

Netherlands Quality Agency



Zuyd Hogeschool

Associate degree Facility Management

Beperkte opleidingsbeoordeling

Samenvatting

In oktober 2018 is de bestaande Associate degree (Ad) opleiding Facility Management van Zuyd Hogeschool bezocht door een visitatiepanel van NQA. Deze tweejarige voltijdopleiding wordt in Heerlen aangeboden. Het panel beoordeelt de opleiding als **goed**.

Standaard 1: Beoogde leerresultaten

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

De opleiding wil facilitaire professionals opleiden die kunnen leidinggeven op operationeel niveau. Functies die binnen dit profiel passen zijn bijvoorbeeld service desk medewerker, facilitair (project)coördinator of teamleider. De opleiding hanteert hiertoe de competenties uit het landelijke profiel voor opleidingen Facility Management en heeft dit profiel goed geconcretiseerd voor de eigen Ad-opleiding. Het opleidingsprofiel is waardevol voor het werkveld en de opleiding werkt actief aan het actueel houden van het opleidingsprofiel. De opleiding heeft een relevante visie op internationalisering geformuleerd.

Standaard 2: Onderwijsleeromgeving

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

De onderwijsleeromgeving steekt op overtuigende wijze uit boven de gemiddelde basiskwaliteit.

De opleiding is kleinschalig en er is een betrokken en toegankelijk docententeam dat nauw samenwerkt met het werkveld. Het docententeam is deskundig en draagt het opleidingsprogramma met trots uit naar de studenten en het werkveld. De didactische aanpak is sterk. Het programma is logisch opgebouwd wat betreft zelfstandigheid, integraliteit en complexiteit. Studenten werken op een actieve wijze aan beroepsvaardigheden. Dat vindt vooral plaats in de projectopdrachten, die aan een authentieke beroepstaak zijn gekoppeld. In elk blok staat er een dergelijke taak met projectopdracht centraal. Binnen de projecten werken studenten in kleine groepen samen voor werkelijke opdrachtgevers en worden zij op persoonlijke en goede manier begeleid door docenten. Lesdagen zijn op een vaste manier gestructureerd en studenten werken in principe elke onderwijsdag op school aan hun opdrachten en taken. Deze opzet zorgt voor actieve studenten die sterk zijn in samenwerken en taken voortvarend oppakken. In het doorlopende onderdeel Managementvaardigheden besteedt de opleiding op verdiepende wijze aandacht aan de attitude en leiderschapsvaardigheden van studenten. De opleiding sluit goed aan op het niveau en de wensen van instromende studenten en er is ruimte voor eigen accenten in het programma. De opleiding besteedt aandacht aan internationale en interculturele oriëntatie in de projectopdrachten en door het ontwikkelen van Engelse taalvaardigheden.

Onderzoeksvaardigheden worden op passende wijze aangeboden. De onderwijsleeromgeving wordt goed geborgd door de opleidingscoördinator, de werkveldcommissie en de opleidingscommissie. De opleidingscoördinator werkt daarbij nauw samen met het team en het werkveld.

Standaard 3: Toetsing

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

De opleiding heeft een geschikt toetsstelsel dat goed aansluit op het onderwijs. De toetsen zijn per blok ongeveer gelijk qua opzet, ze zijn gevarieerd en op Ad-niveau. De toetsing is vormgegeven rond het centrale project, waarbij het project zelf en de voorwaardelijke kennis en vaardigheden apart worden getoetst. Bij groepstoetsing in de projecten wordt de individuele bijdrage van elke student op goede wijze geborgd door peerfeedback en een individueel assessment 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 van de toetscommissie opvalt. Er is voldoende aandacht voor de professionalisering van interne examinatoren en voor externe (beoordelings)rollen kan dit nog verbeterd worden. 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 standaard 4 het oordeel **goed**.

