

Adviesrapport Accreditatie

**hbo-bacheloropleiding
Facility Management**
(voltijd/deeltijd)

en

**Associate Degree
Facility Management**
(deeltijd)

Haagse Hogeschool

Adviesrapport Accreditatie

hbo-bacheloropleiding Facility Management voltijd/deeltijd (croho 34500) en Associate Degree Facility Management deeltijd (croho 80004) Haagse Hogeschool

Hobéon® Certificering BV

Datum:

26 januari 2011

Auditteam:

drs. W.G. van Raaijen, voorzitter

prof. drs. L.H.M. Laanen, vakdeskundige

J.J.A. Schmitz, werkvelddeskundige

L.C.E. Scheerman, student

drs. B Verstegen, secretaris

INHOUDSOPGAVE

DEEL 1	1
1. MANAGEMENT SAMENVATTING	1
1.1. INTEGRAAL ADVIES	1
1.2. SAMENVATTENDE BEOORDELING	2
2. INLEIDING	5
3. KARAKTERISTIEK VAN DE OPLEIDING	7
4. VORIGE ACCREDITATIE	9
DEEL 2	11
5. ONDERWERPEN EN FACETTEN NVAO-ACCREDITATIEKADER	11
1. Doelstellingen opleiding	11
Facet 1.1. Domeinspecifieke eisen	11
Facet 1.2. Niveau: Bachelor	13
Facet 1.3. Oriëntatie HBO	14
2. Programma	15
Facet 2.1. Eisen HBO	15
Facet 2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma	17
Facet 2.3. Samenhang programma	19
Facet 2.4. Studielast	21
Facet 2.5. Instroom	23
Facet 2.6. Duur	25
Facet 2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud	26
Facet 2.8. Beoordeling en toetsing	28
3. Inzet van personeel	30
Facet 3.1. Eisen HBO	30
Facet 3.2. Kwantiteit personeel	32
Facet 3.3. Kwaliteit personeel	34
4. Voorzieningen	36
Facet 4.1. Materiële voorzieningen	36
Facet 4.2. Studiebegeleiding	37
5. Interne kwaliteitszorg	39
Facet 5.1. Evaluatie resultaten	39
Facet 5.2. Maatregelen tot verbetering	40
Facet 5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld	42
6. Resultaten	44
Facet 6.1. Gerealiseerd niveau	44
Facet 6.2. Onderwijsrendement	46
6. OORDEELSCHEMA	47
7. BIJLAGEN	51
BIJLAGE I Programma en gesprekspartners	53
BIJLAGE II Kwantitatieve gegevens van de opleiding	57
BIJLAGE III Curricula Vitae en onafhankelijkheidsverklaringen auditoren	59
BIJLAGE IV Werkwijze, beoordelingsprocedure en beslisregels Hobéon	67
BIJLAGE V Bestudeerde documenten	71

DEEL 1

1. MANAGEMENT SAMENVATTING

1.1. Integraal advies

Hobéon Certificering adviseert de NVAO de hbo-bachelor Facility Management en de Ad opleiding Facility Management, verzorgd door Haagse Hogeschool, Croho nummer 34500 (bachelor FM) en 80004 (Ad) in al haar varianten en locaties te accrediteren.

Dit advies wordt in onderhavig rapport gefundeerd.

Algemene gegevens

Naam van de instelling: Haagse Hogeschool

Naam van de opleiding: bachelor Facility Management en Ad Facility Management

Varianten van de opleiding: bachelor: voltijd, deeltijd; Ad: deeltijd

Locatie van de opleidingen: Den Haag

Naam VBI: Hobéon Certificering b.v.

Datum visitatie: 1 en 2 juli 2010

Datum adviesrapport: 26 januari 2011

Beoordelingskader

Het bij het onderzoek gehanteerde beoordelingskader is het 'Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs Nederland' (14 februari 2003) en het 'Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs (hbo-bachelor) : uitwerking voor Associate degree-programma's' (van 11 februari 2008).

Samenstelling auditteam

Het auditteam bestond uit de volgende personen:

Drs. W.G. van Raaijen, voorzitter, is partner en directielid van Hobéon. De heer Van Raaijen treedt sinds 2004 veelvuldig op als lead-auditor van auditpanels in het kader van accreditaties in het hoger onderwijs. Daardoor heeft hij een grote en integrale kennis van organisatie, kwaliteitszorg en 'hbo-niveau' in die hogeschoolwereld ontwikkeld.

Van Raaijen, van oorsprong Neerlandicus, was jarenlang aan het middelbaar onderwijs verbonden als rector.

Prof. drs. L.H.M. Laanen, vakdeskundige, is oprichter en directeur van IFMEC, Internationaal Facility Management Expertise Centre, een organisatieadviesbureau en opleidingscentrum dat sinds 1986 gespecialiseerd is in Facility Management.

J.J.A. Schmitz, werkveldeskundige, is Hospitality Officer bij het UMC St. Radboud.

De Hospitality Officer treedt op als adviseur van de Raad van Bestuur ten behoeve van gastheerschap, klantgerichtheid en een eenduidige uitstraling van de huisstijl. Daarvoor was hij directeur facilitair bedrijf (650 medewerkers) van het UMC St. Radboud.

L.C.E. Scheerman, student. Mevrouw Scheerman is vierdejaars student aan de opleiding Facility Management van de Hogeschool Utrecht.

Drs. B. Verstegen, secretaris, heeft een onderwijsachtergrond, maakte een aantal jaren deel uit van het management van een hogeschool. In die hoedanigheid was hij verantwoordelijk voor ontwikkeling, accreditatie en uitvoering van verschillende opleidingen. Daarnaast was hij lead auditor bij een tiental interne audits.

1.2. Samenvattende beoordeling

Hobéon Certificering baseert het advies tot accreditatie van de opleiding Facility Management op de volgende overwegingen:

Algemeen beeld

De Academie voor Facility Management is een zelfstandige academie binnen de Haagse Hogeschool met bijna 1000 studenten/cursisten en ongeveer 65 medewerkers. Met een marktaandeel van 18% is de opleiding een van de grootste in het domein van facility management.

De academie verzorgt twee opleidingen:

De bacheloropleiding en de Associate degree. De bachelor opleiding kent twee varianten: voltijd en deeltijd; Ad kent alleen deeltijd.

De ambitie van de opleiding is om in 2011 dé toonaangevende opleiding voor FM van Nederland te zijn. Aspiraties die de opleiding heeft zijn resultaatgericht werken, met gevoel voor realiteit onderwijs ontwikkelen in een voortdurend veranderende en complexe samenleving.

De academie levert studenten af die maatschappelijk betrokken zijn, een kritisch vermogen hebben ontwikkeld en die hun eigen verantwoordelijkheid nemen. De beginnende professionals zijn in staat op integrale wijze inhoud te geven aan de drie rollen die de academie daarvoor als noodzakelijk ziet:

- de FM'er als deskundige;
- de FM'er als dienstverlener;
- de FM'er als ondernemer.

Voorafgaan aan de audit heeft de opleiding een Management Review inclusief documentatie geleverd waarin de stand van zaken aangaande de facetten van het accreditatiekader beschreven werden. Uit deze documentatie ontstaat een goed beeld van de (primaire en secundaire processen van) beide opleidingsvormen en van de organisatorische context. Het auditteam heeft dit beeld getoetst aan zaken als: ambitieniveau, toekomstgerichtheid, innovatief vermogen, kwaliteitsbewaking via interne en externe evaluatie, arbeidsmarktrelevantie, continuïteit, studenten- en docentenbelangen.

Onderwerp Doelstellingen opleiding: voldoende

Twee facetten van onderwerp doelstellingen opleiding worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel toegevoegd.

De opleiding heeft de landelijke in 2005 vastgestelde eindkwalificaties een eigen kleur gegeven. Deze invulling wordt door het beroepenveld herkend en gewaardeerd. Daarnaast neemt de opleiding het voortouw om de landelijke eindkwalificaties te actualiseren.

Internationaal heeft de opleiding een voorbeeldfunctie. Eindtermen en eigen profilering beoordeelt het auditteam met een goed. De Dublin Descriptoren heeft de opleiding naar verwachting uitgewerkt.

Onderwerp Programma: voldoende

Vijf facetten van het onderwerp Programma worden voor de bachelor- en deeltijdopleiding met een goed beoordeeld en één facet met een excellent. Dit rechtvaardigt de aantekening "goed" voor dit onderwerp voor de bachelor en de deeltijd.

De opleiding werkt op een intensieve manier samen met het werkveld waardoor de beroepsgerichtheid van de opleiding sterk ontwikkeld is. Het facet Eisen HBO wordt dan ook met een goed beoordeeld. Ook de relatie tussen doelstellingen en programma beoordeelt het panel met een goed; de uitwerking van deze relatie via de thema's verrichten, inrichten en richten vindt het panel sterk. De verticale samenhang is op een bijzonder creatieve manier vorm gegeven. Niet alleen de toenemende complexiteit speelt een rol maar ook de verschuiving naar een steeds breder perspectief op het vakgebied FM. De onderling goed gedefinieerde en samenhangende processen (verrichten, inrichten en richten) zorgen voor een natuurlijke verbreding van het perspectief van de student. Dit, samen met de constatering dat de opleiding op dit aspect een internationale voorbeeldfunctie heeft, heeft tot het oordeel excellent geleid. Voor de Ad komt het panel tot een voldoende op dit facet.

