



Hogeschool Zuyd, Heerlen

HBO-Bachelor Facility Management

Managementsamenvatting

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

De rapportage heeft betrekking op:

| | |
|---------------------|--|
| Instelling | Hogeschool Zuyd |
| Opleiding | Facility Management |
| Variant | Voltijd |
| Croho-nummer | 34500 |
| Locatie | Heerlen |
| Auditdatum | 17 juni 2010 |
| Auditteam | Mw. drs. A.M.P. Jakobs (dagvoorzitter, vakdeskundige) Dhr. dr. A.G. Reitsma (vakdeskundige) Mw. F. Termeer (studentlid auditteam) Mw. C.A.M. van den Berg MCM (NQA-auditor) |

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

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

Samenvattend oordeel Doelstellingen

De opleiding heeft een relevante set eindkwalificaties. Zij volgt het door het LOOFD vastgestelde beroepsprofiel waarin negen beroepscompetenties centraal staan. Het Facility Management (FM) bachelordiploma van de opleiding behoort tot het BBA domein. Het beroepsprofiel getuigt van een internationaal erkend bachelorniveau en voldoet aan internationale standaarden van FM. De opleiding heeft een match gemaakt met de Dublin descriptoren. Binnen het LOOFD is het beroepsprofiel vergeleken met de omschrijvingen van internationale standaards zoals die van de IFMA, de BIFM standard en de GEFMA. De door de opleiding gehanteerde profielprogramma's General Facilities, Real Estate, Event en Leisure en One2One Services getuigen van een goede afspiegeling van verschillende beroepsoriëntaties van FM. De profielen zijn afgestemd met het lokale beroepenveld via de (profiel)werkveldcommissies. De inbreng van vakgenoten en de bewaking van het eindniveau is geborgd door de landelijke vertegenwoordiging van werkveldcommissies en beroepsverenigingen in het LOOFD en door de lokale (profiel)werkveldcommissies, het afnemende werkveld en collega-opleiders.

Samenvattend oordeel Programma

De opleiding biedt een samenhangend en studeerbaar praktijkgericht voltijd programma van 240 EC aan dat is opgebouwd conform de 4C/ID methodiek. Het programma is zichtbaar geënt op de competentieontwikkeling van de negen beroepscompetenties waarbij de uitvoering van authentieke taken en 'real-life' opdrachten centraal staan. Het flankerend 'just in time' aangeboden onderwijs is van voldoende niveau. Authentieke taken en (deel)opdrachten zijn direct te relateren aan een of meerdere competenties. De onderwijsvisie 'VURIG' getuigt van een visie op het organiseren van betrokkenheid van student en docent. Onderzoekselementen zijn geprogrammeerd in de blokken. Daarna werkt de student op een vraaggestuurde manier aan multidisciplinaire opdrachten binnen een van de vier profielen. Er wordt gebruik gemaakt van actuele literatuur met enkele Engelstalige titels. Deze is getoetst aan een kennisbasis van het BBA-domein. Via geformaliseerd EVC-beleid kunnen studenten vrijstellingen verkrijgen. De opleiding biedt deficiëntieprogramma's aan en treft maatregelen ter voorkoming van studie-uitval en het oplopen van studievertragingen. Het nieuwe toetsbeleid ondersteunt de visie op de competentieontwikkeling. De hantering van beoordelingsformulieren vormt nog een aandachtspunt. Het werkveld is positief over het eindassessment waarin de student aantoont dat hij voldoet aan de negen beroepscompetenties op hbo-bachelorniveau.

Samenvattend oordeel Personeel

Met haar HRM-beleid ondersteunt de opleiding het onderwijsconcept 'VURIG' en het arbeidsnabij leren. De opleiding beschikt over voldoende capaciteit om het onderwijs met de gewenste kwaliteit te verzorgen. Docenten staan goed in contact met de beroepspraktijk door (actuele) werkervaring, via de werving van authentieke opdrachten en projecten en door de stagebegeleiding. Een derde van de docenten beschikt over recente werkervaring. Enkele docenten doen onderzoek via de kenniskringen en lectoraten, hetgeen de opleiding wenst uit te bouwen naar een vertegenwoordiging vanuit alle profielen. Docenten zijn voldoende gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het onderwijsprogramma. Qua opleiding en ervaring vormen zij een goede afspiegeling van de vier profielen, alle vakgebieden zijn voldoende vertegenwoordigd. 60% Van de docenten beschikt over een masterniveau. De student-docentratio bedraagt 1 op 21. Het HRM-beleid van de opleiding ondersteunt de ambities van hogeschool en faculteit. De professionalisering van docenten is gericht op de competentieontwikkeling langs de onderwijs-, onderzoeks-, en organisatielijn. Het auditteam onderschrijft dat de opleiding met haar wervingsbeleid het niveau en de actuele werkervaring van docenten van de vier profielen versterkt. Via de cyclus van functionerings- en beoordelingsgesprekken borgt de opleiding de kwaliteit van docenten en maakt zij ontwikkelafspraken. De werkdruk is acceptabel en heeft de aandacht van het management. Studenten en werkveld tonen zich tevreden over de kwaliteit van docenten.

Samenvattend oordeel Voorzieningen

Het auditteam stelt vast dat de opleiding beschikt over toereikende materiële voorzieningen. De werkruimtes, lokalen en collegezalen en ICT-voorzieningen zijn van voldoende niveau voor de uitvoering van het onderwijsprogramma. In het vervolg op het nieuwe onderwijsconcept heeft de faculteit een nieuw programma van eisen voor de revitalisering

van het huisvestingsconcept opgesteld. Het servicecentrum en het facilitair bedrijf gelden als leerbedrijf voor studenten. De bibliothecaire voorzieningen voldoen aan de gebruikelijke standaard. Docenten werken in een open kantoorconcept en beschikken over moderne communicatiemiddelen. De informatievoorziening en het studiebegeleidingssysteem zijn adequaat met het oog op de studievoortgang. Studieloopbaanbegeleiding maakt integraal onderdeel uit van het onderwijsprogramma en ondersteunt de student bij het behalen van competentie negen (zelfsturing). De student heeft een vaste slb'er die na jaar 2 wisselt. Het auditteam acht de slb aan de start te sturend en vanaf het derde jaar te vrijblijvend. In evaluaties tonen studenten zich tevreden over de voorzieningen, de studieloopbaanbegeleiding, de informatievoorziening en het tijdig beschikbaar stellen van studieresultaten.

Samenvattend oordeel Kwaliteitszorg

De opleiding c.q. faculteit heeft een gedegen kwaliteitszorgsysteem dat het kwaliteitskader van Hogeschool Zuyd en het NVAO-kader volgt. In het (meerjarenplan) legt de opleiding opdrachten, kritische prestatie-indicatoren en stuurgetallen vast. In een jaarlijkse kwaliteitsrapportage conform het NVAO kader volgt de opleiding de voortgang van verbeterplannen en effectuering van de PDCA-cyclus. De sturing op verbeteractiviteiten door het MT kan transparanter gemaakt worden. Er is een actieve terugkoppeling naar studenten. Verbeterplannen hebben tot zichtbare resultaten geleid waaronder de curriculumvernieuwing en het aangepaste toetsbeleid. Studenten, docenten, werkveld en alumni worden actief betrokken in de kwaliteitszorg. Het werk- en beroepenveld wordt via de aanlevering van authentieke beroepsproducten, via de (mede)beoordeling en evaluatie van assessments en via structureel overleg van (profiel)werkveldcommissies actief betrokken bij het handhaven en bewaken van de kwaliteit van het opleidingsprofiel en het opleidingsprogramma.

Samenvattend oordeel Resultaten

De opleiding levert studenten af die overtuigend voldoen aan het hbo-bachelorniveau. Het werkveld spreekt zich positief uit over het tussentijdse en eindniveau van studenten. Studenten van de vier profielen zijn breed inzetbaar in de beroepspraktijk. Het valt alumni en werkveld op dat studenten van FM Heerlen snel kunnen schakelen naar groepen en een goede mix van zakelijke en menselijke aspecten hebben. Het auditteam is positief over de kwalitatieve en kwantitatieve resultaten van de opleiding. Het curriculum stuurt goed op de competentieontwikkeling van de student. Studenten hebben gedurende het programma en voor de (eind)opdrachten aan relevante vragen voor de beroepspraktijk gewerkt. Het bachelorniveau wordt voldoende tot ruimschoots gehaald. De realisatie van de streefcijfers op het gebied van de studievoortgang zijn acceptabel en vergelijkbaar met zusteropleidingen. De opleiding voert actief beleid om de hogere ambities op het gebied van de rendementen waar te maken.

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

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Basisgegevens | 9 |
| 2 | Beoordeling | 11 |
| 2.1 | Doelstellingen van de opleiding | 11 |
| 2.2 | Programma | 16 |
| 2.3 | Inzet van personeel | 28 |
| 2.4 | Voorzieningen | 32 |
| 2.5 | Interne kwaliteitszorg | 37 |
| 2.6 | Resultaten | 41 |
| 3 | Bijlagen | 45 |
| Bijlage 1 | Deskundigheden auditteam | 47 |
| Bijlage 2 | Onafhankelijkheidsverklaring auditteam | 53 |
| Bijlage 3 | Bezoekprogramma | 57 |
| Bijlage 4 | Bijlagen zelfevaluatie en ter inzage gelegd materiaal | 59 |
| Bijlage 5 | Domeinspecifieke referentiekader en opleidingscompetenties | 61 |

1 Basisgegevens

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

| | |
|--|---|
| 1. Naam instelling | Hogeschool Zuyd |
| 2. Status instelling | Bekostigd |
| 3. Naam opleiding in CROHO | Facility Management |
| 4. Registratienummer in CROHO | 34500 |
| 5. Oriëntatie en niveau | hbo-bachelor |
| 6. Aantal studiepunten | 240 |
| 7. Afstudeerrichting(en) | General Facilities Real Estate One2One Services Event&Leisure |
| 8. Locatie(s) | Nieuw Eyckholt 300, 6419 DJ Heerlen |
| 9. Code of conduct | Is door Hogeschool Zuyd ondertekend |
| 10. Variant(en) | Voltijd |
| 11. Inhoudelijk profiel opleiding | De opleiding Facility Management brengt gedifferentieerde doelgroepen op het gewenste (tactisch-strategische) managementniveau binnen het werkveld General Facilities en de aanpalende en deels overlappende werkvelden Real Estate Management, Event&Leisure Management en One2One Services. Kenmerkend voor de opleiding is het opleiden van dienstverleners vanuit een bedrijfskundige benadering en met een integrale visie op huisvesting, middelen en diensten. De dienstverlening kent een gerichtheid op organisaties (business-to-business) en individuen (business-to-consumer) en dat in relatie tot situaties waarin ze werken, wonen, verblijven of hun vrije tijd doorbrengen. Het onderwijs wordt vormgegeven rond authentieke opdrachten van opdrachtgevers uit het werkveld. Kennis en vaardigheden worden 'just in time' aangeleerd en aangebracht. |
| 12. Beoogd werkveld alumni | Afgestudeerden van het profiel General Facilities functioneren bij bedrijven met facility management in eigen beheer, bij single en multi-service suppliers, bij aanbieders die het concept van integrated facility management hanteren, en bij adviesbureaus. Het profiel Real Estate leidt op tot (junior)manager in commercieel vastgoed en accountmanager bij woningcorporaties of in het corporate real estate management. Het profiel One2One Services leidt op tot woonconsulent, adviseur werk en inkomen, accountmanager, manager gemeentelijk informatiecentrum of manager klantcontactcentrum Het profiel Event & Leisure leidt op tot beroepsbeoefenaren in het werkveld van recreatie, toerisme en evenementen, zowel voor de business-to-consumer als voor de business-to-businessmarkt. |

| | |
|--|--|
| 13. Plaats opleiding in organisatie-structuur hogeschool | De Faculteit Facility Management ressorteert rechtstreeks onder het College van Bestuur. De hogeschool biedt onderwijs aan in de sectoren: economie, gedrag en maatschappij, gezondheidszorg, kunsten, onderwijs en techniek. De opleidingen binnen deze sectoren werken samen in platforms. De opleiding Facility Management maakt deel uit van het platform Economie Recht en Talen. Per september 2010 vormt de faculteit een cluster met de Hogere Hotelschool Maastricht. |
| 14. Jaar vorige visitatie en datum besluit NVAO | De vorige visitatie heeft plaatsgevonden op 13 en 14 oktober 2004. Het besluit van de NVAO dateert van 21 juni 2005. |
| 15. Belangrijkste wijzigingen in opleiding sinds vorige visitatie | De curriculumherziening op basis van het 4C/ID model. In het gehele curriculum zijn authentieke beroepstaken leidend voor de inhoudelijke inrichting en de inzet van (ondersteunende) werkvormen in de blokken. Hierdoor is ook een vergroting van de praktijkgerichtheid van de vaardigheidsvakken bewerkstelligd. PGO is niet meer de dominante werkvorm van kennisverwerving. Naast literatuurbesprekingen worden meerdere didactische werkvormen ingezet voor kennisverwerving. De opleiding heeft de interactie met de actuele beroepspraktijk vergroot. De authentieke opdrachten, ook die in de beginfase van de studie, worden aangeleverd door het beroepenveld. Het inbouwen van een grondige beroepsoriëntatie aan het begin van de studie is versterkt. Door het LOOFD is een landelijk FM-competentieprofiel opgesteld. Dit is door het werkveld gevalideerd. Via authentieke taken werken studenten in blokken, minoren en stages aan dit competentieprofiel. In het afsluitende mondelinge bachelor-examen, afgenomen door een interne en externe assessor, toont de student met een bewijsportfolio aan competent te zijn op alle FM-competenties uit het competentieprofiel. |
| 16. Schema opbouw programma | Zie bijlage 5. |

2 Beoordeling

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

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

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

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

2.1 Doelstellingen van de opleiding

Domeinspecifieke eisen (facet 1.1)

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

Bevindingen

- De opleiding FM van Hs. Zuyd behoort tot het Bachelor of Business Administration domein (BBA-domein). De opleiding conformeert zich aan het landelijk beroepsprofiel Facility Management en de daaruit volgende negen competenties zoals binnen het Landelijk Overleg van Opleidingen Facilitaire diensten in 2005 is vastgesteld (*Facility Management competentieprofiel, LOOFD 2005*).
- Via haar keuze voor de vier profielprogramma's van General Facilities, Real Estate, Event en Leisure of One2One Services onderscheidt de opleiding zich van de andere nationale opleidingen (*Profiel documenten 2008-2009*). De (profiel)werkveldcommissies dragen zorg voor de actualiteit van het beroepsprofiel (*verslagen werkveldcommissies*).
- De eindkwalificaties omvatten de volgende negen beroepscompetenties:
 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 HRM in het licht van 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 bedrijfs- of organisatieomgeving om samenhang en wisselwerking te versterken;
 7. ontwikkelen, implementeren en evalueren van een veranderingsproces;
 8. sociale en communicatieve competentie;
 9. zelfsturende competentie.
- Binnen het LOOFD, waarin de negen hogescholen met een Facility Management opleiding zijn vertegenwoordigd, is het beroepenveld vertegenwoordigd via afvaardigingen van werkveldcommissies en beroepsverenigingen. Namens Hogeschool Zuyd heeft de coördinator van het profiel General Facilities geparticipeerd in de werkgroep voor de ontwikkeling van het nieuwe beroepsprofiel en hebben enkele leden van de werkveldcommissie deelgenomen aan de validatieconferentie.
- Het LOOFD heeft een vergelijking gemaakt met internationale opleidingen. Het beroepenveld en de hbo-opleidingen benadrukken de breedte van het beroepenveld zoals dit ook tot uiting komt in de internationale benaderingen van ondermeer de IFMA (International Facility Management Association), de Britse standaard (British Institute of Facility Management) en de GEFMA (German Facility Management Association). Een van de vier kenmerkende omschrijvingen betreft: "Facility Management is het integraal managen van de huisvesting, middelen en diensten ten behoeve van situaties waarin collectieve en individuele gebruikers werken, wonen, verblijven en recreëren" (*Facility Management competentieprofiel, LOOFD 2005*).
- De opleiding wenst de positie van de diverse profielprogramma's binnen de in- en uitstroommarkt te versterken, door het verbinden van de kwaliteiten van de afzonderlijke profielen en door het aangaan van partnerships met andere faculteiten en marktpartijen (*Versterken door Verbinden, Strategische positionering Facility Management voor 2009-2013*). De versterking van haar positionering wenst de opleiding ook te verbeteren via de

samenwerking met de Hogere Hotelschool Maastricht. Dit is bekrachtigd in een CvB besluit via de vorming van één cluster per september 2010.