Het afstuderen bestaat uit een afstudeerstage (28 EC) en een examengesprek waarin gereflecteerd wordt op alle eindkwalificaties (2 EC). Dit is een geschikte wijze om de Ad-opleiding af te sluiten. De bestudeerde eindwerken tonen aan dat studenten de eindkwalificaties overtuigend op Ad-niveau behalen. De eindwerken zijn relevant voor het werkveld en vakgebied, en zijn gestructureerd uitgevoerd. Afgestudeerde studenten laten een geschikt gebruik van modellen zien en maken goede analyses. Vertegenwoordigers uit het werkveld waarderen studenten en afgestudeerden vanwege hun functioneren op operationeel niveau, praktische aanpak en actieve werkhouding. Afgestudeerden vinden gemakkelijk werk en een groot deel stroomt door in de bacheloropleiding Facility Management.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	7
Schets van de opleiding	9
Standaard 1 Beoogde leerresultaten	11
Standaard 2 Onderwijsleeromgeving	13
Standaard 3 Toetsing	18
Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten	21
Eindoordeel over de opleiding	23
Oordelen op de standaarden	23
Aanbevelingen	25
Bijlagen	27
Bijlage 1 Bezoekprogramma	28
Bijlage 2 Bestudeerde documenten	31

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande Associate degree (AD) 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 zelfevaluatie rapport (ZER) met bijlagen voor de Ad-opleiding 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 it.

Mevrouw drs. M. Schoots

Schets van de opleiding

De tweejarige Ad-opleiding Facility Management van Zuyd Hogeschool is één van drie Ad-opleidingen Facility Management in Nederland. Deze voltijdopleiding beslaat 120 EC en heeft ten tijde van de visitatie ongeveer 60 studenten en 15 afgestudeerden. In 2016 is deze opleiding geaccrediteerd door de NVAO op basis van een uitgebreide *Toets Nieuwe Opleiding voor nieuwe Ad-programma's*. De opleiding voldeed toen aan alle zeven standaarden.

Zuyd Hogeschool heeft ook een bacheloropleiding Facility Management, die op dezelfde dag is gevisiteerd als de Ad-opleiding. 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 het oordeel **goed**. Het panel ziet een opleiding met een waardevol profiel. De opleiding sluit aan bij de landelijk geformuleerde en gevalideerde competenties voor opleidingen Facility Management en heeft deze competenties op eigen wijze concreet uitgewerkt voor het Ad-niveau. Ad-opleidingen zijn bezig om hun plek te verwerven binnen de opleidingsmarkt en zowel het werkveld als het panel zien dat de Ad-opleiding van Zuyd Hogeschool daarbij een profiel heeft gekozen dat door studenten en het werkveld zeer wordt gewaardeerd. De opleiding kan als voorbeeld dienen voor andere Nederlandse hogescholen die een voltijd Ad-opleiding Facility Management willen starten. De opleiding heeft een passende visie op internationalisering geformuleerd.

Onderbouwing

Beroepsbeeld

De Ad-opleiding wil aankomende professionals opleiden die een toegevoegde waarde leveren aan mensen door hen passend te faciliteren met huisvesting, technische infrastructuur en integrale dienstverlening. Hierbij worden studenten opgeleid tot praktisch ingestelde, hands-on medewerkers die leiding kunnen geven aan facilitair medewerkers op operationeel niveau. Afgestudeerden kunnen functies zoals service desk medewerker, facilitair (project)coördinator of teamleider vervullen, met doorstroommogelijkheden naar de rol van facilitair manager.

Beoogde leerresultaten

De opleiding hanteert de negen competenties uit het *Landelijk Facility Management Competentieprofiel* (2012) van het Landelijk Overleg Opleidingen Facilitaire Dienstverlening (LOOFD) als beoogde leerresultaten. Dit profiel is tot stand gekomen in samenwerking met het werkveld en gevalideerd door vertegenwoordigers uit het werkveld, het onderwijs, het onderzoek en de beroepsverenigingen. De competenties zijn: (1) Creëren van toegevoegde waarde voor mens en organisatie, op het gebied van huisvesting en diensten, (2) Ontwikkelen van een visie op veranderingen en trends in de externe omgeving en ontwikkelen van relaties, netwerken en ketens, (3) Analyseren van beleidsvraagstukken, vertalen in beleidsdoelstellingen en alternatieven en voorbereiden van besluitvorming, (4) Toepassen van HRM in het licht van de strategie van de organisatie, (5) Inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfs- en organisatieprocessen, (6) Analyseren van de financiële en juridische aspecten, interne processen en de bedrijfs- of organisatieomgeving om samenhang en wisselwerking te versterken, (7) Ontwikkelen, implementeren en evalueren van een veranderingsproces, (8) Sociale en communicatieve competentie en (9) Zelfsturende competentie.