De samenhang in het programma beoordeelt het auditpanel met een excellent voor de bachelor voltijd; een voldoende voor de bachelor deeltijd en een voldoende voor het Ad programma.

De studielast is voor de bachelor eveneens met een goed beoordeeld; de opleiding heeft veel inzicht in de studielast, eventuele achterstanden van studenten en neemt maatregelen in de sfeer van begeleiding om studiebelemmerende factoren weg te nemen. Voor de Ad komt het panel tot het oordeel voldoende voor dit facet.

De goede beoordeling van het facet instroom is gebaseerd op de extra inspanning die de opleiding verricht om alle belangstellenden te bevragen naar hun motivatie en hierop een schriftelijke terugkoppeling te geven. Bij het laatste facet dat met een goed beoordeeld is, beoordeling en toetsing, constateert het panel dat de toetscommissie op een gedegen wijze alle toetsen vooraf beoordeelt en dat daarnaast de betrokkenheid van het werkveld groot is. De facetten studieduur en afstemming tussen vorm en inhoud zijn met een voldoende beoordeeld.

Onderwerp Inzet van Personeel: voldoende

Alle facetten van onderwerp 3 ("Inzet van personeel") worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel toegevoegd

Het facet Eisen HBO wordt met een goed beoordeeld door het panel. De goede studentwaardering voor de praktijkgerichtheid van de docenten en de extra inspanning van de opleiding om alle docenten in 2009 een dag te laten meelopen met een leidinggevende uit het FM werkveld vormen de onderbouwing voor dit oordeel.

Het facet kwantiteit personeel krijgt als waardering een goed. De structurele inzet van gastdocenten en het goede inzicht in ontwikkeling van studentenaantallen en verloop personeel rechtvaardigen dit oordeel. De kwaliteit van het personeel is eveneens met een goed beoordeeld. Met name de aandacht voor scholing en het sterk ontwikkelde kwaliteitsbesef van docenten hebben tot dit oordeel geleid.

Onderwerp Voorzieningen: voldoende

Één facet van onderwerp 4 ("Voorzieningen") wordt als goed beoordeeld voor deze opleiding. Dit rechtvaardigt een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel toegevoegd.

Het facet materiele voorzieningen heeft het auditteam beoordeeld met een voldoende. Het facet studiebegeleiding wordt door het panel gewaardeerd met het oordeel goed. Met name de studieloopbaanbegeleiding, waar per doelgroep (instroom, propedeuse, hoofdfase, afstuderen, startstudent en alumni) maatwerk geleverd wordt ligt aan dit oordeel ten grondslag. Daarnaast is de informatievoorziening dik in orde.

Onderwerp Interne Kwaliteitszorg: voldoende

Twee facetten van onderwerp kwaliteitszorg worden als goed beoordeeld voor deze opleiding, wat een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp rechtvaardigt. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel toegevoegd

Het panel beoordeelt het facet Evaluatie resultaten met een goed. Evaluaties worden systematisch gehouden en de uitkomsten worden vergeleken met streefcijfers. In geval van afwijking worden, na prioritering, verbetermaatregelen getroffen. Uit de resultaten van enquêtes blijkt dat de opleiding zich op veel aspecten nog verder verbeterd heeft. Het facet maatregelen ter verbetering beoordeelt het panel met een voldoende. De opleiding heeft aangetoond verbetermaatregelen effectief in te zetten. Als verbeterpunt voert het panel terugkoppeling naar studenten aan en komt daardoor op een voldoende uit. Voor het betrekken van belanghebbenden bij het kwaliteitszorgsysteem komt het panel op een goed uit. Belanghebbenden geven aan zich gehoord en betrokken te voelen.

Onderwerp Resultaten: voldoende

Één facet van onderwerp 6, Resultaten wordt voor de voltijd als goed beoordeeld voor deze opleiding. Dit rechtvaardigt een kwalificatie 'goed' voor dit onderwerp. Dit wordt als 'extra aantekening' bij het oordeel toegevoegd.

Het facet Gerealiseerd eindniveau wordt door het panel met een voldoende beoordeeld. Het panel vindt dat in algemene termen het niveau meer dan voldoende is. Omdat in een substantieel aantal scripties de financiële paragraaf onvoldoende uitgediept is komt het panel hier tot een voldoende.

Voor de voltijd beoordeelt het panel het facet onderwijsrendement met een goed. De opleiding haalt het ambitieuze niveau van 70 % voor een cohortement. Ad en de deeltijd ontvangen een voldoende voor dit facet. Hoewel de rendementen ruim voldoende zijn maken de kleine aantallen de cijfers niet betrouwbaar.

2. INLEIDING

Het onderhavige rapport bevat het advies aan de NVAO dat door Hobéon Certificering als Visiterende Beoordelende Instantie is opgesteld ten behoeve van de accreditatie van de hbo-opleiding Academie voor Facility Management, verzorgd door Haagse Hogeschool, Croho nummer 34500. De opleiding wordt aangeboden in de varianten voltijd en deeltijd en Ad.

De basis voor het onderzoek van Hobéon Certificering werd gevormd door de Management Review en de daarbij behorende onderliggende documenten. Het bij het onderzoek gehanteerde beoordelingskader is geweest 'Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs Nederland' (14 februari 2003) en het 'Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs (hbo-bachelor) : uitwerking voor Associate degree-programma's ' (van 11 februari 2008).

De audit heeft plaatsgevonden op 1 en 2 juli 2010. Het programma van de audit is opgenomen in Bijlage I.

Het auditteam werd gevormd door drs. W.G. van Raaijen, J.J.A. Schmitz, werkvelddeskundige, drs. L.H.M. Laanen, vakdeskundige, L. Scheerman, student en drs. B. Verstegen, secretaris. De in dit team aanwezige expertise is in onderstaand schema zichtbaar.

	werkveld	vak / discipline	onderwijs	kwaliteits-zorg /audit	student-perspectief
voorzitter drs. W.G. van Raaijen			x	x	
werkvelddeskundige drs. J.J.A. Schmitz,	x	x		x	
vakdeskundige prof. drs. L. H. M. Laanen, directeur IFMEC	x	x	x		
student L.C.E. Scheerman, student 4-de jaar FM, Hogeschool Utrecht					x
secretaris drs. B. Verstegen			x	x	

3. KARAKTERISTIEK VAN DE OPLEIDING

De Haagse Hogeschool

De Haagse Hogeschool is een middelgrote hogeschool met rond de 20.000 studenten. De Academie voor Facility Management is een zelfstandige academie binnen de hogeschool met bijna 1000 studenten/cursisten en ongeveer 65 medewerkers.

Varianten en leerroutes

De Academie voor Facility Management verzorgt twee opleidingen: De bacheloropleiding en de Associate degree.

De bachelor heeft twee varianten: voltijd en deeltijd.

De voltijdvariant heeft drie leerroutes: een vierjarige leerroute met dagonderwijs voor studenten met een havo-profiel, een indien gewenst versnelde leerroute voor studenten met een vwo-profiel of studenten met verwant of relevant mbo-profiel.

De deeltijdvariant kent twee leerroutes: een vierjarige avondopleiding voor studenten met een havo-profiel, niet verwant mbo-profiel of 21+ - instroom en een indien gewenst versnelde leerroute voor vwo en mbo -4 studenten of de instroom via de EVC procedure.

De Associate degree is geënt op het deeltijdprogramma. Een en ander betekent een thematische opzet van de eerste twee jaar met een naadloze aansluiting op het derde jaar van de reguliere bachelor deeltijd. De Ad wordt met een eindexamen afgesloten. De academie heeft voor dat laatste een assessment ontwikkeld op basis van een simulatiespel: Simagine.

Ambitie van de opleiding

De ambitie van de opleiding is om in 2011 dé toonaangevende opleiding voor FM van Nederland te zijn. Bij de externe rankings wil de academie de beste zijn en minimaal bij de beste drie eindigen zoals dat de afgelopen jaren is gebeurd.

Ook in studententevredenheidsonderzoeken heeft de academie de ambitie zich voortdurend te verbeteren.

De academie wil een bevredigend, zorgzaam en uitdagend werk- en leerklimaat bieden aan studenten en medewerkers. Aspiraties die de opleiding heeft zijn resultaatgericht werken, met gevoel voor realiteit onderwijs ontwikkelen in een voortdurend veranderende en complexe samenleving.

Visie van de opleiding en inkleuring profiel

Facility Management wordt de laatste jaren steeds meer als wezenlijk onderdeel van het bedrijfsproces beschouwd, waarbij het onderscheid tussen core en ondersteunend vervaagt. Dit vraagt van de Facility Manager andere competenties, zodat hij beter in staat is te anticiperen op strategische keuzes en waardoor hij, pro-actief en ondernemend, een bijdrage kan leveren aan het succes van de organisatie.

Facility Management maakt tegelijkertijd meer en meer deel uit van organisatieoverstijgende processen door nieuwe samenwerkingsverbanden. Dit wordt versterkt door toenemende internationalisering en de aandacht voor mondiale problemen op het gebied van energie, milieu en interculturaliteit. Tenslotte zijn er, mede door de mogelijkheden die ICT biedt, sterke ontwikkelingen op het gebied van het integreren van wonen, werken en recreëren.