Overwegingen

De eindcompetenties sluiten aan bij de vereisten van vakgenoten en voldoen aan de kwalificaties van een hbo-bachelor. De opleiding heeft de negen beroepscompetenties van de Facility Manager (FM), zoals in 2005 vastgesteld binnen het LOOFD, rechtstreeks overgenomen. Het FM bachelordiploma van de opleiding behoort tot het BBA domein. Het LOOFD heeft een internationale vergelijking gemaakt met de IFMA, de BIFM standard en de GEFMA en sluit daarmee aan bij de brede benadering van het beroepsprofiel. De opleiding profileert zich met de vier profielprogramma's General Facilities, Real Estate, Event en Leisure of One2One Services. Via landelijk overleg in het LOOFD en het geformaliseerde lokale overleg in (profiel)werkveldcommissies wordt de actualiteit van het beroepsprofiel gewaarborgd.

Conclusie

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

Niveau bachelor (facet 1.2)

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

Bevindingen

- Voor de vier opleidingsprofielen heeft de opleiding de differentiatieverschillen vastgelegd. Per profiel legt de opleiding de relatie met de diverse componenten van het programma en de eindcompetenties van de opleiding (*Profieldocumenten 2008/2009*).
- In een matrix met toelichting geeft de opleiding de relatie van de negen eindcompetenties met de Dublin descriptoren weer (*Informatiedossier Plus opleiding FM, 2010*).
- Het auditteam stelt vast dat de Dublin descriptoren expliciet tot uitdrukking komen in de eindcompetenties. Zo komt de Dublin descriptor 'Toepassen kennis en inzicht' integraal tot uitdrukking in de competenties een tot en met negen van het beroepsprofiel (facet 1.1, en 2.1). De Dublin descriptor 'oordeelsvorming' komt tot uiting in de competenties een, twee, drie, vier, zes en zeven.
- De opleiding maakt voor de ontwikkeling van de negen beroepscompetenties onderscheid in drie ontwikkelniveaus. De omschrijvingen hiervan zijn afgeleid van drie ontwikkelniveaus uit het INK-managementmodel: niveau een is procesgeoriënteerd, niveau twee is systeemgeoriënteerd en niveau drie is keten georiënteerd (*Handleiding bewijsportfolio Bachelorexamen 2009-2010*). Voor competentie zes is het aspect 'oordeelsvorming' op niveau drie als volgt geconcretiseerd: *Initieert vanuit een eigen integrale visie voorstellen op het gebied van bijvoorbeeld koop/huur en overige juridisch en/of financiële vraagstukken.*

Overwegingen

De beroepscompetenties van de opleiding sluiten aan bij de internationaal erkende Dublin descriptoren. De Dublin descriptoren komen herkenbaar terug in de negen eindcompetenties. De opleiding heeft voor iedere competentie een niveaudifferentiatie aangebracht waarbij niveau drie, de ketenoriëntatie, het afstudeerniveau betreft.

Conclusie

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

Oriëntatie hbo bachelor (facet 1.3)

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

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

Bevindingen

- Het landelijk beroepsprofiel is geaccordeerd door vertegenwoordigers van werkveldcommissies van de negen opleidingen die participeren in het LOOFD (facet 1.1). Voor de bepaling van de vereiste kwalificaties voor een beginnend beroepsbeoefenaar heeft de opleiding per profielprogramma vertegenwoordigers uit het relevante beroepenveld benaderd om dit vast te stellen. Hierna volgt een korte beschrijving van de oriëntatie van de profielprogramma's met een beschrijving van de beroepsrollen en de context.
- General Facilities: FM wordt binnen dit profiel benaderd vanuit een gerichtheid op de gebruiker bij de inrichting en aanwending van huisvesting, middelen en diensten, daarnaast richt de aandacht zich op beheer en exploitatie en de inrichting van facilitaire organisaties.
- Real Estate: Dit profiel richt zich op beroepsbeoefenaren die op tactisch-operationeel managementniveau aan de slag kunnen als (junior)manager in commercieel vastgoed, als accountmanager bij woningcorporaties of in het corporate real estate management.
- One2One Services: Dit profiel leidt adviseurs en managers op die de consument faciliteren bij het nemen van besluiten op de terreinen werk en inkomen, wonen, welzijn en zorg. Faciliteren houdt in: adviseren, informeren, voorlichten, coachen, begeleiden naar een keuze of oplossing en het verlenen van hulp.
- Event & Leisure: Het accent bij dit profiel ligt bij de facility manager die diensten aanbiedt in het werkveld van recreatie, toerisme en evenementen. Daarbij gaat het om advisering, ontwikkeling, marketing en uitvoering van deze diensten bij commerciële bedrijven en publieke instellingen.
- Enkele concrete functies voor de startende FM'er betreffen: locatiemanager, gebouwbeheerder voor aansturing leveranciers, accountmanager woningbouworganisaties, parkmanager, manager commercieel vastgoed, junior consultant adviesbureau, adviseur werk en inkomen en eventmanager.

- Internationaal is er overlap in de afgeleide van de vier profielen. De opleiding kent voor alle vier profielen internationale samenwerkingsverbanden. Samen met drie Nederlandse Hogescholen participeert de opleiding in een 'Summer School' het zgn. International Facility Management Programme met hoger onderwijsinstellingen in Oostenrijk (Kufstein), Finland (Espoo) en Duitsland (Hamburg). De opleiding participeert in het programma Sustainable Sports & Cultural Management van de Fachhochschule Kufstein. Via Erasmuscontracten is er samenwerking met de Universidad de Huelva in Spanje. Met Die Deutsche Bahn heeft de opleiding afspraken gemaakt over stageplaatsen en scholingsmogelijkheden van medewerkers.
- De opleiding voert frequent overleg met het werkveld, ondermeer over de actualiteit van het beroepsprofiel, ontwikkelingen in het beroepenveld en thema's in het curriculum (*Notulen werkveldcommissie*). Hospitality is een aandachtspunt voor de opleiding hoe dat in het brede curriculum vormgegeven kan worden. Daarnaast wenst de opleiding en het werkveld de concretisering van competentie 4 en 7 onder de aandacht te brengen in het LOOFD overleg van 2010.
- Het auditteam stelt vast dat de leden van de werkveldcommissies een goede afspiegeling vormen van het beroepenveld. Per januari 2010 heeft de opleiding het overleg van de profielwerkveldcommissies geformaliseerd naast het overleg van de overkoepelende werkveldcommissie.
- Eigen docenten hebben via parttime functies, stagebezoeken, deelname aan conferenties e.a. een actuele inbreng in de actualiteit van het beroepsprofiel en het curriculum.

Overwegingen

De gebruikte eindkwalificaties van de opleiding zijn opgesteld door het LOOFD. De opleiding profileert zich met de profielprogramma's General Facilities, Real Estate, One2One Services, Event & Leisure. De beschrijvingen hiervan getuigen van een goede weerspiegeling van een beginnend beroepsbeoefenaar van de Facility manager in verschillende contexten en beroepsrollen. De profielprogramma's zijn afgestemd met het lokale beroepenveld via de geformaliseerde (profiel)werkveldcommissies van de opleiding.

Conclusie

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

Samenvattend oordeel Doelstellingen opleiding

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

2.2 Programma

Eisen hbo (facet 2.1)

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

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

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

Bevindingen

- De negen beroepscompetenties vormen de basis van de leerweg waarlangs de student op integrale wijze kennis, vaardigheden en attitudes verwerft. Door te werken aan authentieke beroepstaken worden de competenties integraal aangeleerd.
- Het onderwijs wordt vraaggestuurd, competentiegericht en via maatwerk aangeboden door middel van initieel en postinitieel onderwijs, consultancy en specifiek cursusaanbod. Daarbij maakt de opleiding gebruik van de 4C/ID methodiek dat gekenmerkt wordt door leertaken, ondersteunende informatie, Juist In Time informatie en deeltaakoefening.
- De opleiding heeft de gebruikte handboeken en literatuur getoetst aan een 'body of knowledge & skills' zoals vastgesteld voor het domein BBA (*HBO-raad, 2008*). In het 'LeerplanFMHeerlen' is te zien welke vakliteratuur en ander studiemateriaal de opleiding gebruikt. Het auditteam stelt vast dat de gebruikte literatuur adequaat is voor het vakgebied en dat deze enkele internationale titels bevat. De literatuur volgt het (technische) accent van de opleiding, naar verhouding is de HRM-literatuur en literatuur over verandermanagement minder sterk vertegenwoordigd.
- In de propedeuse ondersteunt de opleiding de projecten en het leerbedrijf door theorielessen, werkcolleges, vaardigheidstrainingen en taakgerichte deelopdrachten.
- In leerjaar twee worden projectopdrachten eveneens omgeven met ondersteunende onderwijseenheden. Naast de blokthema's volgt de student een lintprogramma met vier modules: theoriemodule, praktijkmodule, keuzemodule en Engels.
- De geprogrammeerde praktijkmodule in leerjaar twee en de excursies, gastsprekers en de jaarlijkse FM-markt van leerjaar een en twee ondersteunen de kennismaking met actuele ontwikkelingen van de FM.
- De binnenschoolse blokken van de hoofdfase (jaar drie en vier) hebben een directe relatie met de beroepspraktijk. De thema's van drie van de vier blokken zijn toegespitst op de vier profielprogramma's. Verbreding of verdieping vindt plaats via een vrij te kiezen minor.
- In de hoofdfase komt de student direct in aanraking met de beroepspraktijk via vier stageperiodes van in totaal 40 weken. Naast het mee functioneren in het lopende bedrijfsproces werkt de student aan specifieke bedrijfsopdrachten die gerelateerd zijn aan het profiel (*Handboek stage 2009-2010*).
- De opleiding toont aan dat het programma ondersteund wordt door een sterk netwerk binnen een goed georganiseerde branche van met name GF en RE. Vanuit de

branchevereniging is het profiel E&L gecertificeerd door het CLC (Centrum voor Life Communication). Er is voor deze afstudeerprofielen een goede verankering met expertisecentra (*Strategische positionering FM 2009-2013*). Studenten verrichten ook opdrachten binnen het facilitair bedrijf van Hs. Zuyd en runnen het bedrijfsrestaurant van de Open Universiteit Heerlen (facet 4.1).

- Door het gebruik van authentieke 'real life' opdrachten en door inzage in het studiemateriaal is het auditteam overtuigd van de actualiteit en verbinding met de beroepspraktijk van het programma. Inzage in de blokboeken laten voor de beroepspraktijk relevante opdrachten zien. Bijvoorbeeld de taken Consumentengedrag en CRM, Servicedeskmobiliteit en Beveiliging en veiligheid bij het profiel General Facilities.
- De Dublin descriptoren komen herkenbaar terug in het programma. De descriptor kennis en inzicht is van toepassing op alle beroepscompetenties. In de projecten wordt ter ondersteuning van de opdracht in elk blok noodzakelijke en actuele kennis bestudeerd en besproken in literatuurbijeenkomsten. Het vermogen van de student om de verworven kennis, vaardigheden en inzichten toe te passen in beroepsspecifieke situaties leert hij aan via authentieke beroepsopdrachten die hij in de projecten en ook via de stage uitvoert.
- Onderzoekscompetenties ontwikkelt de student in het eerste jaar via het blok 'evalueren'. Verder kennen de authentieke beroepsopdrachten een onderzoekscomponent, bijvoorbeeld een kwaliteitsonderzoek en een marktonderzoek. Studenten moeten minimaal één stage lopen met een onderzoekscomponent. Een vereiste van de stageopdrachten is een analysefase. Studenten kunnen een vrije keuzeminor 'onderzoeksvaardigheden' kiezen. Jaarlijks volgen ca. tien studenten deze minor. De opleiding verzorgt daarnaast samen met de UM de minor onderzoekskunde om de aansluiting tussen bachelor en master te verbeteren. De opleiding heeft nauwe relaties met het lectoraat innovaties van het bouwproces. Enkele studenten zijn betrokken bij een onderzoek binnen de Kenniskring innovatief ondernemen en risicomangement. Lectoren vermelden tegenover het auditteam dat zij ook betrokken worden bij de ontwikkeling van nieuwe minoren.
- De opleiding borgt via een variëteit aan activiteiten de actuele inbreng van de docenten in het onderwijs. Dit betreft ondermeer begeleiding bij stages en projecten, de uitvoering van contractactiviteiten, deelname aan kenniskringen en diverse lidmaatschappen van brancheorganisaties. Voor de verbetering van de contractactiviteiten heeft de opleiding een accountmanager aangesteld voor het vermarkten van het bestaande productaanbod. Met externe professionals worden tijdelijke contracten afgesloten zoals voor het project 'de wijk van morgen'.
- De opleiding werkt samen met partnerhogescholen in Europa. Momenteel volgen 14 buitenlandse studenten de opleiding en gaan ruim 20 studenten in het buitenland op stage. Binnen het internationaliseringsbeleid vormen onderwijsprogramma's en stageplekken een blijvend aandachtspunt voor de faculteit. (*Jaarplan 2009-2010*). Zo gaat de faculteit de instroommarkt voor Duitse studenten actiever benaderen en draagt ieder profiel zorg voor een internationaal thema en een of twee euroregionale stageplaatsen. Voorts wenst de faculteit in het kader van een aankomend international year (in 2010) samen te gaan werken met de faculteit internationale communicatie.

Aspecten daarvan betreffen de huisvestingsfaciliteiten en een internationaal stagenetwerk.

- Uit evaluaties blijkt dat studenten en werkveld tevreden zijn over de actualiteit van de beroepspraktijk in het programma (*Blokevaluaties, STO 2009, verslag werkveldcommissie*). Studenten en werkveld zijn positief over de authentieke projectopdrachten. De (profiel)werkveldcommissie beoordeelt periodiek de authenticiteit van beroepsopdrachten. Voor delen van het programma die met succes afgesloten worden, worden certificaten verleend. Bijvoorbeeld het certificaat ondernemerschap en het certificaat van het CLC (Centrum voor Live Communication).

Overwegingen

De inhoud van het programma getuigt van het vereiste niveau. Via authentieke opdrachten werkt de student aan de competentieontwikkeling en komt hij in aanraking met actuele ontwikkelingen uit het beroepenveld. Door toepassing van het 4C/ID model is de ontwikkeling van beroepsvaardigheden sterk ingebed in het programma. Aan de start wordt dit ondersteund door projecten, het leerbedrijf en excursies. Projecten en (deel)taken worden geflankeerd door just in time informatie via vakcolleges en vaardigheidstrainingen. De opleiding heeft de gebruikte literatuur getoetst aan een 'body of knowledge & skills' voor het domein BBA. De aangeboden literatuur is actueel en toereikend voor de te behalen eindcompetenties en bevat enkele Engelstalige titels. De opleiding borgt de actualiteit van het beroepsgerichte programma door structureel overleg binnen het LOOFD, en de (profiel)werkveldcommissies. De ontwikkeling van onderzoeksvaardigheden komt in verschillende blokken van de eerste twee jaar en via een specifieke keuzeminor of via deelname aan onderzoek binnen het lectoraat aan de orde.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **goed**.

Relatie doelstellingen en inhoud programma (facet 2.2)

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

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

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

Bevindingen

- Het auditteam stelt vast dat de opleiding een programma aanbiedt met voor de vier profielen herkenbare programmaonderdelen. Kenmerkend voor de opleiding is het faciliteren van mensen middels huisvesting, middelen en diensten in situaties waarin ze werken, wonen, verblijven of hun vrije tijd doorbrengen.
- De student verwerft de negen beroepscompetenties door te werken aan authentieke taken binnen het werkveld van de vier profielen. De negen beroepscompetenties zijn

gekoppeld aan Dublin descriptor en vertaald naar blokken. Het auditteam stelt vast dat de student systematisch aan zijn competentieontwikkeling werkt, doordat voor ieder blok blokdoelstellingen/leerdoelen geformuleerd zijn die relevant zijn voor het werken aan (een deel van de) negen beroepscompetenties (*LeerplanFMHeerlen*). Via een afsluitend bachelorexamen (assessment) laat de student zien dat hij over de vereiste competenties beschikt (facet 2.8 en 6.1).

