



Zuyd Hogeschool

Bachelor Facility Management

Beperkte opleidingsbeoordeling

Samenvatting

In oktober 2018 is de bestaande hbo-bacheloropleiding Facility Management van Zuyd Hogeschool bezocht door een visitatiepanel van NQA. Deze voltijd- en deeltijdopleiding wordt in Heerlen aangeboden. Het panel beoordeelt de opleiding als **voldoende**.

Standaard 1: Beoogde leerresultaten

De opleiding ontvangt voor de voltijd- en de deeltijdvariant voor standaard 1 het oordeel **voldoende**.

De opleiding beoogt om facilitaire professionals op te leiden voor de rol van manager, adviseur of facilitair aanbieder. Hiertoe hanteert de opleiding geschikte (inter)nationale definities van facility management. De eindkwalificaties zijn afgeleid van de landelijk vastgestelde competenties uit het domein Bachelor of Business Administration (BBA). De competenties uit dit domein zijn op adequate wijze door de opleiding uitgewerkt voor facility management. De curriculumcommissie is in samenwerking met docenten en het lectoraat op geschikte wijze gestart met de implementatie van een nieuw landelijk opleidingsprofiel facility management uit 2017. De opleiding heeft drie speerpunten geformuleerd: service design, operations management en business case thinking. Deze zijn deels geïmplementeerd. De opleiding kan haar profiel onderscheidend maken ten opzichte van andere opleidingen Facility Management door deze verder te integreren in de opleiding. De opleiding heeft een relevante visie op internationalisering geformuleerd.

Standaard 2: Onderwijsleeromgeving

De opleiding ontvangt voor standaard 2 voor de voltijdvariant het oordeel **goed** en voor de deeltijdvariant het oordeel **voldoende**.

De opleiding heeft een sterk inhoudelijk onderwijsprogramma met een goede balans tussen theorie en praktijk, dat inhoudelijk identiek is opgezet voor de voltijd- en de deeltijdvariant. De uitvoering van het programma steekt bij de voltijdvariant over de volle breedte uit boven de gemiddelde basiskwaliteit en ontvangt het oordeel goed. Voor de deeltijdvariant zijn er enkele verbetermogelijkheden in de uitvoering en vormgeving waardoor het oordeel voor de deeltijdvariant voldoende is.

Het onderwijs is voor beide varianten vormgegeven rondom projecten die zijn gekoppeld aan authentieke beroepstaken. De projectopdrachten zijn op goede wijze opgezet vanuit het probleemgestuurd onderwijs en het 4CID-model¹ en worden veelal voor werkelijke opdrachtgevers uit de praktijk uitgevoerd. Hierbij leren voltijdstudenten vaker dan deeltijdstudenten in groepen met andere studenten samen en zien voltijdstudenten een grotere diversiteit aan praktijkomgevingen. De opleiding biedt het onderwijs in beide varianten kleinschalig aan, door in kleine onderwijsgroepen te werken en persoonlijke en toegankelijke begeleiding te bieden. Het docententeam is deskundig en betrokken, en pakt diverse docentrollen flexibel op. Voltijdstudenten hebben veel eigen keuzemogelijkheden via de keuzevakken, een minor, de stages en de mogelijkheid voor een verkorte vwo-route. Voor

¹ Het 4CID-model richt zich op de ontwikkeling van complexe, authentieke beroepstaken waarin kennis, vaardigheden en attitude geïntegreerd worden aangeboden.

deeltijdstudenten zijn keuzemogelijkheden beperkter. Er zijn verplichte en facultatieve onderdelen waarin studenten zich op adequate wijze internationaal en intercultureel kunnen oriënteren, waarbij voltijdstudenten ruimere mogelijkheden krijgen dan deeltijdstudenten. De onderwijsleeromgeving wordt op goede wijze geborgd door het management, de curriculumcommissie, de opleidingscommissie en de werkveldcommissie. De deeltijdvariant is (nog) niet vertegenwoordigd in de opleidingscommissie.

Standaard 3: Toetsing

De opleiding ontvangt voor de voltijd- en de deeltijdvariant voor standaard 3 het oordeel **voldoende**.

De opleiding heeft een toetsstelsel dat voor beide varianten identiek is en aansluit op het onderwijsmodel. De toetsen zijn gekoppeld aan de projecten, waarbij ook de voorwaardelijke kennis en vaardigheden apart worden getoetst. De toetsvormen zijn gevarieerd en de toetsen zijn op hbo-bachelorniveau. Bij groepstoetsing in de projecten wordt de individuele bijdrage van elke student op goede wijze geborgd door peerfeedback en een individueel gesprek over transfer en inzicht. Er is een korte herkansingscyclus waar studenten positief over zijn. De examencommissie en de toetscommissie borgen de kwaliteit van toetsing en beoordeling, waarbij vooral de actieve rol die de toetscommissie pakt opvalt. Er is voldoende aandacht voor de professionalisering van examinatoren. De beoordelingsformulieren voor opdrachten kunnen wat betreft kwaliteit, inzichtelijkheid en validiteit verbeterd worden. De beoordelingsprocedure van het afstudeerproject kan objectiever worden vormgegeven door de beoordelingsrol van de begeleidingsrol te gaan scheiden.

Standaard 4: Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding ontvangt voor de voltijd- en de deeltijdvariant voor standaard 4 het oordeel **voldoende**.

De bestudeerde eindwerken van de voltijd- en de deeltijdvariant tonen aan dat studenten de beoogde eindkwalificaties op het hbo-bachelorniveau behalen. De eindwerken uit de voltijdvariant laten een integraler en onderzoeksmatig sterker beeld zien dan de eindwerken uit de deeltijdvariant. Het afstuderen van de voltijdvariant bestaat momenteel uit een afstudeeronderzoek in een stageomgeving (28 EC) en een bachelor examengesprek waarin gereflecteerd wordt op alle eindkwalificaties (2 EC). Het deeltijdse afstuderen bestond tot halverwege 2018 uit de onderzoeksminor Organisatiegerichte huisvesting (15 EC), een opdracht op het gebied van lean management (6 EC) en het bachelor examengesprek (2 EC). Deeltijdstudenten die na medio 2018 gestart zijn met het afstuderen volgen hetzelfde afstudeerprogramma als voltijdstudenten, waarbij het afstudeeronderzoek plaatsvindt in de eigen werkomgeving. Afgestudeerden functioneren goed in de praktijk en in vervolgopleidingen.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	7
Schets van de opleiding	9
Standaard 1 Beoogde leerresultaten	11
Standaard 2 Onderwijsleeromgeving	13
Standaard 3 Toetsing	19
Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten	22
Eindoordeel over de opleiding	25
Oordelen op de standaarden	25
Aanbevelingen	27
Bijlagen	29
Bijlage 1 Bezoekprogramma	30
Bijlage 2 Bestudeerde documenten	33

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande hbo-bachelor opleiding Facility Management van Zuyd Hogeschool. Het visitatiepanel van NQA dat de beoordeling heeft uitgevoerd is samengesteld door NQA, in opdracht van Zuyd Hogeschool en in overleg met de opleiding. Voorafgaand aan de visitatie heeft de NVAO het panel goedgekeurd. Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Ook bevat het enkele aanbevelingen voor de opleiding. Het rapport is opgesteld conform het *Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs* van de NVAO (september 2016) en het *NQA-protocol 2018 voor de beperkte opleidingsbeoordeling*.