Het faciliteren en mede vormgeven van die nieuwe toekomst biedt ongekende mogelijkheden voor het vakgebied en is dé uitdaging voor de Academie voor FM Den Haag. De academie omschrijft deze visie in het kort als volgt:

De academie ziet een belangrijke rol weggelegd voor FM'ers als 'ondernemende dienstverlener'. De academie richt zich op de student die zich wil ontwikkelen tot een startende kritische professional op tactisch niveau.

De academie levert studenten af die maatschappelijk betrokken zijn, een kritisch vermogen hebben ontwikkeld en die hun eigen verantwoordelijkheid nemen. Ze zijn in staat om in een zowel internationale, interculturele als grootstedelijke context te denken en te handelen en zijn toegerust om op integrale wijze inhoud te geven aan de drie rollen die de academie daarvoor als noodzakelijk ziet:

- de FM'er als deskundige;
- de FM'er als dienstverlener;
- de FM'er als ondernemer.

Marktpositie

In de afgelopen tien jaar is het aantal FM opleidingen in Nederland gegroeid van vijf naar negen opleidingen. Desondanks heeft de Academie voor FM een gelijkblijvend marktaandeel van circa 18 % weten te behouden. Hiermee is zij met de FM opleiding van de Hanzehogeschool Groningen de grootste. Het totaal aantal bekostigde studenten is op dit moment bijna 1000. Jaarlijks wordt rekening gehouden met een instroom tussen 225 en 250 studenten.

4. VORIGE ACCREDITATIE

Algemeen

In het rapport van november 2004 staan de conclusies van de voorgaande visitatie. Hierbij de conclusies uit het vorige accreditatietraject.

Sterke punten

De opleiding kende in het vorige traject een aantal sterke punten. Zo werden de facetten Domeinspecifieke eisen, Eisen hbo (onderwerp programma), Relatie doelstelling en inhoud programma, Samenhang programma, Beoordeling en toetsing, Eisen hbo (onderwerp Inzet van personeel), Kwaliteit personeel en Materiële voorzieningen met een goed beoordeeld. De opleiding heeft haar beleid op deze punten zodanig voortgezet dat zij sterk gebleven zijn.

Verbeterpunten

In het accreditatierapport waren geen expliciete verbeterpunten opgenomen. De opleiding heeft de laatste jaren veel energie gestoken in het optimaliseren van het curriculum van de voltijd, het verder implementeren van een adequaat kwaliteitssysteem en het laag in de organisatie neerleggen van verantwoordelijkheden. Concrete resultaten zijn een zeer goed voltijds curriculum met een op maat gesneden studieloopbaanbegeleiding, een grote toename van werktevredenheid bij het personeel en significant hogere scores bij het Studenttevredenheidsonderzoek.

DEEL 2

OORDEEL OP FACETNIVEAU

5. ONDERWERPEN EN FACETTEN NVAO-ACCREDITATIEKADER

1. Doelstellingen opleiding

Facet 1.1. Domeinspecifieke eisen

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ De eindkwalificaties van de opleiding sluiten aan bij de eisen die door (buitenlandse) vakgenoten en de beroepspraktijk gesteld worden aan een opleiding in het betreffende domein (vakgebied/discipline en/of beroepspraktijk) |
|---|

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Bachelor

Beroepsprofiel

Het beroeps- en opleidingsprofiel van de opleiding FM (Facility Management) zijn gebaseerd op het landelijk beroeps- en competentieprofiel dat in 2005 is vastgesteld door het Landelijk Onderwijs Overleg Facilitaire Dienstverlening.

Eindkwalificaties en eigen invulling

De opleiding FM vallen binnen het domein Business Administration. De eindkwalificaties voor FM zijn ontwikkeld vanuit de acht domeincompetenties en aangevuld met een unieke FM competentie. De opleiding ziet voor de FM professional een belangrijke rol weggelegd als "ondernemende dienstverlener". Hierin onderscheidt de opleiding zich van de acht andere FM opleidingen. De academie richt zich op de student die zich wil ontwikkelen als een kritisch startende professional op tactisch niveau.

Validatie door het beroepenveld

De academie voor FM volgt zoveel mogelijk de ontwikkelingen in het werkveld en betreft vertegenwoordigers ervan bij de ontwikkeling van het Haagse FM beroeps- en opleidingsprofiel. De vertegenwoordigers hebben zitting in de Beroepenveld Commissie, die drie maal per studiejaar bijeenkomen. De Beroepenveld Commissie adviseert de academie bij het maken van keuzes binnen het landelijk profiel. Voorbeelden hiervan zijn de aandacht voor duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen en versterking van de focus op financiële aspecten. Daarnaast zijn werkveldvertegenwoordigers nauw betrokken bij de ontwikkeling van de vier minors.

Internationale referentie

Bij het ontwerpen van en inhoud geven aan het landelijke beroeps- en competentieprofiel is rekening gehouden met de meest recente nationale en internationale ontwikkelingen op FM gebied (ICT, contractmanagement, publiekprivate samenwerking, parkmanagement, etc). Daarnaast hebben ook internationale maatschappelijke ontwikkelingen als globalisering, duurzaamheid en mobiliteit een rol gespeeld.

De ratio van internationalisering van de Academie voor FM is dat zij het als haar taak ziet de studenten te stimuleren kennis te laten maken met diverse culturen én de wijze waarop het vakgebied Facility Management in diverse landen vorm krijgt en wordt uitgevoerd.

Internationalisering heeft voor de academie twee dimensies:

- steeds meer buitenlandse invloeden doen zich gelden in de hoger onderwijs en facilitaire omgeving.
- kennisontwikkeling en toepassing vindt meer en meer mondiaal plaats: studenten en medewerkers reizen over de landsgrenzen heen en doen kennis en ervaringen elders op.

De academie wordt internationaal gewaardeerd. Ze heeft advies gegeven bij de ontwikkeling van nieuwe FM programma's in zowel Madrid als Berlijn.

De internationale waardering ziet het panel als een groot pluspunt.

Onderhoud beroeps- en opleidingsprofiel

De academie stelt zich regelmatig de vraag in hoeverre het curriculum actueel en innovatief is. Ze heeft in 2009 in het Landelijk Onderwijs Overleg Facilitaire Dienstverlening mede het initiatief genomen om een landelijke werkgroep in het leven te roepen die zal onderzoeken of de in 2005 vastgestelde competenties nog actueel en relevant zijn en welke trends en ontwikkelingen van invloed zijn op het werkveld en het beroep.

Het auditpanel waardeert dit initiatief.

Associate degree

Algemeen

De Ad (Associate degree) is ontwikkeld in 2005 – 2006 en gestart in 2006.

De Ad richt zich op middenkaderfunctionarissen bij facilitaire aanbieders en afnemers.

Het Ad programma speelt in op de toenemende scholingsvraag en richt zich op de volgende doelgroepen:

- werkenden met een mbo-functie die hogerop willen,
- herintreders die via onderwijs de arbeidsmarkt weer willen betreden
- deeltijdstudenten voor wie een vierjarig programma te lang is.

Beroepsprofiel

Het Ad-programma is gebaseerd op speciaal voor Ad opgestelde descriptoren. Daarnaast zijn de door het Landelijk Onderwijs Overleg Facilitaire Dienstverlening vastgestelde eindcompetenties geherformuleerd op het niveau van de beginnende beroepsbeoefenaar op afdelingsniveau.

Overwegingen

Het panel heeft in gesprekken met werkveldvertegenwoordigers en leden van de Beroepenveldcommissie geconstateerd dat de betrokkenheid bij de opleiding groot is. Beide gremia gaven aan gehoord te worden en voldoende invloed te hebben. Daarnaast onderschreven ze de keuzes die de opleiding maakt.

Het panel is van mening dat de academie op een goede manier de eindkwalificaties vaststelt. De academie heeft een eigen profilering gekozen die door het beroepenveld herkend en gewaardeerd wordt. Ook internationale aspecten zijn in de eindkwalificaties op een goede manier verwerkt. De opleiding draagt op een actieve manier bij aan de actualisering. Het panel beoordeelt dit facet met een goed.

Facet 1.2. Niveau: Bachelor

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

Oordeel: voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Toetsing van de eindkwalificaties aan de Dublin Descriptoren

De grondslag voor het landelijk vastgestelde competentieprofiel vormen de in Dublin Descriptoren. Dit komt als volgt tot uiting:

Kennis en inzicht

De startende FM professional heeft kennis en inzicht in alle aspecten van FM doordat hij de modules en vakliteratuur ten aanzien van gebouwenbeheer, klant en dienstverlening en bedrijfsorganisatie/marktonderzoek/accounting tot zich heeft genomen.

Toepassing van kennis en inzicht

De startende FM professional kan deze kennis toepassen doordat hij de praktijkleerperioden heeft volbracht.

Oordeelsvorming

De startende FM professional is in staat tot het maken van analyses en te komen tot oordeelsvorming, door het uitvoeren van een integraal beleidsonderzoek: de afstudeeropdracht. Hierin nemen deze vaardigheden een centrale plaats in.

Communicatie

De startende FM professional kan binnen de organisatie op alle niveaus communiceren in gangbare bedrijfstaal en zich aanpassen aan de bedrijfscultuur. Het bewijs wordt geleverd tijdens de bedrijfsstage en het afstuderen.