- In de vier onderwijseenheden van de propedeuse doorlopen alle studenten de projecten adviseren en plannen, het onderdeel leerbedrijf en het project evalueren.
- De onderwijseenheden in het tweede jaar omvatten Service Management, Beheer en exploitatie gebouwen, Performance management en Ondernemerschap. In leerjaar drie en vier zijn de blokken profielafhankelijk ingevuld. Zo volgen studenten van het profiel One2One Services de onderdelen Managen van klantcontacten, Consumentengedrag en innovatie en Klantgericht ondernemen. Daarnaast kunnen alle studenten kiezen uit zes keuzeminoren FM, waaronder Integrale veiligheidskunde, Wonen welzijn zorg en Persoonlijke financiële planning, of een keuze maken uit hogeschoolbrede of buiten-hogeschoolse minoren. Studenten kunnen de blokken op een alternerende wijze volgen.
- De student werkt systematisch aan de opbouw van zijn beroepscompetenties via de competentiekaart. Het totaal van formatieve beoordelingen vormt de competentiekaart. Dit stelt de student in staat om bewuste keuzes te maken bij de planning en inrichting van de studie waaronder stages en de te kiezen minor. De student wordt hierin ondersteund door de slb'er. Tijdens het gesprek van het auditteam met het studentenpanel kwam naar voren dat bepaalde keuzes niet altijd de voorkeur van studenten heeft, maar dat dit omwille van het afdekken van de negen beroepscompetenties noodzakelijk is.
- Het auditteam stelt vast dat vastgoed, rekenvakken en methodisch en planmatige aanpakken goed in het programma verwerkt zijn. Het accent van de opleiding ligt meer op de technische kant en in mindere mate op het belang van leven. Gastvrijheid komt aan de orde in de profielen GF en het profiel E&L en in de minor managen van klantcontacten. De verwachting is dat door de samenwerking met de Hogere Hotelschool het onderwerp gastvrijheid versterkt zal gaan worden.
- Uit de bestudering van bachelorportfolio's en de gesprekken van het auditteam met werkveld, docenten en studenten komt verder naar voren dat competentie 4 het minste aan bod komt en ondermeer voor Real Estate minder relevant is. Ook competentie 7 komt relatief minder voor. Wel komen er elementen van HRM en verandermanagement aan de orde, zoals bij projectmanagement. In het leerbedrijf en in de management- en communicatievaardigheden komen diverse onderwerpen op het gebied van HRM aan de orde. Onder andere personeelsinstrumenten, leiderschapsstijlen, gesprekmethodeken en -modellen. Het werkveld is van mening dat studenten voldoende tools op HRM-gebied meekrijgen om dat verder uit te bouwen. Het werkveld vindt de ontwikkeling van het economisch aspect (ondermeer competentie 6) belangrijk voor de FM'er, zij moeten goed kunnen rekenen. Het werkveld besteedt daar veel aandacht aan. Communicatie is eveneens belangrijk, mondeling gaat dat goed, aan schriftelijke vaardigheden mag naar de mening van het werkveld individueel meer aandacht besteed worden. De opleiding biedt voor rekenen en taal bijspijker cursussen aan.
- In evaluaties geven studenten aan tevreden te zijn over de programmaonderdelen. Tegenover het auditteam gaven studenten aan dat ze in het derde en vierde jaar nog

veel moest leren van onderzoekstechnieken, zoals het hanteren van de juiste literatuurverwijzingen en bronvermeldingen (facet 2.1).

Overwegingen

Het programma getuigt van een adequate concretisering van de eindkwalificaties. Studenten werken in het eerste en tweede jaar aan authentieke taken en opdrachten binnen de themablokken en het leerbedrijf met leerdoelen afgeleid van de kwalificaties. Daarna kiezen studenten voor een van de vier profielenprogramma's. De ontwikkeling van de negen competenties is in het derde en vierde jaar vraaggestuurd. Dit wordt gevolgd via de competentiekaart en getoetst via een integraal assessment. In de profielen komen alle competenties aan bod. Het programma is meer technisch georiënteerd dan op de kwaliteit van 'beleven'. Vastgoed, rekenvakken en methodisch en planmatige aanpakken zijn goed in het programma verwerkt. Het is de verwachting dat het onderwerp gastvrijheid door de samenwerking met de Hogere Hotelschool meer aandacht zal gaan krijgen. Het werkveld benoemt als aandachtspunten de schriftelijke communicatie en de rekenvaardigheden van studenten. Het auditteam stelt vast dat de ontwikkeling van onderzoeksvaardigheden in de eerste twee jaar steviger geprogrammeerd kan worden zodat alle studenten over een redelijke basis onderzoeksvaardigheden beschikken. De invulling en uitwerking van aspecten van de competenties 4 en 7 kunnen meer expliciet gemaakt worden in het programma. Dit betreft ook een aandachtspunt binnen het LOOFD overleg.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **voldoende**.

Samenhang in opleidingsprogramma (facet 2.3)

Studenten volgen een inhoudelijk samenhangend opleidingsprogramma.

Bevindingen

- Door de opbouw van het programma volgens het 4C/ID model brengt de opleiding een horizontale en verticale samenhang in het programma aan. De student ontwikkelt de negen beroepscompetenties door te werken aan authentieke opdrachten. De opleiding koppelt de authentieke taak aan de relevante beroepscompetenties en vertaalt dit in leerdoelen per blok.
- De essentie van de 4C/ID methodiek betreft leertaken van een opklimmend niveau die ondersteund worden door het aanbieden van 'just in time' flankerend onderwijs. Hierdoor legt de opleiding een sterke relatie tussen de praktijk en de theorie en werkt de student op een integrale manier aan zijn theorie-, vaardigheden- en attitudeontwikkeling.
- De competenties 1 tot en met 9 komen in jaar 1 tot 4 terug op een steeds complexer niveau. Het managementniveau stijgt bijvoorbeeld van operationeel, naar strategisch en naar tactisch niveau. De ondersteunende literatuur wordt ook steeds complexer. Relevante onderdelen van het vakgebied van centrale vakken, zoals bedrijfseconomie en communicatie, komen in zijn geheel en in een logische volgorde terug in het programma.

- Gedurende het programma komen de beroepscompetenties een aantal keren terug zodat de student de beroepscompetentie in een toenemend niveau kan praktiseren. Opdrachten worden ook steeds meer multidisciplinair.
- Het POP van de student is belangrijk voor de sturing van de competentieontwikkeling en selectie van (stage)opdrachten van de student. Via de competentiekaart houdt de student bij op welke niveau hij een bepaalde competentie beheerst en welke keuzes hij vervolgens maakt bij de inkleuring van binnenschoolse blokken en het aangaan van stageopdrachten.
- Vanaf de propedeuse is in ieder blok de managementcyclus ingebouwd. In het tweede jaar zijn de programmaonderdelen voor alle studenten identiek maar afhankelijk van de profielkeuze komen de opdrachten van opdrachtgevers uit het betreffende werkveld. Via gastcolleges en excursies komen studenten op andere manieren in contact met de beroepspraktijk.
- De voorbereiding naar jaar drie krijgt gestalte via vier profielvoorbereidende modules. Het derde en vierde jaar bestaat uit een set specifieke blokken per profiel die de student kan afwisselen met twee stageblokken van 20 weken.
- De bewaking van de samenhang gebeurt binnen de profielteams, in het overleg met de profielwerkveldcommissies en via meerdere evaluatie-instrumenten, waaronder de meta-evaluatie van de jaren een en twee en van de jaren drie en vier (facet 5.1).
- Uit interne en externe evaluaties blijkt dat studenten tevreden zijn over de samenhang (*STO 2009, HBO-Monitor 2008, Keuzegids HO 2010*).

Overwegingen

De opleiding toont overtuigend aan dat zij een samenhangend programma aanbiedt waarin een goede koppeling tussen theorie en praktijk gewaarborgd is. Studenten en werkveld bevestigen de samenhang in evaluaties. Studenten werken vanaf de start aan de competentieontwikkeling via authentieke beroepstaken. Methodisch is de horizontale en verticale samenhang geborgd door het gebruik van het 4C/ID model waarbij leertaken ondersteund worden via 'just in time' flankerend onderwijs. Consistentie in de samenhang ontstaat verder door de voorbereiding op de profielkeuzes in het eerste en tweede jaar, de toepassing van de managementcyclus vanaf het eerste jaar, de geleidelijke overgang van aanbod- naar vraaggestuurd onderwijs en het uitvoeren van multidisciplinaire opdrachten in het derde en vierde jaar.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed** op dit facet.

Studielast (facet 2.4)

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

Bevindingen

- In de OER geeft de opleiding weer hoe het onderwijs, de toetsing en het vrijstellingenbeleid is georganiseerd en wat de rechtspositie van de student is (*Onderwijs- en examenregeling Faculteit FM, sept. 2009*).
- Het programma kent een vaste structuur. Een jaar bestaat uit 4 blokken van 10 weken. De geprogrammeerde blokken over de eerste 2 jaar liggen vast en kennen een vaste indeling door de toepassing van het 4C/ID model. In jaar drie en vier kunnen studenten de blokken afwisselen met 40 weken stage van in de regel 2 maal 20 weken. De overlappende majorblokken in jaar 3 en 4 kunnen studenten naar keuze in het derde of vierde jaar volgen. Ieder blok kent een geprogrammeerde studielast van 40 uur.
- Naast de OER informeert de opleiding studenten over de studielast via de studiewijzers en via blackboard. De programmering van de toetsdata en andere belangrijke data is in de jaarkalender opgenomen.
- De opleiding monitort de studiebelasting. Het aantal contacturen in de propedeuse bedraagt 19 uur per week voor het leerbedrijf en 15 uur per week voor de geprogrammeerde blokken. In leerjaar 2 is dat gemiddeld 12 uur per week en in jaar 3 en 4 gemiddeld 10 uur per week. Studenten besteden gemiddeld 32 uur aan de studie. Gedurende de stages ligt dat hoger. Deze cijfers worden bevestigd in het *STO 2009*.
- Een aangepast studieprogramma is mogelijk. Via een EVC-assessment kan worden vastgesteld in hoeverre werkervaring kan leiden tot vrijstellingen. Hogeschool Zuyd en de opleiding zijn gecertificeerd voor dit EVC-assessment. Belemmeringen tijdens de studie worden weggenomen door het slb-programma (facet 4.2). In haar jaarplan 2009-2010 heeft de opleiding activiteiten opgenomen waaronder het aanbieden van bijspijkerprogramma's (facet 2.5). Effecten van maatregelen zullen gevolgd worden via exit-interviews en metingen van studieresultaten.
- Het beleid van de opleiding richt zich, ondanks de positieve evaluatieresultaten, op het intensiveren van het aantal contacturen en de studielast om meer richting de geprogrammeerde studielast van 40 uur te komen. Dit heeft de opleiding opgepakt via de uitwerking van VURIG, en dan met name de factor Veeleisend (*Veeleisend Plan van Aanpak, dec. 2009*). Studenten in het panel melden het auditteam dat zij dat terug zien in het gedrag van docenten.
- De uitwerking van de onderwijsvisie 'VURIG' omvat een mix van maatregelen zoals het werken aan de intrinsieke motivatie van studenten en het aanscherpen van de resultaat- en inspanningsverplichtingen. Vanaf 2007-2008 hanteert de opleiding een bsa norm voor het eerste jaar van 50 EC. De opleiding wenst mogelijke uitval terug te dringen door een verbetering van de voorlichting, het stimuleren van deelname aan meeloopdagen en via het doorstroomprogramma voor het mbo (facet 2.5). Voor de propedeusestudenten wordt een ouderavond gehouden.
- In evaluaties tonen studenten zich tevreden over de studeerbaarheid van het programma. Studenten tonen zich zeer tevreden over het tijdig bekend maken van toetsen. In de Elsevierenquête 2009 scoort de studenttevredenheid op dit punt een 7,1. In evaluaties tonen studenten zich eveneens tevreden over de roostering (*STO 2009 en 2010*). Studenten en docenten geven aan dat de opleiding laagdrempelig is. Docenten zijn goed bereikbaar.

Overwegingen

Het auditteam stelt vast dat de opleiding een studeerbaar programma aanbiedt, de uitval monitort en maatregelen treft om uitval te voorkomen. De opleiding biedt mogelijkheden tot maatwerk (via EVC-centrum) en heeft aansluitings- en bijspijkerprogramma's.

Het programma heeft een heldere structuur en biedt voldoende flexibiliteit in de studieroute van de student. Het aantal contacturen aan de start bedraagt 19 uur per week en neemt daarna geleidelijk af tot 10 uur per week. De gerealiseerde studielast bedraagt gemiddeld 32 uur. In verhouding tot de andere onderdelen vinden de studenten de inspanningsverplichting voor de slb te groot. In het verlengde van de onderwijsvisie 'VURIG' treft de opleiding maatregelen om studenten uit te dagen meer uit de studie te halen. Voorlichtingsactiviteiten zijn geïntensiveerd en de opleiding stimuleert de deelname aan meeloopdagen.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **goed**.

Instroom (facet 2.5)

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

Bevindingen

- De opleiding kent twee instroommomenten: september en februari. Als toelatingseis geldt een havo- of vwo-diploma met economie of management en organisatie in het pakket. Bij omissies kunnen studenten toegelaten worden na een toelatingsonderzoek. Daarnaast zijn alle studenten met een diploma mbo-4 toelaatbaar. Eveneens geldt de 21+ regeling voor studenten van 21 jaar en ouder. Buitenlandse studenten met een gelijkwaardig diploma worden toegelaten wanneer ze de NT2 toets goed doorlopen hebben. Eveneens zijn aangepaste studiefaciliteiten mogelijk voor sporters en gehandicapten (*Oer Faculteit FM 2009-2010*).
- FM heeft een stabiele instroom van ongeveer 200 studenten per jaar. De afgelopen zes jaar bedroeg de havo instroom ca. 50%-60%, de mbo instroom ca. 25%-35%, de vwo instroom ca. 5%-8% en de overige instroom ca. 8%-11%.
- De opleiding geeft voorlichting op middelbare scholen, open dagen en -avonden, op beurzen, via posters en brochures, via de website van de hogeschool, via Go4FM en de FM-markt. Afstemming met toeleverende scholen wordt georganiseerd via overleg met decanen, het mbo en op projectmatige basis via het TCO (Teams Centraal bij Organisatieherontwerp) project. Kennismaking met de inhoud en vorm van de opleiding gebeurt doordat potentiële kandidaten meeloopdagen kunnen volgen met een begeleider. Eveneens begeleiden FM studenten jaarlijks ca. 40 middelbare scholieren bij het maken van hun profielwerkstukken. Studenten worden daarin begeleid door docenten.

- In samenwerking met ROC's kent de opleiding doorstroomprojecten voor een soepelere aansluiting. Samen met mbo-instelling Arcus te Heerlen loopt vanaf 2009 een vernieuwd doorstroomprogramma voor mbo-studenten.
- Aankomende studenten kunnen vrijstellingen verkrijgen of bij deficiënties bijspijkerprogramma's volgen. Dit laatste betreft ondermeer bedrijfskunde en statistiek. Voor vwo studenten geldt een vrijstellingsregeling voor incidentele situaties (*OER Faculteit Facility Management sept. 2009*). Voor kandidaten die na een assessment een EVC-certificaat hebben verkregen zijn maatwerktrajecten mogelijk (*Handleiding EVC Hs. Zuyd, 2009*). De examencommissie neemt de besluiten over vrijstellingen en/of versnellingsvarianten.
- Via de introductieweek laat de opleiding studenten kennis maken met het onderwijsprogramma en de onderwijsvormen. De opleiding schenkt in het introductieprogramma veel aandacht aan wat de student mag verwachten en wat van de student verwacht wordt en ondersteunt daarmee de overgang van mbo/vo/vwo naar het hbo. Bijvoorbeeld bij het onderdeel/ de indicator 'werkexploratie' oriënteren studenten zich op de beroepspraktijk van de FM. Lezingen en excursies hiervoor worden zowel aanbod- als vraaggestuurd ingezet.
- De opleiding voert per 2010 een intakegesprek en individueel (formatief) deficiëntieonderzoek op reken- en taalvaardigheid en biedt deficiëntiecurssussen op dit terrein aan. Resultaten van de intake worden meegenomen in de slb-begeleiding.
- De opleiding voert in 2009-2010 een pilot uit met mogelijkheden voor versnelling van excellente studenten (*Jaarplan 2009-2010*).
- Via instituutsbrede en opleidingsbrede enquêtes evalueert de opleiding de tevredenheid over de aansluiting bij de vooropleiding. Studenten tonen zich tevreden over de aansluiting met de vooropleiding en zijn positief over de maatwerktrajecten (*Elsevier, thema Studeren, okt. 2009; Blokevaluaties 2008-2009*).