De opleiding heeft de competenties op heldere wijze geconcretiseerd voor het Ad-niveau en voor deze specifieke opleiding van Zuyd Hogeschool in het document *Positionering en profilering Associate degree programma Facility Management* (2015). Het panel is positief over deze eigen uitwerking van de landelijke competenties omdat deze concreet is en een duidelijk eigen profiel

laat zien. De beschrijving is onder andere gemaakt in termen van context, beheersingsniveaus, niveau van de werkzaamheden, complexiteit, zelfstandigheid en taken van de beginnende beroepsbeoefenaar. Hierbij hanteert de opleiding het internationale NLQF-niveau 5 en sluiten de competenties aan op de Dublin Descriptoren Short Cycle.

Profilering

Ad-opleidingen verwerven momenteel een plaats binnen de opleidingsmarkt en het werkveld, en pas sinds enkele jaren worden er Ad-programma's op het gebied van Facility Management aangeboden. Zuyd Hogeschool biedt als enige in Nederland een klassikaal voltijds programma aan. Daardoor heeft de opleiding in beginsel al een vrij uniek profiel. De opleiding van Zuyd Hogeschool slaagt er daarbij in om een duidelijk en zinvol profiel neer te zetten dat als voorbeeld kan gaan dienen voor andere Nederlandse hogescholen die een voltijd Ad-opleiding Facility Management willen starten. Zowel de eindkwalificaties als de beroepen en rollen waarvoor de opleiding opleidt zijn naar mening van het panel waardevol. Het panel heeft gesproken met vertegenwoordigers uit het werkveld die zonder uitzondering aangeven dat er veel behoefte is aan afgestudeerden met dit profiel. Ook studenten en afgestudeerden geven aan dat zij merken dat het werkveld behoefte heeft aan werknemers met dit profiel.

De opleiding monitort het huidige profiel nauwkeurig en overweegt hoe zij haar profilering in de toekomst onderscheidend kan houden. Daartoe wil de opleiding de komende jaren actief blijven deelnemen aan het landelijke 'Platform associate degree' om de zelfstandige positie van AdD-opleidingen in Nederland te versterken. Het LOOFD heeft in 2017 een nieuw opleidingsprofiel opgesteld en de opleiding overweegt momenteel ook of zij willen aansluiten bij het nieuwe profiel of een landelijk Ad-profiel willen ontwikkelen met andere Ad-opleidingen Facility Management.

Internationale oriëntatie

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 internationale oriëntatie relevant en passend voor deze opleiding.

Standaard 2 Onderwijsleeromgeving

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

Conclusie

De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **goed**. Het panel ziet een logisch opgebouwd programma dat op overtuigende wijze boven de gemiddelde basiskwaliteit uitsteekt. Er wordt geleerd door projectopdrachten voor werkelijke opdrachtgevers uit te voeren waarbij studenten nauw met elkaar samenwerken en veel op school aanwezig zijn. Met het onderdeel Managementvaardigheden wordt er een verdiepingsslag gemaakt op de praktische vaardigheden van studenten en komen attitude en leiderschapsvaardigheden ruim aan bod. De begeleiding is goed en persoonlijk en de opleiding heeft een kleinschalige sfeer. Het docententeam is deskundig en betrokken en draagt het opleidingsprogramma met trots uit naar studenten en het werkveld. Verder is er in het programma aandacht voor internationale en interculturele oriëntatie en onderzoeksvaardigheden worden op passende wijze aangeboden. De onderwijsleeromgeving wordt op goede wijze geborgd, waarbij de opleidingscoördinator nauw samenwerkt met het docententeam en het werkveld.