Leervaardigheden

De startende FM professional is in staat een beroepshouding te ontwikkelen, na te denken en te reflecteren op eigen gedrag. Ook hiervoor wordt het bewijs geleverd tijdens de bedrijfsstage en het afstuderen. Daarnaast bereidt de opleiding via begeleiding de afgestudeerde FM'er voor op een vervolgstudie met een sterk autonoom karakter.

Beginnend beroepsbeoefenaar

De startende FM professional is maatschappelijk betrokken, heeft een kritisch vermogen ontwikkeld en neemt de eigen verantwoordelijkheid. Hij is in staat om in een zowel internationale, interculturele als grootstedelijke context te denken en te handelen en is toegerust om op integrale wijze inhoud te geven aan de drie rollen die de academie daarvoor als noodzakelijk ziet:

- de FM'er als deskundige;
- de FM'er als dienstverlener;
- de FM'er als ondernemer.

Overweging

Het panel is van mening dat dit facet uitgewerkt is conform het gebruikelijke voor een bachelor en waardeert dat met een voldoende. Voor de Ad opleiding is deze beoordeling afgezet tegen het algemene niveau van een Ad opleiding. Ook hier waardeert het panel dit facet met een voldoende.

Facet 1.3. Oriëntatie HBO

- De eindkwalificaties van de opleiding zijn mede ontleend aan de door (of in samenspraak met) het relevante beroepenveld opgestelde beroepsprofielen en/of beroepscompetenties
 - Een HBO-bachelor heeft de kwalificaties voor het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar in een specifiek beroep of samenhangend spectrum van beroepen waarvoor een HBO-opleiding vereist is of dienstig is
 - Een HBO-master heeft de kwalificaties voor het niveau van zelfstandig en/of leidinggevend beroepsbeoefenaar in een beroep of spectrum van beroepen, dan wel het niveau van functioneren in een multidisciplinaire omgeving waarin een HBO-opleiding vereist is of dienstig is

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de overweging, dat de in facet 1.3 benoemde aspecten volledig in facet 1.1 aan de orde zijn geweest en het oordeel derhalve identiek is.

2. Programma

Facet 2.1. Eisen HBO

- Kennisontwikkeling van studenten vindt plaats via vakliteratuur, aan de beroepspraktijk ontleend studiemateriaal en via interactie met de beroepspraktijk en/of (toegepast) onderzoek
- Het programma heeft aantoonbare verbanden met actuele ontwikkelingen in het vakgebied / de discipline
- Het programma waarborgt de ontwikkeling van beroepsvaardigheden en heeft aantoonbare verbanden met de actuele beroepspraktijk

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Bachelor

Kennisontwikkeling

Vakliteratuur

Gedurende de afgelopen jaren zijn er steeds meer publicaties die de technische en bedrijfskundige aspecten van facilitaire dienstverlening in een tactisch en strategisch kader plaatsen. De academie maakt gebruik van deze actuele inzichten. Studenten hebben toegang tot de database van een van de meest vooraanstaande facilitaire tijdschriften. Daarnaast actualiseert de academie jaarlijks de literatuurlijst.

Materiaal uit de beroepspraktijk

FM is een vakgebied ontstaan uit de dagelijkse, dienstverlenende praktijk. Vakliteratuur is praktijk gericht en ontleend aan de beroepspraktijk. In een groot aantal modules vraagt de opleiding aan de student literatuuronderzoek te doen. Ook in (stage)verslagen moet de student relevante, actuele literatuur verwerken. Tevens is het werkveld betrokken bij het ontwikkelen van afzonderlijke modules en het aanleveren van relevante casuïstiek voor praktijkopdrachten.

Interactie met de beroepspraktijk

Het FM curriculum bestaat voor minstens 50 weken uit stages, iets meer dan 30 % van het totaal. Daarnaast verzorgt een groot aantal gastdocenten uit de beroepspraktijk (delen van) modules.

Toegepast onderzoek

Studenten ontwikkelen competenties onder andere door het uitvoeren van toegepast onderzoek. Het afstudeeronderzoek is hier een voorbeeld van.

Actualiteit van het programma

Bij de ontwikkeling en vernieuwing van het programma baseert de academie zich op drie basisdocumenten:

- Het landelijk competentieprofiel FM;
- Het onderwijsmodel Academie voor FM;
- De onderwijsmatrix.

Deze documenten hebben geleid tot ontwerpcriteria. Hierin is expliciet aangegeven dat internationale ontwikkelingen en de samenhangende begrippen vernieuwing – innovatie - verandering een grote rol spelen.

Daarnaast is het werkveld betrokken bij de continue ontwikkeling van het curriculum en het onderwijsmodel. Eens in de vier jaar vindt een onderzoek onder alumni plaats. Uitkomsten dienen mede als input voor de actualisering van het curriculum.

Uit enquêtes blijkt dat studenten in het programma actuele ontwikkelingen herkennen.

Ontwikkeling beroepsvaardigheden

Het programma van de opleiding FM kenmerkt zich door een sterke gerichtheid op de ontwikkeling van beroepsvaardigheden (zie ook facet 2.2). De ontwikkeling van beroepsvaardigheden in de verschillende fases van de studie kenmerkt zich door een toenemende complexiteit. In eerste twee jaar van het curriculum staat "verrichten" (het leren kennen van de facilitaire operatie) centraal. Het derde jaar heeft als thema "inrichten" (het beheren van facilitaire processen op tactisch niveau met een scope tot van ½ tot 1 ½ jaar) terwijl het vierde jaar gecentreerd is rond "inrichten" (het ontwikkelen van facilitair beleid met een scope van 2 tot 4 jaar).

Associate degree

Het bovenstaande is ook van toepassing op Ad, met de restrictie dat het Ad programma gecentreerd is rond het thema "verrichten". Daarnaast ontwikkelen Ad-studenten hun competenties mede door een directe toepassing van verworven kennis, inzichten en vaardigheden op hun werkplek.

Overwegingen

Het panel komt tot de beoordeling goed op dit facet. De grote mate van beroepsgerichtheid en de duidelijk waarneembare actualiteit liggen aan dit oordeel ten grondslag. Het panel heeft werkstukken bekeken en geconstateerd dat actuele vakliteratuur gebruikt wordt door studenten. Daarnaast is het panel onder de indruk van de beroepsgerichtheid van de opleiding. Deze beroepsgerichtheid was in bijvoorbeeld programma en literatuur duidelijk aanwezig.

Facet 2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma

- Het programma is een adequate concretisering van de eindkwalificaties qua niveau, oriëntatie en domeinspecifieke eisen
- De eindkwalificaties zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma
- De inhoud van het programma biedt de studenten de mogelijkheid om de geformuleerde eindkwalificaties te bereiken

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Vertaling van de eindkwalificaties naar niveaus en leerdoelen

De opleiding heeft relaties tussen de negen eindcompetenties en de leerdoelen van programmaonderdelen vastgelegd in de onderwijsmatrix en in verdere uitwerkingen hiervan expliciet beschreven. De onderwijsmatrix heeft als blauwdruk gediend voor het ontwikkelen van het curriculum. De student krijgt, naarmate hij verder in de studie komt, steeds complexere vraagstukken voorgeschoteld waarbij de mate van zelfstandigheid toeneemt. Hieronder een toelichting (zie ook facetten 2.1 en 2.3).

In eerste twee jaar van het curriculum staat "verrichten" (het leren kennen van de facilitaire operatie) centraal. Het derde jaar heeft als thema "inrichten" (het beheeren van facilitaire processen op tactisch niveau met een scope tot van ½ tot 1 ½ jaar) terwijl het vierde jaar gecentreerd is rond "richten" (het ontwikkelen van facilitair beleid met een scope van 2 tot 4 jaar).

In de eerste twee jaren is het curriculum zo ingericht dat de student kennis maakt met de drie facilitaire rollen (deskundige, dienstverlener, ondernemer) waarbij de student per jaar twee beroepsproducten samenhangend met de drie rollen realiseert. De student *verricht* hier.

Jaar drie wordt afgerond met een vijftal bedrijfskundige modules waarbij in de stage en de uit te voeren opdrachten het accent ligt op het inrichten van een facilitaire afdeling van een organisatie.

In het laatste jaar heeft de student de mogelijkheid om naast het afstuderen minors te volgen waarbij sprake is van het verder ontwikkelen van specifieke facilitaire competenties op het gebied van business, real estate, events en procurement. Het ontwikkelen van beleid heeft hier een centrale plaats waarbij de student de competenties verder ontwikkelt in de meest complexe situatie.

Mogelijkheid de geformuleerde eindkwalificaties te behalen

De Academie voor FM kent twee vormen van studieloopbaanbegeleiding:

- Het faciliteren van de student ten behoeve van zijn studievoortgang;
- Het begeleiden van de student bij de ontwikkeling van zijn competenties.

De academie heeft de eindcompetenties vertaald naar kwaliteiten en (groepen van) vaardigheden. Via de "Map Persoonlijke Kwaliteiten" wordt de student vertrouwd gemaakt met het belang van competentieontwikkeling en hoe en waar deze in het curriculum aan bod komt.

Elke student moet voor praktijkmodulen op basis van een zelfanalyse persoonlijke leerdoelen formuleren die hem in staat stellen om zich te ontwikkelen tot een competente FM'er. Voor elk van de drie stages dienen studenten bij het praktijkbureau een voorstel in. Hierin staat onder andere inhoud en facilitaire relevantie van de opdracht, de vooraf overeengekomen mogelijkheid zelfstandig managementtaken uit te voeren, de mate van begeleiding en de professionele kwaliteit van de bedrijfsmentor. Daarnaast geeft de student aan hoe hij denkt te werken aan zijn kritisch vermogen en het vergroten van zijn persoonlijke kwaliteit.