De visitatie heeft plaatsgevonden op 4 oktober 2018. Het visitatiepanel bestond uit:

De heer dr. ir. R. Beckers (voorzitter, domeindeskundige)

Mevrouw E. Swinkels MSc (domeindeskundige)

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

De heer P.L.J. Voesten (studentlid)

Mevrouw drs. M. Schoots, auditor van NQA, trad op als lead-auditor van het panel.

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

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

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

Utrecht, 23 november 2018

Panelvoorzitter

A handwritten signature in blue ink, consisting of several vertical strokes followed by a horizontal line at the bottom.

De heer dr. ir. R. Beckers

Lead-auditor

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'S' shape with a horizontal line crossing through it.

Mevrouw drs. M. Schoots

Schets van de opleiding

De hbo-bacheloropleiding Facility Management van Zuyd Hogeschool is één van elf Facility Management opleidingen in Nederland. De opleiding heeft een voltijd- en een deeltijdvariant. De voltijdopleiding heeft ten tijde van de visitatie ongeveer 600 studenten en de deeltijdopleiding ongeveer 30. De opleiding maakt deel uit van de Faculteit Hotel en Facility Management. Recente ontwikkelingen in het curriculum betreffen onder andere de verschuiving van uitstroomprofielen naar diverse eigen minoren, de versterking van de onderzoekslijn en de heroriëntatie op de eigen profilering aan de hand van een nieuw landelijk opleidingsprofiel.

De deeltijdopleiding bestaat sinds november 2017 en heeft grotendeels hetzelfde programma en dezelfde toetsing als de voltijdvariant, waarbij de voltijdstudenten overdag les krijgen en de deeltijdstudenten twee avonden per week les krijgen. De bevindingen op de vier standaarden in deze rapportage gelden voor beide varianten tenzij verschillen expliciet in de tekst zijn aangegeven.

Zuyd Hogeschool heeft ook een Associate degree (Ad)-opleiding Facility Management, die op dezelfde dag is gevisiteerd als de bacheloropleiding. Hierover is een aparte rapportage geschreven.

Standaard 1 Beoogde leerresultaten

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

Conclusie

De opleiding ontvangt voor deze standaard voor de voltijd- en deeltijdvariant het oordeel **voldoende**. De opleiding hanteert passende (inter)nationale definities van facility management en landelijk gevalideerde competenties van het domein Bachelor of Business Administration. Deze competenties zijn door de opleiding adequaat geconcretiseerd voor de eigen opleiding. De opleiding heeft een relevante visie op internationalisering. Voor een onderscheidende profilering heeft de opleiding drie eigen speerpunten geformuleerd die deels geïmplementeerd zijn. Het panel concludeert dat de opleiding met het hanteren van landelijk vastgestelde competenties voldoet aan de basiskwaliteit en deze kwaliteit zou kunnen verhogen door de eigen profilering verder invulling te geven.

Onderbouwing

Beroepsbeeld

De opleiding wil facilitaire professionals opleiden die omgevingen creëren, onderhouden en managen zodat deze passen bij het beoogde gebruik. Afgestudeerden kunnen hierbij de rol van manager, adviseur of facilitair aanbieder vervullen. Deze doelstelling sluit aan bij erkende definities van facility management zoals die van het Landelijke Overleg van Opleidingen Facilitaire Dienstverlening (LOOFD), het Europese werkveld in de NEN-EN15221 (2006, Stichting Nederlands Normalisatie-Instituut) en de International Facility Management Association. Beroepen waarvoor de opleiding opleidt zijn bijvoorbeeld facilitair manager, projectmanager of inkoper.

Beoogde leerresultaten

De opleiding heeft de eindkwalificaties beschreven in het opleidingsdocument *Competenties Facility Management* (2014). In dit document heeft de opleiding de vier generieke competenties voor het domein Bachelor of Business Administration (BBA) vertaald naar competenties en competentieniveaus die specifiek zijn voor de opleiding Facility Management. De BBA-competenties zijn gevalideerd in het werkveld. De competenties zijn: onderzoekend vermogen, professioneel vakmanschap, verantwoord handelen en gedegen theoretische basis. Deze laatste competentie bestaat uit tien aparte vakgebieden binnen facility management. De opleiding onderscheidt drie competentieniveaus, waarbij de eerste drie competenties elk op niveau 3 behaald dienen te worden gedurende de opleiding. Voor de vierde competentie, de gedegen theoretische basis, is per vakgebied beschreven op welk niveau deze behaald dient te worden: accounting (2), business law and ethics (1), economics (2), finance (2), management information systems (2), marketing (2), operations management (3), organisational behaviour (3), quantitative techniques (2) en strategic management (2).

Het panel is van mening dat de opleiding met het hanteren van het landelijke BBA-profiel en de geschikte uitwerking daarvan in specifieke opleidingscompetenties en niveaus, voldoet aan de basiskwaliteit.

Sinds september 2018 kent de opleiding de graad Bachelor of Science. Daarnaast is in 2017 het *Landelijk opleidingsprofiel hbo-bacheloropleiding Facility Management* van het LOOFD verschenen en de opleiding wil dit profiel vanaf volgend studiejaar gaan hanteren. De curriculumcommissie heeft samen met het docententeam de 'witte vlekken' in het curriculum in kaart gebracht, zoals bijvoorbeeld op het gebied van informatietechnologie. Docenten zijn ten tijde van de visitatie in samenwerking met het lectoraat bezig om deze aspecten in het curriculum aan te vullen. Het panel is positief over de wijze waarop de opleiding dit oppakt.

Profilering

De opleiding wil drie speerpunten hanteren: service design, operations management en business case thinking. Deze speerpunten zijn deels geïntegreerd in het programma met een blok service management en een blok operations management. Service design richt zich op het ontwikkelen van facilitaire diensten die een passend antwoord vormen op vragen van gebruikers. Operations management zoomt in op het daadwerkelijk uitvoeren en managen van die diensten. Het doel van business case thinking is dat studenten economische, organisatorische en juridische risico's in kaart brengen en haalbare oplossingen voor eventuele issues aandragen. Het panel moedigt de opleiding aan om de speerpunten (verder) te integreren in het programma om zo een onderscheidend profiel ten opzichte van andere opleidingen Facility Management te creëren.

Internationalisering

De opleiding heeft het beleid voor internationalisering adequaat beschreven in het document *Internationalisering als kwaliteitsaspect* (2014) en *Internationalisering FM 2018-2022* (2018). De opleiding wil studenten leren om samen te werken met personen en instellingen uit of in het buitenland, omdat bijna elke organisatie wel internationale klanten, contacten of leveranciers heeft. Volgens de opleiding spelen daarnaast vele facilitaire thema's zich in een internationale context af, zoals technologie en duurzaamheid. Een interculturele en internationale oriëntatie is hierdoor noodzakelijk voor het werken in het facilitair domein. Het panel vindt deze visie op internationalisering passend en relevant voor een hbo-bacheloropleiding op het gebied van facility management.

Standaard 2 Onderwijsleeromgeving

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

Conclusie

De opleiding ontvangt voor deze standaard voor de voltijdvariant het oordeel **goed** en voor de deeltijdvariant het oordeel **voldoende**. Het panel ziet een sterk onderwijsprogramma met een evenwichtige balans tussen theorie en praktijk, dat voor beide varianten wordt gehanteerd. Voor de voltijdvariant concludeert het panel dat de onderwijsleeromgeving over de volle breedte boven de gemiddelde basiskwaliteit uitsteekt en het oordeel goed krijgt. Voor de deeltijdvariant vindt het panel dat er nog verbetermogelijkheden zijn in de uitvoering en vormgeving van het programma, waardoor het oordeel voor de deeltijdvariant voldoende is.