Onderbouwing

Programma en inhoud

Het panel ziet een sterk en logisch opgebouwd programma dat past bij het Ad-niveau. Zowel kennis, beroepsvaardigheden als beroepshouding komen op goede wijze aan bod. Het programma bestaat uit zes onderwijsblokken van 15 EC en een afstudeertraject van 30 EC. Elk onderwijsblok is vormgegeven rondom één centrale projectopdracht, waarbij steeds een aantal ondersteunende vakken volgens doorlopende leerlijnen worden aangeboden. In de *Blauwdruk Associate degree Facility Management (2017)* heeft de opleiding duidelijk aangegeven welke context, authentieke taak, blokdoelen en onderliggende kennis er centraal staan in elk blok. Voor studenten zijn de blokdoelen opgenomen in blokboeken.

Associate degree Facility Management			
Leerjaar 1			
Blok 1	Blok 2	Blok 3	Blok 4
Introductie	Plannen van dienstverlening in de catering	Organiseren van processen rond veiligheid en in de beveiliging	Evalueren van dienstverlening in de schoonmaak
Adviseren over ruimtegebruik in gebouwen			

Leerjaar 2		
Service management	Accommodatie management	Afstudeerstage

Het eerste studiejaar volgen studenten de blokken Adviseren over ruimtegebruik in gebouwen, Plannen van dienstverlening in de catering, Organiseren van processen rond veiligheid en in de beveiliging en Evalueren van dienstverlening in de schoonmaak. Binnen de blokken zijn er drie doorlopende, ondersteunende vakken: Managementvaardigheden, Communicatie en Engels. In het tweede studiejaar komen Service management en Accommodatiemanagement aan bod en volgen de studenten de afstudeerstage. Studenten hebben keuzemogelijkheden in blok 3 waar ze zelf een opdrachtgever zoeken voor het project en bij de keuze voor de afstudeerstage. Studenten geven bij het panel aan dat ze het zelf zoeken en kiezen van een opdrachtgever interessant vinden.

De tweedejaarsblokken bevatten meerdere management- en facilitaire thema's die studenten integraler moeten toepassen dan in het eerste studiejaar. Ook dienen studenten de projectopdrachten in de loop van de opleiding steeds zelfstandiger op te pakken. Hierdoor bouwt het niveau van de opleiding logisch op wat betreft zelfstandigheid, integraliteit en complexiteit.

Beroepsvaardigheden

Studenten leren aan de hand van authentieke beroepstaken, waarbij in elk blok een beroepstaak met een bijbehorende projectopdracht centraal staat. De projectopdrachten zijn vormgegeven volgens de principes van het probleem gestuurd onderwijs (PGO). Hierbij heeft de opleiding het 4CID-model¹ gebruikt als methode om taken en opdrachten uit de beroepspraktijk te vertalen naar onderwijs. De beroepstaken zijn in nauwe samenwerking met het werkveld opgesteld en worden uitgevoerd in groepen van vijf à zes studenten. De projectopdrachten worden uitgevoerd voor een externe opdrachtgever. Het panel is positief over deze opzet van het onderwijs waarbij actief wordt gewerkt aan werkelijke beroepstaken voor werkelijke opdrachtgevers. Ook studenten zijn positief over deze onderwijsopzet omdat het ze voorbereidt op het 'echte' werk in de praktijk. Beroepsvaardigheden worden verder uitgebreid geoefend tijdens de afstudeerstage (zie standaard 4).

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 zijn de tweedaagse Ardennentrainingen. In de Ardennentrainingen werken studenten aan persoonlijke leerdoelen terwijl ze met hun groep in de natuur verblijven. Studenten zijn positief over de trainingen en geven aan dat ze leren om als manager in diverse omstandigheden te functioneren. De Ardennentraining in het eerste studiejaar staat in het teken van samenwerking en leiderschap en de training in het tweede studiejaar gaat over improvisatie, flexibiliteit en het creatief oplossen van problemen.

