt dat FM-HU een gedegen curriculum heeft opgezet. Het panel is positief over het flexibele thematische karakter van het onderwijsprogramma, dat zich snel kan aanpassen aan actuele ontwikkelingen in de praktijk. Het curriculum biedt studenten ruime mogelijkheden om de benodigde kennis en (praktijk) vaardigheden op te bouwen om als startend professional aan het werk te gaan. Het panel ziet daarbij mogelijkheden voor FM-HU om conform het nieuwe profiel meer aandacht te besteden aan technologie, services en strategisch facility management. Het panel vindt dat FM-HU op een passende manier ruimte heeft gecreëerd in het onderwijsprogramma voor internationalisering. De ontwikkeling van onderzoekend vermogen, onderzoeksvaardigheden en juist gebruik van onderzoeksbronnen is in de gehele opleiding ingebed. De studentbegeleiding is goed op orde, vooral door de laagdrempelige contacten tussen studenten en docenten. Het panel vindt dat de opleiding goed aandacht besteedt aan de verschillende kennisachtergronden van instromende studenten en voor langstudeerders. De huidige vormgeving van de generieke bedrijfskundige propedeuse behoeft aanpassing, omdat er thans te weinig FM-vakken onderdeel uitmaken van het eerste studiejaar. De opleiding is zich daarvan bewust en heeft daarvoor maatregelen genomen. Het docententeam is enthousiast, deskundig en draagt met elkaar als team het onderwijsprogramma. Positief is de alertheid en het vermogen van de opleiding om bij te sturen, wanneer het nodig is, zowel vanuit de actualiteit als vanuit de wens om het onderwijsprogramma te verbeteren. Het panel vindt dat FM-HU dankzij deze alerte houding een krachtige leeromgeving weet te bieden die studenten in staat stelt om zich de beoogde leerresultaten eigen te maken.

Onderbouwing

Didactisch concept

De opleiding FM heeft op basis van de beoogde leeruitkomsten een didactisch concept ontwikkeld, waarin studenten binnen thema's met verschillende facetten van Facility Management in aanraking komen door projecten in de beroepspraktijk uit te voeren en de daarvoor benodigde kennis, vaardigheden en houding te verwerven. De opleiding hecht sterk aan de ontwikkeling van studenten tot professionals met een ondernemende en onderzoekende houding, een stevige bedrijfskundige basis en een meervoudig integraal perspectief op het vakgebied. Die elementen zijn in het didactisch concept verankerd.

Het panel vindt het gekozen didactische concept van het onderwijsprogramma in lijn met de beoogde leerresultaten. Sterk in het concept is de vervlechting met de beroepspraktijk, dat er voor zorgt dat studenten goed aangehaakt zijn op de actualiteit in het werkveld.

Vormgeving van het programma

Karakteristiek aan het curriculum van FM-HU is de opbouw in programma's van 20 weken, met ieder een eigen aan facility management gerelateerd thema. Dat geldt zowel voor de propedeuse als voor de hoofdfase van de opleiding. Binnen deze programma's ontwikkelen studenten hun competenties door het doen van praktijkopdrachten, daarbij ondersteund door lessen in kennisvakken en trainingen in vaardigheden.

De programma's zijn aan elkaar verbonden door vijf leerlijnen (1) bedrijfskunde, (2) onderzoekend vermogen, (3) financieel (4) facility management en (5) persoonlijke en professionele ontwikkeling (PPO). Studenten doorlopen de leerlijnen tot en met jaar 3, waarna zij de leerlijnen afronden. In de afstudeerfase vraagt de opleiding de studenten het geleerde zelfstandig en integraal in de praktijk te brengen.

Elk programma heeft een facilitair thema, bijvoorbeeld Huisvesting of Events, waarbinnen de verschillende leerlijnen aan de orde komen. Per programma worden twee leerlijnen afgetoetst. In Huisvesting zijn dat de leerlijnen financieel en bedrijfskunde, in het programma Events werken studenten aan de leerlijnen onderzoek en financieel. De leerlijn PPO is daarnaast met het gehele onderwijsprogramma verweven.

De thema's zijn de omgeving waarin de programma's draaien. Binnen de thema's kan de opleiding de praktijkopdrachten en de daarbij ondersteunende vakken eenvoudig vernieuwen en daarmee laten aansluiten op de ontwikkelingen in het werkveld of aan gesignaleerde verbeterpunten. Daarnaast kan het thema ook wijzigen (indien de actualiteit daarom vraagt) zonder dat de leerlijnen dienen te worden aangepast. Voorbeeld daarvan is de introductie van de werkvorm Pitch bij het themablok Event. De opleiding werkt nauw samen met werkveldpartners zoals met HU Diensten en Colliers om de praktijkopdrachten en de aangeboden kennis goed te laten aansluiten bij en toe te laten laten passen op de actualiteit.

Studenten vinden het werken met beroepsopdrachten uit de praktijk zeer waardevol en dan met name de verantwoordelijkheid die zij daarbij krijgen om de opdrachten tot een goed einde te brengen. Externe opdrachtgevers vervullen de rol van opdrachtgever en geven hen daarbij stevige en leerzame feedback. Door de vele gastcolleges uit het werkveld voelen studenten zich goed voorbereid op actuele ontwikkelingen in het werkveld. Het panel deelt het enthousiasme van de studenten.