De academie ziet competentieontwikkeling van een student als een academie brede verantwoordelijkheid, waarbij zij de zorg draagt voor adequate begeleiding, zowel binnen—als buitenschools. Mentoren hebben minstens een maal per jaar een voortgangsgesprek met studenten.

Dit geldt zowel voor de bachelor als voor het Ad programma.

Buitenschools curriculum

Zowel aan stageorganisaties als bedrijfsmentoren worden eisen gesteld.

Voor stageorganisaties zijn dit eisen op het gebied van grootte van de afdeling, het aantal

werkzame FTE's en het niveau waarop de opdracht moet worden vervuld. Voor

bedrijfsmentoren gelden eisen met betrekking tot de werkervaring in het FM-veld, het niveau van de zelf genoten vooropleiding en het werken op managementniveau.

Deze eisen verzekeren de student van een geschikte omgeving om de opdracht op het vereiste niveau te kunnen vervullen waardoor de juiste competentieontwikkeling mogelijk wordt.

De opleiding laat externe begeleiders en beoordelaars bij stage- en afstudeeropdrachten expliciet weten waar ze de studenten op moeten beoordelen. Externe beoordelaars krijgen een intakegesprek met de afstudeercoördinator om ingelicht te worden over procedures en inhoud van de begeleiding (zie ook facet 2.8).

Het auditpanel vindt de duidelijke, en functionele eisen die de opleiding aan externe begeleiders stelt zeer goed. Uit gesprekken met studenten en werkveld is gebleken dat de opleiding inderdaad nagaat of stageplek en externe begeleiders aan de eisen voldoen.

Oordeel werkveld en oordeel studenten

Het werkveld oordeelt positief over de invulling van het buitenschools curriculum en over de kwaliteit van stagiaires. In het auditgesprek stelde een van de werkveldvertegenwoordigers dat de studenten FM van de Haagse Hogeschool duidelijk beter waren dan die van andere opleidingen. Dit werd door de andere gesprekspartners beaamd.

Studenten zijn eveneens positief over het buitenschools curriculum. Met name de opbouw die de opleiding nastreeft (verrichten, inrichten en richten) wordt door middel van de stages veel duidelijker. Voor de afstudeerstage gaven studenten aan dat ze de expertiseringen (zie ook facet 2.3) zeer waardeerden.

Overwegingen

Het panel is van mening dat de opleiding het programma via de thema's *verrichten*, *inrichten* en *richten* op een goede manier geconcretiseerd heeft.

Ook de duidelijke, functionele eisen die de opleiding aan externe begeleiders stelt, beoordeelt het panel met zeer goed. Uit gesprekken met studenten en werkveld is gebleken dat de opleiding inderdaad nagaat of stageplek en externe begeleiders aan de eisen voldoen.

De argumenten afwegend komt het panel op dit facet tot het oordeel goed.

Facet 2.3. Samenhang programma

- **Het studieprogramma is inhoudelijk samenhangend**

Oordeel: excellent (bachelor voltijd) /goed (bachelor deeltijd)/voldoende (Ad)

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Bachelor

Verticale samenhang

De verticale samenhang kenmerkt zich door een toenemende complexiteit (zie ook facetten 2.2 en 2.7). In de propedeuse maakt de student kennis met de drie gedefinieerde FM rollen: deskundige, dienstverlener en ondernemer.

In het tweede studiejaar wordt de student verder ingevoerd in de operationele activiteiten van een facilitaire afdeling. De student maakt via een stage en een buitenschools project kennis met de praktijk. De student verricht taken in binnen het kader van *verrichten*.

In het derde jaar staan aansturing en inrichting van de facilitaire organisatie centraal. De student loopt één semester stage in een facilitaire omgeving met een sterk bedrijfskundig karakter. Daarnaast heeft de student de mogelijkheid om in het derde jaar een minor te volgen. Het derde jaar staat in het kader in inrichten.

In het vierde jaar volgt de student twee minors en doet een afstudeeropdracht van één semester, waarin de student op basis van eigen onderzoek beleidsadviezen formuleert voor een verdere optimalisatie van de facilitaire dienstverlening. De nadruk ligt hier op het verbeteren en innoveren van bedrijfsprocessen. De student wordt hierin ondersteund door "expertise kringen"; groepen studenten met een vergelijkbaar afstudeeronderwerp, waarin ook werkvelddeskundigen (waaronder alumni) participeren. In dit jaar komt het richten van de organisatie aan bod.

Horizontale samenhang

De horizontale samenhang wordt geborgd doordat er binnen elk jaar een thema centraal staat. In het eerste jaar is dit *verrichten*. Alle onderwijsmodulen zijn aan die drie FM rollen opgehangen. De vormgeving van de rollen wordt gecoördineerd en bewaakt door de rollencoördinator.

De horizontale samenhang wordt verder versterkt door drie integratieve projecten in het eerste en tweede jaar, een praktijkstage in het derde jaar en de afstudeerstage in het vierde jaar.

Studenten en vertegenwoordigers van het beroepenveld gaven in gesprekken aan dat de zij de samenhang in het programma snappen en waarderen. Met name de deeltijdstudenten gaven in gesprekken aan dat horizontale en verticale samenhang zorgden voor een groter begrip van de onderlinge samenhang van de aspecten binnen het vakgebied van FM en daardoor een directe meerwaarde opleveren in de beroepspraktijk.

Internationale samenwerking

In 2005 zijn vertegenwoordigers van diverse Europese hogescholen en universiteiten te gast geweest om zich te oriënteren op vorm en inhoud van het onderwijsprogramma. De academie heeft advies gegeven bij de ontwikkeling van nieuwe FM programma's in zowel Madrid als Berlijn. Het curriculum van de opleiding FM heeft hierbij aks voorbeeld gediend.

Associate degree

Verticale en horizontale samenhang

Het opleidingprogramma van de *Associate degree* omvat twee jaar (120 studiepunten). Het eerste jaar is verdeeld over twee semesters waarin oriëntatie op FM centraal staat. Het laatste deel van het tweede semester bestaat uit onder andere een integratieve opdracht en maatschappelijke oriëntatie.

In het tweede jaar staat aansturing van de organisatie centraal. Het laatste deel van het tweede jaar bevat een integratieve opdracht en uit een afsluitend assessment.

De horizontale en verticale samenhang van de Ad-programma komt tot uitdrukking in de rollen (deskundige, ondernemer, dienstverlener), de toenemende complexiteit (oriënteren en verdiepen) en de integratie van beide middels een toetsende jaaropdracht.

De studie wordt afgesloten door middel van een assessment, waarin de negen competenties integratief getoetst worden.

Uit evaluaties en interne gesprekken blijkt dat een verbetering van de samenhang van de leeronderdelen van het Ad-programma moet plaats vinden.

Overwegingen

Het panel vindt dat de verticale samenhang op een bijzonder creatieve manier vorm gegeven is. Niet alleen de toenemende complexiteit speelt een rol maar ook de verschuiving van naar een steeds breder perspectief op vakgebied FM. De onderling goed gedefinieerde en samenhangende processen (verrichten, inrichten en richten) zorgen voor een natuurlijke verbreding van het perspectief van de student.

Daarnaast constateert het panel dat de opleiding een internationale voorbeeldfunctie heeft. Het panel waardeert dit facet voor de voltijd bachelor met een excellent.

In de deeltijd is dit concept minder stringent doorgevoerd. De waardering voor dit facet is een goed voor de deeltijd.

De Ad scoort op dit facet een voldoende. De opleiding mist het verbredende perspectief (alleen verrichten komt aan bod) en kan wat samenhang betreft verbeterd worden. Het panel heeft de plannen voor de verbetering van de Ad opleiding gezien en vindt dat de samenhang in de nieuwe plannen substantieel verbetert.

Facet 2.4. Studielast

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

Oordeel: goed(bachelor)/ voldoende(Ad)

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Studielast

Na afloop van elk blok evalueren de studieloopbaanbegeleiders en de studentenmentoren samen met de studielast en studiedruk. In het eerste en tweede studiejaar besteedt de opleiding veel aandacht aan dit onderwerp. Naar aanleiding van de resultaten heeft de opleiding in het studiejaar 2008/2009 besloten om de studielast voor de propedeuse te verminderen door minder tussentoetsen aan te bieden. Het doel was de studeerbaarheid te vergroten. In het derde en vierde jaar biedt de opleiding studenten individuele roosters aan, wat de studeerbaarheid positief beïnvloedt.

In 2009 besteedde een voltijd bachelor student volgens eigen opgave gemiddeld 25,8 uur aan (2008: 30,2 uur) de studie per week zonder vertraging op het studieschema. Voor deeltijdstudenten lag dit in 2009 op 13,8 uur (2008: 18,3) waarbij er een zowel in 2008 als in 2009 een gemiddelde studiepuntvertraging van 1,8 was.

De studiebelastingen zijn op gelijke wijze verdeeld over het programma. De studielast is uitgedrukt in het aantal te behalen studiepunten per blok en is opgenomen in de semesterwijzers van elk cohort en in de studiegids.