Overwegingen

Het auditteam stelt vast dat de opleiding een adequaat instroombeleid voert voor verschillende groepen instromende studenten. Als reguliere instroomeis geldt een mbo-4 diploma of een havo- of vwo-diploma met economie of management en organisatie in het pakket. Voor andere groepen gelden de hogeschoolbrede regels zoals opgenomen in het OER. De instelling kent een geformaliseerde EVC-procedure. De opleiding biedt bijspijkerprogramma's aan op het gebied van rekenen, taal, bedrijfskunde en statistiek. Recente ontwikkelingen betreffen de intake en het individueel deficiëntieonderzoek op reken- en taalvaardigheid. Studenten maken aan de start in voldoende mate kennis met de onderwijshoud en onderwijsvormen.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **goed**.

Duur (facet 2.6)

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

Bevindingen

- Het vierjarige curriculum van de opleiding Facility Management met de uitstroomvarianten General Facilities, Real estate, O2O en Event & Leisure kent een omvang van 240 EC. Ieder studiejaar is opgebouwd uit vier blokken van totaal 60 EC. Een blok omvat 10 weken.
- In de Oer geeft de opleiding per onderwijseenheid het aantal toe te kennen studiepunten weer (*OER Facility Management sept. 2009*).

Overwegingen

Het auditteam constateert dat de opleiding voldoet aan de formele eisen met betrekking tot de omvang van het curriculum.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **voldaan**.

Afstemming tussen vormgeving en inhoud (facet 2.7)

Het didactisch concept is in lijn met de doelstellingen.

De werkvormen sluiten aan bij het didactisch concept.

Bevindingen

- Het didactisch concept van de opleiding steunt op de volgende vier uitgangspunten: 1. Praktijkgerichte en integratieve benadering van het aanbod van leerstof aan de hand van authentieke taken. 2. Structurering van de leerstof door middel van competenties en leerdoelen. 3. Verticale en horizontale afstemming van de onderwijshouden. 4. Zelfsturing.
- Authentieke taken worden middels het 4C/ID model vertaald in een praktijkgericht en integratief onderwijsaanbod. Het model berust op 4 componenten: leertaken, ondersteunende informatie, Juist In Time informatie en deeltaakoefening. Voortbouwend op de ervaring met pgo-onderwijs omvatten de leertaken projectopdrachten. Vanaf het eerste blok in de propedeuse leert de student projectmatig werken. Projectopdrachten worden ondersteund door theoriestudie, vaardigheids- en attitudetraining. In theoriecolleges worden moeilijke onderwerpen uitgelegd en wordt aandacht besteed aan de samenhang. In trainingsbijeenkomsten en werkcolleges worden specifieke vaardigheden en houdingsaspecten systematisch geoefend.
- Met haar inhoudelijke visie 'VURIG' verwijst de opleiding naar de gerichtheid van taken en opdrachten uit de reële beroepspraktijk van de facility manager. Vanuit de visie 'VURIG' verwacht de opleiding van studenten dat ze een ondernemende, creatieve en onderzoekende houding ontwikkelen ten aanzien van het bereiken van de

eindcompetenties en zich ontwikkelen tot beginnende beroepsbeoefenaren. Dit wordt ondersteund door de slb en (opleidings)coaches.

- Uit de bestudering van het studieprogramma en de blokboeken en het gesprek met het studentenpanel stelt het auditteam vast dat de opleiding gevarieerde werkvormen aanbiedt die passen bij de onderwijsvisie en het 4C/ID onderwijs. In de blauwdruk van het nieuwe curriculum en de blokboeken werkt de opleiding het (aanvullende) onderwijs bij de (real-life) projectopdrachten en authentieke taken uit. Ondersteunende werkvormen betreffen ondermeer leertaken via casusonderwijs en deeltaakoefeningen, individuele- en groepsopdrachten, tutorbesprekingen, het schrijven van een essay, excursies, interviews en observaties, werk- en hoorcolleges en communicatietrainingen. De student stuurt de eigen ontwikkeling via het POP, de slb en de competentiekaart.
- Uit evaluatieresultaten blijkt dat studenten tevreden zijn over de afwisseling in werkvormen (*STO 2009*). Onder docenten is er voldoende draagvlak voor het didactisch concept.

Overwegingen

Het onderwijsconcept is gestoeld op de competentieontwikkeling van de negen beroepscompetenties via authentieke taken, zelfsturing en een verticale en horizontale afstemming van leerinhouden. Het programma getuigt van een gevarieerd aanbod aan werkvormen die passend zijn bij de onderwijsvisie en het 4C/ID onderwijs. De 'real-life' projectopdrachten en authentieke taken worden geflankeerd door theorie- en vaardigheden onderwijs.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **goed**.

Beoordeling en toetsing (facet 2.8)

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

Bevindingen

- De opleiding heeft een op het nieuwe curriculum gebaseerd toetsbeleid dat regelmatig geactualiseerd wordt (*Toetsnota faculteit FM 2010*). Het primaat van de toetsing ligt bij de competentieontwikkeling via de authentieke taken. Met de toetsing onderschrijft de opleiding haar onderwijsvisie 'VURIG'. Deze moet dus veeleisend zijn, de studenten uitdagen, uitgaan van authentieke taken en de student de mogelijkheid bieden zijn competenties te bewijzen. Vanwege het belang van reële opdrachten heeft het werkveld een prominente rol bij het aanleveren van opdrachten en bij het (mede) beoordelen van de resultaten die de studenten aanleveren.
- In jaar 1 en 2 toetst de opleiding de competenties niet expliciet, maar komen deze impliciet terug in de constructie van het (4C/ID) onderwijs, of expliciet in de studieloopbaanbegeleiding. De beheersing van de authentieke taak, de onderliggende ondersteunende kennis, vaardigheden en houding en de generieke studieonderdelen

worden in jaar 1 en 2 in kleinere eenheden (deeltoetsen) getoetst. Gehanteerde toetsvormen betreffen: assessmentgesprek over project, adviesrapport, referaat, evaluatierapport en/of logboek schrijven, presentaties, kennistoetsen, mondelinge en schriftelijke toetsen (Engels), jaarwerkstuk slb, participatie/samenwerken in projectgroep, beoordeling deelname managementgame.

- In jaar 3 en 4 wordt de student, naast de toetsing via de authentieke taken ook formatief en summatief getoetst op de negen competenties. Formatief bij de bloktoetsing, waar aan de hand van de toetsing van de authentieke taak, ook in de competentiekaart wordt aangegeven op welke competenties de student scoort via een 4 puntsschaal (van – tot ++). De student verzamelt leerbewijzen in een portfolio. In de toetsnota heeft de opleiding van iedere beroepscompetentie weergegeven welke leerbewijzen voorgelegd moeten worden. Voorbeelden van leerbewijzen betreffen de beoordeling van een project, projectverslag en groepsverslag en de resultaten van (kennis)toetsen. Summatieve toetsing vindt plaats in het afsluitende bachelorexamen. De student bewijst competent te zijn op de 9 competenties via de verzamelde competentiekaarten, vergezeld van een bewijsportfolio. Het afsluitende examen wordt afgenomen door een interne en externe assessor. Het is het auditteam opgevallen dat de competentiekaarten die studenten in hun portfolio hebben opgenomen, alsook beoordelingsformulieren van het bachelorexamen, door docenten niet altijd zijn ingevuld of van een beoordeling en onderbouwing zijn voorzien.
- Alle toetsing is individueel. Bij groepsproducten verantwoorden studenten de individuele bijdrage. Het auditteam constateert bij de projectopdrachten dat de onderbouwing van de individuele beoordeling explicieter gemaakt kan worden via de hantering van eenduidige formulieren. De opleiding geeft aan dat zij het probleem van meeliften ondervangt door het samenwerken in de beoordeling te betrekken en de student individueel ter verantwoording te roepen in een gesprek. Tegenover het auditteam vertellen enkele studenten dat zij tegen meeliftgedrag aangelopen zijn. Dit heeft de aandacht van de opleiding. Het wordt besproken binnen de slb en studenten kunnen drie keer een negatieve beoordeling geven, daarna maakt de opleiding bindende afspraken met de student. Het auditteam stelt vast dat de opleiding met de nieuwe onderwijsvisie VURIG zorg draagt voor een transparantere beoordeling. Dit is zichtbaar in die blokken en minoren waarin de implementatie van de toetsnota en de onderwijsvisie VURIG al heeft plaatsgevonden.
- De criteria, de beoordelingsprocedures en eventuele wegingen in de diverse onderdelen zijn van tevoren bekend bij studenten. Voorafgaand aan een onderwijsblok publiceert de opleiding de wijze van toetsing op Blackboard.
- In het toetsplan heeft de opleiding de taken en rollen van het Bureau onderwijs, de toetscommissie- en de examencommissie en de blokcoördinator uitgewerkt. De blokcoördinator is verantwoordelijk voor de constructie van de toetsen. De opleiding maakt daarbij gebruik van toetsmatrijzen. De toetscommissie bewaakt op mandaat van de examencommissie de kwaliteit van de toetsing (*Toetsnota FM 2010*).
- De opleiding maakt gebruik van ingeroosterde feedbackmomenten waarop de student inzage en feedback kan krijgen op de gemaakte toetsen.
- Studenten tonen zich in de *STO 2009 en 2010* tevreden over de beoordeling en toetsing.

Overwegingen

Het auditteam stelt vast dat de opleiding een adequaat toetsbeleid voert dat ondersteunend is voor de 'VURIGE' competentieontwikkeling van de negen beroepscompetenties. Het auditteam is positief over de kwaliteit en variëteit en het niveau van de toetsen. De toetsen sluiten aan bij de didactische werkvormen en te behalen leerdoelen op het gewenste (eind)niveau. Centraal staat de toetsing van de niveauontwikkeling van de authentieke taken. Criteria staan duidelijk weergegeven in handleidingen. De student bewijst competent te zijn op de negen competenties via de verzamelde competentiekaarten, vergezeld van een bewijsportfolio. Het werkveld heeft een duidelijk omschreven rol bij de beoordeling van tussentijdse projectopdrachten en het eindassessment. De toetscommissie bewaakt op mandaat van de examencommissie de kwaliteit van de toetsing. De transparante invulling van beoordelingsformulieren door docenten en de verdere explicitering van de individuele beoordeling en het meeliftgedrag vormen aandachtspunten. Met de implementatie van de nieuwe onderwijsvisie VURIG voorziet de opleiding in een transparantere beoordeling.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **voldoende**.

Samenvattend oordeel Programma

Alle facetten zijn tenminste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het onderwerp 'Programma' positief.

2.3 Inzet van personeel

Eisen hbo (facet 3.1)

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

Bevindingen

- De betrokkenheid en interactie van docenten met de beroepspraktijk uit zich in het concept van arbeidsnabij leren en de verschillende rollen waaronder coach, vakdocent, stagedocent, assessor, coördinator en expert (*Overzicht opdrachtgevers onderwijsprojecten 2008-2009 & betrokken docenten*). Voor echte authentieke beroepstaken verwerft de blokcoördinator van elk blok nieuwe opdrachtgevers die praktijkopdrachten leveren, passend bij het blok.
- Uit de cv's komt naar voren dat het docententeam een goede afspiegeling vormt van de verschillende aandachtsgebieden en uitstroomprofielen van de Facility Manager. De verschillende cv's tonen dat docenten gespecialiseerd zijn in een of meer van de volgende aandachtsgebieden: Bouwkunde, Vastgoed, Huisvesting, HRM, ICT, Sociale geografie, FM, Marketing, Organiseatiekunde, Management, Toerisme, Pedagogie, Nederlands, Engels e.a.
- Vijftien van de vijftig medewerkers hebben in de afgelopen drie jaar als consultant, onderzoeker of trainer werkzaamheden in het werkveld verricht. Vier medewerkers zijn

vanaf mei 2009 voor minimaal 0,2 fte verbonden aan kenniskringen en verrichten van daaruit veelal toegepast onderzoek voor de beroepspraktijk. Het beleid van de opleiding is erop gericht om de betrokkenheid van medewerkers bij onderzoek en contractactiviteiten te verhogen.

- Via het aanname- en scholingsbeleid versterkt de opleiding de verbinding tussen de opleiding en beroepspraktijk van de vier profielen. De opleiding heeft de afgelopen drie jaar zeven medewerkers aangetrokken met actuele ervaring uit de bedrijfssectoren hotelmanagement, vastgoedmanagement, facility management, arbeidsbemiddeling en evenementenmanagement.
- Via collectieve en individuele scholing stimuleert de opleiding de verbinding met de beroepspraktijk. Docenten kunnen docentstages volgen. Vier docenten hebben hier de afgelopen jaren gebruik van gemaakt. Congresbezoeken worden actief gestimuleerd en er worden jaarlijks themabijeenkomsten georganiseerd. Voorbeelden hiervan betreffen 'ICT & FM', 'Bouwen én Beheren' en 'Integraal Veiligheidsmanagement'.
- In de *Personeelsmonitor 2009* komt naar voren dat docenten positief zijn over de mogelijkheden om ervaring op te doen in de beroepspraktijk.
- Tegenover het auditteam spreekt het werkveld zich positief uit over de mate waarin docenten de verbinding met de beroepspraktijk leggen. Het werkveld ervaart een goede band in de contacten met docenten. Docenten beheersen het werk en weten waar studenten in het werkveld mee bezig zijn. Studenten bevestigen dat er steeds meer docenten vanuit het werkveld komen.

Overwegingen

Het auditteam stelt vast dat de opleiding via de uitvoering van het onderwijsconcept van arbeidsnabij leren en via haar HRM beleid een goede verbinding van docenten met de beroepspraktijk waarborgt. Docenten tonen zich betrokken en enthousiast. Uit de cv's blijkt dat ca. een derde deel van de docenten recent werkzaam is geweest in de beroepspraktijk. Ca. vier docenten verrichten onderzoek in het kader van een kenniskring. Door de uitvoering van het HRM-beleid wenst de opleiding de verbinding met de beroepspraktijk te versterken. Dit betreft de intensivering van docentstages, contractactiviteiten en/of het doen van onderzoek in het kader van een kenniskring.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **goed**.

Kwantiteit personeel (facet 3.2)

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

Bevindingen

- Het auditteam stelt vast dat de faculteit FM voor de verschillende taakgebieden voldoende gekwalificeerd personeel inzet.

