

Associate-  
degreeprogramma Facility  
Management  
Zuyd Hogeschool

14 december 2015

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Samenvattend advies</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Werkwijze panel</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Beschrijving van het programma</b>	<b>7</b>
3.1	Algemeen	7
3.2	Profiel instelling	7
3.3	Profiel Ad-programma	7
<b>4</b>	<b>Beoordeling Ad-programma</b>	<b>9</b>
4.1	Beoogde eindkwalificaties	9
4.2	Programma	11
4.3	Personeel	17
4.4	Voorzieningen	18
4.5	Kwaliteitszorg	20
4.6	Toetsing	21
4.7	Afstudeergarantie en financiële voorzieningen	22
4.8	Aanbevelingen	23
4.9	Algemene conclusie over kwaliteit Ad-programma	23
<b>5</b>	<b>Overzicht oordelen</b>	<b>24</b>
	<b>Bijlage 1: Samenstelling panel</b>	<b>25</b>
	<b>Bijlage 2: Programma locatiebezoek</b>	<b>27</b>
	<b>Bijlage 3: Overzicht van bestudeerde documenten</b>	<b>29</b>
	<b>Bijlage 4: Lijst van afkortingen</b>	<b>30</b>

## 1 Samenvattend advies

Zuyd Hogeschool heeft bij de NVAO een aanvraag ingediend voor een uitgebreide toets nieuw Ad-programma voor het Associate-degreeprogramma Facility Management. In deze samenvatting geeft het panel zijn voornaamste overwegingen en conclusies weer, die de basis vormen van het advies van het panel aan de NVAO over dit Ad-programma.

In de naam van het Associate-degreeprogramma Facility Management is volgens het panel de relatie met de bacheloropleiding Facility Management voldoende zichtbaar.

Het Ad-programma heeft naar het oordeel van het panel de doelstellingen van het programma goed onderbouwd, onder meer door analyses van de regionale arbeidsmarkt. De grote meerderheid van het werkveld onderschrijft de doelstellingen waardoor de opleiding op de behoeften van de arbeidsmarkt aansluit. Mede doordat de eindkwalificaties van het programma in lijn zijn met de landelijke competenties voor Facility Management, verwoorden ze naar behoren de eisen aan Ad-afgestudeerden in dit domein. Ook de actualiteit van de eindkwalificaties is gewaarborgd, zoals blijkt uit het streven van het Ad-programma aan te sluiten bij de nieuwe landelijke competenties op basis van het Business Administration-raamwerk. Het eindniveau van dit Ad-programma is afgestemd op niveau 5 van het Nederlandse kwalificatieraamwerk en op de Dublin-descriptoren Short Cycle en is duidelijk onderscheiden van dat van de bacheloropleiding en ook van het niveau mbo-4. De eindkwalificaties van de Ad-afgestudeerden staan op operationeel/tactisch niveau, terwijl de eindkwalificaties van de bachelorstudenten zich op tactisch/strategisch niveau bevinden. De functies waarvoor de studenten worden opgeleid, zijn realistisch.

De eindkwalificaties zijn op een verantwoorde wijze in het curriculum opgenomen. Dat geldt zowel voor de inhoud van de leerstof als voor het niveau waarop deze wordt aangeboden. In het curriculum komen in den brede kennis, vaardigheden en houdingsaspecten aan de orde, zowel op tactisch als op operationeel niveau. Daarnaast gaat de aandacht uit naar managementvaardigheden en onderzoekvaardigheden. Het panel waardeert dat maar vindt wel de onderwerpen *inkoop* en *hard facilities* enigszins onderbelicht zijn. Het panel heeft vastgesteld dat de route van de afronding van het Ad-programma naar de bacheloropleiding in totaal 120 EC in beslag neemt en naar behoren is ingericht.

De studenten komen voldoende in aanraking met de beroepspraktijk. Dat gebeurt in elk van de blokken van het curriculum door het aanbieden van authentieke opdrachten en in de afsluitende stage, die in de beroepspraktijk plaatsvindt. Het beroepenveld is nadrukkelijk bij de opzet van het programma betrokken. Na de verschillen tussen de curricula van het Ad-programma en van de bacheloropleiding bestudeerd te hebben, is het panel van mening dat van een eigenstandig Ad-programma kan worden gesproken.

Het Ad-programma zal de wettelijke eisen voor toelating hanteren. De toelatingsprocedure voldoet maar het panel zou graag de inzet van de studiekeuzecheck zien om de beslissing over toelating nog beter te funderen. Het programma kent een zinvol introductieprogramma waarin de studenten onder meer met het onderwijs op hbo-niveau bekend worden gemaakt. Dit Ad-programma is, zo heeft het panel kunnen vaststellen, niet bedoeld voor een groep medewerkers van één bedrijf of organisatie.

Het panel is zeer te spreken over de vormgeving van het programma, omdat deze duidelijk afgestemd is op de te verwachten Ad-studenten. Dat blijkt uit de nadruk die wordt gelegd op het leren vanuit de praktische situaties, uit het evenwicht tussen theorie en praktijk en uit de werkvormen die op het leerproces en de belevingswereld van de Ad-studenten aansluiten. Ook de studeerbaarheid van het programma voldoet. Dat blijkt onder meer uit de spreiding van de studielast, de planning van de studie en de aangeboden studiebegeleiding.

Het Ad-programma telt 120 EC en duurt twee jaar en voldoet daarom aan de wettelijke eisen voor de omvang en de duur van het programma.

Het Ad-programma stelt naar de mening van het panel relevante eisen aan de docenten op het gebied van de vak kennis, beroepservaring, didactische vaardigheden en ook inzake de affiniteit met het onderwijs voor Ad-studenten. De docenten hebben ruime mogelijkheden zich verder te ontwikkelen. In dat verband bepleit het panel wel voor docentstages te zorgen. Getuige hun curricula vitae zijn de vakinhoudelijke kennis, de beroepservaring en de didactische ervaring naar behoren. Het Ad-programma heeft voldoende onderwijzend en ondersteunend personeel om het programma uit te voeren.

De huisvesting en de faciliteiten zijn ruim voldoende voor het onderwijs. Wel zou het programma de voorzieningen in het eigen gebouw kunnen benutten voor concrete, op facilitaire dienstverlening gerichte leeractiviteiten. Zowel de informatievoorziening als de vele vormen van studiebegeleiding zijn naar het oordeel van het panel voldoende.

De kwaliteit van het Ad-programma wordt, zo heeft het panel vastgesteld, regelmatig en op relevante punten geëvalueerd. Als de uitkomsten van de evaluaties onder de gestelde norm blijven, zal het Ad-programma verbetermaatregelen nemen. Daarnaast zal het Ad-programma over een goed functionerende opleidingscommissie en examencommissie beschikken en zullen de verschillende stakeholders, zoals studenten, docenten, alumni en vertegenwoordigers van het werkveld bij de kwaliteit van de opleiding betrokken worden.

Het panel acht het beleid inzake de toetsing naar behoren ingericht. De examencommissie en namens haar de toetscommissie zien goed toe op de kwaliteit en het niveau van de toetsen. Het panel heeft geen toetsen kunnen inzien, omdat deze nog niet gemaakt waren. De door het Ad-programma voorgenomen regels en procedures maken evenwel dat het panel zijn vertrouwen in de toetsing uitspreekt. De toetsing van de onderdelen van de blokken, van de blokken als geheel en van de afstudeerstage is solide vormgegeven. De inhoud van de toetsen is steeds afgestemd op de leerdoelen van het te toetsen onderdeel. Daarbij komt dat op cruciale punten, aan het einde van de blokken en bij de afstudeerstage twee assessoren de beoordeling uitvoeren waardoor deze betrouwbaar mag heten. Daarnaast heeft het panel in beschouwing genomen dat de toetsing van de geaccrediteerde bacheloropleiding Facility Management voldoet.

Het panel acht zowel de schriftelijke afstudeergarantie, afgegeven door Zuyd Hogeschool als de financiële onderbouwing van het Ad-programma vertrouwenwekkend.

Het panel komt tot een eindoordeel voldoende voor de kwaliteit van het nieuwe Associate-degreeprogramma Facility Management van de Zuyd Hogeschool en adviseert de NVAO om overeenkomstig te besluiten.