Het programma is op duidelijke wijze uitgewerkt in de blauwdruk en de onderwijsleeromgeving wordt op adequate wijze geborgd. Het docententeam is deskundig, bevlogen en benaderbaar voor studenten. Er is sprake van persoonlijke en toegankelijke begeleiding in beide varianten. Studenten hebben de mogelijkheid om zich internationaal en intercultureel te oriënteren, waarbij voltijdstudenten hiertoe meer mogelijkheden krijgen. Het panel is enthousiast over de opzet van het onderwijs waarin studenten aan real-life projecten werken. De mogelijkheid om kennis in verschillende contexten toe te passen maakt het onderwijs voor studenten in de voltijdvariant uitdagend en het panel denkt dat ook deeltijdstudenten gebaat kunnen zijn bij een dergelijke diversiteit aan contexten. Hierbij heeft het panel ook gezien dat de onderlinge samenwerking tussen studenten binnen de voltijdvariant ruimer is opgezet dan binnen de deeltijdvariant. Wat betreft onderzoeksvaardigheden worden de voltijdstudenten goed begeleid naar het eindniveau. Voor deeltijdstudenten is een noodzakelijke aanpassing in het programma wat betreft onderzoeksvaardigheden recent doorgevoerd.

Onderbouwing

Opbouw van het programma

Het panel ziet een inhoudelijk sterk programma met een goede balans tussen theorie en praktijk, dat geldt voor beide varianten. Het programma bestaat uit zestien onderwijsblokken van 15 EC, die elk uit een aantal modules bestaan. De blokken en modules zijn inhoudelijk en qua opzet zo goed als identiek voor de voltijd- en de deeltijdvariant. In de *Blauwdruk bacheloropleiding (2018)* heeft de opleiding op duidelijke wijze aangegeven welke authentieke beroepstaak, projectopdracht, blokdoelen en beoogde leerresultaten er centraal staan in elk blok. Voor studenten zijn de blokdoelen en de projectopdrachten inzichtelijk gemaakt in blokboeken.

Het eerste studiejaar starten studenten met de blokken Explore facility management, Organiseren, Adviseren en Evalueren. In het tweede studiejaar komen Service management, Accommodatiemanagement, Performance management en Ondernemerschap aan bod. Het derde studiejaar bestaat uit een managementstage van twee blokken, het blok Service design en het blok Operations management. Het vierde studiejaar bestaat uit twee blokken met minoren en twee blokken voor het afstuderen. Het panel is van mening dat het programma inhoudelijk sterk is en dat alle relevante onderwerpen in het programma zitten.

Beroepsvaardigheden en onderwijsconcept

In zowel het voltijd- als het deeltijdonderwijs staat in elk blok een authentieke beroepstaak met een bijbehorende projectopdracht centraal. Daarnaast worden er in elk blok diverse colleges aangeboden die ondersteunend zijn aan de centrale projectopdracht. Hierbij ziet het panel bij de voltijdvariant een ruime variatie aan werkvormen zoals het werken aan opdrachten, logboeken, referaten en peerassessments. Bij de deeltijdvariant heeft het panel van studenten gehoord dat er met name wordt geleerd in theoriegerichte bijeenkomsten en het panel is van mening dat meer diverse werkvormen het onderwijsprogramma van de deeltijd zouden kunnen verrijken.

Bij de uitvoering van de projectopdrachten hanteert de opleiding de principes van projectmanagement en probleem gestuurd onderwijs. De projectopdrachten worden veelal uitgevoerd voor werkelijke, externe opdrachtgevers. De opleiding gebruikt het 4CID-model² als methode om taken en opdrachten uit de beroepspraktijk te vertalen naar onderwijs. Hiermee wordt geborgd dat de verworven kennis en inzichten direct toepasbaar zijn in de projecten. Voltijdstudenten krijgen de opdrachtgevers meestal aangereikt vanuit de opleiding en deeltijdstudenten worden gestimuleerd om projectopdrachten aan te dragen vanuit de eigen werkomgeving. Het panel is enthousiast over deze vormgeving en ziet dat deze aanpak en het werken met echte opdrachtgevers uit de praktijk leerzaam is voor studenten. De projectopdrachten worden bij de voltijdvariant uitgevoerd in groepen van vier à zes studenten. Ook worden projecten steeds voor andere opdrachtgevers uitgevoerd. Deeltijdstudenten voeren de opdrachten meestal individueel uit voor de eigen werkgever en werken soms in tweetallen of kleine groepen. Het panel merkt op dat de onderlinge samenwerking en de kennismaking met diverse praktijkomgevingen bij de voltijdse projectopdrachten daardoor ruimer is opgezet dan bij de deeltijdse projecten. Het panel ziet een positief effect van deze samenwerking in grotere groepen, doordat studenten elkaar bijvoorbeeld op een hoger niveau tillen. Ook vindt het panel het belangrijk dat studenten in aanraking komen met de diverse facilitaire branches en facilitaire rollen zoals aanbieders, regisseurs en adviseurs. Het panel adviseert de opleiding om die redenen om te overwegen of zij ook de deeltijdstudenten in grotere samenwerkingsgroepen en in meer diverse praktijkomgevingen kunnen laten leren.

Beroepsvaardigheden worden door voltijdstudenten specifiek geoefend tijdens de managementstage van 30 EC in het derde studiejaar en de afstudeerstage van 28 EC in het vierde studiejaar. Uit gesprekken met vertegenwoordigers uit het werkveld blijkt dat het werkveld enthousiast is over het niveau en de hands-on mentaliteit van de studenten. Studenten geven bij het panel aan dat de stages leerzaam zijn. De stages bestaan uit het operationeel uitvoeren van taken en een stageopdracht. In het derde studiejaar besteedt de student minimaal 50 procent van de stagetijd aan de opdracht en in het vierde studiejaar minimaal 70 procent. Het Bureau Externe Betrekkingen verzamelt geschikte stageopdrachten en onderhoudt contacten met het werkveld. Studenten kunnen ook zelf een stage zoeken.

Deeltijdstudenten kunnen op basis van een relevante werkomgeving vrijstelling voor de managementstage aanvragen bij de examencommissie. De opleiding heeft aangegeven dat deze vrijstelling in het verleden vrijwel altijd werd toegekend. Uit gesprekken met de opleiding en de examencommissie blijkt dat de procedures voor deze vrijstelling recent zijn aangescherpt, waardoor het niet meer vanzelfsprekend is dat deeltijdstudenten vrijstelling krijgen voor de managementstage.

² Het 4CID-model richt zich op de ontwikkeling van complexe, authentieke beroepstaken waarin kennis, vaardigheden en attitude geïntegreerd worden aangeboden.

In het onderdeel Managementvaardigheden wordt er een verdiepingsslag gemaakt op de praktische vaardigheden die studenten in de projecten leren. Deze onderwijsvorm richt zich op het verder ontwikkelen van persoonlijke eigenschappen zoals verantwoordelijkheid nemen, zelfontwikkeling, zelfinzicht, eerlijkheid en flexibiliteit zodat studenten leren om op operationeel niveau leiding te geven. Een bijzonder onderdeel van Managementvaardigheden bij de voltijdvariant is de tweedaagse Ardennentraining. In de Ardennentraining werken studenten aan persoonlijke leerdoelen terwijl ze met hun groep in de natuur leven. Het panel is positief over de opzet en doelen van de Ardennentrainingen.