Internationalisering

De opleiding besteedt in lijn met de visie op internationalisering (zie standaard 1) aandacht aan internationale en interculturele oriëntatie. Het panel vindt deze oriëntatie passend voor een Ad-opleiding Facility Management. Een voorbeeld is het blok Evalueren van de kwaliteit van dienstverlening in de schoonmaak, waarin studenten rekening dienen te houden met 'cultural diversity' in de schoonmaakbranche. Een ander voorbeeld is het blok Service management

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

waarin studenten gewezen worden op het omgaan met culturele verschillen bij het leidinggeven aan of aansturen van mensen. Ook krijgen studenten in elk blok les in de Engelse taal. Het is mogelijk om de afstudeerstage in het buitenland te volgen en tot nu toe hebben de Ad-studenten nog geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

Onderzoek

Onderzoeksvaardigheden die aan bod komen zijn bijvoorbeeld interview- en gesprekstechnieken, observeren en gefaseerde aanpakken in het blok Adviseren over ruimtegebruik in gebouwen. Een ander voorbeeld is het toepassen van methoden en technieken van onderzoek in het blok Evalueren van de kwaliteit van dienstverlening in de schoonmaak. Ook tijdens de stage zetten studenten onderzoeksvaardigheden in bij het uitvoeren van de stageopdracht. De opleiding wil studenten vooral aanleren om oorzaak-gevolg analyses te maken, beschrijvende statistiek toe te passen en kritisch te denken. Het panel vindt dat de wijze waarop de opleiding onderzoek aanbiedt aan studenten, goed past bij een Ad-opleiding. Uit de gesprekken met studenten en docenten blijkt dat studenten voldoende onderzoeksvaardigheden leren om ook goed door te kunnen stromen naar de bacheloropleiding Facility Management.

Onderwijsconcept en begeleiding

De didactische aanpak binnen de blokken is gericht op samenwerken in kleine groepen, van elkaar leren en aandacht voor het individu en de groep. Tutoren, docenten en studieloopbegeleiders bieden hierbij uitgebreide en goede persoonlijke en groepsbegeleiding. Hierbij kiest de opleiding voor een duidelijk gestructureerd programma, waarbij studenten gehele dagen op school aan hun onderwijstaken werken. De onderwijsdagen zijn ingedeeld zoals een werkdag van een facilitair manager er in de praktijk uitziet: met een startmoment, zelfstandig en in groepen werken (aan de hand van lessen en opdrachten), en een evaluatiemoment aan het einde van de dag. Studenten zijn positief over deze gestructureerde aanpak en het didactisch concept. Het panel ziet dat dit bijdraagt aan de vorming van actieve en samenwerkingsgerichte studenten die goed aansluiten bij de behoeften in het werkveld. Vertegenwoordigers uit het werkveld geven bij het panel aan dat studenten elkaar door de groepsvorming op een hoger niveau tillen. De opleiding biedt diverse werkvormen aan zoals (werk)colleges, literatuurbesprekingen, vaardigheidstrainingen en projectbijeenkomsten. Ook organiseert de opleiding regelmatig gastcolleges, workshops, expertmeetings en excursies.

Studenten hebben een studieloopbaanbegeleider die zich richt op studiebegeleiding, loopbaanbegeleiding en beroepsbegeleiding. De studieloopbaanbegeleider neemt het initiatief voor de begeleiding en bewaakt de studievoortgang, stimuleert de eigen verantwoordelijkheid, biedt persoonlijke aandacht, helpt bij het formuleren van persoonlijke leerdoelen en ondersteunt bij het nadenken over beroepskeuze, talenten en werkstijl. Studieloopbaanbegeleiding bestaat uit individueel contact met studenten in persoonlijke gesprekken en via telefoon en e-mail. Bij problemen die de studieloopbaanbegeleider niet (alleen) met de student kan oplossen, kan de studieloopbaanbegeleider doorverwijzen naar de studentendecaan. Het panel is enthousiast over de persoonlijke aanpak van de studieloopbaanbegeleiding, waarbij begeleiders het niveau en de motivatie van de studenten actief bewaken.