Het panel heeft veel waardering voor de wijze waarop FM-HU het didactisch concept heeft weten te vertalen in een actueel en praktijkgericht onderwijsprogramma, dat ook nog eens toekomstbestendig is opgezet. Sterk is de verwevenheid met het werkveld, dat op verschillende manieren bij het onderwijs betrokken is. Het panel vindt dat de opleiding er goed in geslaagd is om een leeromgeving te creëren die studenten stimuleert om een proactieve, onderzoekende en ondernemende houding te ontwikkelen.

Inhoud programma

Kennis

Binnen de programma's verwerven studenten kennis o.a. door (werk)colleges en literatuuronderzoek, die nodig is om als facility manager te kunnen werken. De aangeboden kennis sluit goed aan op het LOOFD beroepsprofiel van 2012 en de daarvan afgeleide beoogde leerresultaten. Het panel stelt verder vast dat het bedrijfskundig profiel van de opleiding in de inhoud van het programma vooral goed tot uitdrukking komt in de propedeuse en in de programma's Huisvesting en Verandermanagement.

Het panel vindt de kennis die geboden wordt op het gebied van Facility Management toereikend, maar ziet mogelijkheden om deze uit te breiden in de domeinen technologie en services. Ook kan de opleiding meer aandacht besteden aan strategisch facility management dan ze nu doet. In het huidige curriculum is er beperkt aandacht voor onderwijs waarbij de studenten worden uitgedaagd om op strategisch niveau te denken over de inrichting van facilitaire organisaties, waaronder vraagstukken als organisatie-inrichting, sourcingsvraagstukken, keuzes voor de inrichting van facilitaire processen. Zeker omdat de opleiding het bedrijfskundige aspect hoog in het vaandel heeft staan, vindt het panel dat een punt van aandacht.

De opleiding erkent de aanwezigheid van 'witte vlekken' en is bezig om de inhoud van het curriculum te vergelijken met de inhoudelijke eisen die het nieuwe LOOFD opleidingsprofiel aan onderwijsprogramma's stelt en de daaruit voortvloeiende hiaten aan te vullen binnen de bestaande programma's.

In de vernieuwde gezamenlijke propedeuse is veel aandacht voor de bedrijfskundige kennisbasis van facility managers. De gezamenlijke opzet van de propedeuse leidt er toe dat het onderwerp Facility Management op de achtergrond raakt. Het panel heeft van de opleiding gehoord, dat deze zich zeer bewust is van dit risico en daarom in de propedeuse van het studiejaar 2018-2019 het bestaande bedrijfskundige onderwijsprogramma meer van een facilitaire context gaat voorzien. Het panel vindt dat een verstandige stap. Daarbij zou het panel graag ruimte willen zien om FM-studenten kennis te laten verwerven van een FM-vak en deze kennis te laten toetsen. Het panel vindt dat belangrijk omdat daarmee de selectieve werking van de propedeuse op specifieke FM-competenties meer recht wordt gedaan.

De opleiding heeft een eigen minor ontwikkeld gericht op de transformatie van vastgoed Real Estate Challenge. Binnen deze minor houden studenten zich bezig met thema's als gebruikswaarde, gebouwwaarde en marktwaaarde van een pand. Studenten doen kennis op over de vastgoedmarkt, leegstand, exploitatie en taxatie en kijken naar de impact van een huisvestingstrategie op een organisatie. Ook leren studenten over het belang van gebouw beleving. Studenten FM die deze minor gevolgd hebben, studeren vaak af op een onderwerp gerelateerd aan de minor en/of zoeken een vervolgopleiding of loopbaan in dit werkveld. Het valt het panel op dat de opleiding gekozen heeft voor een eigen minor op het domein huisvesting en niet specifiek op mensen en processen. Het panel is daarbij wel positief over de inhoud van deze minor. Het panel vindt de thema's van deze minor waardevol en geeft de opleiding de overweging mee om delen van de hier geboden kennis in het reguliere curriculum in te brengen.

Vaardigheden

Het panel ziet dat de opleiding studenten veel mogelijkheden biedt om de vaardigheden te verwerven die bij een onderzoekende en ondernemende facility manager horen.

Studenten leren om presentaties te geven en pitches te houden. Verder volgen studenten trainingen in gesprekstechnieken. Persoonlijke ontwikkeling maakt onderdeel uit van de gehele studie via de leerlijn PPO. De stage in het tweede jaar is deels ook gericht op het ontwikkelen van vaardigheden als samenwerken, feedback geven en ontvangen, het ontwikkelen van een professionele houding en reflecteren.

In het derde jaar volgen studenten een module in management en leiderschap, waarbij studenten onder meer een outdoor training volgen en waarin aandacht is voor het vergroten van persoonlijk leiderschap. De module wordt afgesloten met een assessment. Het panel vindt deze leerlijn goed vormgegeven passend bij de visie van de opleiding.

Omdat ontwikkelingen in het werkveld zo snel gaan, wil FM-HU studenten leren om straks in het werkveld innovatief te werken. In het programma Facility Management besteedt de opleiding daar aandacht aan door studenten een innovatief product of dienst te laten ontwikkelen en implementeren voor een (externe) opdrachtgever. Studenten die in dit programma een opdracht doen bij de HU Diensten krijgen daarbij ook budgetverantwoordelijkheid. Het panel waardeert de aandacht voor innovatie en budgetverantwoordelijkheid, omdat deze belangrijk zijn voor toekomstige facility managers.

Het panel is positief over de aandacht voor het opbouwen van vaardigheden. De studenten en de alumni die het panel gesproken heeft, geven aan zich goed te hebben kunnen ontwikkelen in ondernemendheid. Het werken aan praktijkopdrachten in de programma's biedt studenten goede mogelijkheden om het geleerde zowel wat betreft kennis als vaardigheden in de praktijk te brengen. Ook het werkveld geeft aan de ondernemendheid van studenten zeer te waarderen.