- De formatie betreft 55 medewerkers verdeeld over 50 medewerkers (31 fte) onderwijspersoneel en 5 medewerkers (4 fte) beheerpersoneel (inclusief directeur). De docent-studentratio bedraagt 1:21. Dit is nagenoeg conform de hogeschoolbrede norm van 1:20. De flexibele schil bedroeg per 1 mei 2009 10,5%. De opleiding streeft naar een flexibele schil van 15%.
- De opleiding geeft aan dat 50% van de capaciteit besteed wordt aan onderwijsuitvoering, 15% aan coördinatie en 15% aan onderwijsinnovatie en onderzoek. 10% is bestemd voor scholing en de resterende 10% wordt besteed aan docentadministratie en overleg.
- In het verlengde van het didactisch concept 'VURIG' zijn studentencontacten en de studentbegeleiding door de docent in verschillende rollen cruciaal. Binnen het projectonderwijs krijgen docenten contacturen voor slb, stagebegeleiding, talenonderwijs en keuzemodules voor individuele profilering. Voor de directe onderwijsuitvoering heeft een blokteam 1 docentuur per student per week beschikbaar. Daarnaast worden uren toegekend voor de coördinatie, evaluatie en actualisatie van het blok.
- In lijn met de visie van de opleiding geven docenten zelf aan voor welke taken en rollen zij ingezet wensen te worden. De taken worden vastgelegd in de taakomschrijving. Voor jaar een en twee kunnen (senior-)docenten, en (senior-)tutores aangeven of zij de rol van slb willen vervullen. Voor jaar drie en vier kunnen docenten van het profielteam aangeven of ze studenten willen begeleiden. De coördinatie ligt bij de slb-coördinator. De opleiding geeft aan dat er altijd voldoende animo is.
- In haar personeelsbeleid houdt de opleiding rekening met een geleidelijke krimp van het aantal studenten. In haar meerjarenpersoneelsbeleid streeft de opleiding naar het aantrekken van nieuwe doelgroepen en een toename van het contractonderwijs en de expertiseactiviteiten van 3% in 2009 naar 6% in 2013 (*Personeelsbeleidsplan Facility Management 2009-2013*).
- In evaluaties zijn docenten positief over de uitdaging van het werk (*4,2 op 5-puntsschaal, Personeelsmonitor 2009*). De tevredenheid over de beschikbare tijd wordt wat minder positief beoordeeld (3,1 op 5 puntsschaal). De opleiding wenst de werkdruk te verlagen door een betere afstemming van de middelen (mensen) op de ambities.
- Het ziekteverzuimpercentage in 2009 is 6%. Na correctie voor langdurig ziekteverzuim bedraagt dit 3%, hetgeen lager is dan het hogeschoolbrede streefcijfer van 4%.

Overwegingen

De opleiding beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel over de verschillende taakgebieden van de vier profielen. De student-docentratio bedraagt 1 op 21. Het personeelsbeleid is goed afgestemd op het organisatiebeleid en het didactisch concept. De toedeling van taken is in overeenstemming met het didactisch concept 'VURIG'. De werkdruk is acceptabel en heeft de aandacht van het management.

Conclusie

Op grond van haar bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **goed**.

Kwaliteit personeel (facet 3.3)

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

Bevindingen

- Via haar HRM-beleid '*Strategie Facility Management, Versterken door Verbinden 2009-2013*' stuurt de opleiding de competentieontwikkeling van haar medewerkers. De beleidsspeerpunten vereisen bij medewerkers competenties als innovatief, ondernemend, coöperatief, extern (inclusief internationaal) georiënteerd.
- Binnen haar formatie borgt de opleiding de vakgebieden die de kern vormen van de FM. Dit betreft: Bedrijfseconomie, bedrijfskunde en marketing; Huisvesting, bouwkunde en gebouwtechniek; Inkoop, contractmanagement en servicemanagement; Consumentengedrag en evenementenmanagement; Communicatie, marketingcommunicatie en managementvaardigheden en Onderzoek en kwaliteitsmanagement. Het auditteam stelt vast dat de cv's aantonen dat deze vakgebieden voldoende vertegenwoordigd zijn.
- 60% Van de docenten beschikt over een masteropleiding en 40% over een hbo-opleiding. De opleiding heeft nog geen gepromoveerde docenten. De opleiding streeft naar de verhoging van het aantal docenten met masteropleidingen (*Personeelsbeleidsplan Facility Management 2009-2013*). In haar aannamebeleid hanteert de opleiding een aantal criteria. Dit betreft ondermeer: passen binnen een van de vier profielen, relevante werkervaring, beschikken over- of volgen van een masteropleiding, coachingopleiding en/of pedagogisch didactische kwalificaties. Het valt het auditteam op dat er niet expliciet gesproken wordt over een leeftijdsbewust personeelsbeleid.
- Conform het personeelsbeleidsplan wordt de competentieontwikkeling en functiewaardering van het personeel geconcretiseerd langs de volgende lijnen: de onderwijslijn (bijv. via masteropleiding, pedagogisch-didactische aantekening), de onderzoekslijn (via participatie in een kenniskring) en de organisatielijn (profiel- of blokcoördinator e.a.). De taken zijn gekoppeld aan de functies uit het functiehuis.
- In 2009 zijn, afhankelijk van functie- en taaktoedeling, ondermeer de volgende trainingen gevolgd: assessorentraining, bachelor examentraining, f&b gesprekken, praktijkbegeleider, cursus 'Life communication' en 'Kijken vanuit de klant' (*Scholingsplan FM 2009-2010*). In 2009 hebben alle docenten de driedaagse cursus motiveren van groepen en groepscoaching gevolgd (facet 2.5 en 6.2).
- In de gesprekscyclus van functionerings- en beoordelingsgesprekken worden afspraken gemaakt over te behalen doelen en worden de resultaten besproken langs de resultaatgebieden onderwijs, innovatie, organisatie, onderzoek en overige activiteiten.
- In het gesprek van het auditteam met het MT kwam naar voren dat de kwaliteit van de onderzoeksvaardigheden een aandachtspunt vormt. Een cursus onderzoeksvaardigheden wordt verzorgd door Zuydplein. De opleiding voert beleid om docenten een master te laten volgen en nog een promovendus binnen de faculteit te krijgen. De hogeschool kent een stimuleringsregeling voor promovendi. Het perspectief voor 2010-2011 is dat twee docenten hun promotie afronden, een de masteropleiding afrondt en dat twee docenten starten met een masteropleiding. Een promovendus doet

onderzoek in het kader van de kenniskring Innovatie van het bouwproces en Techniek. Een promovenda doet onderzoek in het kader van de kenniskring Innovatief Ondernemen en Risico Management.

- De professionalisering wordt mede bevorderd via de samenwerking binnen het platform Economie, Recht en Talen. Toekomstgericht ondernemen, de ontwikkeling van minoren en afspraken over samenwerking met expertisecentra, lectoren en kenniskringen staan hier op de agenda. Per 1 mei 2009 nemen 4 medewerkers deel aan verschillende kenniskringen. De faculteit streeft naar een verankering van alle vier de profielen in de kenniskringen.
- De opleiding maakt frequent gebruik van professionals uit het werkveld. In 2009 werd 10% van de formatie als flexibele schil gereserveerd voor externe professionals.
- In evaluaties tonen studenten zich tevreden over het functioneren van docenten en over de deskundigheid van docenten (*Blokevaluaties 2008-2009*). Het werkveld is ook positief over de kwaliteit van docenten (*Stage-evaluaties 2008-2009, facet 3.1*). Docenten spreken zich positief uit over de mogelijkheden van deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling. In het personeelsbeleid vindt een verschuiving plaats van collectieve pedagogisch didactische scholing (*Scholingsplan 2009-2010*) naar meer individuele scholing en de bevordering van vakdeskundigheid van docenten (*Scholingsplan 2010-2011*).

Overwegingen

Het auditteam stelt vast dat de cv's blijken te geven van een goede match van competenties van individuele medewerkers en de taakgebieden van de opleidingsprofielen. Uit de cv's komt naar voren dat docenten vakinhoudelijk en didactisch bekwaam zijn. 60% Van de docenten beschikt over een masterniveau. De opleiding heeft in haar personeelsbeleid voldoende mogelijkheden voor de competentieontwikkeling van het personeel, rekening houdend met de onderwijsvisie en strategische doelen van de opleiding. Het HRM beleid is gericht op de competentieontwikkeling langs de onderwijs-, onderzoeks-, en organisatielijn. Studenten en werkveld tonen zich tevreden over de kwaliteit van docenten.

Conclusie

Op grond van haar bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot de beoordeling **goed** op dit facet.

Samenvattend oordeel Personeel

Alle facetten zijn tenminste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het onderwerp 'Inzet van personeel' positief.

2.4 Voorzieningen

Materiële voorzieningen (facet 4.1)

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

Bevindingen

- Het beheer van huisvesting, ICT-dienst, bibliotheek en Bureau onderwijs zijn ondergebracht bij de organisatie-eenheid Ondersteunende diensten van Hogeschool Zuyd. Via structureel overleg worden wensen en eisen van de opleiding besproken met de locatiemanager van de dienst.
- Het auditteam stelt vast dat de voorzieningen waarover de faculteit kan beschikken in voldoende mate aansluiten bij de uitgangspunten en de onderwijsvormen binnen het didactisch concept van de opleiding (facet 2.7).
- Studenten krijgen individuele loopbaanbegeleiding, projectbegeleiding in groepen van zes, theoriebesprekingen, vaardigheidstrainingen en werkcolleges in groepen van twaalf tot vierentwintig studenten en hoorcolleges in grote groepen. Hiervoor kan de opleiding beschikken over 14 kleine lokalen voor groepen van 8 tot 12 personen, 9 lokalen met ICT- en projectievoorzieningen en voorzieningen voor groepen van ca. 25 personen (voor werkcolleges, workshops, presentaties en tentamens). Eveneens kan gebruik gemaakt worden van de centrale aula (150 personen) en vier collegezalen (60 - 90 personen).
- Het facilitair bedrijf geldt als een van de leerbedrijven voor studenten. Ten behoeve van de competentie 'ondernemerschap' breidt de opleiding het servicecentrum uit zodat studenten ook binnen dit 'leerbedrijf' aan de slag kunnen (facet 2.1).
- Er is een centrale bibliotheek met studielandschap met 112 individuele studentwerkplekken, deels met pc. De bibliotheek beschikt over meerdere audiovisuele middelen. Tijdens de rondleiding heeft het auditteam vastgesteld dat de bibliotheek beschikt over actuele, deels wetenschappelijk en/of internationale voor de opleiding relevante literatuur. De inspanning (stille)werkplekken acht het auditteam niet uitnodigend voor studenten om er te gaan werken. De bibliotheek gaat deze ruimte aanpassen voor multimedia gebruik. De bibliotheek maakt in toenemende mate gebruik van de ontsluiting van digitale informatie voor studenten. Medewerkers verzorgen instructies voor studenten bij de ontsluiting van literatuur. Een bibliotheekmedewerker is verantwoordelijk voor het attenderen van de opleiding op nieuwe literatuur en het ontsluiten en toegankelijk maken van databases (ondermeer Facto Mediabase en Facility Management Magazine).
- Voor onderwijsmedewerkers beschikt de opleiding over flexibele werkplekken conform een open kantoorconcept. Daarbinnen zijn vergaderruimtes opgenomen voor overleg. Binnen de flexibele werkomgeving is een aantal vaste werkplekken ingericht voor de medewerkers van de ondersteunende diensten.
- Docenten kunnen studenten werkplekonafhankelijk begeleiden. Sinds het nieuwe kantoorconcept in 2005 beschikt iedere docent over een GSM met telefoon, sms, e-mail en agenda die gesynchroniseerd is met de opleiding. Sinds 2009 beschikt iedere docent over een draadloos notebook, passend bij de ICT-infrastructuur van de school. Uit evaluaties komt naar voren dat docenten in grote lijnen tevreden zijn over het kantoorconcept. De personeelsmonitor laat een positief beeld zien over de gerealiseerde voorzieningen (*Personeelsmonitor 2009*).
- In evaluaties tonen studenten zich tevreden over de voorzieningen. De gemiddelde score van de studiefaciliteiten en overige voorzieningen bedraagt resp. een 3,4 en een 3,7 op een 5-puntsschaal (STO 2009 en STO2010).

- Om de gemeenschapszin van de onderwijsvisie VURIG nog sterker tot uitdrukking te brengen, heeft de faculteit een programma van eisen opgesteld voor de huisvesting (*Definitief Programma van Eisen Herhuisvesting Faculteit FM, juni 2009*). Hiervoor zijn de herkenbaarheid van de profielen, de interactie student en docent en verbondenheid met de beroepspraktijk uitgangspunt geweest.

Overwegingen

De opleiding beschikt over toereikende materiële voorzieningen voor de realisatie van het onderwijsprogramma. Er zijn voldoende werkruimtes en lokalen/collegezalen voor verschillende groepsgroottes. De bibliothecaire voorzieningen voldoen aan de gebruikelijke standaard. Het aantal stillerwerkplekken behoeft nog aandacht. Onderwijsmedewerkers zijn gehuisvest in een open kantoorconcept. Docenten beschikken over moderne door de opleiding verstrekte communicatiemiddelen. Met het oog op de nieuwe onderwijsvisie 'VURIG' heeft de faculteit een nieuw programma van eisen voor de revitalisering van het huisvestingsconcept opgesteld.

Conclusie

Op basis van haar bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **goed**.

Studiebegeleiding (facet 4.2)

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

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

Bevindingen

- In het *handboek Studieloopbaanbegeleiding 2010* geeft de opleiding een duidelijk beeld over de centrale rol die slb bij FM inneemt. Slb betreft een van de negen beroepscompetenties van de FM, te weten competentie negen: 'zelfsturing'. De opleiding streeft ernaar dat studenten het nut zien van slb en met enthousiasme en zelfsturing werken aan de (eigen) persoonlijke ontwikkeling. Dit refereert aan het 'uitdagend' aspect van het onderwijsconcept: de door de student gevoelde intrinsieke motivatie.
- De opleiding onderschrijft het belang van stimuleren van studenten door veelvuldig praten en verwijst hierbij naar een onderzoek over slb in het beroepsonderwijs door *F. Meijers en M. Kuijpers (2008)*.
- Aan slb worden studiepunten toegekend. In jaar een is de slb aanbodgericht, daarna is er meer vraagsturing vanuit de student. De student heeft de eerste twee jaar een vaste slb'er en daarna een slb'er vanuit het gekozen profiel. Er wordt niet gewisseld wanneer de slb'er al deel uitmaakt van het gekozen profiel. De opleiding vermeldt dat de slb wordt overgedragen aan de nieuwe slb'er. Studenten vermelden het auditteam dat de overgang niet altijd soepel verloopt.
- De opleiding heeft slb integraal in het programma verwerkt. Voor de persoonlijke ontwikkeling en competentiegroei heeft de opleiding de slb-competentie opgesplitst in vijf

indicatoren: Kwaliteitenreflectie, Motievenreflectie, Werkexploratie, Netwerken en Zelfsturing. Voor de propedeuse, leerjaar twee en de bachelorfase heeft de opleiding hier verschillende niveau vereisten aan gekoppeld.

- De opleiding maakt onderscheid in de studiekeuze-, introductie-, propedeuse-, de postpropedeuse- en de uitstroomfase. Het eerste jaar ligt het accent op studiekeuze, introductie en de keuze voor het uitstroomprofiel. In jaar twee ligt het accent op de keuze voor het uitstroomprofiel en het te bereiken niveau eind jaar twee. Aan het eind van jaar twee tot het afstuderen richt de begeleiding zich op het adviseren van de student bij zijn studiekeuze (minoren en stageopdrachten) in relatie tot de te behalen eindcompetenties.
- Per fase staan bepaalde vragen centraal die de student beantwoordt met informatie vanuit het onderwijsprogramma. Bijvoorbeeld verkregen feedback op het functioneren in de onderwijs- en projectbijeenkomsten en het bijgehouden logboek managementvaardigheden. Proces en resultaat legt de student vast in zijn portfolio en bespreekt dit met zijn slb'er.
- De opleiding hanteert een norm voor het bindend studieadvies van 50 EC na 1 jaar en 60 EC na 2 jaar (facet 6.2). De student wordt hier tijdig (binnen 7 maanden na aanvang van de studie) van op de hoogte gesteld.
- Het personeelsbeleid ondersteunt de visie van de opleiding op de slb. Docenten kunnen op verschillende begeleidingstaken- en rollen ingezet worden (facet 3.2).
- Studenten worden in de onderwijs- en projectbijeenkomsten begeleid door een tutor. De tutor zorgt voor de procesmatige en inhoudelijke ondersteuning van de groepsbijeenkomsten. De uniformiteit in de begeleiding ondersteunt de opleiding door de tutorinstructies die door de blokcoördinatoren worden samengesteld. Afstemming vindt plaats via tutorbijeenkomsten.
- Tijdens de stage wordt de student ondersteund door een stagebegeleider vanuit de school en een stagementor op de werkplek. Uitgangspunten zijn opgenomen in het *'Handboek stage 2009-2010'*. De stagedocent brengt minimaal twee maal per periode een bezoek aan de stage. Tijdens de stageperiode zijn er twee terugkomdagen. In een eerste bijeenkomst worden de voortgang van de opdrachten en de action learning opdracht in groepjes besproken met de stagedocent. Op de tweede terugkomdag worden de resultaten, presentatie en afronding besproken.
- Onafhankelijke begeleiding wordt verzorgd door het studentendecanaat van de hogeschool. Opleidingen krijgen vaste decanen toegewezen. Naast persoonlijke begeleiding organiseert het studentendecanaat trainingen sociale vaardigheid en trainingen op het gebied van faalangst. Het decanaat heeft een verwijfsfunctie naar de studentenpsycholoog. Allochtone studenten kunnen op verzoek extra ondersteuning krijgen vanuit het decanaat. Het decanaat voert exitgesprekken met studenten die vroegtijdig de opleiding verlaten.
- Studenten zijn wisselend tevreden over de studieloopbaanbegeleiding. Tegenover het auditteam vermelden studenten dat de studielast c.q. inspanningsverplichting van de slb aan de start naar verhouding te groot is. In de STO 2009 werd de studiebegeleiding gewaardeerd met een 3,6. Tijdens de visitatie gaven studenten aan dat ze vanaf het eerste jaar leren om elkaar feedback te geven.