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 zijn enthousiast over de open leercentra. Informatie over onderwijs en toetsing wordt aan studenten gecommuniceerd via het online platform Moodle.

Vooropleiding en instroom

De opleiding hanteert de wettelijke instroomeisen van een mbo-niveau 4, havo- of vwo-vooropleiding en specifieke profieisen. Ongeveer 75 procent van de instroom heeft een mbo-vooropleiding en de rest van de instroom bestaat voornamelijk uit studenten met een havo-vooropleiding. De opleiding richt zich op studenten die er bewust voor kiezen om twee jaar te studeren en studenten die nog twijfelen of ze het bachelorniveau aankunnen. Met de gestructureerde aanpak van het onderwijs sluit de opleiding naar mening van het panel goed aan op de wensen en vermogens van instromende studenten. Studenten geven aan dat ze voor aanvang goed geïnformeerd worden over de opzet en inhoud van de opleiding. De opleiding start met een introductieprogramma waarin studenten kennis maken met elkaar en de opleiding leren kennen. In het eerste studiejaar hanteert de opleiding een bindend studieadvies bij 50 EC.

Kwaliteit van het personeel

Het panel ziet een deskundig en betrokken docententeam dat het Ad-programma met trots uitdraagt richting studenten en het werkveld. Ook geven docenten aan dat de samenwerking onderling prettig verloopt vanwege het kleine, betrokken team. Studenten beschrijven een persoonlijke en laagdrempelige sfeer tussen studenten en docenten. Het team beslaat gezamenlijk ruim 12 fte en 16 docenten. 81 Procent van de docenten heeft een mastergraad. Een deel van de docenten geeft tevens les in de bacheloropleiding Facility Management. 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 onderwijsleeromgeving wordt op goede wijze geborgd en aangestuurd door de coördinator van de Ad-opleiding. Het panel heeft gezien dat de coördinator nauw samenwerkt met het werkveld, zowel bij de opstart van de opleiding als bij de continue verbetering van de opleiding. Een advies van het panel richting de toekomst is om de (management-)verantwoordelijkheden over de onderwijsleeromgeving meer te gaan spreiden, om kwetsbaarheid te voorkomen. De opleiding erkent dit en spreidt momenteel de verantwoordelijkheden al breder. Verder onderhoudt de opleiding een relatie met het werkveld via onder andere de werkveldcommissie, die tevens voor de bacheloropleiding Facility Management functioneert. De commissie bestaat uit een relevante vertegenwoordiging van het werkveld en een deel van de leden heeft tevens een rol als assessor bij het examengesprek (zie standaard 4 voor meer informatie over het examengesprek) of als stagebegeleider. De actualiteit en authenticiteit van de beroepstaken die de opleiding aanbiedt worden periodiek besproken met de werkveldcommissie. Verder geeft de werkveldcommissie gevraagd en ongevraagd advies aan het management en geeft de commissie bij het panel aan dat zij zich hierbij goed gehoord voelt door de opleiding.

De opleidingscommissie functioneert ook voor de bacheloropleiding Facility Management en 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.

Standaard 3 Toetsing

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Conclusie

De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**. Het panel is positief over de aansluiting van de toetsen op het onderwijs en de vaste opzet van de toetsing voor elk blok. Toetsing en beoordeling zijn inzichtelijk, studenten ontvangen veel feedback van goede kwaliteit 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. 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 beoordelingsrol van de begeleidingsrol te gaan scheiden.

Onderbouwing

Toetsbeleid en toetssysteem

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

Toetsvormen

De opleiding heeft de summatieve toetsvormen inzichtelijk gemaakt voor studenten in de *OER*. Het panel ziet gevarieerde toetsen op Ad-niveau die het leerproces van de studenten ondersteunen. Elk blok bestaat uit diverse toetsen die gekoppeld zijn aan de projectopdracht. De drie vaste toetsvormen zijn de schriftelijke kennistoets (individueel), het projectverslag (groep) en het assessment (individueel). Daarnaast zijn er diverse andere toetsen zoals logboeken, gesprekken en peerassessments. Elke toets kan in de week na afname al herkanst worden en studenten ervaren dit als positief.