Onderzoeksvaardigheden

FM-HU werkt structureel gedurende alle vier studiejaar aan het ontwikkelen van het onderzoekend vermogen. Conform de uitgangspunten van Daan Andriessen bestaat het onderzoekend vermogen in onderzoeksvaardigheden, het goed kunnen toepassen van onderzoeksbronnen en een onderzoekende houding. In de gezamenlijke propedeuse werken studenten aan een plan van aanpak en een projectplan, waarbij zij kwalitatief onderzoek uitvoeren. Een voorbeeld daarvan is het ontwikkelen van advies over duurzaamheid voor een zelf te vinden opdrachtgever.

In jaar 2 is de onderzoekslijn terug te vinden in het programma Huisvesting. Daar analyseren studenten in het programma huisvesting de bestaande situatie en de gewenste situatie aan de hand van deskresearch en interviews. In de stage in de tweede helft van het tweede jaar gaan studenten aan de slag met een organisatiebeschrijving een situatieanalyse en een literatuurverkenning. Ook maken zij een project- en onderzoeksopzet.

In jaar 3 moeten studenten in de programma's Event en Facility Management een onderbouwd advies geven aan een opdrachtgever. Daarbij maken studenten gebruik van verschillende onderzoekstechnieken zoals Design thinking.

Tot slot is onderzoek een belangrijk onderdeel van het afstudeertraject (zie standaard 4).

Het panel vindt de onderzoekslijn herkenbaar ingebed in het onderwijsprogramma. Het panel ziet dat de ontwikkeling van onderzoeksvaardigheden niet alleen in de specifiek aangeduide onderzoeksleerlijn in jaar 2 en 3 terugkomt, maar in alle onderwijseenheden een plek heeft gekregen. Het panel vindt dat belangrijk omdat een onderzoekende houding en het juist gebruik van onderzoeksvaardigheden en onderzoeksbronnen tot de professionele vaardigheden van de aspirant FM' er behoren.

Internationalisering

FM-HU besteedt op verschillende plekken in het onderwijsprogramma aandacht aan internationalisering. De opleiding vindt het belangrijk dat studenten over een voldoende Engels taalvermogen beschikken, zich ontwikkeld hebben in interculturele sensitiviteit en op de hoogte zijn van de internationale ontwikkeling in de beroepspraktijk. De internationalisering heeft bij FM-HU vooral het karakter van *Internationalisation @home*: studenten werken en leren in de eigen omgeving in een internationale context. In de verschillende blokken besteedt FM-HU aandacht aan Europese wet- en regelgeving en Engelse taalvaardigheid. In het programma Huisvesting komen onderwerpen als Europese aanbesteding en het zoeken van internationale leveranciers aan bod. Tijdens de outdoor tweedaagse (onderdeel van de leerlijn PPO) in het derde jaar spelen studenten een cultuurspel.

Studenten worden gestimuleerd om een buitenland ervaring op te doen bij een minor of een stage in het buitenland. Er zijn mogelijkheden voor studentuitwisselingen met een hogeschool in Zweden en er liggen contacten met een hogeschool in Zwitserland, waar in de toekomst mogelijk uitwisselingsprogramma mee georganiseerd worden. Ongeveer een derde van de studenten volgt een minor in het buitenland.

Bijzonder is Edukans, waarin onderwijsmanagers, docenten en studenten (als honoursopdracht zie hieronder) deel kunnen nemen aan het project Worldteacher; een internationaliseringsprogramma voor onderwijsprofessionals. Doel is de verbetering van het onderwijs in Malawi. Studenten die in het kader van dit project een reis maken naar Malawi, vinden dit een bijzonder waardevolle ervaring voor hun persoonlijke ontwikkeling.

Het panel vindt mede op basis van het gesprek met het management en de documenten die het heeft bestudeerd dat de opleiding voldoende aandacht besteedt aan de internationalisering. Wel stelt het panel vast op basis van de gesprekken van studenten dat de communicatie rond internationalisering steviger kan worden aangezet zodat bij studenten ook meer bewustwording ontstaat over dat wat de opleiding aan internationalisering te bieden heeft. Studenten geven bijvoorbeeld aan dat ze niet altijd goed weten welke mogelijkheden er zijn om naar het buitenland te gaan.

Instream en differentiatiemogelijkheden

FM-HU is toegankelijk voor studenten met een Mbo-4, Havo en VWO-diploma. Voor Mbo-4 studenten is het mogelijk om ondersteunende vakken te volgen met name gericht op de bedrijfseconomische vakken.

De diverse instroom van studenten is volgens studenten waardevol voor de samenwerking in de verschillende projectgroepen. Studenten met een VWO-achtergrond zijn meer gericht op de theoretische kant van het vak, terwijl studenten met een Mbo-achtergrond juist veel meer praktisch georiënteerd zijn. Dat biedt studenten met een verschillende achtergrond de mogelijkheid om van elkaar te leren. Het panel vindt de aandacht die FM-HU besteedt aan studenten met een verschillende achtergrond in opleiding zinvol en zorgvuldig.