Den Haag, 14 december 2015

Namens het panel dat de uitgebreide toets nieuw Ad-programma heeft uitgevoerd voor het Associate-degreeprogramma Facility Management van Zuyd Hogeschool.

P. De Backer  
(voorzitter)

Drs. W.J.J.C. Vercouteren RC  
(secretaris)

## 2 Werkwijze panel

De NVAO heeft een panel bijeengebracht dat als volgt was samengesteld:

- P. De Backer, oud-opleidingshoofd en oud-hoofdlector bachelor Facilitair Management, Odisee-Hogeschool Gent (voorzitter);
- Dr. A.G. Reitsma CFM, hogeschooldocent Leiderschap en Human Resource Management, opleiding (International) Facility Management, Hanzehogeschool Groningen (panellid);
- F. van Riel, hoofd facilitair bedrijf van het Bronovo ziekenhuis, Den Haag (panellid);
- S. Markowski, student hbo-bachelor Bedrijfskunde MER, HZ University of Applied Sciences, Vlissingen (student-lid).

Het panel werd terzijde gestaan door drs. H.H.A. Ponds, beleidsmedewerker NVAO, als procescoördinator en drs. W.J.J.C. Vercouteren RC als extern secretaris.

Bij de toetsing heeft het panel het NVAO-Beoordelingskader voor de uitgebreide Toets nieuw Ad-programma van 9 september 2013 (Staatscourant 2014, nr. 9832) in acht genomen.

Het panel heeft zich aan de hand van de door het Ad-programma verstrekte documenten op de beoordeling voorbereid. Voorafgaande aan het locatiebezoek hebben de panelleden hun eerste bevindingen over het informatiedossier uitgewisseld en hebben zij vragen opgesteld. Een deel van de vragen is naar de instelling gestuurd met het verzoek daarop te antwoorden. Dat heeft de instelling tijdig voor het locatiebezoek gedaan. In bijlage 3 van dit paneladvies is een overzicht opgenomen van documenten die het panel heeft ontvangen. Een ander deel van de vragen is door de secretaris samengevoegd om bij het locatiebezoek zelf te gebruiken. Op 12 november 2015 is het panel bij elkaar geweest. Tijdens deze bijeenkomst zijn de bevindingen van het panel en de antwoorden op de vooraf gestelde vragen nader besproken en zijn de vragen voor het locatiebezoek aangevuld.

Op 13 november 2015 heeft het panel het locatiebezoek bij het Ad-programma afgelegd. In bijlage 2 is de agenda van dat bezoek weergegeven. Na afloop van het locatiebezoek hebben de panelleden de bevindingen onderling besproken en vertaald naar voorlopige conclusies. Uiteindelijk zijn aan de hand van de uitkomsten daarvan beargumenteerde oordelen per standaard en een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel gegeven. De voorzitter van het panel heeft aan het slot van het locatiebezoek een korte mondelinge terugkoppeling gegeven aan de vertegenwoordigers van de opleiding.

Het panel beschouwt de gesprekken met de vertegenwoordigers van het Ad-programma als een belangrijke verheldering van het informatiedossier waarin naar het gevoel van het panel nog niet alle kenmerken van het programma volledig waren uitgeschreven. Het panel heeft daarbij waardering voor de open sfeer waarin deze gesprekken plaatsvonden.

Na het locatiebezoek heeft de secretaris op basis van de bevindingen en overwegingen van het panel een conceptadvies opgesteld dat voor commentaar aan de panelleden voorgelegd is. Na de verwerking van dat commentaar is de definitieve tekst vastgesteld. Na afronding van het traject binnen het panel is in het kader van de hoor/wederhoorprocedure het conceptrapport voorgelegd aan de instelling om feitelijke onjuistheden door te geven. Dit heeft tot wijzigingen geleid. Daarna is het definitieve advies aan de NVAO vastgesteld.

## 3 Beschrijving van het programma

### 3.1 Algemeen

Instelling:	Zuyd Hogeschool
Ad-programma:	Facility Management
Variant:	voltijd
Afstudeerrichtingen:	geen
Locatie:	Heerlen
Studieomvang:	120 EC
Graad:	Ad
CROHO-onderdeel:	Economie

### 3.2 Profiel instelling

Het nieuwe Ad-programma Facility Management wordt aangeboden door Zuyd Hogeschool, een bekostigde instelling in het hoger beroepsonderwijs. Aan de hogeschool studeren omstreeks 14.500 studenten en zijn ongeveer 1.650 medewerkers werkzaam. Zuyd Hogeschool biedt in totaal 50 bacheloropleidingen en masteropleidingen op uiteenlopende vakgebieden aan. Daarnaast verzorgt de instelling ook talrijke cursussen en trainingen voor beroepsbeoefenaren.

De doelstellingen van Zuyd Hogeschool zijn studenten te ondersteunen op hun pad om professional te worden, beroepsbeoefenaren te helpen succesvol en van waarde te blijven, met bedrijven en organisaties samen te werken aan de invulling van hun kennisbehoefte, te zorgen voor op de praktijk gerichte kennisontwikkeling en de beschikbare middelen op een doelmatige en verantwoorde wijze in te zetten.

De strategie voor de komende jaren van de hogeschool bestaat erin in te spelen op de demografische krimp in de regio van Zuid-Limburg, te voldoen aan de hogere eisen rond rendement, verdere invulling te geven aan de internationalisering van het onderwijs en bij te dragen aan de regionale economische agenda in de vorm van onder meer valorisatie.

### 3.3 Profiel Ad-programma

Het beoogde Associate-degreeprogramma Facility Management is een nieuw programma voor Zuyd Hogeschool. In Nederland is het programma niet nieuw, omdat er hbo-instellingen bestaan die een dergelijk programma aanbieden.

De eindkwalificaties van het Ad-programma vragen van de afgestudeerden dat zij over een aantal competenties beschikken. De eindkwalificaties zijn de volgende.

- Creëren van toegevoegde waarde voor mens en organisatie, op het gebied van huisvesting en services.
- Ontwikkelen van een visie op veranderingen en trends in de externe omgeving en ontwikkelen van relaties, netwerken en ketens.
- Analyseren van beleidsvraagstukken, vertalen in beleidsdoelstellingen en alternatieven en voorbereiden van besluitvorming.

- Toepassen van human resource management in het licht van de strategie van de organisatie.
- Inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfsprocessen en organisatieprocessen.
- Analyseren van de financiële en juridische aspecten, interne processen en de bedrijfsomgeving of organisatieomgeving om samenhang en wisselwerking te versterken.
- Ontwikkelen, implementeren en evalueren van een veranderingsproces.
- Sociale en communicatieve competentie (interpersoonlijk, organisatie).
- Zelfsturende competentie (intrapersoonlijk, beroepsbeoefenaar of professional).

Het curriculum van het Ad-programma is als volgt opgebouwd:

Onderdelen van curriculum	Studiepunten
Introductie	3 EC
Adviseren over ruimtegebruik in gebouwen (blok 1)	11 EC
Plannen van dienstverlening in de catering (blok 2)	14 EC
Organiseren van processen rond veiligheid en beveiliging (blok 3)	14 EC
Evalueren van dienstverlening van schoonmaak (blok 4)	15 EC
Engels	3 EC
Totaal propedeuse	60 EC
Servicemanagement (blok 5)	13 EC
Accommodatiemanagement (blok 6)	14 EC
Afstudeerstage	30 EC
Engels	3 EC
Totaal post-propedeuse	60 EC
Totaal Ad-programma	120 EC



## 4 Beoordeling Ad-programma

Van toepassing is het Beoordelingskader voor de uitgebreide Toets nieuw Ad-programma van de NVAO (Stcrt. 2014, nr 9832).

Dit kader wordt gebruikt als de instelling niet beschikt over een positief oordeel over de instellingstoets kwaliteitszorg. De beoordeling komt tot stand op basis van een discussie met 'peers' over de inhoud en kwaliteit van het Ad-programma en is gericht op zeven vragen:

1. Wat beoogt het Ad-programma?
2. Met welk programma?
3. Met welk personeel?
4. Met welke voorzieningen?
5. Hoe wordt de kwaliteit geborgd?
6. Hoe wil het Ad-programma dit toetsen?
7. Zijn er voldoende financiële middelen?