Studiedruk

Naast de studielast wordt ook de studiedruk gemeten. Studenten ervaren de studiedruk niet als een probleem. Onderzoeken tonen aan dat de studenttevredenheid over de spreiding van de studielast in 2009 toegenomen is opzichte van 2007 en 2008.

Binnen het curriculum besteedt de opleiding aandacht aan spreiding van de toetsen. Na afloop van ieder blok van 10 weken worden de toetsen aangeboden in een toetsweek (of toetsweken) en met een gelijkmatige spreiding in deze periode. Herkansingen vinden plaats in het aansluitende blok. Daarnaast kunnen studenten gebruik maken van de 'nazorgmomenten'. Hierin kunnen studenten vragen stellen over de afgelegde tentamens. Deze momenten worden voor alle getentamineerde vakken ingeroosterd.

Voor de deeltijd is in overleg met studenten afgesproken om een herkansingsweek in te voeren na de vakantie om de studiedruk tijdens tentamenweken te verminderen.

Studieloopbaanbegeleiders spelen een belangrijke rol om de studiedruk te spreiden van studenten met studievertraging. Door middel van studieplanning wordt opnieuw gekeken naar het samenstellen van een gelijkmatig programma.

Ad-studenten ervaren een piekbelasting aan het einde van het kalenderjaar in studiedruk. De opleiding heeft dit punt gesignaleerd en heeft verbeteracties geformuleerd en gepland.

Contacturen

Het aantal contacturen voor de voltijd is in de propedeuse 18 per collegeweek. Voor het tweede jaar is dat 17; voor het derde en vierde jaar 15 respectievelijk 14.

De contacttijd van de deeltijd is minder dan de contacttijd voor de voltijd. In de deeltijd is gekozen voor meer zelfstudie en minder contactbelasting. De deeltijd kent 6 tot 8 contacturen per week.

Voor de opleiding Ad is het aantal contacturen eveneens 6 tot 8 per week.

Studenten over studielast en studeerbaarheid

In gesprekken waren studenten tevreden over de spreiding van de studielast.

Overwegingen

Het panel constateert dat de opleiding goed inzicht heeft in de populatie bachelor studenten met studieachterstand en adequate maatregelen in de sfeer van begeleiding getroffen heeft om dit probleem aan te pakken. Voor de opleiding Ad is een dergelijk systeem (nog) niet in gebruik. Het panel beoordeelt dit facet met een goed voor de bachelor en een voldoende voor de Ad.

Facet 2.5. Instroom

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

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Toelating

Gediplomeerde studenten uit het voortgezet onderwijs met een profiel Natuur en Gezondheid of Natuur en Techniek worden toegelaten als ze Economie of Maatschappij en Ondernemen gevolgd hebben. Studenten die niet aan deze laatste toelatingseis voldoen kunnen via een toets op havo-niveau aantonen dat zij de deficiëntie weggewerkt hebben.

De opleiding heeft ook versnelde trajecten. Studenten met een vwo vooropleiding kunnen desgewenst deelnemen aan het versnelde traject voor vwo'ers. Ook mbo-studenten met een verwant verklaarde mbo-opleiding niveau 4 hebben het recht om een versneld programma te mogen volgen. Verwant verklaarde mbo-opleidingen zijn mbo facilitair en de opleiding HOM (Horecaondernemer/manager).

In 2007/2008 is er een pilot gestart in samenwerking met twee mbo-scholen om de aansluiting mbo/hbo te verbeteren. Mbo-studenten kunnen zich voor opgeven voor elf bijeenkomsten waar verschillende thema's de revue passeren. Het traject wordt afgesloten met een individueel gesprek eindgesprek. Inmiddels doen vier mbo-scholen aan dit project mee.

Voor toelating tot de deeltijd stelt de academie eisen met betrekking tot werkervaring in de facilitaire omgeving. Het programma is afgestemd op studenten met een relevante werkkring. In de deeltijd ziet men meer aspirant-studenten met een eerder behaald hbo-diploma of een hbo- of wo propedeuse.

Studenten met facilitaire werkervaring kunnen reeds ontwikkelde competenties laten erkennen (EVC). De opleiding biedt de student een assessment aan en bij positief resultaat adviseren de assessoren de examencommissie om de betreffende kandidaat een verkort traject aan te bieden. Instructies en procedures voor de student staan in de Handleiding EVC en voor assessoren in het handboek EVC assessoren. Indien de student 21 jaar of ouder is kan er, indien de vooropleiding niet aan de eisen voldoet, een toelatingsexamen afgenomen worden.

Studenten voor Ad worden toegelaten op basis van een intakegesprek naar aanleiding van motivatie en cv. Dit gesprek wordt door een docent samen met een vertegenwoordiger van het werkveld gevoerd. Zowel de docent als de werkveldvertegenwoordiger zijn geaccrediteerde assessoren.

Op basis van dit gesprek en een kritische screening van het cv formuleren de assessoren een advies aan de examencommissie.

Instroom

De totale instroom is verdeeld naar vooropleiding: havo - 50%; mbo – 32%; vwo – 9% en anders (colloquium) 9%.

Aansluiting

De academie wil “voor de poort” de aspirant-student op een juiste en heldere wijze te informeren over de studie, zodat deze weet of de opleiding aan zijn verwachtingen voldoet. Om een goede aansluiting te realiseren tussen voorbereidend onderwijs en voltijdse opleiding kunnen studenten een dag meelopen met eerstejaars of een dag proefstuderen.

Met elke aankomende student wordt een kennismakingsgesprek gevoerd met een docent en een ouderejaars-student (zie ook facet 4.2). De aspirant-student ontvangt een schriftelijk advies van de opleiding over de toelating. Belangrijke criteria zijn: motivatie om te studeren en kennis van het vakgebied van FM. Ook wordt gekeken naar mogelijke struikelvakken als Nederlandse taalvaardigheid en spelling. Interesse in economische vakken blijkt van belang te zijn voor het studiesucces.

Tijdens het eerste jaar wordt er door middel van individuele gesprekken veel aandacht besteed aan de oriëntatie op studie en beroep en wordt er gekeken naar de mogelijkheden voor de student. Door middel van tussentijdse evaluaties met de studenten wordt gemonitord of de studenten zich tijdens de propedeuse een goed beeld kunnen vormen van het beroepsprofiel om zo een juiste keuze te bewerkstelligen. De studieloopbaanbegeleider en de mentoren hebben een actieve taak in het adviseren van de student tijdens zijn studieloopbaan. De academie is tevreden over de diverse leerroutes en wil het flexibiliseren van de programma's de komende jaren verder ontwikkelen.

Het Ad-programma speelt in op de toenemende scholingsvraag in het kader van interne en externe arbeidsmobiliteit c.q. vergroting van de employability. Het beginsel 'een leven lang leren' vindt toepassing voor een groeiende groep werknemers. De Ad-opleiding geeft een samenhangend antwoord op deze scholingsvraag, met als toegevoegde waarde dat studenten met potentie 'als vanzelf' door kunnen stromen naar het bachelordiploma.

Het Ad-programma past in de zogenaamde “Beroepskolom”: (vmbo-mbo-hbo), waarmee gestreefd wordt drie leerlijnen met een gelijke 'lengte' te laten ontstaan om een (eerste) diploma in het hoger onderwijs te verwerven.

Overwegingen

Het auditpanel heeft veel waardering voor de wijze waarop de opleiding beginnende studenten helpt bij hun keuze door motivatie, en voor deeltijd en Ad ook hun werkplek, te beoordelen en terug te koppelen naar de student. Ook de inspanning van de opleiding om tijdens het eerste jaar veel aandacht te besteden aan oriëntatie op studie en beroep waardeert het panel. Het panel komt op deze gronden tot de beoordeling goed.

Facet 2.6. Duur

- **De opleiding voldoet aan de formele eis (240 studiepunten) m.b.t. de omvang van het curriculum:**
 - **HBO-bachelor: 240 studiepunten**
 - **Ad: 120 studiepunten**

Oordeel: voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

De bacheloropleiding (voltijd en deeltijd) omvat een studieprogramma waarvan het panel heeft kunnen vaststellen dat het totaal aan studiepunten 240 bedraagt en dat het programma daarmee aansluit op de wettelijke basis.

Hetzelfde geldt voor de Ad opleiding: ook daar heeft het panel vastgesteld dat het totaal aan studiepunten 120 studiepunten bedraagt.

De opleiding voldoet derhalve aan de formele eisen met betrekking tot de omvang van het curriculum voor zowel bachelor als Ad.

Facet 2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud

- **Het didactisch concept is in lijn met de doelstellingen**
- **De werkvormen sluiten aan bij het didactisch concept**

Oordeel: voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Ontwerp curriculum

Het basisontwerp (vorm en inhoud) van het curriculum is gebaseerd op de onderwijsmatrix, waarin verwoord is wanneer de student op welk niveau de negen competenties dient te beheersen.

Bij het invulling geven aan vorm en inhoud van de studieonderdelen hanteert de opleiding de volgende uitgangspunten:

- actief leren in een realistische setting, middels real life opdrachten, projecten, stages;
- diversiteit in didactische werkvormen;
- integratie van kennen en kunnen;
- samenhang van leerinhouden;
- ontwikkeling van kritisch vermogen en zelfstandig denken en handelen, middels reflectie.