Studenten die een uitdaging willen, kunnen diverse HU Honours cursussen volgen en daarmee sterren verdienen. Ook binnen FM-HU kunnen studenten sterren verdienen door extra activiteiten binnen programma's uit te voeren. Een voorbeeld daarvan is de organisatie van een benefiet diner show ten behoeve van het project in Malawi binnen het programma Events. Ook kunnen studenten buiten het reguliere onderwijsprogramma projecten uitvoeren of organiseren. Voorbeelden zijn het coachen van tweedejaarsstudenten door derdejaarsstudenten of het organiseren van een Meet&Greet dag voor de opleiding FM, waarbij opleiding, studenten en werkveld elkaar ontmoeten. Studenten kunnen verder een persoonlijk initiatief ontwikkelen dat voor een ster in aanmerking komt. Een voorbeeld daarvan is student die als vrijwilliger een tweedaags evenement voor het Dolfinarium in Harderwijk organiseert.

Het panel vindt het goed dat studenten die meer uitdaging willen in hun opleiding de mogelijkheid hebben om honourstrajecten te volgen. Wel stelt het panel vast dat een aantal Honourstrajecten waaraan studenten deelnemen op HU-niveau zijn georganiseerd. Het panel denkt dat honourstrajecten die inhoudelijk een aanvulling zijn op het FM-onderwijsprogramma mogelijk van grotere meerwaarde kunnen zijn voor studenten en afgestudeerden. Het is voor het panel niet duidelijk wat precies de huidige meerwaarde is en of deze ook als zodanig herkenbaar zijn voor het beroepenveld. Het panel nodigt FM-HU uit om de honourstrajecten daarop verder uit te werken.

Studentbegeleiding

Studenten krijgen aan het begin van hun opleiding een studieloopbaanbegeleider toegewezen die gedurende de gehele opleiding studenten begeleidt. De studieloopbaanbegeleider bespreekt met studenten de studievoortgang, de keuzemogelijkheden tijdens de opleiding, en verwijst door naar studentendecanen van de HU bij persoonlijke omstandigheden en vragen over studiefinanciering. Het panel heeft veel waardering voor de wijze waarop de studentbegeleiding is georganiseerd, met name wat betreft de toewijzing van een studieloopbaanbegeleider, die gedurende de gehele studie bij een student betrokken blijft.

Studenten die langer dan vijf jaar studeren en daarbij vertraging hebben opgelopen komen terecht bij een zogenaamde routemanager. De routemanager kijkt met de student wat er nodig is om te kunnen afstuderen. Vertraging kan optreden als studenten de tweedejaarsstage moeten herkansen. Het panel vindt dat de opleiding goed aandacht besteedt aan de langstudeerders.

Docenten

Het panel heeft kennisgemaakt met een enthousiast, deskundig en betrokken docententeam van veertien docenten (10,35 fte) met hart voor de opleiding en de toekomstige professionals die het team opleidt. Uit de gesprekken met studenten komt naar voren dat de contacten met docenten laagdrempelig en open zijn. Studenten voelen zich gezien en ondersteund in hun ontwikkeling.

Alle docenten hebben een mastergraad, en zijn nauw betrokken bij onderzoek, onderwijs en beroepspraktijk. Nieuwe docenten worden goed begeleid bij hun aanstelling: zij krijgen een zevendaagse training als introductie en worden begeleid door een docent-coach uit het team. De opleiding besteedt aandacht aan de didactische scholing van docenten. Alle docenten moeten binnen drie jaar na aanstelling hun BDB (Basiskwalificatie Didactische Bekwaamheid) behalen.

Ook besteedt de opleiding aandacht aan toetsdeskundigheid. Drie docenten hebben een BKE-training (Basis Kwalificatie Examinering) doorlopen; de overige elf docenten moeten uiterlijk in 2020 een BKE training met succes hebben afgerond.

Het panel vindt de open en kritisch reflectieve sfeer in het docententeam opvallend. Docenten zijn 'eager' om het onderwijsprogramma te verbeteren en zijn alert op signalen uit het werkveld en signalen van studenten. Het team nodigt studenten uit om regelmatig het onderwijsprogramma te evalueren, neemt aan de hand van de evaluaties maatregelen als dat nodig is en koppelt dat terug naar de studenten. Een voorbeeld daarvan zijn de aanpassingen van het derdejaarsblok Facility Management, waarbij bijvoorbeeld de beoordeling op het onderdeel innovatie en financieel is aangepast op aangeven van de opdrachtgevers en de colleges binnen strategisch- en verandermanagement anders worden gegeven. Het panel heeft veel waardering voor het aanpassingsvermogen van het team en de consequente wijze waarop het team bezig is met het verbeteren van het onderwijsprogramma.

Standaard 3 Toetsing

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Conclusie

De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Het panel stelt vast dat FM-HU over een toetsprogramma beschikt dat past bij de inrichting van het curriculum. De opleiding maakt gebruik van diverse toetsvormen zoals meerkeuzevragen en assessments en zorgt voor een adequate balans tussen individueel en collectief toetsen. Bij de constructie van toetsen en beoordelingen past de opleiding het vierogen-principe toe. De inrichting van het afstudeerproces is in grote lijnen op orde. Positief is de scheiding die de opleiding heeft aangebracht tussen het begeleiden en het beoordelen van de eindwerken. De eindwerken worden beoordeeld door twee onafhankelijke beoordelaars, van wie één afkomstig uit het werkveld. Punt van aandacht is de wijze waarop de uiteindelijke becijfering tot stand komt. De borging is in de basis op orde. De toetsdeskundigheid van docenten groeit. De examencommissie en toetscommissie ontwikkelen zich naar proactieve commissies, die een waardevolle bijdrage aan de kwaliteit van toetsing kunnen leveren.