Internationalisering

Het panel heeft gezien dat de opleiding volgens de eigen visie op internationalisering (zie standaard 1) aandacht besteedt aan interculturele en internationale oriëntatie. In lijn met het beleid van Zuyd Hogeschool biedt de opleiding 15 EC op het gebied van internationalisering aan in beide varianten. In het eerste en tweede studiejaar wordt het vak Engels aangeboden en kunnen voltijdstudenten ervoor kiezen om dit voort te zetten in keuzemodules. Studenten krijgen Engelstalige literatuur en artikelen aangereikt en kunnen binnen de keuzemodules twee internationale weken volgen: één in Nederland en één in Kufstein (Oostenrijk). In de internationale weken voeren voltijdstudenten samen met studenten uit Kufstein een project uit. Daarnaast maakt een deel van de voltijdstudenten gebruik van de mogelijkheid om een stage of minor in het buitenland te volgen. Deeltijdstudenten volgen de internationale weken niet en volgen geen stages of minoren in het buitenland. Het panel is positief over de mogelijkheden voor internationale oriëntatie die de opleiding aan de voltijdstudenten biedt en ziet daarbij dat deeltijdstudenten minder mogelijkheden om zich internationaal te oriënteren. Studenten zelf herkennen de inspanningen van de opleiding op het gebied van internationalisering minder sterk.

Onderzoek

De voltijdopleiding heeft een goede onderzoeksleerlijn die in de eerste twee studie jaren bestaat uit onder andere methoden en technieken van onderzoek, leren observeren en interviewen (blok Adviseren), het leren van een onderzoekende houding en zelf onderzoek doen (blok Evalueren) en onderzoeksresultaten toepassen (blok Accommodatiemanagement). Tijdens de afstudeerstage voeren studenten een opdracht met onderzoekscomponenten uit. Het panel vindt de onderzoeksleerlijn relevant en is hier content over. Voltijdstudenten worden met de onderzoekslijn goed begeleid richting het niveau dat bij het afstuderen wordt verwacht. De onderzoeksleerlijn voor de deeltijdopleiding zal worden verbeterd doordat deze gelijk wordt getrokken met de onderzoeksleerlijn van de voltijdvariant. Het panel is van mening dat deze gelijktrekking positief is voor de noodzakelijke versterking van de onderzoekscomponent in de deeltijdvariant. De resultaten van deze gelijktrekking voor het onderzoeksniveau in het afstuderen van de deeltijdstudenten heeft het panel nog niet kunnen zien (zie standaard 4).

Sinds 2015 heeft de opleiding een eigen lectoraat Facility Management dat naar mening van het panel goed samenwerkt met de opleiding. Meerdere docenten van de opleiding werken ook als onderzoeker voor het lectoraat en brengen op die manier hun onderzoekservaring en resultaten mee naar het onderwijs. De lector zit in het managementteam van de opleiding en werkt vanuit die positie op natuurlijke wijze mee aan (de ontwikkeling van) het onderwijs. Ook geeft de lector regelmatig gastcolleges in beide varianten en is hij nauw betrokken bij de ontwikkeling van de minoren. Naast onderzoek binnen het lectoraat wordt ook onderzoek buiten het lectoraat uitgevoerd. Zo heeft een klein team van docenten de afgelopen jaren samen met studenten

onderzoek gedaan naar de economische effecten van sport- en andere evenementen in Zuid-Limburg.

Voorzieningen

Het panel heeft gezien dat de opleiding geschikte voorzieningen aan studenten biedt. Studenten kunnen buiten de lessen om werken in twee 'open leercentra': een grote, open studieplek en een kleine, afsluitbare studieplek. Docenten zitten hier vlakbij en worden laagdrempelig benaderd door studenten. Studenten van beide varianten zijn enthousiast over de open leercentra. Als de centra vol zijn, dan kijken voltijdstudenten uit naar de individuele werkplekken in de bibliotheek of het restaurant. Informatie over onderwijs en toetsing wordt aan studenten gecommuniceerd via het online platform Moodle.

Begeleiding

Het panel waardeert de kleinschaligheid waarin het onderwijs is georganiseerd. Ook de goede toegankelijkheid van begeleiders is een sterk punt in zowel de voltijd- als de deeltijdvariant. Voltijdstudenten worden ingedeeld in kleine onderwijsgroepen. Voor deeltijd zijn de groepen vanwege de lagere instroom sowieso relatief klein. Studenten van beide varianten ervaren de begeleiding als positief. Tutoren begeleiden studenten tijdens het project en vakdocenten verzorgen de ondersteunende vakken en trainingen.

De studieloopbaanbegeleider begeleidt studenten bij hun persoonlijke ontwikkeling tot professional en richt zich hierbij op professioneel handelen, het leerproces en de loopbaan. Hierbij neemt de studieloopbaanbegeleider in het begin van de opleiding vooral het initiatief om afspraken te plannen en neemt de student in de loop van de opleiding steeds meer zelf het initiatief. Tijdens de managementstage zijn er terugkomdagen met de studieloopbaanbegeleider. De studieloopbaanbegeleider is ook actief in de begeleiding van studenten bij de voorbereiding op het examen gesprek (zie standaard 4 voor meer informatie over het examen gesprek).

Vooropleiding, instroom en leerroutes

De opleiding hanteert de wettelijke instroomeisen van een mbo-niveau 4, havo- of vwo-vooropleiding en specifieke profieisen. Studenten kunnen zowel in september als in februari met de opleiding starten, en instromende studenten van beide momenten volgen gezamenlijk onderwijs. De opleiding voert met elke student een intakegesprek om verwachtingen over de opleiding af te stemmen en input te verzamelen voor de studieloopbaanbegeleiding. Deeltijdstudenten hebben bij voorkeur een relevante werkomgeving waarin ze de projectopdrachten kunnen uitvoeren, maar dit is niet verplicht. Als het uitvoeren van projecten in de eigen werkomgeving (tijdelijk) niet mogelijk is, dan biedt de opleiding passende oplossingen zoals het uitvoeren van projecten op de werkplek van een medestudent of in een stageomgeving. Studenten die instromen vanuit de Ad-opleiding Facility Management volgen een schakelprogramma van een half jaar en volgen daarna het reguliere derde en vierde studiejaar. Uit de gesprekken met studenten en docenten leidt het panel af dat de aansluiting vanuit de Ad-opleiding goed is.

Voltijdstudenten hebben naar mening van het panel ruime mogelijkheden om eigen inhoudelijke accenten te leggen binnen het programma en passende leerroutes te kiezen. Ook de voltijdstudenten zelf zijn positief over de mogelijkheden om eigen keuzes te maken binnen het programma. Voltijdstudenten volgen voor 18 EC keuzemodules, kiezen de stageomgevingen zelf en kiezen twee minoren binnen of buiten de hogeschool. Deeltijdstudenten volgen twee vaste

minoren en geen keuzemodules.

Voltijdstudenten met een vwo-vooropleiding kunnen in het eerste studiejaar dubbele modules volgen om een jaar eerder af te studeren: ze volgen dan zowel het voltijdse dag- als het deeltijdse avondprogramma. Deeltijdstudenten geven bij het panel aan dat de vwo-studenten (theorie georiënteerd) en deeltijdstudenten (praktijk georiënteerd) een mooie aanvulling op elkaar vormen in de lessen.