- Het auditteam stelt vast dat de informatievoorziening en studievoortgangregistratie naar behoren is. Er zijn meerdere kanalen voor informatievoorziening. Infonet bevat ondermeer informatie over studie, roosters en groepsindelingen en verschaft toegang tot de onderwijs- en examenregeling, het studentenstatuut, de klachtenregeling e.a. Via infonet kunnen studenten zich eveneens inschrijven voor minoren en tentamens. Als Elektronische leeromgeving maakt de hogeschool, c.q. opleiding gebruik van Blackboard. Door middel van POD (printing on demand) kan de student readers en boeken digitaal bestellen. In OSIRIS legt de opleiding de studievoortgang vast. Eveneens kan het onderwijsaanbod in OSIRIS vastgelegd worden en kunnen studenten zich inschrijven voor studieonderdelen en studieresultaten opvragen.
- Afhankelijk van de aard van de vraag kan de student terecht bij Bureau Onderwijs, Bureau externe betrekkingen, de coördinator, tutor, blokcoördinator of decaan. Het Bureau internationalisering ondersteunt de student bij het verkrijgen van informatie en beurzen voor studeren in het buitenland. De opleiding informeert studenten over ongewenst gedrag. Studenten worden geïnformeerd over de klachtenregeling via de examencommissie. De regeling is eveneens opgenomen in het OER van de opleiding FM.
- In studentenenquêtes tonen studenten zich tevreden over de informatievoorziening (STO 2010). Studenten vermelden tegenover het auditteam dat studieresultaten tijdig op infonet geplaatst worden.

Overwegingen

Het auditteam stelt vast dat het studieloopbaanbeleid in lijn is met de onderwijsvisie. De opleiding heeft de slb, c.q. competentie negen zelfsturing helder geoperationaliseerd in vijf indicatoren waaraan per fase niveauvereisten gekoppeld zijn. Door de slb worden studenten uitgedaagd om de eigen verantwoordelijkheid te nemen in de studiekeuzes en loopbaanontwikkeling. Dit ondersteunt de opleiding met het personeelsbeleid en de operationalisering van de slb. Het auditteam is van mening dat bij de feitelijke uitvoering de slb de eerste twee jaar te sturend en daarna te vrijblijvend opgepakt wordt. Studenten vermelden dat de wisseling van slb na het tweede studiejaar niet altijd soepel verloopt. In evaluaties tonen studenten zich redelijk tevreden over de studieloopbaanbegeleiding. Het auditteam acht de informatievoorziening adequaat met het oog op de studievoortgang. Studenten tonen zich in evaluaties tevreden over de informatievoorziening.

Conclusie

Op grond van haar bevindingen en overwegingen beoordeelt het auditteam dit facet als **voldoende**.

Samenvattend oordeel Voorzieningen

Alle facetten zijn tenminste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het onderwerp 'Voorzieningen' positief.

2.5 Interne kwaliteitszorg

Evaluatie resultaten (facet 5.1)

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

Bevindingen

- Met haar kwaliteitszorgsysteem volgt de faculteit het hogeschoolbeleid. In het *Handboek kwaliteitszorg FM 2009* geeft de opleiding aan hoe zij voor alle onderwerpen uit het NVAO kader een PDCA-cyclus hanteert. Het kwaliteitszorgsysteem van de hogeschool is gebaseerd op de principes van het INK-managementmodel. Naast de onderwerpen uit het NVAO-kader heeft de faculteit het thema 'Strategie en beleid van de faculteit' toegevoegd.
- De coördinator kwaliteitszorg (CZK) onderhoudt het Handboek Kwaliteitszorg, coördineert de uitvoering en evaluatie van diverse instrumenten en rapporteert aan directie, medewerkers en studenten. Taken en verantwoordelijkheden heeft de faculteit beschreven in het *Organisatieplan 2009*. De CZK stelt de kengetallen voor de onderwerpen uit het NVAO-kader samen. Afstemming met MT en CKZ vindt plaats in bilateraal overleg met de directeur. De kwaliteitszorgmedewerker van de faculteit heeft zitting in het Netwerk kwaliteitszorg dat georganiseerd wordt door de Audit & controlgroep.
- De faculteit c.q. opleiding vermeldt dat zij een PDCA-cyclus op drie niveaus hanteert: instellingsbreed, facultair en op opleidingsniveau. De instellingsbrede strategienota 2009-2013 is voorzien van opdrachten, kritische prestatie-indicatoren en stuurgetallen. Een voorbeeld hiervan betreft voorgenomen activiteiten in het kader van de versterking van 'de marktpositie en herkenbare kracht en identiteit van Hs. Zuyd c.q. de opleidingen'.
- Het auditteam stelt vast dat de faculteit de meerjarendoelen uit de beleidsnotitie '*Strategische Positionering Facility Management 2009-2013*' heeft vertaald naar concrete voornemens (*Jaarplan 2009-2010*). Bijvoorbeeld het ondernemen van een reeks activiteiten voor de intensivering van de relaties o.a. door het versterken van het 'eventbedrijf' en de start van een 3-jarig innovatiearrangement rondom het leerbedrijf met Arcus.
- Het auditteam stelt vast dat de evaluatie-instrumenten relevante vragen bevatten voor alle onderwerpen uit het NVAO-kader. De faculteit FM heeft de PDCA-cyclus op opleidingsniveau geëffectueerd via de blok- en stage-evaluaties. Daarnaast gebruikt de opleiding met name de volgende instrumenten: Vragenlijst bachelorexamens voor werkveld, afstudeerders en assessoren, de Studentenmonitor, de Alumnimonitor en de Personeelsmonitor.
- De voornemens heeft de opleiding vertaald in meetbare prestatie-indicatoren op het gebied van onderwijsrendement, tevredenheid van stakeholders en voor financiën. Voorbeelden hiervan betreffen: de score van de studententevredenheid bedraagt een 7 voor 75% van de studenten (2009-2010 en 2012); in 2009-2010 volgt 8% van de studenten een buitenlandse stage en betreft het percentage buitenlandse studenten 4%, in 2012-2013 is het streefcijfer voor beide 10% (*Jaarplan 2009-2010*). Doelstellingen worden jaarlijks door de Audit & controlgroep getoetst en door het CvB beoordeeld via de jaarplannen en jaarverslagen van de faculteiten. De Audit & Controlgroep voert op basis

van risicoanalyses interne audits uit. De laatste interne audit van FM dateert van april 2010.

- Studenten geven in de *STO 2009 en 2010* aan dat er voldoende onderwijsbeoordelingen gegeven worden. In de *Personeelsmonitor 2009* tonen docenten zich tevreden over de kwaliteitszorg.

Overwegingen

Op grond van de bestudeerde documentatie stelt het auditteam vast dat de opleiding systematisch de kwaliteit van het onderwijs evalueert. Het kwaliteitszorgplan van de faculteit volgt de hogeschool-brede P&C cyclus en de onderwerpen uit het NVAO-kader. De opleiding maakt gebruik van interne en externe evaluatie-instrumenten met relevante vragen.

Streefdoelen voor ondermeer internationalisering, studierendement en de studenttevredenheid zijn vastgelegd in managementafspraken. Studenten, docenten en werkveld zijn tevreden over de kwaliteitszorg.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed** op dit facet.

Maatregelen tot verbetering (facet 5.2)

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

Bevindingen

- In het *Handboek kwaliteitszorg FM* geeft de faculteit aan via welke evaluatie-instrumenten het onderwijs wordt gemonitord. Bij de beschrijving van de kwaliteitszorg hanteert de faculteit het NVAO accreditatiekader als structuur, aangevuld met het onderwerp 'Strategie en beleid van de faculteit'. Via een PDCA-cyclus worden per onderwerp de kwaliteitscirkels beschreven.
- De blokcoördinator maakt op basis van het overleg blokevaluatie, verslag studentenpanel en enquête blokevaluatie een rapportage. Het auditteam heeft hier op de dag van visitatie goede voorbeelden van gezien. Resultaten van evaluaties en actieplannen worden in de profielteams besproken. Belangrijke wijzigingen bespreekt de profielcoördinator in het MT. Over ingrijpende onderwerpen en bijbehorende financiële consequenties neemt het MT een besluit na advies van de onderwijs- en opleidingscommissie. De blokcoördinator is verantwoordelijk voor de opvolging van de verbeteracties.
- Resultaten van (blok)evaluaties gaan naar docenten. De uitkomsten van (de gesloten vragen van) (blok)evaluaties en overige enquêtes worden door de CZK voor studenten en docenten gepubliceerd op Blackboard (Infonet). Resultaten van docenten worden door de faculteitsdirecteur meegenomen in het jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprek. Indien er aanleiding toe is volgt eerder een gesprek.
- Door de inzage in de notulen en verslagen werd het voor het auditteam niet zichtbaar hoe het management een duidelijke sturing geeft aan het doorvoeren van

verbetermaatregelen. Wel toont de opleiding aan dat zij op basis van resultaten van evaluaties verbetermaatregelen doorvoert. In Jaarplannen en profielplannen wordt dit zichtbaar gemaakt. Enkele voorbeelden van verbetermaatregelen betreffen de verbetering van de voorlichting aan studenten over het bachelorexamen, de accentverschuiving van de minor Strategisch Facility Management naar meer operationele en tactische inkoop en de collegereeks economie binnen de minor Huisvestingsmanagement.

- In het vervolg op de accreditatie van 2004 heeft de opleiding op alle aandachtspunten verbeteractiviteiten ingezet (*Statusrapportage verbetervoornemens naar aanleiding van visitatie 2004*). Voorbeelden betreffen de herziening van het curriculum op basis van het 4C/ID model; de verbetering van de toetsing op de eindkwalificaties; de versterking van de interactie met de beroepspraktijk, ondermeer via 'werkexploratie en leerbedrijf' en het werken aan authentieke opdrachten in de blokken.
- In de *STO 2009* tonen studenten zich redelijk tot gematigd tevreden over het reageren op klachten, de informatievoorziening van de evaluaties en over het gebruik van uitkomsten van onderwijs-evaluaties (score 3,0-3,2 op 5-puntsschaal). In de *NTO 2010* is de score op deze punten gemiddeld 3,3. Studenten vermelden tegenover het auditteam dat enquête-resultaten snel op infonet geplaatst worden.
- Het werkveld spreekt zich tegenover het auditteam positief uit over het reageren van de opleiding op aanbevelingen vanuit het werkveld.

Overwegingen

De opleiding toont aan dat uitkomsten van evaluaties verbetermaatregelen tot gevolg hebben en dat deze bijdragen aan de realisatie van de streefdoelen. De opleiding maakt zichtbaar werk van evaluatiepunten en verbeteracties. Voorbeelden hiervan betreffen de vernieuwing van het curriculum conform het 4C/ID model, het werken met authentieke opdrachten en de collegereeks economie. Een aandachtspunt betreft een transparante sturing op het doorvoeren van verbeteractiviteiten door het MT. Studenten zijn redelijk tevreden over de manier waarop de opleiding omgaat met evaluaties. Het werkveld is positief over de manier waarop de opleiding anticipeert op aanbevelingen.

Conclusie

Het auditteam komt op grond van haar bevindingen en overwegingen tot het oordeel **voldoende** op dit facet.

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

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

Bevindingen

- Via evaluaties en overlegvormen betreft de opleiding medewerkers, studenten, alumni en het werkveld en afnemend beroepenveld in het kwaliteitszorgsysteem (*Handboek kwaliteit FM 2009*).

- Studenten worden geëvalueerd in blok- en stage-evaluaties, de studentenmonitor en de vragenlijst afstudeerders. Met studentenpanels bespreekt de profielcoördinator resultaten van evaluaties. Kwaliteitsrapportages worden voor studenten en docenten op infonet geplaatst. In de *STO 2009* scoren vragen over de tevredenheid met betrekking tot kwaliteitszorg gemiddeld een 3,2 op een 5-puntsschaal.
- De opleiding voert een actief alumni-beleid. Alumni worden gehoord in de alumnimonitor (2004 en 2008). De tevredenheid over de opleiding scoort rond het landelijk gemiddelde. De opleiding voert regelmatig overleg met alumni over de inhoud van het programma. Alumni worden eveneens betrokken in de meta-evaluatie van jaar 3 en 4 van de opleiding.
- Docenten worden geëvalueerd via de Personeelsmonitor, ondermeer over de onderwerpen faciliteiten en personeelsbeleid. De Personeelsmonitor is in 2009 op eigen initiatief van de faculteit gehouden. In 2010 wordt weer een hogeschoolbreed medewerkers tevredenheidsonderzoek gehouden. De stagedocent neemt deel aan de stage-evaluatie. De tevredenheid over het onderwijs door docenten komt verder ter sprake in de profielteams en in het overleg met het MT. In de personeelsmonitor beoordelen docenten de kwaliteitszorg met een 7,3.
- De opleiding toont aan dat het werk- en beroepenveld een duidelijke plaats innemen in de kwaliteitszorg. Het werkveld speelt een belangrijke rol bij de aanlevering van authentieke opdrachten en de beoordeling van de beroepsproducten. Beroepsbeoefenaren worden ingezet als assessoren om de portfolio's van studenten mede te beoordelen en te verdedigen. Met de assessoren wordt het bachelorexamen geëvalueerd. Minimaal twee maal per jaar voert de opleiding overleg met het werkveld (*Verslaglegging werkveldcommissie*). De opleiding is in 2009-2010 overgegaan tot de samenstelling van profielwerkveldcommissies. Iedere commissie komt minimaal twee maal per jaar bijeen. Deze commissies worden betrokken bij de meta-evaluatie van jaar 3 en 4. Binnen het LOOFD werkt de opleiding mee aan de evaluatie van het competentieprofiel FM (facet 1.3).
- Tegenover het auditteam sprak het werkveld zich positief uit over het (hogeschool) alumni-beleid. Er is een alumnipagina op de website waarop ook vacatures geplaatst worden.

Overwegingen

Het kwaliteitszorgsysteem van de opleiding getuigt van voldoende participatie van relevante stakeholders binnen het onderwijs. Door inzage in de evaluaties en verbeterplannen en de gesprekken met studenten, docenten, werkveld en alumni stelt het auditteam vast dat alle partijen actief betrokken worden in de kwaliteitszorg.

Het werk- en beroepenveld wordt via de aanlevering van authentieke beroepsproducten, via de (mede)beoordeling en evaluatie van assessments en via structureel overleg van (profiel)werkveldcommissies actief betrokken bij het handhaven en bewaken van de kwaliteit van het opleidingsprofiel en het opleidingsprogramma.

Conclusie

Op grond van de bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed** op dit facet.

Samenvattend oordeel Interne kwaliteitszorg

Alle facetten zijn tenminste met een voldoende beoordeeld en daarmee is het onderwerp 'Interne kwaliteitszorg' positief.