Onderbouwing

Toetssysteem

FM-HU heeft haar toetsprogramma gebaseerd op het toetsbeleid van het IBA, dat op zijn beurt weer past binnen het toetskader van de HU. Het toetsbeleid besteedt adequaat aandacht aan de validiteit, betrouwbaarheid en de transparantie van toetsing. Deze principes zijn leidraad geweest bij de ontwikkeling van het toetsprogramma.

Naar aanleiding van het nieuw curriculum is het toetsprogramma aangepast. Het toetsprogramma bestaat uit diverse toetsvormen zoals meerkeuzevragen, beroepsproducten en assessments. In de propedeuse heeft het aantal schriftelijke kennistoetsen de overhand, in het verloop van de studie neemt het aantal schriftelijke kennistoetsen af en neemt het aantal beoordelingen naar aanleiding van een beroepsproduct en/of assessment toe. Het panel vindt het toetsplan goed passen bij de inrichting van het curriculum.

De opleiding zorgt voor een adequate balans tussen individueel en collectief toetsen. Het panel hoort van studenten dat meeliftgedrag actief door de opleiding wordt beperkt. Voor schriftelijke toetsen zijn toetsmatrijzen beschikbaar. Assessments en beroepsproducten worden met beoordelingsformulieren met rubrics beoordeeld. Toetsen en toetsmatrijzen worden door twee docenten met inachtneming van het vierogenprincipe ontwikkeld. Bij de samenstelling van beoordelingsformulieren met rubrics is een team van docenten betrokken. Het panel stelt vast dat de opleiding zorgvuldig het vierogenprincipe toepast.

Het panel heeft de toetsmatrijzen en de beoordelingsformulieren bestudeerd. De opleiding relateert de toetsen aan de af te toetsen competenties en bijbehorende leerlijnen op de

verschillende niveaus. Het panel stelt hierbij vast dat het toetsprogramma in beginsel de af te toetsen competenties dekt. Wel vindt het panel dat de opleiding de relatie tussen competenties, beoordelingsformulieren en toetsmatrijzen verder kan verhelderen.

Studenten zijn tevreden over de informatie zij krijgen over de toetsen en de wijze van beoordelen. Voor de beroepsproducten, stages, assessments en het afstuderen zijn de beoordelingsformulieren van tevoren beschikbaar. Vaak krijgen studenten bij projecten halverwege feedback op de dan behaalde resultaten. De feedback helpt hen verder om projecten tot een goede einde te brengen. Het panel vindt op basis van de uitspraken van studenten de informatie over toetsen en beoordelen aan studenten transparant.

Afstuderen

De afstudeerfase bestrijkt het laatste semester van 20 weken in het vierde jaar. In deze periode voeren studenten een integrale complexe facilitaire opdracht uit bij een externe organisatie of schrijven zij een scriptie. In het laatste geval definiëren studenten op basis van literatuuronderzoek een vraagstuk voor de FM-branche en doen daar vervolgens onderzoek naar. In de meeste gevallen kiezen studenten voor een afstudeeropdracht bij een externe opdrachtgever, waarbij studenten een strategisch facilitair advies uitbrengen. FM-HU heeft de afstudeerprocedure nauw omschreven in de afstudeergids. Studenten mogen beginnen met afstuderen als de propedeuse is afgerond en als studenten 110 punten van de hoofdfase hebben behaald.

Een half jaar voor het afstuderen organiseert FM-HU een voorlichtingsbijeenkomst voor aankomende afstudeerders. Daarbij vraagt de opleiding om al in een vroegtijdig stadium te beginnen met het zoeken van een afstudeeropdracht of onderwerp voor de scriptie. De opleiding stelt eisen aan het onderwerp: de afstudeeropdracht of scriptie gaat over een complex facilitair probleem op tactisch of strategisch niveau dat zich leent voor diepgaand literatuur- en praktijkonderzoek. Bovendien moeten de onderwerpen de studenten de mogelijkheid bieden om alle negen FM-competenties op eindniveau aan te tonen.

Op basis van een eerste verkenning van het (facilitaire) vraagstuk bij de opdrachtgever of op basis van literatuuronderzoek, stellen studenten een afstudeervoorstel op en dienen deze ter goedkeuring in bij de afstudeercommissie, bestaande uit twee docenten. Zodra het afstudeervoorstel is goedgekeurd en is gecheckt of studenten over voldoende studiepunten beschikken, kunnen studenten starten met hun afstudeertraject.

Het panel vindt de eisen die de opleiding stelt aan de afstudeeronderwerpen stevig. Met name de eis om alle negen competenties te kunnen af toetsen in de afstudeeropdracht of de scriptie blijkt in de praktijk lastig haalbaar. Het panel heeft daarover van gedachten gewisseld met de afstudeercommissie (zie verder standaard 4).

Onder begeleiding van een docentbegeleider werken studenten zelfstandig aan hun afstudeeropdracht. In eerste instantie werken studenten aan een projectplan. De rol van de docentbegeleider is coachend. Tijdens de afstudeerfase nemen studenten deel aan vier werkconferenties, waarbij aandacht wordt besteed aan diverse onderdelen van het afstuderen (literatuur)onderzoek, concept projectplan, concept eindrapport en implementatieplan). Daarnaast hebben de werkconferenties het karakter van intervisiebijeenkomsten, waarin afstudeerders hun

ervaringen uitwisselen. Het panel heeft met de afstudeercommissie en met afstudeerders en alumni gesproken en leidt daaruit af dat de afstudeerbegeleiding zorgvuldig en passend is georganiseerd.