Tot het studiejaar 2016-2017 hanteerde de opleiding vier uitstroomprofielen. Deze zijn vervallen en komen deels terug in door de opleiding ontwikkelde minoren: Real estate challenges, Eventmanagement, Circulaire economie en Vital communities. Voor de ontwikkeling en uitvoering van deze minoren werkt de opleiding samen met diverse andere opleidingen en het lectoraat. Bijvoorbeeld met de opleidingen Social work, Ergotherapie en Verpleegkunde (Vital communities) en met het aan de opleiding gelieerde lectoraat Facility Management (Real estate challenges). De opleiding ontwikkelt momenteel ook een minor Inkoopmanagement. Het panel is positief over de ruime keuze aan eigen minoren die de opleiding biedt en ondersteunt de keuze van de opleiding om de uitstroomprofielen om te zetten in minoren.

Kwaliteit van het personeel

Het panel ziet een deskundig, bevlogen en benaderbaar docententeam dat op alle vlakken de samenwerking goed met elkaar opzoekt. Relatief veel docenten hebben een extra rol of functie en deze worden met enthousiasme en flexibiliteit opgepakt door de docenten. Het team van de voltijd- en de deeltijdvariant beslaat gezamenlijk ruim 25 fte en 44 docenten. Daarvan geven 15 docenten (ook) les aan de deeltijdvariant. 75 Procent van de docenten heeft een mastergraad en 52 procent heeft een scholing op het gebied van onderzoek gevolgd. Docenten die afstudeerstages begeleiden hebben in ieder geval een training onderzoeksvaardigheden gevolgd. Docenten onderhouden relaties met het beroepenveld via onder andere congresbezoeken, docentstages, stagebegeleiding en door contractonderwijs te verzorgen voor organisaties zoals Heyday Facility Management, Compass en Movare. Docenten geven bij het panel aan dat het management de professionele en persoonlijke ontwikkeling van docenten goed faciliteert.

Kwaliteitsborging onderwijsleeromgeving

De curriculumcommissie borgt het onderwijsprogramma inhoudelijk voor beide varianten en werkt daarin actief samen met het management. De dagelijkse aansturing van het onderwijs geschiedt door twee teamleiders en de blokken worden inhoudelijk gecoördineerd door blokcoördinatoren. De opleiding onderhoudt een actieve relatie met het werkveld via onder andere de werkveldcommissie. Deze bestaat uit een relevante vertegenwoordiging van het werkveld en een deel van de leden heeft tevens een rol als assessor bij het examen gesprek (zie standaard 4) of als stagebegeleider. De werkveldcommissie geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het management. De commissie geeft bij het panel aan dat zij zich hierbij goed gehoord voelt door de opleiding.

De opleidingscommissie heeft haar nieuwe taken vanuit de *Wet versterking bestuurskracht* recent opgepakt. De opleidingscommissie komt actief met verbetervoorstellen voor de onderwijsleeromgeving en heeft bijvoorbeeld recent geadviseerd om het kleine Open leercentrum op te richten. Ook de opleidingscommissie geeft aan dat zij goed gehoord wordt door het management van de opleiding. De opleidingscommissie wil haar zichtbaarheid voor studenten graag vergroten en werkt hieraan vanuit een gedeeltelijk nieuwe samenstelling sinds september

2018. De opleidingscommissie bestaat momenteel uit leden vanuit de voltijdopleiding en de Ad-opleiding en het panel adviseert de commissie om ook leden vanuit de deeltijdvariant aan te trekken.

Standaard 3 Toetsing

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Conclusie

De opleiding ontvangt voor deze standaard voor de voltijd- en deeltijdvariant het oordeel **voldoende**. De toetsing voor de voltijd- en de deeltijdvariant is identiek. Het panel is positief over de aansluiting van de toetsen op het onderwijs en de vaste opzet van de toetsing voor elk blok. Het systeem van toetsing is inzichtelijk voor studenten en ook de korte herkansingscyclus wordt als prettig ervaren door studenten. De borging van toetsing en beoordeling functioneert zowel informeel als formeel adequaat. De examencommissie en de toetscommissie borgen de kwaliteit van toetsen actief voor beide varianten. Het panel is van mening dat de kwaliteit en inzichtelijkheid van de beoordelingen vergroot kan worden door de beoordelingsformulieren voor opdrachten te verbeteren. Wat betreft de beoordelingsprocedure van de afstudeeropdracht, is het panel van mening dat deze objectiever kan worden vormgegeven door de begeleiding van de beoordeling te gaan scheiden.

Onderbouwing

Toetsbeleid en toetsstelsel

De opleiding heeft haar toetsbeleid afgeleid van het *Toetskompas* (2015) van Zuyd Hogeschool en op heldere wijze vastgelegd in de *Toetsnota opleiding Facility management* (2017). Regelingen voor toetsing en beoordeling zijn adequaat opgenomen in de *Onderwijs- en examenregeling* (OER). De toetsing is in lijn met het onderwijsconcept en de onderwijshoud, en richt zich met name op de integrale projectopdracht waarbij de student tevens in individuele deeltaetsen aantoont dat hij onderliggende kennis, vaardigheden en attitude bezit.

Toetsvormen

Toetsen zijn voor de voltijd- en de deeltijdopleiding identiek en theorietoetsen worden op een gezamenlijk moment afgenomen. De opleiding heeft de summatieve toetsvormen inzichtelijk gemaakt voor studenten in de OER. Het panel stelt vast dat het toetsprogramma is opgebouwd uit gevarieerde toetsen op hbo-bachelorniveau die het leerproces van de studenten ondersteunen. Elk blok bestaat uit diverse toetsen die gekoppeld zijn aan de projectopdracht. Het blok Adviseren bestaat bijvoorbeeld uit individuele schriftelijke theorietoetsen, een individuele bloktoets, een groepsverslag en een individueel gesprek behorende bij het project. Daarnaast wordt binnen het blok Adviseren ook getoetst op de doorlopende lijn Professioneel vakmanschap met een verslag, een logboek en een peer-assessment. Elke toets kan in de week na afname al herkanst worden en studenten ervaren dit als positief.

De opleiding kiest bij de voltijdvariant voor een mix van individuele toetsen en een toets op basis van een groepsverslag bij elk project. Het panel heeft vastgesteld dat de tutor tijdens het groepsproject en bij de totstandkoming van het groepsverslag op goede wijze monitort of alle groepsleden voldoende bijdragen. Ook hebben studenten de mogelijkheid voor peerfeedback en het uit de groep zetten van een groepslid dat onvoldoende bijdraagt. Studenten geven bij het panel aan dat dit daadwerkelijk gebeurt. Tot slot wordt elke student na afloop van elk project individueel mondeling getoetst op transfer en begrip van de opgedane kennis en vaardigheden. Dat gebeurt met twee studenten die elk uit een andere projectgroep komen tegelijk en door twee

assessoren, waardoor ook een leereffect tussen projectgroepen wordt gerealiseerd. Studenten geven aan dat dit zorgt voor een adequate borging van de individuele bijdrage. Het panel is positief over deze aanpak van de groepstoetsing bij de voltijdvariant. Bij de deeltijdvariant wordt er met name individueel getoetst, omdat de meeste projectopdrachten individueel worden uitgevoerd.