2.6 Resultaten

Gerealiseerd niveau (facet 6.1)

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

Bevindingen

- Tijdens het afsluitende examen (assessment) toont de student via bewijsmateriaal en een afsluitend gesprek aan dat hij aan de vereisten van de negen beroepscompetenties FM op niveau drie (hbo-niveau) voldoet (facet 1.2). Als ingangseis geldt dat de student 236 van de 240 EC moet hebben behaald.
- De vereisten van het afsluitende bachelorexamen heeft de opleiding weergegeven in de handleiding en in de 'Toelichting Bachelorexamen Faculteit Facility Management 2009-2010'. Gedurende jaar drie en vier verzamelt de student bewijsstukken van zijn competentieontwikkeling in een portfolio. Naast summatieve beoordelingen van stages en minoren heeft de student formatieve beoordelingen verzameld op zijn competentiekaart. Voor het bachelorexamen levert de student de ingevulde competentiekaarten en twee bewijsstukken, inclusief een ingevuld START formulier aan.
- De beoordeling van het portfolio en het afsluitende gesprek via de methodiek van het criteriumgericht interview wordt gehouden door een interne en externe assessor.
- Het kwaliteitsniveau bewaakt de opleiding mede doordat zij eisen aan de kwaliteit en het niveau van de assessoren stelt. Alleen personeelsleden in schaal 11 of hoger die werkzaam zijn binnen betreffend afstudeerprofiel zijn bevoegd om een assessment af te nemen. Externe assessoren zijn meerdere jaren werkzaam binnen het werkveld waarin de student afstudeert. Zowel interne als externe assessoren zijn geschoold in de methodiek.
- Het panel heeft tien afstudeerproducten van studenten van verschillende niveaus (voldoende tot excellent) beoordeeld. Alle afstudeerwerken voldoen aan het vereiste hbo-bachelorniveau. Studenten hebben individueel of in groepen aan vragen gewerkt die relevant zijn voor het afstudeerprofiel. Als onderzoeksmethode maken studenten ondermeer gebruik van (combinaties van): praktijkgericht onderzoek, literatuurstudie, kwalitatieve analyse, deskresearch en diepte-interviews. In een enkel afstudeerwerk wordt de gebruikte methode niet verantwoord. Vraagstellingen worden voldoende tot goed uitgewerkt en beantwoord. In meerdere afstudeerwerken zijn getrokken conclusies sterk onderbouwd. Incidenteel is de taalvaardigheid een aandachtspunt. Er wordt relevante en actuele literatuur gebruikt met internationale relevantie. Er wordt in beperkte mate gebruik gemaakt van internationale literatuur. Afstudeerwerken zijn adequaat beoordeeld. Studenten worden individueel beoordeeld. Het auditteam is van mening dat de onderbouwing van de (individuele) beoordeling bij groepsopdrachten nog explicieter

aangegeven kan worden (facet 2.8). De hbo-kernkwalificaties en Dublin descriptoren komen herkenbaar terug in de beoordeelde afstudeerwerken.

- Uit de bestudering van de documentatie en de gesprekken met werkveld en docenten komt naar voren dat de competenties 4 (HRM) en 7 (toepassen, implementeren en evalueren) als geheel in de praktijk minder uitgesproken naar voren komen dan de andere competenties. De concretisering van deze competenties is ook actueel voor de agenda van het LOOFD-overleg (facet 5.3).
- Het werkveld vermeldt tegenover het auditteam dat zij positieve ervaring heeft met het nieuwe bachelorexamen. Zij vinden het een voordeel dat de student bevroegd kan worden over de hele breedte van het profiel. De opleiding is, mede op basis van evaluatieresultaten van het werkveld, teruggekomen op de waardering in categorieën A tot en met F en weer overgegaan tot een cijfer van 1 tot 10. Wanneer het beroepenveld van mening is dat onderdelen te zwak zijn dan gaat het afstuderen niet door. Het werkveld heeft dit zeer incidenteel meegemaakt, soms wordt advies gegeven voor een verlenging van de stage.
- Het werkveld is positief over het niveau van studenten, zij constateren dat het niveau van de afstudeerders hoger wordt. Zo is het zelfstandig onderzoekend vermogen groter geworden. Studenten kunnen snel schakelen naar groepen. Studenten hebben een goede mix van zakelijke en menselijke aspecten, komen uit voor de eigen visie en zijn stipt in het plannen en nakomen van afspraken. De beginnende beroepsbeoefenaar is goed inzetbaar. Ondanks de verschillende accenten binnen de profielen zijn studenten breed inzetbaar. Competentie 4 en 7 komen minder expliciet aan de orde. Het werkveld is van mening dat studenten voldoende tools op HRM-gebied meekrijgen om dat verder uit te bouwen (facet 2.2). Werkveldvertegenwoordigers nemen regelmatig afstudeerders van FM in dienst. Zij zien goede mogelijkheden voor studenten om te starten als locatiemanager, gebouwbeheerder voor aansturing leveranciers, coördinator eigendommen gemeenten e.a. Dergelijke functies matchen goed.
- Uit de bachelorevaluaties van de opleiding blijkt dat (interne en externe) assessoren tevreden zijn over het gerealiseerde niveau en het bachelorexamen een geschikte afsluiting van de opleiding vinden. Verbeterpunten betreffen het gebruik van de competentiekaart en de bewijsstukken. Studenten geven in de monitor van 2008 als overall oordeel de opleiding een 6.9 (in 2007 een 6.7). Onderzoek bij afgestudeerden heeft aangetoond dat 97% van de studenten na het afstuderen binnen 3 maanden een baan heeft op hbo-niveau in de branche van het gekozen profiel. Jaarlijks stromen ca. acht tot tien studenten door naar een masteropleiding.

Overwegingen

Op grond van het opleidingsprogramma, de bestudeerde opdrachten en eindwerkstukken van studenten en de feedback en reacties van het werkveld is het auditteam overtuigd van het hbo-bachelorniveau van studenten. Studenten worden individueel beoordeeld aan de hand van vooraf vastgestelde criteria. Het werkveld wordt actief betrokken bij de bewaking van het (eind)niveau. Binnen de opleiding, het werkveld en het LOOFD is de dialoog gaande over de mate van concretisering van de competenties 4 en 7. Het werkveld is positief over het afsluitend bachelorexamen en het gerealiseerde niveau van studenten. Studenten kunnen snel schakelen naar groepen en hebben een goede mix van zakelijke en menselijke

aspecten. Aandachtspunten betreft het gebruik van internationale literatuur, hetgeen door de opleiding al onderkend is. Studenten van de vier profielen zijn breed inzetbaar in de beroepspraktijk. Nagenoeg alle studenten hebben binnen drie maanden een baan op hbo-niveau binnen het profiel van afstuderen.

Conclusie

Op grond van haar bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed** op dit facet.

Onderwijsrendement (facet 6.2)

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

Het onderwijsrendement voldoet aan deze streefcijfers.

Bevindingen

- De opleiding heeft in- door en uitstroomcijfers geformuleerd. Voor het onderwijsrendement hanteert de opleiding streefcijfers die zijn geformuleerd op basis van vergelijkingen met zusteropleidingen binnen en buiten het platform FM. Voor het meerjarenplan tot 2013 zijn de rendementscijfers voor Hogeschool Zuyd en de faculteit FM een speerpunt (*Meerjarenbeleid 2009-2013 faculteit FM*).
- De opleiding kent lagere streefcijfers dan Hs. Zuyd. Vanaf cohortjaar 2009-2010 streeft de opleiding ernaar de rendementscijfers in vijf jaar te verhogen tot het niveau van Hs. Zuyd.
- De streefcijfers van resp. de opleiding c.q. faculteit en Hs. Zuyd zijn als volgt:
 - Het propedeuserendement van de opleiding na 2 jaar over de periode 2007 tot en met 2009 bedraagt 60%, in 2012 is het streven om een propedeuserendement van 65% te behalen. De norm van Hs. Zuyd voor de langere termijn bedraagt 70%.
 - De norm voor het bindend studieadvies FM bedraagt 50 EC na 1 jaar en 60 EC na 2 jaar.
 - De streefwaarde voor het studierendement vanaf de propedeuse bedraagt in 2009-2010 50% en in 2012-2013 55%. Hs. Zuyd en FM streven op de langere termijn (2014-2015) naar een streefwaarde van 70% vanaf de propedeuse. Het streefcijfer voor het hoofdfaserendement in 2009-2010 bedraagt 87%.
- De realisatiecijfers van de propedeuserendementen na 2 jaar over de cohorten 2004, 2005, 2006 en 2007 bedragen respectievelijk 56, 60, 50 en 55 procent. De rendementen over 2006 en 2007 zijn hoger of vergelijkbaar met die van de zusteropleidingen.
- Het hoofdfaserendement ligt gemiddeld op 84%. De tijdelijke verlaging van het rendement in 2003 schrijft de opleiding toe aan een verkeerd verwachtingspatroon van het inmiddels afgeschafte profiel Tourism en Eventmanagement. Het totale rendement vanaf 2 jaar ligt gemiddeld op 92%.
- Alle studiestakers voeren verplicht een exitgesprek met de decaan. De opleiding geeft aan dat de uitval te wijten is aan onvoldoende oriëntatie voorafgaand aan de opleiding, onvoldoende affiniteit met het werkveld of aan privéproblemen.

- De opleiding wenst sinds 2008 de realisatiecijfers te verbeteren door een reeks van maatregelen. Dit betreft de versterking van de naamgeving en profilering, intake en aansluiting (facet 2.5), efficiëntiecurssussen en de motivering van groepen en groepscoaching (facet 3.3). In platform verband is er vanaf 2010 een programma voor heroriëntatie van uitvallers.
- Uit de meerjarenresultaten van de studierendementen toont de opleiding aan dat de rendementen voldoen aan de streefcijfers van de opleiding en vergelijkbaar zijn met de realisatiecijfers van de zusteropleidingen.

Overwegingen

Voor het onderwijsrendement hanteert de opleiding streefcijfers die zijn geformuleerd op basis van vergelijkingen met zusteropleidingen binnen en buiten het platform FM. Uit meerjarenoverzichten blijkt dat het propedeuserendementen na 2 jaar ca. 55% en het hoofdfaserendementen gemiddeld 84% bedragen. Het is de ambitie van de opleiding c.q. hogeschool om het propedeuserendement over de langere termijn met ca. 15%-20% te verhogen. Het auditteam stelt vast dat de opleiding hier een actief beleid op voert. Dit betreft een versterking van activiteiten rond voorlichting, aansluiting en intake en motivatie van studenten.

Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen komt het auditteam tot het oordeel **goed** op dit facet.

Samenvattend oordeel Resultaten

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

3 Bijlagen

Bijlage 1: Deskundigheden leden van het auditteam

Hbo-bacheloropleiding Facility Management, Hogeschool Zuyd

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| Deskundigheid cf. Protocol VBI's | Lid auditteam: De heer dr. A. G. Reitsma CFM | Lid auditteam: Mevrouw drs. A.M.P. Jakobs | Studentlid auditteam: Mevrouw F. Termeer | Lid auditteam NQA: Mevrouw C.A.M. van den Berg MCM |
| Relevante werkvelddeskundigheid | X | X | | |
| Vakdeskundigheid: Vertrouwd met meest recente ontwikkelingen | X | X | | |
| Vakdeskundigheid: Vertrouwd met lesgeven en beoordeling en toetsing minstens op niveau/oriëntatie te beoordelen opleiding | X | | | |
| Onderwijsdeskundigheid | X | | | X |
| Studentgebonden deskundigheid | | | X | |
| Visitatie- of auditdeskundigheid | X | | | X |

Nadere informatie over de achtergronden van de panelleden:

De heer dr. A.G. Reitsma CFM

De heer Reitsma is ingezet vanwege zijn deskundigheid op het gebied van facilitair en personeelsmanagement. Bovendien heeft hij ruime onderwijservaring als hogeschooldocent in beide domeinen. De heer Reitsma heeft een proefschrift geschreven over het visiteren van P&A opleidingen. Voor deze visitatie heeft hij de NQA handleiding voor auditteamleden ontvangen en in een voorbereidende vergadering is hij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

| | |
|-----------|--|
| 1966-1970 | MULO A opleiding met wiskunde |
| 1979-1982 | MBO Personeelsbeleid (AP/PB) |
| 1983-1985 | HBO Personeelsbeleid (AP/PB) |
| 1987-1992 | Doctoraal Arbeid & Organisationspsychologie |
| 1997-2003 | Promotieonderzoek: Kritische Succesfactoren bij Visitatie en Kwaliteitsverbetering van P&A-opleidingen |
| 2007 | Certified Facility Manager (CFM) (IFMA) |

Werkervaring

| | |
|--------------|--|
| 1970 – 1980 | PTT Post, loketbediende, kantoorhouder en plv. chef |
| 1980 – 1985 | PTT Post, medewerker Personeelsvoorziening en Loopbaanontwikkeling |
| 1985 – 1993 | Rijksdienst voor het Wegverkeer, P&O consultant, Hoofd PZ en coördinator. P&O |
| 1992 – 2000 | Hanzehogeschool Groningen, Personeel en Arbeid, hogeschooldocent en teamcoördinator en lid managementteam |
| 2000 – 2004 | Zorggroep Fivelland, Hoofd Personeel, Organisatie en Scholing; senior adviseur organisatieverandering |
| 2003 – heden | Hanzehogeschool Groningen, (International) Facility Management, hogeschooldocent, lid curriculumcommissie, coördinator International Facility Management, projectleider div. projecten en Summerschool |

Diversen:

| | |
|-------------------|---|
| 1986 – 1992 | Voorzitter medezeggenschapsraad openbaar basisonderwijs Spijk |
| 1996 – 19982 | Voorzitter medezeggenschapsraad voortgezet (openbaar) onderwijs Appingedam |
| 1992 – 2003 | Initiatiefnemer/medeoprichter en bestuurslid buurtvereniging 'Boet'n Dörp' |
| 1994 – 2005 | Lid 'commissie bezwaarschriften algemene zaken' gemeente Delfzijl |
| 1993 – 2006 | Lid Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement & Organisatieontwikkeling (NVP) |
| 1998 – 1999 | Lid voormalige NVP-werkgroep 'opleidingen' |
| 2003 – 2004 | Lid van de Landelijke Werkveld Adviesraad P&A-opleidingen |
| 2006 - heden | Lid beroepsvereniging Facility Management Nederland (FMN);Lid van de FMN commissies Onderzoek en Internationalisering. |
| 2007 – heden | Lid van EURO Facility Management Association |
| 2009 | Lid van Programme Advisory Group voor de EURO FM Conference in Amsterdam |
| 2002 – heden | Bestuurslid Stichting Mens & Werk Delfzijl/Appingedam, organisatie voor bemiddeling van gesubsidieerde arbeid, scholing-, integratie- en leertrajecten |
| 2004 – 2009 | gefuseerd met WerkProjectenGroep (3 noordelijke provincies) en sindsdien lid van de Raad van Commissarissen |
| juli 2006 – heden | Bestuurslid stichting openbaar primair onderwijs Marenland. Omvat 30 lagere scholen in de gemeenten: Appingedam, Delfzijl, Loppersum, Bedum en Ten Boer. Aandachtsgebieden zijn o.a.: Personeelsbeleid, kleine scholen en kwaliteitszorg. |
| 2001 – heden | Freelance activiteiten, zoals: trainingen leiderschap, intervisie, organisatieontwikkeling, presentaties op vakgebieden. |

Mevrouw drs. A.M.P. Jakobs

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

Opleiding:

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

Werkervaring

| | |
|-------------|---|
| 200 – heden | Manager Facilitair Bedrijf en lid managementteam van de Holding Sint Maartenskliniek te Nijmegen en Woerden (hotelservice, logistiek, onderhoud & bouw en inkoop) |
| 2002 – 2003 | Interim-manager en senior adviseur bij de Sturkenboom Groep o.a. als manager voor het medisch ondersteunend cluster (laboratorium, beeldvormende technieken, apotheek en CSA) en het facilitair cluster (hotel, techniek, huishoudelijke dienstverlening, inkoop) en managementteamlid in het Oosterschelde Ziekenhuizen te Goes. |
| 1999 – 2002 | Facilitair manager en lid van het managementteam in een fusie en nieuwbouw ziekenhuis (Vlietland Ziekenhuis) te Schiedam en Vlaardingen. |
| 1998 – 1999 | Hoofd Inkoop & Logistiek, Slingeland ziekenhuis Doetinchem |
| 1993 – 1998 | Hoofd Apotheek, Rijnstate Ziekenhuis Arnhem |
| 1980 – 1993 | Teamleider apotheek, Ziekenhuizen Tegelen en Venlo |

Diversen:

Diverse cursussen op het gebied van facilitair management, gezondheidszorg en vastgoed
Diverse managementopleidingen
Lezingen op gebied van gastvrijheid en ondernemerschap aan cliëntenraden, scholen, netwerken etc.
Presentaties op gebied van vastgoed
Vele publicaties in vaktijdschriften en maatschappelijk ondernemen PGGM

Studentlid mevrouw F. Termeer

Mevrouw Termeer is ingezet als studentlid. Zij volgt dezelfde opleiding bij een andere instelling, waar zij zich inzet voor de belangen van studenten. Daarnaast bezoekt zij regelmatig beurzen en conferenties op dit vakgebied. Zij heeft internationale ervaring opgedaan door haar buitenlandstage van vijf maanden in Zuid-Afrika. Mevrouw Termeer is representatief voor de primaire doelgroep van de opleiding en beschikt over studentgebonden deskundigheden met betrekking tot de studielast, de onderwijsaanpak, de voorzieningen en de kwaliteitszorg bij opleidingen in het domein. Voor deze

visitatie is mevrouw Termeer aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

1999-2005 VWO Lingecollege Tiel
2005-2006 Propedeusejaar Bedrijfswetenschappen, Radboud Universiteit Nijmegen
2006-heden Academie Diedenoort Facility Management

Werkervaring:

1999-2004 Kassamedewerker Coöp Supermarkt
2004-heden Medewerker Crum Servicestation (administratie)
2006-heden Medewerker Koken & Zo (winkelverkoop)

Mevrouw C.A.M. van den Berg MCM, NQA-auditor

Mevrouw Van den Berg is ingezet als NQA panellid. Zij heeft uit opleiding en werkervaring kennis van het onderwijs en van de visitatie- en accreditatiesystematiek. Als NQA auditor heeft ze ervaring met visitaties in verschillende sectoren van het hoger beroepsonderwijs.