Studenten hebben de mogelijkheid om 10 pagina's van hun eindrapport ter beoordeling voor te leggen aan de docentbegeleider. Alumni en afstudeerders hebben het panel verteld blij te zijn met deze beoordeling. De feedback van de docentbegeleider is gedetailleerd en helpt afstudeerders verder in het afstudeertraject.

Studenten leveren het eindrapport vergezeld van een procesverslag in ter beoordeling. Het eindrapport wordt door twee examinatoren beoordeeld, die niet bij de begeleiding betrokken zijn. Eén van de begeleiders is een daartoe speciaal getrainde werkveldexaminator.

Aan de hand van een beoordelingsformulier gerelateerd aan de negen LOOFD-competenties en de vier HEO-standaarden beoordelen de examinatoren onafhankelijk van elkaar het eindwerk van de student. Het beoordelingsformulier is opgebouwd uit rubrics en is in een vierpunts ordinale schaal onderverdeeld: onvoldoende, ontwikkelend, voldoende, goed.

Examinatoren komen samen tot een waardering in cijfers.

Het panel vindt het verstandig dat het beoordelingsformulier in rubrics is opgedeeld, maar vindt dat de relatie tussen de rubrics en de competenties transparanter kunnen worden geformuleerd. Het panel bepleit verder een helder onderscheid tussen de oordelen onvoldoende en voldoende, in plaats van een oordeel 'ontwikkelend' toe te voegen. Ook vindt panel dat de vertaling van de ordinale beoordeling naar de cijfers aan transparantie kan winnen. De opleiding organiseert kalibreersessies om tot meer eensluidende beoordelingen te komen. Bij het bestuderen van de steekproef van eindwerken heeft het panel een aantal verschillen gezien tussen de beoordelingen door docenten en praktijkbeoordelaars. Het panel vindt de kalibreersessies een goede maatregel en vraagt daarbij aandacht voor de borging van de uitkomsten daarvan.

Afstudeerders presenteren hun eindrapport en het procesverslag in het eindgesprek, waarbij de beide examinatoren en een toezichthouder uit het werkveld aanwezig zijn. De toehoorder bewaakt het proces van afstuderen. Soms is ook de examencommissie aanwezig bij het eindgesprek.

Het panel is positief over de inzet van twee onafhankelijke beoordelaars, waarvan één afkomstig uit het werkveld. Ook de wijze waarop het eindgesprek is georganiseerd, vindt het panel zorgvuldig.

Borging

Het panel vindt de borging van de toetskwaliteit in de basis op orde. De toetsdeskundigheid van docenten groeit door deelname aan de BKE-trainingen. Op dit moment zijn er drie BKE gecertificeerde docenten; in 2020 moet het gehele team BKE-gecertificeerd zijn.

Het panel heeft kennisgemaakt met de examencommissie en de toetscommissie. Examen- en toetscommissie zijn op instituutsniveau georganiseerd. FM-HU is in beide commissies vertegenwoordigd.

De examen- en toetscommissies borgen de overkoepelende toetskwaliteit van het toetsprogramma en let daarbij op zaken als afwisseling tussen individuele en groepstoetsen en

op het niveau van toetsen variërend van reproductie tot inzicht. Zij letten daarbij op de verdeling tussen collectief en individueel. De examencommissie woont afstudeersessies bij. De toetscommissie beoordeelt de kwaliteit van de toetsen, nadat ze zijn opgesteld. Indien nodig leidt dat tot aanpassingen.

De examencommissie en toetscommissie ontwikkelen zich naar proactieve commissies, die een waardevolle bijdrage aan de kwaliteit van toetsing kunnen leveren. Er zijn regelmatig contacten met de opleiding en de opleiding gebruikt de aandachtspunten van de commissies om te verbeteren.

Het panel vindt de borgende functie van examencommissie en toetscommissie voldoende tot zijn recht komen. Het panel juicht de ingezette rolverandering van beide commissies - van correctief naar preventief - van harte toe.

Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd.

Conclusie

De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Uit de steekproef van vijftien eindwerken heeft het panel kunnen vaststellen dat alle eindwerken het hbo-bachelorniveau voldoende aantonen. Uit de eindwerken blijkt dat afgestudeerden facilitaire vraagstukken vanuit een integraal en bedrijfskundig perspectief benaderen, conform de visie van de opleiding. Het panel ziet mogelijkheden om de eindwerken op een hoger niveau te tillen, dan het huidige voldoende niveau. Het panel stelt vast dat de huidige keuze van de opleiding om alle negen eindcompetentie in de eindwerken af te toetsen leidt tot een brede benadering van facilitaire vraagstukken. Dat gaat ten koste van de strategische diepgang van de adviesrapporten, die onderdeel zijn van de eindwerken. Mede gelet op de ontwikkeling naar het nieuwe LOOFD-profiel (zie standaard 1) geeft het panel de opleiding de overweging mee om een andere manier van afstuderen te onderzoeken, dan wel een aantal competenties al eerder in de studie te laten afsluiten.

Afgestudeerden komen over het algemeen snel aan de slag. De afgestudeerde startbekwame Facility Managers zijn goed in staat om hun weg in de beroepspraktijk te vinden.

Onderbouwing

Realisatie beoogde leerresultaten

Het panel heeft vijftien eindwerken bestudeerd uit de studie jaren 2015-2016 en 2016-2017. Van deze eindwerken heeft het panel de voldoende beoordeling kunnen onderschrijven. Het panel ziet dat afgestudeerden in de eindwerken voldoende aantonen dat ze in staat zijn om vanuit verschillende perspectieven naar facilitaire vraagstukken te kunnen kijken.