Beoordeling

Voor alle toetsen zijn er beoordelingsformulieren, gespreksprotocollen, toetsmatrijzen en/of antwoordmodellen. Het panel vindt de bestudeerde beoordelingsformulieren bij opdrachten en de wijze waarop deze door de beoordelaars worden gebruikt voor verbetering vatbaar. De formulieren kunnen versterkt worden door een duidelijker link te laten zien tussen de eindkwalificaties, de blokdoelen en de exacte toetscriteria. Hierbij kan de wijze waarop verschillende beoordelaars voor verschillende toetsen de criteria beoordelen en feedback geven ook meer gelijk getrokken worden. Daarnaast zijn de weging en de wijze waarop cijfers tot stand komen onderaan de formulieren niet altijd inzichtelijk. Soms tellen bijvoorbeeld plussen en minnen op tot een eindcijfer. Het panel heeft op de visitatiedag een recent ontwikkelde rubric ingezien voor het bachelor examengesprek en is enthousiast over de vormgeving van deze rubric. Het panel adviseert de opleiding om ook andere beoordelingsformulieren op die wijze te gaan vormgeven, zodat de kwaliteit, inzichtelijkheid en validiteit van de beoordelingen vergroot kunnen worden.

Voor het beoordelingsproces bij de afstudeeropdracht ziet het panel verbetermogelijkheden wat betreft objectiviteit en validiteit (zie standaard 4 voor het afstudeerproces). De stagementor geeft bij de afstudeeropdracht een adviserende beoordeling en de stagedocent geeft het definitieve oordeel. Het panel ziet een risico in de huidige werkwijze voor de validiteit en objectiviteit van de oordelen omdat zowel de stagementor als de stagedocent betrokken zijn bij de begeleiding en dus het ontwikkelingsproces van de student. Het panel adviseert de opleiding daarom om de beoordeling door een onafhankelijke beoordelaar vanuit de opleiding te laten plaatsvinden. Het panel kan zich daarnaast voorstellen dat een mentor uit de praktijk zich vooral richt op de praktijkrelevantie van de uitgevoerde opdracht. In de deeltijdvariant hebben studenten een arbeidsrelatie met de begeleider vanuit de werkgever, waardoor een objectieve beoordeling eventueel nog moeilijker geborgd kan worden.

Formatieve toetsing en feedback

Formatieve toetsing bestaat uit oefeningen en feedback gedurende de lessen en nabesprekingen van toetsen. De opleiding is voornemens om de formatieve toetsing uit te breiden. Studenten geven aan dat zij ruime feedback krijgen tijdens de lessen en bij beoordelingen. Ook wordt er voor elke toets een inzagemoment georganiseerd waarbij studenten feedback op hun gemaakte toets kunnen krijgen.

Kwaliteitsborging toetsing en beoordeling

De examencommissie functioneert voor de Ad-opleiding, de bacheloropleiding en de masteropleiding Facility and Real Estate Management (FREM). De examencommissie heeft een extern lid, die getraind is voor deze rol. De commissie stelt onder andere examinatoren aan, onderzoekt de kwaliteit van toetsing en beoordeling, kan vrijstellingen verlenen, verzoeken van studenten honoreren en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het management. Het panel heeft gezien dat de examencommissie het toetsysteem en de kwaliteit van toetsing en

beoordeling adequaat borgt. Hierbij is een belangrijke rol weggelegd voor de door de examencommissie gemandateerde toetscommissie.

De toetscommissie functioneert tevens voor de drie opleidingen. Elke toets wordt voorafgaand aan de afname door de toetscommissie gescreend op duidelijkheid, eerlijkheid en de verdeling van onderwerpen. Steekproefsgewijs zijn leden van de toets- of examencommissie aanwezig bij mondelinge toetsen en bachelor examengesprekken en dit leidt tot adviezen aan de betreffende examinatoren en het management. Zo heeft de toetscommissie bijvoorbeeld recent een belangrijke rol gespeeld bij het opnieuw vormgeven van het bachelor examengesprek. Het panel is positief over de actieve rol die de toetscommissie pakt bij de controle op toetskwaliteit. Hierbij adviseert het panel de toetscommissie om de opleiding ook te gaan ondersteunen bij de verbetering van de beoordelingsinstrumenten en -processen, op basis van de eerder bij deze standaard beschreven aanbevelingen van het panel.

Op studiedagen worden kalibreerbijeenkomsten gehouden met examinatoren en daarnaast stemmen examinatoren op informele wijze regelmatig en op goede wijze met elkaar af. De opleiding neemt deel aan proefvisitaties en reflectiebijeenkomsten die gezamenlijk met de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, de NHTV en Saxion worden georganiseerd. 23 Procent van de docenten heeft een Basiskwalificatie Examinering (BKE) en 11 procent heeft een Senior Kwalificatie Examinering (SKE). De opleiding streeft ernaar dat alle docenten in 2021 minimaal een BKE-certificering hebben behaald en alle leden van de examen- en toetscommissie een SKE-certificering. Het panel is van mening dat de opleiding hiermee voldoende aandacht besteedt aan de professionalisering van de interne examinatoren.

Wat betreft externe (adviserende) beoordelaars, heeft het panel van werkveldvertegenwoordigers gehoord dat zij niet expliciet en verplicht getraind worden voor hun rol als (adviserend) beoordelaar. Er is wel informeel overleg met interne examinatoren en deze werkveldvertegenwoordigers zijn over het algemeen breed betrokken bij de opleiding. Om de kwaliteit van de externe oordelen formeel te borgen adviseert het panel de opleiding om stagementoren en beoordelaars van het bachelor examengesprek expliciet te gaan scholen en/of informeren over hun rol.

Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd.

Conclusie

De opleiding ontvangt voor deze standaard voor de voltijd- en deeltijdvariant het oordeel **voldoende**. Voor de voltijdvariant heeft het panel de resultaten van een afstudeerstage met onderzoeksopdracht gezien, die het hbo-bachelorniveau van afgestudeerden overtuigend aantonen. Voor de deeltijdvariant heeft het panel diverse producten van afgestudeerden bekeken die gezamenlijk laten zien dat deeltijdstudenten het hbo-bachelorniveau behalen. Hierbij vindt het panel de eindwerken uit de voltijdvariant sterker dan de eindwerken van de deeltijdvariant wat betreft integraliteit en onderzoeksvaardigheden. Afgestudeerden functioneren goed in de praktijk en in vervolgopleidingen. Het panel concludeert dat het beoogde niveau wordt gerealiseerd en dat de opleiding op deze standaard voldoet aan de basiskwaliteit. Vanwege de verbeterpunten die er nog zijn in de eindwerken van beide varianten is het oordeel op deze standaard voldoende.

Onderbouwing

Afstudeerprogramma

De vormgeving van het afstuderen geldt sinds kort voor beide varianten, daarvoor had de deeltijdvariant een afwijkend afstudeerprogramma. Deeltijdstudenten lieten voorheen het eindniveau zien in diverse blokken, waarbij de onderzoeksminor Organisatiegerichte huisvesting (15 EC), een opdracht op het gebied van lean management (6 EC) en het bachelor examengesprek (2 EC) als kernonderdelen voor het afstuderen gezien worden. Met de nieuwe wijze van afstuderen kunnen deeltijdstudenten de opleiding behalen in 3,5 jaar, mits zij vrijstelling krijgen voor de managementstage. Daarvoor konden deeltijdstudenten de opleiding behalen in 3 jaar.

Het afstuderen bestaat thans voor zowel de voltijd- als de deeltijdstudenten uit twee onderdelen: een onderzoeksopdracht en een bachelor examengesprek. In de onderzoeksopdracht van 28 EC tijdens een afstudeerstage (voltijd) en op het eigen werk van de student (deeltijd) worden de volgende eindkwalificaties getoetst: onderzoekend vermogen, professioneel vakmanschap en verantwoord handelen. De opdracht en de beoordelingsprocedure zijn hetzelfde voor de voltijd- en de deeltijdvariant, alleen de praktijkcontext is anders. De afstudeeropdracht start met een onderzoeksplan dat moet worden goedgekeurd door de stagedocent. Tijdens de opdracht wordt de student door de stagedocent en een stagementor in de organisatie begeleid. Halverwege de opdracht is er een tussentijds beoordelingsmoment waarbij zowel de stagedocent als de stagementor hun feedback geven. De stagementor uit de praktijk geeft een advies voor de beoordeling, waarna de stagedocent de opdracht definitief beoordeelt (zie standaard 3 voor opmerkingen van het panel over het beoordelingsproces).