Deze zeven vragen zijn vertaald in zeven onderwerpen en 16 standaarden. Over de standaarden geeft het visitatiepanel een gemotiveerd oordeel op een tweepuntsschaal: onvoldoende of voldoende. Vervolgens geeft het panel een gemotiveerd eindoordeel over de kwaliteit van het Ad-programma als geheel, ook op de tweepuntsschaal.

Bij de beoordeling worden de volgende definities gehanteerd. Deze definities hebben zowel betrekking op de scores van de standaarden als op de scores van het Ad-programma in totaal.

### Basiskwaliteit

De kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs verwacht mag worden van een Ad-programma binnen het hoger onderwijs.

### Onvoldoende

Het Ad-programma voldoet niet aan de basiskwaliteit.

### *Voldoende*

Het Ad-programma voldoet aan de basiskwaliteit.

Indien het Ad-programma niet volledig nieuw is of omgevormd wordt, worden bij de oordeelsvorming ook de gerealiseerde eindkwalificaties betrokken.

### 4.1 Beoogde eindkwalificaties

#### 4.1.1 Standaard 1

*De beoogde eindkwalificaties van het Ad-programma zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen.*

#### *Bevindingen*

De doelstelling van het Ad-programma Facility Management is studenten op te leiden tot beroepsbeoefenaren die op operationeel en tactisch niveau op het facilitair gebied

werkzaam zijn. Meer bepaald, is de afgestudeerde door het Ad-programma omschreven als een beginnend beroepsbeoefenaar op facilitair gebied die op tactisch niveau denkt en werkt en daarbij de verbinding legt tussen de strategie enerzijds en de operatie anderzijds, zowel binnen als buiten de organisatie. De Ad-afgestudeerden zijn werkzaam op het tactisch niveau maar hebben ook kennis van het operationele niveau en weten de verbinding met het strategisch niveau te leggen. Zij onderscheiden zich van de afgestudeerden van de bacheloropleiding Facility Management, omdat deze veeleer op het tactische/strategische niveau functioneren.

Het Ad-programma heeft een onderzoek gedaan onder organisaties in het regionale werkveld. De ondervraagden hebben niet alleen in ruime meerderheid bevestigd behoefte aan afgestudeerden van dit Ad-programma te hebben maar zeer veel van hen hebben ook aangegeven de doelstellingen van het programma te onderschrijven. De vertegenwoordigers van het werkveld met wie het panel heeft gesproken, hebben zich in dezelfde zin uitgelaten en hebben de belangrijke positie die de Ad-afgestudeerden in hun organisaties kunnen vervullen, sterk benadrukt.

De eindkwalificaties van het Ad-programma, die door het management zijn opgesteld, zijn ontleend aan het competentieprofiel van het Landelijk Overleg van Opleidingen Facilitaire Dienstverlening (LOOFD) uit 2012. De daarin vastgelegde competenties gelden niet alleen voor het Ad-programma maar ook voor de bacheloropleiding Facility Management. Tussen deze beide is een verschil aangebracht in termen van het niveau waarop de afgestudeerden de competenties moeten beheersen. Voor elk van de eindkwalificaties is het verschil tussen het Ad-programma en de bacheloropleiding uitgewerkt. Overigens zal het LOOFD binnen afzienbare tijd nieuwe competenties opstellen, die afgestemd zijn op de standaarden van Business Administration. Deze zullen ook zowel voor de bacheloropleiding als voor het Ad-programma gelden. Dit Ad-programma zal deze nieuwe competenties volgen.

Het management van het programma heeft de eindkwalificaties afgestemd op niveau van het Nederlandse kwalificatieraamwerk (NLQF, niveau 5) en ook op de Dublin-descriptoren Short Cycle. Volgens deze vergelijkingen kan het niveau van het Ad-programma geplaatst worden tussen enerzijds niveau 4 van de hoogste mbo-opleiding en anderzijds niveau 6 van de bacheloropleiding. Deze drie niveaus zijn in deze analyse betrokken.

De functies waarvoor de studenten van het Ad-programma worden opgeleid, zijn onder meer objectleider, teamleider frontoffice, coördinator bewakingsdienst, coördinator inkoop en logistiek en toezichthouder leegstandsbeheer. De functies waarvoor de studenten van het Ad-programma in aanmerking komen, zijn vaak ook de startfuncties voor bachelors. Volgens de vertegenwoordigers van het werkveld willen zij dan snel hogerop, terwijl de hoop en verwachting is dat de Ad-afgestudeerden deze langer zullen vervullen.

#### *Overwegingen*

Naar het oordeel van het panel zijn de doelstellingen van het programma goed onderbouwd. Het panel heeft waardering voor de analyses die het Ad-programma onder het regionale beroepenveld heeft uitgevoerd. Tegelijkertijd stelt het panel vast dat de doelstellingen van het programma in grote meerderheid door de vertegenwoordigers van het werkveld worden onderschreven en het Ad-programma daarom naar behoren aansluit op de behoefte van dat werkveld.

De eindkwalificaties die voor het programma zijn beschreven, komen geheel en al overeen met de landelijke competenties voor het domein van Facility Management. Daarom en op basis van de eigen waarneming acht het panel deze eindkwalificaties naar behoren afgestemd op de eisen die aan Ad-afgestudeerden in dit domein gesteld moeten worden. Ook heeft het panel vertrouwen in de blijvende actualiteit van de eindkwalificaties, mede omdat het Ad-programma te kennen heeft gegeven aan te zullen sluiten bij de nieuwe landelijke competenties op basis van het Business Administration-raamwerk.

Het eindniveau van dit Ad-programma is volgens het panel afgestemd op niveau 5 van het Nederlandse kwalificatieraamwerk en op de daarmee samenhangende Dublin-descriptoren Short Cycle. Daarbij heeft het management van het programma de Ad-afgestudeerden duidelijk gepositioneerd ten opzichte van de bacheloropleiding. Dat blijkt ook uit het verschil in niveau waarvoor beiden opgeleid worden. Het panel ziet in het eindniveau van de Ad-afgestudeerden het operationeel/tactisch niveau weerspiegeld, terwijl de eindkwalificaties van de bachelorstudenten van het tactisch/strategisch niveau getuigen. Ook vindt het panel het verschil met mbo-4 helder gemarkeerd.

De functies die de afgestudeerden volgens het Ad-programma kunnen vervullen, komen het panel als aannemelijk voor.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

## **4.2 Programma**

### **4.2.1 Standaard 2**

*De oriëntatie van het programma waarborgt de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek en/of de beroepspraktijk.*

#### *Bevindingen*

Het curriculum van het Ad-programma is opgebouwd uit een aantal blokken. Elk van de blokken heeft een thema. Deze thema's zijn mede in samenspraak met het werkveld bepaald. In elk van de blokken staat een aan de beroepspraktijk ontleende, authentieke opdracht centraal. De kennis, vaardigheden en toepassingen die de studenten zich binnen de blokken eigen moeten maken, zijn aan deze opdracht verbonden. Daardoor komen de studenten met de beroepspraktijk in aanraking en is hun leerproces op de praktijk afgestemd. Naast het onderwijs in de blokken is een belangrijk deel van het curriculum ingeruimd voor de stage aan het einde van het programma. In de stage dienen de studenten opdrachten uit te voeren, die in de beroepspraktijk plaatsvinden. In een eerdere versie van het curriculum was de afstudeerstage nog ongeveer tien weken ofwel 15 EC. De uitbreiding naar twintig weken ofwel 30 EC is er gekomen op verzoek van het beroepenveld, die een langere kennismaking met de praktijk van belang vond. De vertegenwoordigers van het werkveld hebben overigens het panel laten weten van meet af aan bij de invulling van het programma betrokken te zijn geweest.

In elk van de blokken is plaats ingeruimd om de studenten kennis te laten maken met de verschillende kanten van het praktijkgericht onderzoek. Zo leren de studenten interviews voor te bereiden en te houden, een probleem te analyseren en in deelvragen te verdelen en

de resultaten van een onderzoek aan de hand van eenvoudige statistische bewerkingen te interpreteren. In de stage dienen de studenten een onderzoek uit te voeren en de stappen te doorlopen die daarbij horen.