Over het algemeen zijn de onderwerpen van de eindwerken relevant voor het werkveld.

Voorbeelden van onderwerpen zijn: contractmanagement bij een grote bank, inkoopprofessionaliteit bij een GGZ-instelling en verbetering van de interne servicedesk bij een middelgrote gemeente.

Het panel ziet kansen om de eindwerken naar een hoger niveau te tillen, dan het huidige overall voldoende niveau.

Het huidige onderzoeksniveau is adequaat. In een aantal gevallen kan de onderzoeksvraag steviger worden geformuleerd en uitgewerkt. Het gebruik van relevante literatuur is wisselend maar voldoende van niveau. Sommige afstudeerders doen dat gedegen, andere afstudeerders kunnen meer gebruik maken van (internationale) bronnen. De onderzoeksofzet varieert van kwaliteit: in een aantal gevallen goed gemotiveerd en uitgewerkt, terwijl andere afgestudeerden daar voldoende, maar minder sterk in slagen.

Het panel vindt het advies dat uit het onderzoek naar voren komt over het algemeen adequaat en

passend met positieve uitschieters, waarbij adviezen uitgesproken goed bruikbaar zijn. Het panel heeft er waardering voor dat ieder advies wordt voorzien van een implementatieplan. De financiële paragraaf daarvan kan meer worden uitgewerkt. De opleiding is zich bewust van de mogelijkheden om de afstudeerwerken op een hoger plan te brengen.

De opleiding heeft ervoor gekozen om alle negen eindcompetenties op eindniveau in de eindwerken te laten aftoetsen (zie ook standaard 3). Het gevolg daarvan is dat binnen de eindwerken afgestudeerden facilitaire vraagstukken breed benaderen, wat onvermijdelijk ten koste gaat van de diepgang. Dat geldt bijvoorbeeld voor het strategische karakter van de gegeven adviezen, de HRM-kant en de al eerder genoemde financiële paragraaf. Het panel geeft de opleiding de overweging mee om de huidige wijze van afstuderen tegen het licht te houden, mede met het oog op het nieuwe LOOFD-profiel (zie standaard 1).

Functioneren afgestudeerden

Het panel stelt vast dat de opleiding er in slaagt om studenten voor te bereiden op de beroepspraktijk. Dat blijkt onder meer uit de resultaten van de HBO-monitor en de gesprekken die het panel met alumni en werkveld heeft gevoerd. Afgestudeerden komen over het algemeen snel aan de slag en kunnen goed gebruik maken van de brede kennis die zij in de opleiding hebben opgedaan.

Het werkveld is over het algemeen tevreden bij het niveau van de alumni. Voor het werkveld is het belangrijk dat afgestudeerde FM'ers over een ondernemende houding beschikken. In de opleiding wordt daar adequaat aandacht aan besteed. Dat maakt FM-HU een praktische opleiding waar aanpakkers goed tot hun recht komen.

Eindoordeel over de opleiding

Oordelen op de standaarden

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

Standaard	Oordeel
<i>Standaard 1 Beoogde leerresultaten</i>	Voldoende
<i>Standaard 2 Onderwijsleeromgeving</i>	Voldoende
<i>Standaard 3 Toetsing</i>	Voldoende
<i>Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten</i>	Voldoende

Het panel heeft de opleiding Facility Management aan de HU leren kennen als een sterke met de praktijk verweven opleiding, die alert en consequent haar onderwijsprogramma afstemt op wat nodig is in de praktijk en wat beter kan in het onderwijs. De opleiding biedt zo studenten een krachtige leeromgeving die hen in staat stelt om de beoogde leerresultaten te behalen.

De oordelen zijn gewogen volgens de beslisregels van de NVAO.

Excellent: „excellent“ op ten minste twee standaarden, waaronder in elk geval standaard 4 en verder ten minste „voldoende“ (zie toelichting Excellent).

Goed: minimaal „goed“ op ten minste twee standaarden, waaronder in elk geval standaard 4 en verder ten minste „voldoende“.

Voldoende: minimaal „voldoende“ op ten minste twee standaarden waaronder in elk geval standaard 1 en herstel van de tekortkoming(en) bij de „onvoldoende“ standaarden is realistisch en haalbaar binnen twee jaar (zie „herstel“).

Onvoldoende: i) standaard 1 is „onvoldoende“ of ii) een of twee standaarden „onvoldoende“ en herstel binnen twee jaar is niet realistisch en haalbaar iii) drie of meer standaarden „onvoldoende“.

Het visitatiepanel beoordeelt de kwaliteit van de bestaande hbo-bacheloropleiding Facility Management aan de Hogeschool Utrecht als voldoende.

Aanbevelingen

Het panel geeft de opleiding de volgende aanbevelingen mee:

Standaard 1

- Maak de profilering mensen en processen scherper in het opleidingsprofiel en vertaal die meer expliciet in curriculum, zodat de profilering als zodanig in de markt helderder wordt en herkenbaar wordt voor de FM-HU;
- Geef de BVC een stevige rol bij de invulling van de eigen profilering;