Opleiding:

1971 – 1976 HBO-A Klinische Chemie, laboratoriumschool Rijnland
1980 – 1982 HBO-B Immunologie (deelopleiding), Ir. W. van den Broekinstituut Amsterdam
1992 – 1996 Beleid, Bestuur en Managementopleiding (BBMO), Hogeschool Den Haag
1996 – 1997 VO Supervisie & coaching, Hogeschool van Amsterdam
2005 – 2006 SIOO-Masteropleiding Advanced Change Methodologies (ACM-2), Utrecht

Werkervaring

1994 – 1995 Academisch Ziekenhuis en Universiteit Leiden, fusie van medische bibliotheken, projectmedewerker
1995 – 2000 Universiteit Leiden, invoering onderzoeksinformatiesysteem, projectcoördinator
2001 – 2002 Universiteit Leiden, Bestuursbureau, beleidsvoorbereiding universitair kwaliteitszorgsysteem
2002 – 2004 Universiteit Leiden, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, projectleider optimalisering managementinformatie
2004 – 2005 Universiteit Leiden, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Cleveringa Instituut, coördinatie 11 verbeterprojecten onderwijskwaliteit
2005 – 2006 Begeleidingstrajacten Fontys Hogeschool:
Management, Economie en Recht. Begeleiding van twee opleidingen bij het proces van accreditatie en de ontwikkeling van een kwaliteitssysteem.
Opleiding Bedrijfskader MKB. Ondersteuning opleiding bij een versnelde accreditatie.
Financieel Management. Ondersteuning manager bij aanvraag nieuwe AD opleiding Accountancy
2006 – heden Als zelfstandig adviseur begeleiden van hbo en mbo opleidingen op het gebied van onderwijs, kwaliteit en bedrijfsvoering. Opdrachtgevers ondermeer: Hs. Utrecht, Fontys Hogeschool Eindhoven, Hogeschool Windesheim, ROC Rivier in Tiel.

Overige activiteiten:

- 1994 – 1996 Bestuurslid Emancipatiecommissie LUMC (AZL). Aandachtsgebieden deeltijd-
arbeid, opleiding en ouderenbeleid.
- 1997 Intervisietrajecten en methodische werkbegeleiding voor managers en professionals in
onderwijs en gezondheidszorg
- 1997 – 2003 Haagse Hogeschool. Supervisie- en stagebegeleiding voor studenten van de opleiding
Personeel & Arbeid en Beleid, Bestuur en Managementopleiding.
- 2007 – heden Diverse activiteiten voor de Action Learning Association waaronder het organiseren
van open forum avonden en het begeleiden van action learning trajecten in
onderwijsorganisaties.

Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaring auditteam

Netherlands Quality Agency



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

Ondergetekende,
lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling¹ van het opleidingsprogramma:

Facility Management

van Hogeschool Zuyd

visitatiedatum: 17 juni 2010

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

Naam : de heer dr. A.G. Reitsma CFM

Geboortedatum : 04.08.1954

Handtekening : 

Datum : 9-4-10

¹ Het panelid dat betrokken is bij deze kwaliteitsbeoordeling maakt deel uit van een panel dat bestaat uit minstens vier leden. De meerderheid van deze panelleden heeft geen arbeidsrelatie met NQA.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

Ondergetekende,
lid van het auditteam bij de kwaliteitsbeoordeling¹ van het opleidingsprogramma:

Facility Management

van Hogeschool Zuyd

visitatiedatum: 17 juni 2010

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

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

Geboortedatum : 21 december 1959

Handtekening : 

Datum : 2 april 2010

¹ Het panelid dat betrokken is bij deze kwaliteitsbeoordeling maakt deel uit van een panel dat bestaat uit minstens vier leden. De meerderheid van deze panelleden heeft geen arbeidsrelatie met NQA.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

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

Facility Management

van Hogeschool Zuyd

visitatiedatum: 17 juni 2010

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

Naam : mevrouw F. Temeer

Geboortedatum : 05-12-1986

Handtekening : 

Datum : 10-04-2010

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

Onafhankelijkheidsverklaring lid van het auditteam

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

Facility Management

van Hogeschool Zuyd

visitatiedatum: 17 juni 2010

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

Naam : mevrouw drs. C.A.M. van den Berg

Geboortedatum : 6 oktober 1954

Handtekening



Datum

13-04-2010

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

Bijlage 3 Bezoekprogramma

Visitatiedatum: 17 juni 2010

| Tijdstip | Programmaonderdeel | Deelnemers |
|----------------------------|---|---|
| 08.15 08.45 – 10.45 uur | Ontvangst Materiaalbestudering | (Auditteam) |
| 10.45 – 11.30 uur | Gesprek met opleidingsmanagement | Opleidingsmanagement |
| 11.30 – 12.15 uur | Gesprek met werkveld en afgestudeerden | - Leden werkveldcie. - Stagebegeleiders - Werkgevers afgestudeerden - Recent afgestudeerden (max. 3 jaar) |
| 12.15 – 13.00 uur | Lunchpauze | |
| 13.00 – 13.30 | Gesprek met lectoren | LectorenInnovatief Ondernemen en Risicomanagement, Toerisme en Cultuur, Innovatie Bouwproces & Techniek en Gebouwde omgeving en regionale ontwikkeling. |
| 13.30 – 14.15 uur | Gesprek met studenten | Representatieve groep studenten, verspreid over studiejaar, varianten en vooropleiding |
| 14.15 – 14.30 uur | Pauze | |
| 14.30 – 15.15 uur | Gesprek met docenten | Representatieve groep docenten: verspreid over opleidingsprofielen, vakken, specifieke taken (bijv. begeleiding / stagebegeleiding), varianten etc. |
| 15.15 – 17.00 uur | Rondleiding Eventuele extra gesprekken Materiaal bestuderen Intern overleg auditteam | (Auditteam) |
| 17.00 – 17.30 uur | Tweede gesprek met opleidingsmanagement en afronding | Opleidingsmanagement |
| 17.30 – 18.00 uur | Afsluitend overleg auditteam | (Auditteam) |

Bijlage 4 Bijlagen zelfevaluatie en ter inzage gelegd materiaal

1. Beleidsdocumenten op opleidings- en hogeschoolniveau waaruit in kwalitatieve en kwantitatieve zin blijkt hoe in de afgelopen jaren aan de opleiding gestalte is gegeven en welk beleid de opleiding de komende jaren voor ogen heeft.
2. Onderwijsbeleid en toetsbeleid.
3. Een representatieve selectie uit het studiemateriaal, zoals:
 - Readers/syllabi (selectie)
 - Moduleboeken en handleidingen of studiewijzers (compleet overzicht),
 - (Stage- en afstudeer)handleidingen
 - Literatuurlijst en boekenlijst + selectie van boeken (onderscheiden in verplicht en aanbevolen)
 - Projectopdrachten (selectie).
4. Een representatieve set van gemaakte toetsen (inclusief beoordelingen):
 - Toetsen
 - Opdrachten
 - Portfolio's en assessments
 - Stageverslagen
 - Projectverslagen.
5. Personeelsbeleid (o.a. functie- en kwalificatieprofielen, documentatie over functioneren en professionaliseren, scholingsplan).
6. Informatie over het interne kwaliteitssysteem:
 - Beleid, overzicht van evaluatie-instrumenten, streefcijfers
 - Recente evaluatierapporten (zowel intern als extern, inclusief de meetinstrumenten en de analyses) van aspecten van het onderwijs, zoals verslagen van gecommiteerden, evaluaties door studenten en docenten, module-evaluaties, studenten tevredenheidsonderzoek, uitkomsten en analyses van evaluaties en verbeteractiviteiten.
7. Samenstelling van relevante overlegorganen (opleidingscommissie, werkveldadviescommissie, examencommissie, stafoverleg, e.a.) statuten/reglementen en /notulen van de overlegorganen.
8. Overzicht van externe contacten en aard van die contacten.
9. Afstudeerproducten (zie lijst van 25), inclusief beoordelingen voor zo ver aanvullend op de reeds toegestuurde documenten. In het geval niet alle eindkwalificaties (facet 1.1) in de eindwerkstukken worden beoordeeld, wil het auditteam van enkele van de studenten ook de producten inzien, waaruit blijkt dat de overige eindkwalificaties zijn bereikt (facet 6.1). Dit kunnen bijvoorbeeld portfolio's, stagewerkstukken/-verslagen of andere producten zijn. Deze informatie ligt tijdens de visitatie ter inzage.
10. De meest recente voorlichtingsbrochure en overig relevant voorlichtingsmateriaal.
11. Alle overige documenten waar de opleiding in het zelfevaluatierapport naar verwijst.

Bijlage 5 Domeinspecifieke referentiekader en opleidingscompetenties

Het domeinspecifieke referentiekader is te vinden op de website van de HBO-raad: www.hbo-raad.nl. De opbouw van het programma is te vinden via www.pilotleerplan.com.

| | | CURRICULUM | | | |
|--------|-----------|---|---|---|---|
| | | General Facilities | Real Estate | One2One Services | Event & Leisure |
| Jaar 1 | Periode 1 | adviseren C1,C3,C6,C8 bec bou | adviseren C1,C3,C6,C8 bec bou | adviseren C1,C3,C6,C8 bec bou | adviseren C1,C3,C6,C8 bec bou |
| | Periode 2 | plannen C6,C7,C8 bec com proj | plannen C6,C7,C8 bec com proj | plannen C6,C7,C8 bec com proj | plannen C6,C7,C8 bec com proj |
| | Periode 3 | evalueren C3,C5,C8 com proj stat | evalueren C3,C5,C8 com proj stat | evalueren C3,C5,C8 com proj stat | evalueren C3,C5,C8 com proj stat |
| | Periode 4 | leerbedrijf C1,C5,C8,C9 bdb dim | leerbedrijf C1,C5,C8,C9 bdb dim | leerbedrijf C1,C5,C8,C9 bdb dim | leerbedrijf C1,C5,C8,C9 bdb dim |
| Jaar 2 | Periode 1 | service management C1,C6,C8 bec com proj sem | service management C1,C6,C8 bec com proj sem | service management C1,C6,C8 bec com proj sem | service management C1,C6,C8 bec com proj sem |
| | Periode 2 | beheren en exploiteren van gebouwen C3,C5,C6,C8,C9 bec bou proj rec | beheren en exploiteren van gebouwen C3,C5,C6,C8,C9 bec bou proj rec | beheren en exploiteren van gebouwen C3,C5,C6,C8,C9 bec bou proj rec | beheren en exploiteren van gebouwen C3,C5,C6,C8,C9 bec bou proj rec |
| | Periode 3 | performance management C4,C5,C8,C9 com hrm kwal pem proj | performance management C4,C5,C8,C9 com hrm kwal pem proj | performance management C4,C5,C8,C9 com hrm kwal pem proj | performance management C4,C5,C8,C9 com hrm kwal pem proj |
| | Periode 4 | ondernemerschap C1,C6,C8,C9 bec mav mark proj | ondernemerschap C1,C6,C8,C9 bec mav mark proj | ondernemerschap C1,C6,C8,C9 bec mav mark proj | ondernemerschap C1,C6,C8,C9 bec mav mark proj |
| Jaar 3 | Periode 1 | make, buy or ally C2,C3,C5,C6 ink org | vastgoedontwikkeling C1,C2,C3,C6,C8,C9 bec rec sted | managen van klantcontacten C2,C3,C4,C6,C7,C8,C9 com mav | regionaal toerisme en ondernemerschap C1,C2,C3,C4,C6,C8 bec com mark mil proj |
| | Periode 2 | integrale veiligheidskunde C1,C5,C6,C8 ivk | integrale gebiedsontwikkeling C1,C2,C3,C6,C8 com rec sted | persoonlijke financiële planning C4,C6,C8,C9 com ict pfp | experience and cocreation in leisure C1,C2,C3,C6,C8 |
| | Periode 3 | huisvestingsmanagement C3,C5,C6,C8,C9 bec proj rec | onderhoudsmanagement vastgoed C3,C5,C6,C8,C9 bec rec | consumentengedrag en innovatie C1,C2,C7 com CONS INK mav vman | eventmanagement 1 C1,C2,C3,C4,C5,C6,C7,C8,C9 EVM proj |
| | Periode 4 | organisatiegericht huisvesten C1,C2,C3,C4,C7,C8,C9 COMMAN hman hrm vman | assetmanagement vastgoed C1,C3,C6,C8,C9 bec com proj REC vqman | klantgericht ondernemen C2,C3,C5,C6 CRM proj rel | eventmanagement 2 C1,C2,C3,C5,C6,C7,C8,C9 RISC |
| Jaar 4 | Periode 1 | make, buy or ally C2,C3,C5,C6 ink org | vastgoedontwikkeling C1,C2,C3,C6,C8,C9 bec rec sted | managen van klantcontacten C2,C3,C4,C6,C7,C8,C9 com mav | regionaal toerisme en ondernemerschap C1,C2,C3,C4,C6,C8 bec com mark mil proj |
| | Periode 2 | | wonen/welzijn/zorg C1,C2,C3,C6,C8,C9 proj | wonen/welzijn/zorg C1,C2,C3,C6,C8,C9 proj | |
| | Periode 3 | huisvestingsmanagement C3,C5,C6,C8,C9 bec proj rec | onderhoudsmanagement vastgoed C3,C5,C6,C8,C9 bec rec | consumentengedrag en innovatie C1,C2,C7 com CONS INK mav vman | eventmanagement 1 C1,C2,C3,C4,C5,C6,C7,C8,C9 EVM proj |
| | Periode 4 | organisatiegericht huisvesten C1,C2,C3,C4,C7,C8,C9 COMMAN hman hrm vman | assetmanagement vastgoed C1,C3,C6,C8,C9 bec com proj REC vqman | klantgericht ondernemen C2,C3,C5,C6 CRM proj rel | eventmanagement 2 C1,C2,C3,C5,C6,C7,C8,C9 RISC |