Het Ad-programma Facility Management verschilt op een aantal punten van de eerste twee jaar van de gelijknamige bacheloropleiding. Zo kent het Ad-programma een introductie die in de bacheloropleiding ontbreekt. Daarnaast worden in het Ad-programma meer uren aan managementvaardigheden besteed, met name om de studenten vaardigheden voor het operationeel leidinggeven bij te brengen. Ook zijn er meer werkcolleges bedrijfseconomie. Tevens is in het Ad-programma de afsluitende stage voorzien, die niet in de eerste twee jaar van de bacheloropleiding opgenomen is. Tot slot is de studieloopbaanbegeleiding intensiever en ook directiever ingericht dan in de bacheloropleiding. De literatuur in het Ad-programma wijkt wel enigszins maar niet veel af van die voor de bacheloropleiding. Wel raadplegen de Ad-studenten meer elektronische databases en internetbronnen.

#### *Overwegingen*

De studenten van het Ad-programma komen naar het oordeel van het panel in voldoende mate in aanraking met de beroepspraktijk. Dat gebeurt in elk van de blokken door het aanbieden van de authentieke, aan de praktijk ontleende opdracht. Het gebeurt ook in de afsluitende stage, die zich in de beroepspraktijk afspeelt. Daarnaast heeft het panel vastgesteld dat het beroepenveld nadrukkelijk bij de opzet van het programma betrokken was.

Het panel acht het aandeel van het praktijkgerichte onderzoek binnen het curriculum naar behoren. Zowel in de blokken als in de stage is voldoende aandacht voor het onderzoek. Daarbij heeft het panel vastgesteld dat het niveau van beheersing daarvan aansluit bij het niveau van een Ad-programma.

Het panel heeft uitvoerig stilgestaan bij de verschillen in het curriculum van het Ad-programma en dat van de bacheloropleiding. Daarbij is vast komen te staan dat op een aantal punten die verschillen wezenlijk zijn. Als gevolg daarvan is het panel van mening dat van een eigenstandig Ad-programma kan worden gesproken.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

### **4.2.2 Standaard 3**

*De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.*

#### *Bevindingen*

Het Ad-programma heeft de relaties tussen de eindkwalificaties en de onderdelen van het curriculum (introductie, blokken, stage en Engels) in beeld gebracht. In de blokken zijn de leerdoelen, inhoud, opbouw in samenstellende onderdelen, literatuur en beoogde docenten aangegeven.

In het eerste jaar doorlopen de studenten in de blokken de managementcyclus en leren deze zo kennen (adviseren, plannen, organiseren en evalueren). Binnen elk van de blokken worden de studenten kennis, vaardigheden, toepassingen en houdingsaspecten

aangeboden. In bijvoorbeeld het derde blok in het eerste jaar doen de studenten kennis op van organisatiekunde, veiligheid en beveiliging en bouwkundige voorzieningen. In dat blok maken ze zich ook communicatieve en managementvaardigheden eigen. De studenten passen de opgedane kennis toe bij de systematische uitvoering van de authentieke opdracht, de verslaglegging daarvan en de presentatie daarover. Tot slot leren de studenten in het blok te werken aan hun beroepshouding. Ook komen in ieder blok operationele managementvaardigheden en onderzoekvaardigheden aan bod.

De latere blokken bouwen op de kennis, inzichten, vaardigheden en houdingsaspecten van de eerdere blokken voort en ook worden de onderwerpen op een meer geïntegreerde wijze behandeld.

In de blokken worden niet alleen onderwerpen op tactisch niveau behandeld maar komen de studenten ook in aanraking met de operationele aspecten van het vakgebied. Alhoewel de nadruk in het curriculum op de dienstverlening binnen het facility management ligt (*soft facilities*), komen in een aantal blokken aspecten van *hard facilities* aan de orde. Zo worden de technische faciliteiten in gebouwen behandeld en ook de voorzieningen voor beveiliging en veiligheid.

Naast de blokken volgen de studenten de studieloopbaanbegeleiding. De doelstellingen daarvan zijn de studievoortgang te bewaken, de ontwikkeling van de studenten tot professional in de beroepspraktijk te bevorderen en de studenten bij het bereiken van de reflectieve en beroepscompetenties te begeleiden.

De studenten volgen in beide jaren Engels (2 x 3 EC). Dat is in landelijk verband zo afgesproken.

Het doel van de afstudeerstage is de student in staat te stellen de aangeleerde kennis, vaardigheden en houding om te zetten in professioneel gedrag. Binnen die doelstelling moeten de studenten de organisatie leren kennen, stageopdrachten doen, werkzaamheden en taken uitvoeren en aan hun persoonlijke ontwikkeling werken. Zoals gezegd, is deze stage een onderdeel dat specifiek voor het Ad-programma bestemd is. Daardoor onderscheidt het programma zich van de bacheloropleiding.

De studenten die het Ad-programma hebben afgerond, kunnen verder met de laatste twee jaren van de bacheloropleiding. Deze studenten dienen in het derde jaar van de opleiding hun deficiënties rond onderzoekvaardigheden, performance management en marketing op te heffen door de betreffende vakken te volgen. Deze vakken worden aangeboden op het moment dat de reguliere bachelorstudenten een stage volgen. Als gevolg hiervan hoeven de Ad-studenten geen schakelprogramma te volgen en kunnen ze de bacheloropleiding in 120 EC voltooien.

#### *Overwegingen*

Het panel heeft de overzichten bestudeerd waarin de eindkwalificaties en de onderdelen van het curriculum met elkaar verbonden zijn en heeft vastgesteld dat de eindkwalificaties op een verantwoorde wijze in het curriculum zijn verwerkt. De inhoud van het curriculum is goed afgestemd op wat de Ad-studenten van het vakgebied van het facility management zouden moeten weten. Naar de waarneming van het panel wordt de leerstof op het Ad-niveau aangeboden.

Het panel is positief over de breedte van het curriculum waarin kennis, vaardigheden en houdingsaspecten voor de facilitaire dienstverlening aan bod komen, niet alleen op tactisch maar ook op operationeel niveau. Ook heeft het panel met instemming vastgesteld dat ruime aandacht wordt besteed aan managementvaardigheden en onderzoekvaardigheden op Ad-niveau. Het panel vindt het onderwerp *inkoop* enigszins onderbelicht en bepleit de versterking van het onderwerp *hard facilities*. Het panel acht de afstudeerstage voldoende ingericht. Toch pleit het panel ervoor zorg te dragen dat zoveel mogelijk van de op het Ad-niveau toegespitste eindkwalificaties worden gerealiseerd.

De studenten die het Ad-programma afgerond hebben, kunnen zonder belemmeringen doorstromen naar de bacheloropleiding. Het panel vindt dat het Ad-programma deze route goed heeft ingericht.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

### **4.2.3 Standaard 4**

*De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.*

#### *Bevindingen*

Omdat de studenten in het Ad-programma zullen verschillen van de studenten in de bacheloropleiding, wordt ook de didactiek aangepast. Terwijl de bachelorstudenten meer zullen leren vanuit theoretische concepten, zullen de Ad-studenten vooral leren door te doen, dat wil zeggen leren vanuit praktische situaties.

Voor het didactisch concept van het Ad-programma wordt uitgegaan van het 4C/ID-model van Merriënboer. Bij dit concept wordt voor de vormgeving van het leerproces uitgegaan van situaties in de praktijk. In dit Ad-programma gebeurt dat ook. Aan het begin van elk van de blokken wordt aan de studenten een authentieke, aan de beroepspraktijk ontleende opdracht verstrekt die zij in de loop van het blok moeten uitwerken. Binnen het blok is deze opdracht leidend. De kennis en vaardigheden die de studenten verwerven, worden met de opdracht in verband gebracht.

De werkvormen in het Ad-programma zijn hoorcolleges, werkcolleges, projectgroepen en trainingsbijeenkomsten. In de projectgroepen werken de studenten aan de opdrachten binnen de blokken, passen ze de opgedane kennis toe en oefenen ze in verschillende rollen (voorzitter, secretaris) hun professionele houding. In de werkcolleges krijgen de studenten onderwerpen als bedrijfseconomie en Excel uitgelegd. De trainingsbijeenkomsten zijn onder meer bedoeld om communicatieve en managementvaardigheden te verwerven.