Standaard 2

- Zorg voor een sterkere invulling van FM op een strategisch niveau, mede gezien de bedrijfskundige insteek van de opleiding. Het panel denkt hierbij aan vraagstukken als organisatie-inrichting, sourcingsvraagstukken, datamanagement en keuzes voor de inrichting van facilitaire processen;
- Koppel praktijkopdrachten explicieter dan nu aan de facilitaire en bedrijfskundige theorie;
- Neem specifieke FM-vakken op in de propedeuse en toets daarop, om de selecterende werking van de propedeuse op het gebied van FM inhoud te geven;
- Vul het bestaande curriculum aan met onderdelen uit het nieuwe LOOFD (technologie, services);
- Overweeg om onderdelen van de minor Real Estate in het curriculum in te bouwen;
- Denk na over de ontwikkeling van een minor die de eigen profilering (mensen en processen) versterkt;
- Specificeer de meerwaarde van het Honours sterrenstelsel, zodat het herkenbaar voor het werkveld van extra waarde wordt op het CV van afgestudeerden;
- Geef nadrukkelijker informatie over internationalisering;

Standaard 3

- Draag zorg voor een transparant en eenduidig proces van beoordelen van eindwerken.
- Zorg bijvoorbeeld voor een betere objectivering van de beoordeling "ontwikkeland".
- Werk de relatie tussen rubrics en te toetsen competenties sterker uit;
- Zorg voor een eenduidige vertaling van de ordinale vijfpuntsschaal naar de beoordeling in cijfers (vooral bij het afstuderen)

Standaard 4

- Overweeg de wijze van afstuderen te herzien met het oog op het in 2017 vastgestelde LOOFD-profiel en onderzoek daarbij de mogelijkheid om een deel van de competenties al eerder definitief af te toetsen;
- Besteed aandacht aan de diepgang van de adviezen in de afstudeerwerken en let daarbij op de strategische inbedding, de financiële paragraaf en de HRM-paragraaf.

Bijlagen

Bijlage 1 Bezoekprogramma

8.30 – 9.00 Ontvangst

Docenten:

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Hogeschooldocent

Management:

directeur IBA

teamleider FM

Opleidings-manager propedeuse

Management ondersteuner

Hostesses:

Student 3de jaar

Student 3de jaar

9.00 – 9.30 Introductie door opleiding

Panel , docenten en studenten

9.30 – 10.15 Materiaalbestudering en voorbereiding

10.15 – 11.45 Start studentjourney deel 1

1. 10.15 – 10.45 Propedeuse

opleidingsmanager propedeuse

Student 1e jaar

Student 1e jaar

Student 3e jaar

Student 3e jaar

2. 10.45 – 11.15 Programma Huisvesting

programmaleider

Student 2e jaar

Student 2e jaar

Student 2e jaar

Student 2e jaar

3. 11.15 – 11.45 Programma FM in de Praktijk

programmaleider

Praktijkondersteuner

Student 3e jaar

Student 2e jaar

Alumna

partner uit het werkveld, werkzaam bij ASR

11.45 – 12.15 Overlegtijd Panel

12.15 – 12.45 Gesprek met examencommissie

voorzitter examencommissie IBA

secretaris

lid

lid toetscommissie

12.45 – 13.15 Lunch & studentengesprek

Student 1e jaar

Student 2e jaar

Student 2e jaar

Student 3e jaar

Student 3e jaar

Student 4e jaar

13.15 – 13.30 Pauze Panel

13.30 – 15.30 Start studentjourney deel 2

Hoofd fase 2 en Afstuderen

4. 13.30 – 14.00 Programma Event

programmaleider

Student 3e jaar

Student 4e jaar

Student 4e jaar

partner uit het werkveld, voorzitter Promotie Veenendaal

5. 14.00 – 14.30 Programma Facilitair Management

programmaleider

Student 4e jaar

Student 4e jaar

Student 3e jaar

Student 3e jaar

partner uit het werkveld, HU Hospitality

partner uit het werkveld, Chief HU Hospitality

6. 14.30 – 15.00 Minor Real Estate Challenge

minor coördinator

Student 4e jaar

Student 4e jaar

Alumna, Green Buildings

partner uit het werkveld De Nieuwe Draai

7. 15.00 – 15.30 Afstuderen

Afstudeercommissie

Afstudeercommissie

Praktijkondersteuner

Alumna

partner uit het werkveld, Politie midden Nederland

15.30 – 16.00 Overleg Afstudeercommissie

16.00 – 16.30 Overlegtijd Panel

16.30 – 17.00 Vragenronde

17.00 – 17.15 Overlegtijd Panel

17.15 – 17.45 Terugkoppeling bevindingen

Bijlage 2 Bestudeerde documenten

Zelfevaluatie rapport FM-HU

Accreditatiefoto juni 2018

Overzicht Programma's leerlijnen

Overzicht competenties-toetsen

Studiegids

OER

Toetsbeleid

Afstudeergids

Overzicht afstudeerders

Overzicht CV's docenten

Afstudeerwerken en beoordelingsformulieren van studentnummers:

Rapport project FM

Landelijk opleidingsprofiel LOOFD

Jaarplan FM-HU 2016-208

Document lesbezoek Menselijk kapitaal centraal

E-magazine introductieprogramma

Uitwerking menselijk kapitaal centraal

Curriculumopzet alle cohorten

Programmawijzers

Propedeuse instituut BA 0.2

Honours binnen programma FM

Samenwerkingsplan met lectoraten

BVC notulen 2017

BVC presentatie nieuw curriculum

Reglement BVC aanpassing november 2017

Convenant Edukans HU

Stand van zaken Internationale oriëntatie Facility management

Toetskader HU

Toetsprogramma Facility Management

Toetsmatrijzen en beoordelingsformulieren

Selectie toetsen

Verslagen en uitkomsten van kalibreersessies mei 2016, 2017 en 2018

Jaarverslag examencommissie 2017

Werkveldexaminatoren reglement 2017

Aanbiedingsbrief HU opleidingscriptieprijs LOOFD 2016-2017