Afstemming van vorm, inhoud, complexiteit, sturing en toetsing vindt plaats in het overleg van docenten. De drie ontwikkelijnen (integraal toepassen van kennis, kritisch vermogen en persoonlijke kwaliteit) zijn van invloed op de uitwerking van de leerdoelen en vervolgens op de leerinhouden. De leerinhouden worden steeds complexer en de rol van de docent neemt af naar die van begeleider op afstand.

Zo geldt voor bijvoorbeeld in jaar 1 dat de student kennis moet hebben van het bestaan van een "Product en Diensten Catalogus" en dat hij een eenvoudige vorm daarvan moet kunnen beschrijven (Competentie 1, niveau "toepassen van kennis").

Naar mate de student vordert in zijn studie zal de inhoud van dit onderdeel gericht zijn op het kunnen benoemen van de sterktes en zwaktes van een "Product en Diensten Catalogus", om deze vervolgens te verbeteren.

In de laatste fase van de studie is de student in staat deze zelf op te stellen.

Werkvormen

De academie heeft de landelijke FM-competenties vertaald naar kwaliteiten en daaraan verbonden (groepen van) vaardigheden.

Hiervoor is de "Map Persoonlijke Kwaliteit" geschreven. Met deze map wordt de student vertrouwd gemaakt met het belang van competentieontwikkeling (zowel FM- als persoonlijke competenties) en hoe en waar deze in het curriculum aan bod komt.

Hoe verder de student in de studie komt, hoe complexer lesstof, toepassing en context worden en hoe minder sturing de student krijgt bij het oplossen van een vraagstuk, afronden van studieonderdelen en het lopen van stages (zie ook facetten 2.2 en 2.3). De werkvormen komen overeen met dit concept.

De groepsomvang wordt aangepast aan de werkvorm en het onderwijstype. Waar een klas "normaal" bestaat uit 25 – 30 personen wordt bij lessen waarbij vaardigheden en intervisie centraal staan gewerkt met halve klassen.

Bovenstaand geldt zowel voor de bachelor (vol- en deeltijd) als voor de Ad.

Studenten over de afstemming vormgeving inhoud

Studenten herkenden in gesprekken tijdens de audit de beoogde afstemming tussen vormgeving en inhoud niet. Op de vraag waarom de opleiding een bepaalde werkvorm hanteerde bleven ze het antwoord schuldig. Ook konden ze andersom geen relatie tussen werkvorm en didactisch concept geven.

Overwegingen

Het panel is van mening dat de opleiding op voldoende wijze de afstemming tussen vormgeving en inhoud gerealiseerd heeft. Op papier ziet de afstemming er goed uit. Studenten herkennen deze afstemming in de praktijk niet. Het auditpanel raadt de opleiding aan om studenten duidelijk te maken wat de relatie tussen werkvorm, didactisch concept en doelstelling is. De argumenten afwegend komt het panel tot een voldoende.

Facet 2.8. Beoordeling en toetsing

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

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Relatie leerdoelen en toetsvorm

Aan het toetsbeleid liggen de onderwijsvisie (toenemende complexiteit en afnemende sturing) en de toetsvisie ten grondslag. Het toetsbeleid wordt jaarlijks opgesteld door de toetscommissie en vastgesteld door het managementteam.

De onderwijsmatrix dient als uitgangspunt voor de vorm en inhoud van de toets. Hiermee controleert de toetscommissie of alle leerdoelen op een adequate wijze worden getoetst.

De opleiding kent een grote diversiteit aan toetsvormen (tentamens, leeropdrachten, simulaties en assessments). De toetsen zijn voor 90 % individueel. Afhankelijk van het leerdoel wordt een geschikte toetsvorm gekozen. Zo wordt de ontwikkeling van de eindcompetenties sociaalcommunicatief en zelfsturing door zowel de project- als de stagebegeleider getoetst middels reflectieverslagen en een portfolio (Map Persoonlijke Kwaliteiten).

Alle toetsen worden vooraf beoordeeld door de toetscommissie.

Kwaliteitsborging

De toetscommissie beoordeelt vooraf elke toets op relevantie, validiteit, betrouwbaarheid, complexiteit en vorm. Toetsen worden via een checklist beoordeeld. Per toetsvorm is er een andere checklist. Zo kent de checklist voor open vragen toetsen bijvoorbeeld evaluatiecriteria ten aanzien van validiteit, betrouwbaarheid, leerdoelen, taalaspecten en vraaginhoudelijke aspecten. Waar nodig formuleert de toetscommissie verbeteringsuggesties.

De toetscommissie is tevens belast met het geven van scholingsbijeenkomsten voor medewerkers op het gebied van het ontwikkelen van toetsen. Daarnaast rapporteert de toetscommissie jaarlijks haar bevindingen aan het managementteam.

In het toetshandboek heeft de opleiding de visie ten aanzien van toetsing verder geformuleerd en uitgewerkt. De in het toetshandboek opgenomen procedure voor toetsing doorloopt het gehele stappenplan, te starten met het vaststellen van de leerdoelen, gebaseerd op de eindcompetenties. Andere stappen zijn de keuze van de toetsvorm, de toetsconstructie, toetscontrole, afname, toetsbeoordeling, cijferregistratie, feedback naar studenten en evaluatie.

Het werkveld als beoordelaar

Ook het werkveld wordt betrokken bij toetsing. Dit gebeurt bij de toetsing van praktijkopdrachten, assessments, stages en het afsluitend examen. Daarnaast functioneren vertegenwoordigers van het werkveld als opdrachtgevers van buitenschoolse projecten en hebben ze een rol bij de beoordeling van de daaruit voortvloeiende producten. De opleiding laat externe begeleiders en beoordelaars bij stage- en afstudeeropdrachten expliciet weten waar ze de studenten op moeten beoordelen. Externe beoordelaars krijgen een intakegesprek met de afstudeercoördinator om ingelicht te worden over procedures en inhoud van de begeleiding.

In de beoordeling van de stage speelt niet alleen de bedrijfsmentor een rol, maar ook een drietal medewerkers die hun oordeel geven over het functioneren van de student en verbeteringsuggesties formuleren.

Tot slot komt de docentbegeleider tot een eindoordeel op basis van de bedrijfsbezoeken, de gesprekken met de mentor en diens oordeel, de feedback van de drie collega's en het eindverslag.

Het College van Toezicht bestaat uit vertegenwoordigers van het beroepenveld. Het houdt niet alleen toezicht op de procedures maar draagt ook zorg voor een objectieve beoordeling door de docentbegeleiders (zie ook facetten 5.3 en 6.1). Het College van Toezicht reageert na elke examenronde schriftelijk op basis van een door de leden bijgehouden beoordelingsformulier over de kwaliteit van de student en de afstudeerscriptie.

Ook bij Ad zijn vertegenwoordigers uit het werkveld betrokken bij de toetsing in de rol van assessor bij de assessments van de tweedejaars studenten.

Studenten over toetskwaliteit

Studenten beoordelen de toetsing, de zwaarte, de kwaliteit en de uitdagendheid in de Reflector 2008 en 2009 met een 6,6 (10 puntsschaal).

Overwegingen

Het panel heeft geverifieerd dat de toetscommissie inderdaad alle toetsen vooraf beoordeelt.

Het panel is onder de indruk van de gedegen werking van de toetscommissie.

De betrokkenheid van het werkveld, met name de uitgebreide stagebeoordeling, waardeert het panel zeer. Het panel beoordeelt dit facet met een goed.

3. Inzet van personeel

Facet 3.1. Eisen HBO

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Het onderwijs wordt voor een belangrijk deel verzorgd door personeel dat een verbinding legt tussen de opleiding en de beroepspraktijk |
|---|

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Bevindingen

Achtergrond docenten in het werkveld

De opleiding bezit geactualiseerde CV's van alle medewerkers; het panel heeft geconstateerd dat de meerderheid van de docenten afkomstig is uit het werkveld. In het collegejaar 2009/010 heeft al het onderwijsgevend personeel een dag meegelopen met een leidinggevende FM'er uit het werkveld. Voor de "specifiek facilitaire" vakken heeft zelfs 100 % van de docenten een facilitaire achtergrond of is zelfs nog werkzaam in de branche.

Bij de aanname van medewerkers wordt niet alleen gekeken naar deskundigheid op specifieke domeinen maar ook wordt gezien of de flexibiliteit aanwezig is om op meerdere vakgebieden inzetbaar te zijn (zie ook facet 3.3). Daarnaast dienen medewerkers zich blijvend te ontwikkelen, zowel op onderwijskundig gebied als op eigen vakgebied (zie ook facet 3.3).

Relaties met het werkveld

Docenten zijn actief in netwerken gerelateerd aan het vak dat zij verzorgen, zoals landelijk Facility Management Nederland. Daarnaast zijn er altijd minimaal twee deelnemers aan landelijke FM-congressen of EUROFM bijeenkomsten en geven docenten regelmatig lezingen/presentaties of schrijven artikelen in vakliteratuur.

Naast de relaties van individuele docenten met het werkveld bezit ook de opleiding een hecht netwerk met (stage)bedrijven en organisaties (ruim 1500) waardoor zowel op individueel als op opleidingsniveau de betrekkingen met het werkveld nauw zijn.

Het netwerk levert input voor beleid en ontwikkelingen binnen de opleiding en draagt bij aan het in stand houden van de actuele kennis van docenten via gesprekken, werkbezoeken, stagebegeleiding en symposia.