#### *Overwegingen*

Naar het oordeel van het panel wordt in het programma gezorgd voor een op de Ad-studenten afgestemde didactiek. De nadruk die wordt gelegd op het leren vanuit de praktische situaties getuigt daarvan.

Het panel vindt het didactisch concept van het programma geschikt voor dit programma, omdat de theorie en de praktijk daarin beide tot hun recht komen en in evenwicht zijn. De

werkvormen die in het programma worden aangeboden, sluiten aan op het leerproces en de belevingswereld van de Ad-studenten.

Al met al is het panel zeer te spreken over de vormgeving van het programma, omdat deze zozeer afgestemd is op de te verwachten doelgroep van Ad-studenten.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

#### **4.2.4 Standaard 5**

*Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.*

#### *Bevindingen*

Het Ad-programma richt zich op studenten met een getuigschrift havo of mbo-4. Binnen deze groep gaat de aandacht uit naar studenten die een bacheloropleiding van vier jaar te lang vinden of studenten die na willen gaan of ze het hbo-niveau wel aankunnen.

Studenten met een havo- of vwo-diploma worden toegelaten, mits ze management en organisatie of economie in hun pakket hadden. Studenten die een mbo-4 diploma hebben, zijn toelaatbaar, ongeacht de aard van hun mbo-opleiding. Daarin volgt het Ad-programma de bacheloropleiding. Studenten die ouder dan 21 jaar zijn, worden toegelaten, als zij de 21+-toets met succes hebben afgelegd. De toelatingsprocedure voor de Ad-studenten en de bachelorstudenten is gescheiden. Het management van de bacheloropleiding en het Ad-programma ontwikkelt een studiekeuzecheck om aanleg en motivatie van studenten beter te bepalen.

Het eerste deel van het curriculum van het Ad-programma bestaat uit een introductie van één volle week en een deel van de twee weken daarna waarin de studenten kennismaken met elkaar en met tutoren en docenten, leren werken met de elektronische leeromgeving, een beeld krijgen van de verschillende aspecten van facility management en ingewijd worden in het onderwijs op hbo-niveau.

#### *Overwegingen*

Het panel heeft vastgesteld dat voor het Ad-programma de wettelijke eisen voor toelating worden gehanteerd.

Alhoewel de toelatingsprocedure vertrouwen wekt, bepleit het panel de voorgenomen studiekeuzecheck voor de Ad-studenten toe te passen om beslissingen rond toelating goed te onderbouwen. Ook vraagt het panel het Ad-programma acht te slaan op een diverse instroom van studenten met geheel verschillende achtergronden en kwalificaties (vooral havo versus mbo).

Het panel is ingenomen met het introductieprogramma dat de studenten wordt aangeboden. Met name de inwijding van de studenten in het hbo-onderwijs en in het vakgebied van facility management biedt de studenten in de ogen van het panel de mogelijkheid de stap naar het onderwijs op dit niveau te zetten.

Naar het panel heeft vastgesteld, staat dit Ad-programma open voor studenten met een verschillende achtergrond en is het niet bedoeld voor een groep medewerkers van één bedrijf of organisatie.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

### **4.2.5 Standaard 6**

*Het programma is studeerbaar.*

#### *Bevindingen*

Het Ad-programma wordt nu alleen in een voltijdvariant aangeboden. Zuyd Hogeschool overweegt in een later stadium het programma ook in een deeltijdvariant aan te bieden om het toegankelijk te maken voor studenten die reeds werkzaam zijn.

De structuur van het programma bestaat uit vier perioden of blokken van elk tien weken waarbinnen het Ad-programma naar een studiebelasting van 40 uur per week streeft. Daarbij is ook de verdeling tussen zelfstudie en contacturen berekend. Het aantal contacturen is in het eerste jaar 504 uur en in het tweede jaar 264 uur.

Aan de studenten wordt ruim van te voren de jaarkalender bekendgemaakt, opdat zij hun studie daarop kunnen aanpassen. Zoals bij standaard 3 gezegd, is één van de aspecten van de studieloopbaanbegeleiding het bewaken van de studievoortgang. De studenten hebben aldus de mogelijkheid studieproblemen ter sprake te brengen bij hun begeleider.

Aan het einde van het eerste jaar krijgen de studenten een negatief bindend studieadvies, als ze minder dan 50 EC hebben behaald.

Voor het programma is een regeling voor studenten met een functiebeperking van kracht.

#### *Overwegingen*

Het panel is van mening dat de studielast binnen het Ad-programma evenwichtig verdeeld is. Ook biedt het Ad-programma informatie aan en stelt studieloopbaanbegeleiding ter beschikking, die de studeerbaarheid van het programma bevorderen.

Gezien de regeling voor studenten met een functiebeperking, acht het panel de faciliteiten en voorzieningen voor deze studenten naar behoren.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

### **4.2.6 Standaard 7**

*Het Ad-programma voldoet aan wettelijke eisen met betrekking tot de omvang en de duur van het programma.*

#### *Bevindingen*

Het Ad-programma duurt twee jaar en telt 120 EC en is naar de wettelijke eisen ingericht.



#### *Overwegingen*

Het panel heeft vastgesteld dat het Ad-programma 120 EC telt en twee jaar duurt en aldus voldoet aan de wettelijke eisen voor de omvang en de duur van het programma.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

### **4.3 Personeel**

#### **4.3.1 Standaard 8**

*Het Ad-programma beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid.*

#### *Bevindingen*

De eisen die aan de docenten van het programma worden gesteld, zijn ten minste een vooropleiding op het niveau van hbo-bachelor en de bereidheid door te groeien naar het masterniveau, relevante praktijkervaring en pedagogisch-didactische bekwaamheden.

Voor het Ad-programma zullen met name docenten worden ingezet die gevoel hebben voor het onderwijs aan Ad-studenten. De docenten hebben al de nodige ervaring met studenten die uit het mbo afkomstig zijn maar zullen met het oog op het doceren aan en begeleiden van Ad-studenten zich nog aanvullend in het mbo oriënteren.

Van de docenten wordt gevraagd hun kennis van de beroepspraktijk bij te houden. Zo begeleiden zij stages en projecten in de praktijk, onderhouden ze relaties met bedrijven en instellingen, voeren ze contractactiviteiten uit, nemen ze deel aan kenniskringen, bezoeken ze symposia en zijn ze lid van vakverenigingen. Naast de vaste docenten wordt externe deskundigen uit de praktijk gevraagd specifieke onderwerpen te belichten.

De docenten worden in staat gesteld zich verder te ontwikkelen. De ontwikkeling komt aan de orde in de functionerings- en beoordelingsgesprekken die met hen worden gevoerd.

#### *Overwegingen*

Het Ad-programma stelt relevante eisen aan de docenten. Daarnaast is het panel verheugd vast te stellen dat er veel aandacht besteed wordt aan de affiniteit van de docenten met het op de Ad-studenten afgestemde onderwijs.

Niet alleen worden relevante eisen gesteld aan de docenten maar ook hebben zij ruime mogelijkheden zich te ontwikkelen om daardoor aan deze eisen te voldoen. De docenten hebben dat in gesprek met het panel ook zelf bevestigd. Het panel beveelt het management van het programma aan de docentenstages die voorzien zijn, ook daadwerkelijk mogelijk te maken.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

#### **4.3.2 Standaard 9**

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

##### *Bevindingen*

Voor alle deelgebieden in het programma, zoals bedrijfseconomie, gebouwtechniek huisvesting, klantengedrag en leidinggeven worden docenten met die expertise ingezet.

Verder beoogt het Ad-programma docenten aan te trekken die aan de eisen die onder standaard 8 zijn genoemd, voldoen.

##### *Overwegingen*

Het panel heeft de curricula vitae van de beoogde docenten bestudeerd en komt tot de slotsom dat zij aan de te stellen eisen voldoen. Zo heeft het panel vastgesteld dat de vakinhoudelijke kennis van de docenten ruimschoots voldoet en dat de verschillende vakgebieden daarbinnen vertegenwoordigd zijn. Daarnaast geven de curricula vitae blijk van een ruime ervaring in de beroepspraktijk en van de didactische bekwaamheden van deze docenten.

##### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

#### **4.3.3 Standaard 10**

*De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma.*

##### *Bevindingen*

Voor de bacheloropleiding en het Ad-programma samen zijn omstreeks 34 fte onderwijzend personeel en ongeveer 4 fte ondersteunend personeel beschikbaar. Ook zijn nog 3 fte medewerkers voor contractonderwijs en expertisetaken aanwezig.

De beoogde student-docentratio voor het Ad-programma is 20 : 1.

##### *Overwegingen*

Het panel heeft kennisgenomen van de personeelsformatie en acht deze toereikend om het Ad-programma op te zetten en uit te voeren.

De beoogde student-docentratio is naar de mening van het panel voldoende. Gezien de nadruk op de werkcolleges zal in het Ad-programma sprake zijn van intensief onderwijs.

##### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

### **4.4 Voorzieningen**

#### **4.4.1 Standaard 11**

*De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.*

#### *Bevindingen*

Het Ad-programma beschikt over de huisvesting in het gebouw van Zuyd Hogeschool waar ook de gelijknamige bacheloropleiding gehuisvest is. Dit gebouw beschikt over lokalen voor hoorcolleges en werkcolleges en ruimten voor groepen studenten om aan de opdrachten te werken. In het gebouw kunnen de studenten over moderne ICT-voorzieningen beschikken. Daarnaast is er de bibliotheek die ook voor het vakgebied van facility management nuttige databases ontsluit. Voor specifieke faciliteiten inzake facilitaire dienstverlening kan het Ad-programma gebruik maken van de voorzieningen bij de nabijgelegen MBO-instelling.

#### *Overwegingen*

Het panel heeft ook met eigen ogen tijdens een rondleiding de huisvesting en faciliteiten voor het Ad-programma kunnen waarnemen en acht deze mede op basis daarvan ruim voldoende voor het onderwijs. Wel beveelt het panel aan de faciliteiten binnen het eigen gebouw te benutten voor concrete, op facilitaire dienstverlening gerichte leeractiviteiten (gebouwbeheer, catering, schoonmaak). Ook kan het Ad-programma de faciliteiten van het nabijgelegen regionaal opleidingscentrum wellicht gebruiken.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

### **4.4.2 Standaard 12**

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

#### *Bevindingen*

De studenten hebben toegang tot het digitale systeem van de hogeschool waarin zij informatie kunnen opvragen, zich voor studieonderdelen en toetsen kunnen inschrijven en waarin ze hun cijfers kunnen raadplegen. Daarnaast kunnen ze digitaal en op papier over de regelingen van het Ad-programma en de inhoud van het curriculum beschikken.

Zoals bij de standaarden 3 en 6 al gezegd, volgen de studenten de studieloopbaanbegeleiding waarin de studieloopbaanbegeleider met hen de studievoortgang bewaakt en hen assisteert bij problemen daarin. Overigens worden de studenten gaandeweg tot meer zelfstandigheid opgeleid. Naast de docenten die de studenten ondersteunen bij de colleges, worden ze in de projectgroepen zowel inhoudelijk als procesmatig begeleid door tutores. Tijdens de stage hebben de studenten een interne begeleider van het programma en een externe begeleider van de stageverlenende organisatie. Tot slot kunnen de studenten zich wenden tot de studentendecaan die als vertrouwenspersoon optreedt.

#### *Overwegingen*

Het panel heeft waargenomen dat de studenten op verschillende manieren over de gewenste informatie kunnen beschikken. Daarnaast is het panel positief over de vele vormen van begeleiding en ondersteuning die de studenten geboden worden.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

## **4.5 Kwaliteitszorg**

### **4.5.1 Standaard 13**

*Het Ad-programma wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.*

#### *Bevindingen*

De kwaliteit van het Ad-programma zal op verschillende manieren worden geëvalueerd. De inhoud van de blokken wordt iedere twee jaar in samenspraak tussen het management van het programma en de werkveldcommissie bekeken en waar nodig aangepast.

Aan het einde van ieder blok vindt een schriftelijke evaluatie door alle betrokken studenten en een mondelinge evaluatie door een studentenpanel plaats. In deze evaluaties wordt om een beoordeling gevraagd van de inhoud van het blok, de kwaliteiten en het optreden van de docenten, de voorzieningen en de toetsen. Na afloop van de afstudeerstage wordt deze door de docentbegeleider, de bedrijfsbegeleider en de student geëvalueerd.

Als de resultaten van de evaluaties onder de gewenste waarde uitkomt, dan zal het Ad-programma een verbeterplan opstellen.

#### *Overwegingen*

De kwaliteit van het Ad-programma wordt, zo heeft het panel vastgesteld, op een aantal momenten geëvalueerd. Dat gebeurt door de studenten maar ook door de docenten en externe begeleiders en door de werkveldcommissie. De punten waarop geëvalueerd wordt, zijn volgens het panel relevant voor de kwaliteit.

Het Ad-programma neemt zich voor verbetermaatregelen te treffen, als de uitkomsten van de evaluaties onder de norm zouden zijn.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

### **4.5.2 Standaard 14**

*Bij de interne kwaliteitszorg zijn de Ad-programma- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van het Ad-programma actief betrokken.*

#### *Bevindingen*

Het Ad-programma kent een opleidingscommissie. Deze commissie zal viermaal per jaar bijeenkomen waarvan tweemaal per jaar met het management van het programma. De functie van de opleidingscommissie is te adviseren over de kwaliteit van het programma. Bij deze adviezen laat de commissie zich leiden door de uitkomsten van de evaluaties en door gesprekken met studenten. Gewoonlijk, zo leert de ervaring bij de bacheloropleiding, worden de adviezen opgevolgd.

Ook wordt een examencommissie voor het Ad-programma ingesteld. Dat zal dezelfde zijn als de examencommissie voor de bacheloropleiding. De functie van deze commissie is toe te zien op de kwaliteit van de toetsing en het gerealiseerde niveau van de studenten.

De studenten zijn door de evaluaties en in de vorm van de opleidingscommissie bij de kwaliteit van het programma betrokken. Daarnaast wordt de jaarlijkse studentenmonitor onder hen gehouden. Ook de docenten maken deel uit van de opleidingscommissie. Ook vullen zij jaarlijks een enquête over de tevredenheid onder de medewerkers in. De alumni participeren in de elk jaar gehouden HBO-monitor onder alumni. Ook zullen met hen gesprekken worden gevoerd. Het werkveld wordt over de kwaliteit gehoord in de werkveldcommissie en in de persoon van deskundigen bij de stage en de beoordeling van de stage.

#### *Overwegingen*

Naar het panel heeft kunnen vaststellen, zal het Ad-programma beschikken over een naar behoren functionerende opleidingscommissie en examencommissie.

Daarnaast heeft het Ad-programma overtuigende maatregelen genomen om de verschillende stakeholders, zoals studenten, docenten, vertegenwoordigers van het beroepenveld en alumni bij de kwaliteit van de opleiding te betrekken.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

## **4.6 Toetsing**

### **4.6.1 Standaard 15**

*Het Ad-programma beschikt over een adequaat systeem van toetsing.*

#### *Bevindingen*

Voor het Ad-programma is een toetsnota geschreven waarin onder meer staat vanuit welke visie wordt getoetst en wat het toetsplan van het programma is.

Zoals bij standaard 14 gezegd, is de examencommissie belast met het toezicht op de kwaliteit van de toetsing en van het gerealiseerde eindniveau. Namens deze commissie voert de toetscommissie het onderzoek naar de kwaliteit van de toetsen uit. Vervolgens wordt over haar bevindingen aan de examencommissie gerapporteerd.

De inhoud van de toetsen moet aansluiten bij de leerdoelen van de blokken en van de onderdelen waaruit de blokken opgebouwd zijn. Overigens moeten de studenten voor al deze onderdelen een voldoende hebben. Voor deze onderdelen worden uiteenlopende toetsvormen gekozen die overeenkomen met de te toetsen leerstof, zoals schriftelijke meerkeuzetoetsen, open casustoetsen en mondelinge tentamens. Aan het einde van elk blok worden de studenten door twee assessoren in een mondeling bevroegd. Het doel van deze mondelinge toetsen is na te gaan of de student de doelen van het blok beheerst. De toets vindt plaats aan de hand van een gespreksprotocol.