De opleiding kiest 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. Tot slot wordt elke student na afloop van elk project in een assessment 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 dit zorgt voor de borging van de individuele bijdrage en het panel is positief over deze aanpak bij de groepstoetsing.

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 gebruikt worden 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 adviseert de opleiding om de beoordelingsformulieren op andere 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.

Formatieve toetsing en feedback

Bij wijze van formatieve toetsing leggen studenten lastige casussen binnen de projecten aan elkaar voor en geven zij in een nabespreking aan in hoeverre zij de lesstof beheersen. Ook organiseert de opleiding zogenaamde Kahoot-quizen, waarbij studenten zelf toetsvragen opstellen en er een winnaar wordt uitgeroepen na afloop van de quiz. Studenten geven aan dat docenten goed benaderbaar zijn voor feedback en dat de kwaliteit van de feedback goed is. 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 toetssysteem 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 examengesprekken en dit leidt tot adviezen aan de betreffende examinatoren en het management. Zo heeft de toetscommissie bijvoorbeeld een belangrijke rol

gespeeld bij het recent opnieuw vormgegeven van het 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 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. Twee docenten hebben een Basiskwalificatie Examinering (BKE) en drie docenten hebben 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 en rollen formeel te borgen adviseert het panel de opleiding om bedrijfsmentoren en beoordelaars van het 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 het oordeel **goed**. Het panel concludeert dat afgestudeerden het Ad-niveau op overtuigende wijze behalen. De eindwerken zijn van een goede kwaliteit, relevant voor het vakgebied en van het gewenste niveau. Het werkveld is positief over het niveau dat studenten en afgestudeerden laten zien in de eindstage en bij de examengesprekken. Afgestudeerden vinden gemakkelijk werk en een belangrijk deel stroomt door in de bacheloropleiding Facility Management.

Onderbouwing

Afstudeerfase

Studenten sluiten het Ad-programma af met een afsluitende stage en een examengesprek. Het panel vindt deze afsluiting van de opleiding geschikt voor een Ad-opleiding.

De stage (28 EC) bestaat uit het meewerken in een organisatie en het uitvoeren van een stageopdracht. In de stage wordt een deel van de eindkwalificaties behaald, afhankelijk van de stageopdracht. Overige eindkwalificaties worden getoetst met het portfolio (zie onder). Het Bureau externe betrekkingen verzamelt geschikte stageopdrachten en onderhoudt contacten met het werkveld. Studenten kunnen ook zelf een stage zoeken. Studenten worden in meerdere colleges voorgelicht over de stage en de studieloopbaanbegeleider helpt de student bij het kiezen van een geschikte stageorganisatie en -opdracht. De stageopdrachten dienen te worden goedgekeurd door de coördinator van de Ad-opleiding en bevatten een onderzoekscomponent. Voorbeelden van stageopdrachten zijn het opstellen van een plan van aanpak voor een verhuizing of het maken van een herinrichtingsontwerp voor een gebouw. Tijdens de stage organiseert de opleiding een verplichte groepsgewijze terugkomdag voor studenten, waarop ondersteunende colleges worden gegeven over onder andere onderzoeksvaardigheden en praktische vormgeving van de stage. Studenten worden bij de stage begeleid door een stagedocent. Daarnaast wordt de student begeleid door een bedrijfsmentor, die een advies voor de beoordeling geeft bij de tussentijdse beoordeling en de eindbeoordeling. De stagedocent is examinerator en geeft de definitieve beoordeling.

Alle competenties worden ter afsluiting van de opleiding op eindniveau getoetst in het examengesprek, op basis van een portfolio en de stageresultaten. In het portfolio (2 EC) toont de student aan alle eindkwalificaties behaald te hebben op basis van een schriftelijke reflectie per blok. In het afsluitende examengesprek worden studenten beoordeeld door een interne onafhankelijke examinerator en een externe assessor.