Het tweede onderdeel van het afstuderen betreft het bachelor examengesprek van 2 EC. Voor dit individuele gesprek levert de student een reflectieverslag in over alle eindkwalificaties, het verslag van de afstudeeropdracht en één ander product op eindniveau dat hij eerder in het kader van de opleiding heeft opgeleverd. De doelen van dit gesprek zijn: (1) formeel en inhoudelijk afronden van de opleiding, (2) de student de mogelijkheid te geven om zich persoonlijk te profileren en (3) toetsen of de student opgedane kennis, vaardigheden en attitude ook in andere

situaties kan toepassen (transfer). Het bachelor examengesprek wordt door twee onafhankelijke assessoren afgenomen: één examiner uit de praktijk en één examiner vanuit de opleiding.

Gerealiseerd niveau

Het panel heeft vijftien afstudeerdossiers bestudeerd voorafgaand aan het visitatiebezoek, waarvan drie eindwerken van deeltijdstudenten en twaalf eindwerken van voltijdstudenten. De afgelopen twee jaar waren er in totaal acht afgestudeerden van de deeltijdvariant. De afstudeerdossiers bestaan voor de voltijdvariant uit een afstudeerscriptie met beoordelingsformulier en voor de deeltijdvariant uit de resultaten van een lean project, de onderzoeksminor Organisatiegerichte huisvesting en het portfolio op eindniveau, met de betreffende beoordelingsformulieren.

De bestudeerde eindwerken van de voltijdvariant tonen het hbo-bachelorniveau overtuigend aan voor het panel. De eindwerken laten zien dat afgestudeerden de eindkwalificaties behalen. Onderzoeksmatig zijn de eindwerken op het hbo-bachelorniveau. De onderwerpen zijn op meestal het tactische niveau en het panel vindt de eindwerken beroepsgericht. Het panel raadt de opleiding aan om bij de implementatie van business case thinking in de opleiding, studenten ook te gaan begeleiden bij het opstellen van de financiële onderbouwingen tijdens de afstudeeropdrachten. Ook adviseert het panel de onderwerpskeuze aan te scherpen, omdat het panel nu een aantal meer bedrijfskundige eindwerken heeft gezien waarin het facilitaire aspect relatief klein is.

Op basis van de bestudeerde eindwerken uit de deeltijdvariant concludeert het panel dat de deeltijdstudenten de beoogde eindkwalificaties behalen. Met name de aparte persoonlijke reflectie op de eindkwalificaties in het kader van het bachelor examengesprek en de onderzoeksminor laten voldoende diepgang zien op de eindkwalificaties. Wat betreft de behaalde resultaten op de competentie onderzoekend vermogen ziet het panel ruimte voor verbetering. Bijvoorbeeld het gebruik van de hoeveelheid bronnen en de theoretische onderbouwing zijn nog verbetering vatbaar. Dit valt met name op in de opdracht over lean management en daarnaast ook in de resultaten van de onderzoeksminor. Het panel is om die reden positief over het gelijkstreken voor de eisen op het gebied van onderzoek bij de voltijd- en de deeltijdvariant (zie standaard 2).

Functioneren afgestudeerden

78 Procent van de afgestudeerden heeft een baan op hbo-bachelorniveau. Vertegenwoordigers uit het werkveld geven bij het panel aan dat studenten en afgestudeerden van de opleiding alle soorten thema's gestructureerd en goed op kunnen pakken, ze zijn breed inzetbaar en oplossingsgericht. Voor de deeltijdstudenten vallen bij vertegenwoordigers uit het werkveld het niveau wat betreft diepgang en taakvolwassenheid in positieve zin op. Het grootste deel van de deeltijdstudenten maakt een carrièrestap gedurende of vlak na afronding van de opleiding. Ongeveer 6 procent van de voltijd alumni studeert door na afronding van de opleiding. De opleiding biedt sinds 2012 in samenwerking met Saxion Hogeschool en de University of Greenwich de masteropleiding Facility and Real Estate Management (FREM) aan in Deventer respectievelijk Maastricht. Er zijn inmiddels zestien afgestudeerden doorgestroomd naar deze masteropleiding en het merendeel van deze afgestudeerden functioneert daar goed.

De opleiding heeft in 2016 een alumnibeleid opgesteld waarbij de opleiding streeft naar het inzetten van alumni als voorlichters, gastdocenten, mentoren en evaluatoren. De opleiding organiseert alumnibijeenkomsten om de alumni voor deze rollen aan zich te binden.

Eindoordeel over de opleiding

Oordelen op de standaarden

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

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

Standaarden 1, 3 en 4 van het beoordelingskader zijn met een voldoende beoordeeld voor de varianten voltijd en deeltijd. Het panel waardeert het hanteren van landelijke kwalificaties en het coherente toetsstelsel en ziet dat afgestudeerden het eindniveau behalen en waardevolle beroepsbeoefenaars zijn in de praktijk. Wat betreft de onderscheidende profilering, de kwaliteit en inzichtelijkheid van de beoordelingsformulieren voor opdrachten en de objectiviteit van het beoordelingsproces bij het afstuderen zijn er nog verbetermogelijkheden. Standaard 2 is voor de voltijdvariant met een goed beoordeeld en voor de deeltijdvariant met een voldoende. Het panel ziet een inhoudelijk sterk onderwijsprogramma, dat bij de voltijdvariant over de volle breedte van deze standaard goed is uitgewerkt. Bij de deeltijdopleiding zijn er in uitvoering en de vormgeving van de onderwijsleeromgeving nog verbetermogelijkheden. De oordelen zijn gewogen volgens de beslisregels van de NVAO.

Het visitatiepanel beoordeelt op basis hiervan de kwaliteit van de bestaande voltijd en deeltijd hbo-bacheloropleiding Facility Management van Zuyd Hogeschool als **voldoende**.

Aanbevelingen

Het panel geeft de opleiding de volgende aanbevelingen mee:

Standaard 1

- Het panel ziet kansen voor de opleiding om de drie speerpunten verder uit te rollen in het opleidingsprogramma zodat een onderscheidende profilering ten opzichte van andere opleidingen Facility Management kan ontstaan.

Standaard 2

- Het panel ziet mogelijkheden om de onderwijsleeromgeving en de vormgeving van de deeltijdvariant te versterken door deeltijdstudenten -zoals ook waardevol blijkt bij de voltijdvariant- meer in groepen en diverse praktijkomgevingen te laten samenwerken. Daarnaast ziet het panel mogelijkheden om het onderwijs van de deeltijdvariant te verrijken door meer keuzemogelijkheden en meer diverse werkvormen.

Standaard 3

- Het panel raadt de opleiding aan om de kwaliteit, betrouwbaarheid en inzichtelijkheid van de beoordelingsformulieren en -procedures voor opdrachten te verbeteren. Dat kan bijvoorbeeld door meer gebruik te gaan maken van beoordelingsrubrics. De toetscommissie zou een rol kunnen spelen bij deze verbeteringen.
- Het panel adviseert de opleiding om de beoordelaarsrol van de begeleidersrol te gaan scheiden bij de beoordeling van de afstudeeropdracht en daarmee de objectiviteit en validiteit van de oordelen beter te borgen.
- Ook adviseert het panel om bedrijfsbegeleiders te gaan scholen voor hun rol als begeleider en (adviserend) beoordelaar.