De afronding van de afstudeerstage gebeurt in de vorm van een portfoliobeoordeling. In het portfolio doen de studenten verslag van de uitgevoerde opdrachten, van het functioneren tijdens de stage en van de eigen persoonlijke ontwikkeling. De portfoliobeoordeling vindt plaats op basis van het schriftelijk materiaal dat in het portfolio vervat is en ook op basis van

de mondelinge verdediging daarvan door de student. De beoordeling is in handen van meer dan één assessor. De stagementor die voor het bedrijf optreedt, wordt een beoordeling van de opdrachten van de student gevraagd.

#### *Overwegingen*

Het panel acht het beleid inzake de toetsing van het programma naar behoren ingericht. Niet alleen is een toetsnota voor het programma geschreven maar ook is een toetsplan vastgesteld waarin de toetsing is uitgewerkt.

Naar het oordeel van het panel ziet de examencommissie goed toe op de kwaliteit en het niveau van de toetsen, mede door de inzet van de toetscommissie.

Het panel heeft geen toetsen kunnen inzien, omdat deze nog niet gemaakt waren. Wel spreekt het panel op grond van de voorgenomen regels en procedures zijn vertrouwen in de toetsing uit. De toetsing van de onderdelen van de blokken, van de blokken als geheel en van de afstudeerstage is solide vormgegeven waarbij de inhoud van de toetsen steeds aansluit op de leerdoelen van het te toetsen onderdeel. Het panel heeft het volle vertrouwen dat de studenten op het gewenste niveau zullen worden beoordeeld. Daar komt bij dat op cruciale punten, aan het einde van de blokken en bij de afstudeerstage, twee assessoren bij de beoordeling betrokken zijn. Een derde factor is dat de toetsing van de bacheloropleiding Facility Management voldoet.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

## **4.7 Afstudeergarantie en financiële voorzieningen**

### **4.7.1 Standaard 16**

*De instelling geeft aan studenten de garantie dat het programma volledig kan worden doorlopen en stelt toereikende financiële voorzieningen beschikbaar.*

#### *Bevindingen*

Het College van Bestuur van Zuyd Hogeschool, zo staat in het informatiedossier van het Ad-programma te lezen, garandeert de studenten die aan het programma zijn begonnen dat zij dit ook daadwerkelijk kunnen afmaken.

Het Ad-programma heeft een businesscase opgesteld waarin mede op basis van landelijke prognoses over het aantal studenten voor het Ad-programma Facility Management het aantal te verwachten studenten voor dit programma is geraamd. Dit aantal is volgens verwachting 12 studenten in het eerste jaar, 24 studenten in het tweede jaar en 36 studenten voor het derde jaar. Uit de daarop gebaseerde berekeningen en ook uit de doorrekeningen van negatieve en positieve scenario's is gebleken dat het Ad-programma op een gezonde financiële basis kan worden uitgevoerd.

#### *Overwegingen*

Het panel heeft kennisgenomen van de op schrift gestelde en door het bevoegd gezag van Zuyd Hogeschool afgegeven afstudeergarantie en acht deze vertrouwenwekkend.

Ook heeft het panel de businesscase bestudeerd. Op grond daarvan acht het panel de financiële onderbouwing van het Ad-programma naar behoren. Het panel heeft er vertrouwen in dat de hogeschool de benodigde middelen ter beschikking zal stellen.

#### *Conclusie*

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

### **4.8 Aanbevelingen**

In dit rapport staat aanbevelingen van het panel aan het Ad-programma. Deze zijn hieronder samengevat. De aanbevelingen zijn de volgende.

- Alhoewel de onderwerpen *inkoop* en *hard facilities* in het curriculum een plaats hebben, deze onderwerpen verder versterken.
- De afstudeerstage dwingender inrichten, opdat zoveel mogelijk van de eindkwalificaties van het programma daarin worden gerealiseerd.
- De voorgenomen studiekeuzecheck voor de Ad-studenten toepassen om beslissingen rond toelating goed te onderbouwen.
- De docenten in staat stellen de voorziene docentstages ook daadwerkelijk te volgen.
- De faciliteiten in het eigen gebouw van de hogeschool benutten voor op facilitaire dienstverlening gerichte leeractiviteiten (gebouwbeheer, catering, schoonmaak).
- De toetsen van het Ad-programma in concrete termen uitwerken.

### **4.9 Algemene conclusie over kwaliteit Ad-programma**

De kwaliteit van dit nieuwe Ad-programma is naar het oordeel van het panel voldoende. Het panel komt tot dit oordeel, omdat alle standaarden van het uitgebreide kader voor de toets nieuw Associate-degreeprogramma van de NVAO als voldoende zijn beoordeeld. Het panel heeft weliswaar enkele aanbevelingen gedaan maar deze moeten eerder gezien worden als gericht op verdere verbetering dan als tekortkomingen. Het geheel van het Ad-programma overziende, is het panel van oordeel dat het programma van voldoende kwaliteit is en voldoet aan de criteria die in het Kader Toets Nieuw Associate-degreeprogramma zijn neergelegd.

## 5 Overzicht oordelen

Onderwerp	Standaarden	Oordeel
<b>1 Beoogde eindkwalificaties</b>	1. De beoogde eindkwalificaties van het Ad-programma zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen	Voldoet
<b>2 Programma</b>	2. De oriëntatie van het programma waarborgt de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek en/of de beroepspraktijk	Voldoet
	3. De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken	Voldoet
	4. De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken	Voldoet
	5. Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten	Voldoet
	6. Het programma is studeerbaar	Voldoet
	7. Het Ad-programma voldoet aan wettelijke eisen met betrekking tot de omvang en de duur van het programma	Voldoet
	<b>3 Personeel</b>	8. De het Ad-programma beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid
9. Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma		Voldoet
10. De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma		Voldoet
<b>4 Voorzieningen</b>	11. De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma	Voldoet
	12. De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten	Voldoet
<b>5 Interne kwaliteitszorg</b>	13. Het Ad-programma wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen	Voldoet
	14. Bij de interne kwaliteitszorg zijn de Ad-programma's- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van het Ad-programma actief betrokken	Voldoet
<b>6 Toetsing</b>	15. Het Ad-programma beschikt over een adequaat systeem van toetsing	Voldoet
<b>7 Afstudeergarantie en financiële voorzieningen</b>	16. De instelling geeft aan studenten de garantie dat het programma volledig kan worden doorlopen en stelt toereikende financiële voorzieningen beschikbaar	Voldoet
<b>Algemene conclusie</b>		<b>Voldoende</b>

V = voldoende O = onvoldoende



## Bijlage 1: Samenstelling panel

De NVAO heeft een panel bijeengebracht dat als volgt was samengesteld:

- P. De Backer, oud-opleidingshoofd en oud-hoofdlector bachelor Facilitair Management, Odisee-Hogeschool Gent (voorzitter);
- Dr. A.G. Reitsma CFM, hogeschooldocent Leiderschap en Human Resource Management, opleiding (International) Facility Management, Hanzehogeschool Groningen (panellid);
- F. van Riel, hoofd facilitair bedrijf van het Bronovo ziekenhuis, Den Haag (panellid);
- S. Markowski, student hbo-bachelor Bedrijfskunde MER, HZ University of Applied Sciences, Vlissingen (student-lid).

P. De Backer (voorzitter)

De heer De Backer studeerde pedagogiek aan de Universiteit Gent. Bij het begin van zijn loopbaan was hij actief als docent in diverse lerarenopleidingen. In deze context was hij ook coauteur van een reeks leerboeken technologische opvoeding. In de jaren 90 was hij medeoprichter van de enige bacheloropleiding FM in België aan de KaHo-Sint-Lieven (inmiddels ODISEE Hogeschool). Hij was ook medeoprichter van de beroepsvereniging IFMA.be. Meer dan 15 jaar was hij opleidingshoofd van de bacheloropleiding FM. Tot 2015 was hij verantwoordelijke voor de buitenlandse stages (NL, FR, CH, IT) van FM-studenten. Daarnaast is hij professeur invité aan de Haute Ecole de la Province de Liège) en verzorgt hij met enkele collega's de keuzemodule voor de SSPM (School for Social and Public Management) van UGent. Hij was betrokken bij meerdere visitaties van FM-opleidingen.