Gerealiseerd niveau

Er zijn ten tijde van de visitatie vijftien studenten afgestudeerd aan deze opleiding. Omdat de visitatie gezamenlijk met de visitatie van de bacheloropleiding heeft plaatsgevonden, heeft het panel vier afstudeerdossiers bestudeerd voorafgaand aan het visitatiebezoek. De afstudeerdossiers bestaan uit een stageverslag met beoordelingsformulieren.

De eindwerken waren voor het panel van een overtuigend Ad-niveau en tonen aan dat afgestudeerden de eindkwalificaties op een goed niveau realiseren. De gekozen projecten zijn relevant voor het werkveld en het vakgebied. Verder zijn de opdrachten gestructureerd opgepakt, worden er geschikte modellen gebruikt en worden er goede analyses gemaakt door de studenten.

Functioneren afgestudeerden

De vertegenwoordigers van het werkveld waarmee het panel heeft gesproken zijn enthousiast over het niveau en het profiel van studenten en de eerste afgestudeerden. Studenten leveren tijdens de stage een waardevolle bijdrage aan de organisatie door zich actief en praktisch op te stellen. Ze hebben een sterke werkmentaliteit, zijn gericht op samenwerking en hebben goede kennis en vaardigheden om facilitaire startfuncties te vervullen.

De opleiding ziet het daarnaast als haar taak om studenten voor te bereiden op het doorstuderen in de bacheloropleiding Facility Management van Zuyd Hogeschool. Van het eerste cohort van 31 studenten hebben 15 studenten zich aangemeld voor de bacheloropleiding. Het panel vindt het positief dat de helft van de eerste lichting afgestudeerden doorstroomt naar de bachelor en dat de Ad-opleiding goed is ingericht op deze aansluiting.

Eindoordeel over de opleiding

Oordelen op de standaarden

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

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

Standaard 1, 2 en 4 van het beoordelingskader zijn met een goed beoordeeld. Het panel waardeert onder andere het waardevolle eigen profiel, het sterke opleidingsprogramma, de gestructureerde didactische aanpak, de persoonlijke begeleiding en het gerealiseerde eindniveau. Standaard 3 is omwille van verbetermogelijkheden wat betreft de beoordelingsprocessen met een voldoende beoordeeld. De oordelen zijn gewogen volgens de beslisregels van de NVAO.

Het visitatiepanel beoordeelt op basis hiervan de kwaliteit van de bestaande Associate degree opleiding Facility Management van Zuyd Hogeschool als **goed**.

Aanbevelingen

Het panel geeft de opleiding de volgende aanbevelingen mee:

Standaard 1

- Het panel moedigt de opleiding aan om inderdaad een landelijk Ad-profiel Facility Management te gaan ontwikkelen, omdat het sterke profiel van de opleiding dan ook landelijk benut kan worden en daarmee de positie van de Ad'er facility management in het werkveld verder versterkt kan worden.

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 en externe beoordelaars te gaan scholen voor hun rol als begeleider en (adviserend) beoordelaar.

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 en alumni bachelor	<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 Facilities 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 bachelor	<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 AD FM

Positionering en profilering AD Facility Management (2015)

OER AD Facility Management

Toelichting Associate degree examen

AD examengesprek en beoordeling 2017-2018

Stagehandleiding AD FM studenteneditie 2017-2018

Facility Management landelijk competentieprofiel (2012)

Blauwdruk Associate degree Facility Management 2017-2018

AD Lijst met afgestudeerden

Selectie van blokboeken

Selectie van toetsen

Jaarverslag examencommissie 2016-2017

Diverse notulen opleidingscommissie

Toetskompas Zuyd Hogeschool (2015)

Toetsnota Associate degree (2017)

Internationalisering FM 2018-2022

Internationalisering als kwaliteitsaspect Hotel- en Facility Management (2014)