Standaard 4

- Het panel raadt de opleiding aan om de implementatie van de onderzoeksleerlijn en het nieuwe afstuderen bij de deeltijdvariant volle aandacht te geven zodat het niveau van onderzoeksvaardigheden en daarmee het hele eindniveau bij de deeltijdstudenten verhoogd kan worden.
- Voor de voltijdvariant raadt het panel de opleiding aan om bij de implementatie van business case thinking, studenten ook te gaan begeleiden bij het opstellen van de financiële onderbouwingen tijdens de afstudeeropdrachten. Ook adviseert het panel de onderwerpskeuze eventueel aan te scherpen.

Bijlagen

Bijlage 1 Bezoekprogramma

Tijdstip	Thema	Deelnemers
08.30 – 09.00	Presentatie opleiding	<p><i>Opleidingsmanagement:</i> Drs. Ad Smits, faculteitsdirecteur Dr. ing. Joop van Duren, lector Ir. Ludo Kockelkorn, teamleider (leerjaar 3 en 4, hoofd Bureau Externe Betrekkingen) en docent Drs. Roel Hamers, teamleider (leerjaar 1 en 2)</p>
09.00 – 10.15	Associate degree	<p>Stephan van der Linden MPLIC (tutor en blokcoördinator Organiseren) Henk Berens MSc (tutor en blokcoördinator Plannen) Ir. Mathieu Bronneberg (coördinator AdFM) Drs. Veroniek van de Vorst - Janssen (slb en vakdocent Communicatie) Jan Nauts MSc (vakdocent MAV en Ardennentraining) Dimphy Bordewin MSc (slb) Giel Bex AD (afgestudeerd) Frederique de Groot (student 2^{de} jaars) Susan Knauf MSc (Maastricht Universitair Medisch Centrum, stagebegeleider) Paul Claes BSc (directeur/coördinator van Dubolimburg, werkveldcommissie, examengesprekken) Natalie Schepers – Hendrix BBA (Kien FM, stagebegeleider)</p>
10.15 – 12.00	Bestuderen materiaal en voorbereiding door NQA-panel	
12.00 – 12.45	Gesprek met studenten	<p><i>Bachelor – Voltijd</i> Steven de Bruijne (student 2^{de} jaars) Isabelle Wolthers (Student 2^{de} jaars februari-instroom) Bart Wanten (student 3^e jaars) Dionne Schlangen (student 3^e jaars) Julia Bins (student 4^{de} jaars februari-instroom) Anne Diepens (student 4^{de} jaars) Bram Jansen (student 4^{de} jaars)</p> <p><i>Bachelor – Deeltijd</i> Anke Hermans (2^{de} jaars deeltijdstudent) Jasmijn Giepmans (4^{de} jaars deeltijdstudent)</p> <p><i>Afgestudeerden bachelor voltijd</i></p>

		Jessica Brouwers (alumnus) Loes Visbeek (alumnus)
12.45 – 13.15	Overleg en lunch	Panel NQA
13.15 – 13.45	Werkveld	<p>Angelique van de Moosdijk BBA; HEYDAY-AAFM-Facility Management; Klantmanager Hudson's Bay (<i>lid werkveldcommissie</i>)</p> <p>Niels Klinkhamer BBA; Klinkhamer Group BV; Managing Director (<i>voormalig lid werkveldcommissie, werkgever</i>)</p> <p>Erwin Creusen BBA; WML; Facility Manager (<i>opdrachtgever projecten, stagebegeleider, examiner</i>)</p> <p>Bert Pfeiffer MBA; Zuyderland; RvE Manager Facilites en Vastgoed (<i>opdrachtgever projecten, stagebegeleider, examiner</i>)</p> <p>Joost Hannen BBA; Maastricht Universitair Medisch Centrum; Adviseur Logistieke beleidsontwikkeling (<i>opdrachtgever projecten, stagebegeleider, examiner</i>)</p> <p>Ralph Hennes MBA; Vixia; Manager operations (<i>stagebegeleider, examiner, alumnus</i>)</p>
13.45 – 14.00	Overleg panel NQA	
14.00 – 14.45	Docenten en examinatoren	<p>Suzanne Zanetti BBA (leerjaar 1, tutor, blokcoördinator Adviseren)</p> <p>Marius Meys MBA (slb, relatiebeheer)</p> <p>Peter de Vree MSc (leerjaar 3 en 4, relatiebeheer, begeleider afstudeerders, blokcoördinator Operations Management)</p> <p>Patrick Peters MBA (jaarcoördinator leerjaar 2, blokcoördinator Ondernemerschap)</p> <p>Inge Rijnders MSc (blokcoördinator Service Design, tutor, begeleider afstudeerders)</p> <p>Jacqueline Creuwels BEd (coördinator deeltijd per 1 sept 2018)</p> <p>Katinka Pani MSc (tutor, begeleider afstudeerders, onderzoeker, deeltijd)</p> <p>Marisa Habets – Crestani (medewerker Bureau Externe Betrekkingen, secretariaat LOOFD)</p>
14.45 – 15.00	Overleg panel NQA	

15.00 – 15.30	Borging	Drs. George Jacobs (curriculumcommissie) Drs. Paul de Boer (curriculumcommissie MSc Joke Dormans – Janssen (examencommissie) Drs. Henny Steinen (examencommissie) Drs. Dion Mevis (toetscommissie) Drs. Renée Stam (opleidingscommissie) Charlotte van den Booren (student 4 ^{de} jaars, opleidingscommissie) Levi Musters (student 2 ^{ste} jaars, opleidingscommissie)
15.30 – 15.45	Overleg panel NQA	
15.45 – 16.15	Opleidingsmanagement	Ad Smits (faculteitsdirecteur) Joop van Duren (lector, coördinator master FREM) Roel Hamers (teamleider leerjaar 1 en 2) Ludo Kockelkorn (teamleider leerjaar 3 en 4, docent) Mathieu Bronneberg (coördinator AdFM)
16.15 – 17.00	Beoordelingsoverleg panel NQA	
17.00 – 17.15	Terugkoppeling bevindingen	
17.15 - 17.45	Ontwikkelgesprek	Drs. Ad Smits (faculteitsdirecteur) Dr. ing. Joop van Duren (lector, coördinator master FREM) Drs. Roel Hamers (teamleider leerjaar 1 en 2) Ir. Ludo Kockelkorn (teamleider leerjaar 3 en 4, docent)

Bijlage 2 Bestudeerde documenten

Zelfevaluatie Bachelor FM

Onderwijs- en examenregeling Facility Management 2017-2018

Blauwdruk Bachelor FM

Medewerkers FM totaaloverzicht

Competenties Facility Management boekje

Landelijk opleidingsprofiel Facility Management 2017 (LOOFD)

Toetsnota Facility Management (2017)

Toetskompas Zuyd Hogeschool (2015)

Stagehandleiding Facility Management 2017-2018

Handleiding bachelorexamen 2017-2018

Lijst afgestudeerden 16-17 en 17-18

Jaarverslag examencommissie 2016-2017

Diverse notulen opleidingscommissie

Flyer vwo-route

Selectie van blokboeken

Selectie van toetsen

Alumnibeleid opleiding Facility Management (2016)

Internationalisering FM 2018-2022

Internationalisering als kwaliteitsaspect Hotel- en Facility Management (2014)