Dr. A.G. Reitsma CFM (panellid)

De heer Reitsma heeft 45 jaar werkervaring en is ruim 11 jaar hogeschooldocent Leiderschap en Human Resource Management vooral binnen de International Facility Management opleiding van de Hanzehogeschool Groningen. Hij is tevens ontwikkelaar, coach en trainer van de minor 4 Dimensionaal Leiderschap (per 2016 ook Engelstalig) en is mede-ontwikkelaar van de Master Leiderschap. Sinds 2003 is hij gepromoveerd arbeids- & organisatiepsycholoog, gespecialiseerd in Leiderschap, HRM, Kwaliteitsverbetering, Cultuur en Verandermanagement. Hij is Certified Facility Manager (CFM) sinds 2007 en lid van de beroepsverenigingen Facility Management Nederland (FMN), Euro FM Netwerk en IFMA. De heer Reitsma was vele jaren bestuurlijk actief en een life-long-learner.

F. van Riel (panellid)

De heer Van Riel heeft de Hogere Hotelschool Maastricht, afstudeerrichting instellingen afgerond. Hij is bijna veertig jaar werkzaam geweest in ziekenhuizen in Amsterdam, Utrecht en Den Haag. Zijn taken omvatten een breed pakket van facilitaire services inclusief inkoop, bouwprojecten en onderhoud van gebouwen. Tot 1 juni 2015 was hij hoofd facilitair bedrijf van de Stichting Bronovo Nebo. Nu is hij werkzaam als stafadviseur service & huisvesting van deze instelling en adviseert hij onder meer over vastgoedbeleid en huisvesting. De heer Van Riel heeft stagiaires uit het hbo begeleid, was voorzitter van de onderwijscommissie van de beroepsvereniging FMN en initiator van de landelijke beroepsprofielen.

S. Markowski (student-lid)

De heer Markowski is vierdejaars student aan de hbo-bacheloropleiding Bedrijfskunde MER van HZ University of Applied Sciences te Vlissingen. Hij is de klassenverantwoordelijke bij

deze opleiding. Daarnaast is hij ook reeds vanaf het begin van zijn studie lid van de opleidingscommissie. De heer Markowski zet zich in voor de kwaliteit van het onderwijs, mede omdat hij na zijn afstuderen met een opleiding tot docent wil beginnen. In zijn vrije tijd houdt hij zich bezig met het geven van bijlessen en examentrainingen en lezen en koken.

Alle panelleden hebben een onafhankelijkheids- en onpartijdigheidsverklaring ingevuld en ondertekend. Dat geldt ook voor de extern secretaris.

Het panel werd terzijde gestaan door drs. H.H.A. Ponds, beleidsmedewerker NVAO, als procescoördinator, terwijl drs. W.J.J.C. Vercouteren RC extern secretaris was.

## Bijlage 2: Programma locatiebezoek

Het panel heeft een bezoek gebracht aan het Ad-programma Facility Management van Zuyd Hogeschool op 13 november 2015. Het bezoek was in Heerlen en het programma luidde als volgt (namen van gesprekspartners van het panel zijn weergegeven zonder hun mogelijke titel).

08.45 uur – 09.00 uur	Ontvangst panel
09.00 uur – 09.30 uur	Overleg panel (besloten)
09.30 uur – 10.00 uur	Bestuur en opleidingsmanagement A. Smits (directeur Faculteit Hotel en Facility Management), R. Hamers (teamleider opleiding Facility Management), P. de Vree (kwaliteitscoördinator)
10.15 uur – 11.30 uur	Ontwikkelteam M. Bronneberg (coördinator Ad-programma Facility Management, blok Adviseren), H. Berens (docent, blok Plannen, coördinator ELO), D. Mevis (docent, lid toetscommissie, leerlijn Economie), S. van der Linden (docent, blok Explore Facility Management, blok Organiseren), Y. Verboeket (docent, blok Organiseren, blok Servicemanagement, opleidingscommissie), J. Nauts (docent, coördinator Managementvaardigheden), M. Meys (docent, coördinator Studieloopbaanbegeleiding)
11.45 uur – 12.30 uur	Docenten J. Creusen (docent, toetscommissie, blok Plannen), K. Pani (docent, blok Accommodatiemanagement, blok Servicemanagement), P. de Boer (docent, blok Adviseren, Onderzoekvaardigheden), R. Verboeket (docent, blok Accommodatiemanagement), S. Zanetti (docent, Studieloopbaanbegeleiding), P. Oosterhof (docent, blok Performancemanagement, Studieloopbaanbegeleiding)
12.30 uur – 13.15 uur	Lunch en overleg panel (besloten)
13.15 uur – 13.30 uur	Rondleiding
13.30 uur – 14.15 uur	Examencommissie en opleidingscommissie H. Steinen (voorzitter examencommissie), J. Dormans (lid examencommissie), H. Slangen (lid examencommissie), P. Peters (toetscommissie), R. Stam (docent, opleidingscommissie), J. America (student, opleidingscommissie), E. Timmermans (student, opleidingscommissie)
14.30 uur – 15.15 uur	Werkveld

P. Reijnders (directeur Kien Facility Management BV), P. Claes (general manager AAFM Facility Management Belgium), E. Creusen (facility manager NV Waterleiding Maatschappij Limburg), R. Hennes (manager RIF Facility Management BV)

15.15 uur – 16.15 uur Overleg panel (besloten)

16.15 uur – 16.30 uur Korte terugkoppeling van bevindingen door voorzitter van panel

## **Bijlage 3: Overzicht van bestudeerde documenten**

Documenten, voorafgaand aan locatiebezoek aan panel beschikbaar gesteld

- Informatiedossier Associate-degreeprogramma Facility Management
- Positionering en profilering Ad-programma Facility Management
- Schematisch programmaoverzicht
- Blauwdruk Associate degree Facility Management
- Didactisch concept Ad-programma
- Onderwijsvisie bachelor en Ad-programma
- Onderwijs- en Examenregeling Ad-programma Facility Management
- Businesscase Ad-programma Facility Management
- Overzicht contacten met werkveld
- Overzicht personeel
- Besluit macrodoelmatigheid
- Onderzoek werkveldbehoefte Associate degree
- Aanvullende informatie naar aanleiding van verzoek CDHO
- Blokboeken

Document, ontvangen door panel voorafgaand aan locatiebezoek

- Antwoorden van management Ad-programma op door panel vooraf gestelde vragen

Documenten, beschikbaar gesteld tijdens locatiebezoek

- Verslagen management team Facility Management
- Programma managementvaardigheden
- Onderzoekvaardigheden
- Blokboek introductieprogramma
- Studieloopbaanbegeleiding
- Literatuur
- Stagehandleiding
- Onderwijsvisie Zuyd Hogeschool
- Onderwijsvisie Facility Management
- Onderwijsconcept
- Didactisch concept
- Regeling studenten met functiebeperking
- Curricula vitae docenten
- Professionaliseringsbeleid medewerkers
- Handboek kwaliteitszorg Zuyd Hogeschool
- Handboek kwaliteitszorg Facility Management (concept)
- Notulen werkveldcommissie
- Toetskompas Zuyd Hogeschool
- Toetsnota Facility Management
- Handboek examencommissies Zuyd Hogeschool
- Jaarverslag examencommissie Facility Management
- Toetsen met toetsmatrijs, antwoordmodel (bachelor Facility Management)
- Gespreksprotocol gesprek einde blok

## **Bijlage 4: Lijst van afkortingen**

Ad	Associate-degree
Ba	bachelor
EC	European Credits (studiepunten)
hbo	hoger beroepsonderwijs
Ma	master
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
Wo	wetenschappelijk onderwijs

Het adviesrapport is tot stand gekomen in opdracht van de NVAO met het oog op de uitgebreide toetsing van het nieuwe Associate-degreeprogramma Facility Management van Zuyd Hogeschool.

Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO)  
Parkstraat 28  
Postbus 85498 | 2508 CD DEN HAAG  
T 31 70 312 23 00  
E [info@nvao.net](mailto:info@nvao.net)  
W [www.nvao.net](http://www.nvao.net)

Aanvraagnummer 004132