Het werkveld als opleider

Ruim 30 % van het voltijd curriculum is buitenschools (zie ook facet 2.1). In het eerste jaar wordt het alumni netwerk ingezet om propedeusestudenten kennis te laten maken met het werkveld (beroepsoriënterende stage).

Zowel aan stageorganisaties als bedrijfsmentoren worden eisen gesteld.

Voor stageorganisaties zijn dit eisen op het gebied van grootte van de afdeling, het aantal werkzame FTE's en het niveau waarop de opdracht moet worden vervuld. Voor bedrijfsmentoren gelden eisen met betrekking tot de werkervaring in het FM-veld, het niveau van de zelf genoten vooropleiding en het werken op managementniveau.

Daarnaast verzorgen een groot aantal gastdocenten uit de beroepspraktijk (delen van) modules (zie ook facet 2.1). Op deze manier wordt casemateriaal uit de beroepspraktijk ingebracht. Ook zijn vertegenwoordigers van het werkveld als opgeleid assessor betrokken bij assessments (zie ook facet 2.8). In 2009 hebben alle docenten een dag meegelopen in een bedrijf. Dit had als doel de relatie met het werkveld 'op te frissen'.

Lectoraten en kenniskringen

De Academie voor FM heeft vanaf de start van de lectoraten docenten gestimuleerd deel te nemen aan de bijbehorende kenniskringen. De Academie voor FM wil er een actieve bijdrage aan leveren. Zeven docenten namen per docent voor 0,2 fte deel aan vier lectoraten: Grootstedelijke ontwikkeling, Publiek Management, Burgerschap en diversiteit en Internationale samenwerking.

Deze docenten participeren in de kenniskring van het lectoraat en doen onderzoek. Op die manier werken ze aan de eigen professionele ontwikkeling en hun netwerk. Daarnaast leveren ze een bijdrage aan de school als kennisinstelling (publicaties en symposia) en aan de vormgeving van het onderwijs van de Academie voor FM. Zo heeft een docent zowel bij het lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling als bij Publiek Management onderzoek gedaan naar de "Prachtwijken" in de gemeente Den Haag en hoofdstukken geschreven in de daarbij behorende publicaties.

Studenten en werkveld over werkveldkennis docenten

Studenten beoordelen de praktijkgerichtheid en de vakkennis van docenten in 2009 met een 3,8 (op een schaal van 5). Gesprekken met studenten en werkveld bevestigden deze waardering.

Overwegingen

Het panel heeft met genoeg geconstateerd dat de relaties tussen werkveld en docenten innig zijn. Al het personeel een dag laten meelopen is een goede opfriscursus om op een nog betere manier verbinding te leggen tussen opleiding en beroepspraktijk. Werkveld en studenten erkennen en waarderen de verbinding tussen opleiding en beroepspraktijk. Het eindoordeel voor dit facet van het panel is dan ook een goed, waarin de goede studentwaardering flink meeweegt.

Facet 3.2. Kwantiteit personeel

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

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Streefcijfers en feitelijke docent:student ratio

De onderwijspersoneel/student ratio is 1 : 26. Het vernieuwde curriculum heeft consequenties. Het beleid van de academie is om meer formatie bij de onderwijsuitvoering en studentbegeleiding in te zetten. Dit leidt tot een lagere docent/student ratio, waardoor kleinere klassen ontstaan met meer mogelijkheden voor individuele begeleiding. Hierdoor zal binnen twee jaar het propedeuse rendement verhoogd worden tot boven de 70 % en een hogere waardering voor de studeerbaarheid (> 3,5). Op kortere termijn is daarvoor meer formatie nodig. In het derde en vierde jaar zal extensivering plaatsvinden. Dit is in overeenstemming met het didactisch uitgangspunt van meer zelfsturing van de student aan het einde van de studie.

Door middel van het formatieplan heeft de Academie FM zicht in de kwantitatieve ontwikkeling van het personeelsbestand. Uit dit formatieplan komen ook mogelijke kwalitatieve knelpunten naar voren. Zo wordt bij vervanging van vertrekkend personeel gezocht naar breed inzetbare docenten in plaats van specialisten. Waar nodig huurt de opleiding gespecialiseerde vak kennis in (zie ook facet 3.3).

Een efficiënte organisatie

Door de brede inzetbaarheid is de flexibiliteit binnen de academie groot. Veel docenten zijn op meer dan een terrein inzetbaar. Voor de generieke vakken (Engels, Recht) is er samenwerking met andere academies. Het beleid is om één docent generieke vakken te verankeren in de Academie voor FM en voor aanvullende formatie een beroep te doen op vakcollega's van andere academies.

Voor elke lesperiode van 10 weken vindt er fine-tuning plaats tussen de coördinator Planning en het MT om de kwaliteit en de kwantiteit van de formatie op elkaar af te stemmen.

Werkbeleving

De besturingsfilosofie van de Haagse Hogeschool is het steeds dieper van verantwoordelijkheden in de organisatie plaatsen. Daardoor wordt het draagvlak en de betrokkenheid van medewerkers vergroot. De betrokkenheid en het draagvlak blijkt uit het medewerkertevredenheidsonderzoek. Hieronder de resultaten:

Werkbeleving (5 puntsschaal; 1 = geheel oneens; 5 = geheel eens)	2007	2008	2009
Ik voel me betrokken bij de Haagse Hogeschool		4,1	4,4
Ik voel me betrokken bij de academie FM		4,4	4,7
Ik ga met plezier naar mijn werk	4,1	4,2	4,5
Ik ben trots op het werk dat ik doe	4,1	4,4	4,5

Overwegingen

De opleiding heeft zicht op de op middellange termijn te verwachten kwantitatieve ontwikkeling in de studentenaantallen en neemt tijdig maatregelen om de kwalitatieve en kwantitatieve knelpunten die deze met zich meebrengt op te lossen. Het panel heeft de analyses en de te nemen maatregelen gezien. Het verloop van docerend personeel en de bijbehorende meerjarenplannen heeft de opleiding goed in beeld. Door de structurele inzet van gastdocenten komt de ratio onderwijsgevend personeel : student ratio veel beter uit dan 1:26. Deze ratio geldt zowel voor de bachelor als het Ad -programma. Het panel waardeert dit facet met een goed.

Facet 3.3. Kwaliteit personeel

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

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Vak-, onderwijs- en organisatorische kwaliteit

De opbouw van het curriculum van FM vraagt om verschillende competenties van docenten. Het werken met beroepstaken en –producten vraagt van docenten naast inhoudelijke kennis en vaardigheden ook monitoring- en tutorvaardigheden. De verschillende coördinatoren geven aan welke disciplines voor de verschillende modules in het programma nodig zijn. De coördinator Planning inventariseert ruim voor elke periode op welke wijze het onderwijs wordt ingevuld door de modulecoördinatoren.

De academie gaat er van uit dat alle docenten in staat zijn om studenten te begeleiden bij projecten, stages of afstudeeropdrachten.

Het beleid van de hogeschool is erop gericht dat 80% van de docenten in 2011 een mastergraad heeft. Gelet op het gegeven dat er voor FM nauwelijks universitaire pendanten bestaan en er maar een beperkt aanbod is voor professionele master FM, is het moeilijk voor de academie om aan deze eis te voldoen.

Voor vakdocenten waar wel een universitaire opleiding bestaat wordt de eis van master wel gesteld. Daarnaast dienen medewerkers zich blijvend te ontwikkelen, zowel op onderwijskundig gebied als op eigen vakgebied (zie ook facet 3.1).

Indien een functie moeilijk te vervullen is of zeer specialistische kennis vereist huurt de opleiding expertise in.

Aannamebeleid

Bij de aanname van medewerkers wordt niet alleen gekeken naar deskundigheid op specifieke domeinen maar ook wordt gezien of de flexibiliteit aanwezig is om op meerdere vakgebieden inzetbaar te zijn (zie ook facet 3.1). Bij vervanging van vertrekkende medewerkers wordt gezocht naar breed inzetbare docenten in plaats van specialisten. Waar nodig wordt gespecialiseerde vakkennis ingehuurd (zie ook facet 3.2).

De leeftijdsopbouw is redelijk evenwichtig met een piek in de leeftijd 50 – 55 jaar. De academie streeft naar meer evenwicht in de opbouw. Ruim 80 % van de nieuw in dienst getreden docenten in de afgelopen vier jaar is jonger dan 40 jaar.

Scholing

Het hogeschoolbeleid is dat 80 % van de docenten in 2011 een mastergraad heeft. In dat kader volgen op dit moment zeven medewerkers een masteropleiding en zijn er in juli 2009 twee medewerkers afgestudeerd. In de R&O (Resultaat & Ontwikkeling)-gesprekken is deskundigheidsbevordering een vast agendapunt.

Het scholingsbeleid is gericht op deskundigheidsbevordering op onderwijskundige vaardigheden, domeinkennis in de breedste zin van FM, employability (met name in individuele trajecten) en bijblijven vakgebied.

Borging kwaliteit personeel

In 2006 is gestart met het voeren van competentiegerichte functioneringsgesprekken en het schrijven van Persoonlijke Ontwikkelings Plannen. In 2007 – 2008 is gestart met de invoering van de R&O (Resultaat & Ontwikkeling) cyclus. De R&O-gesprekken richten zich op professionalisering en deskundigheidsbevordering. Daarnaast komt de competentie “omgevingsbewustzijn” aan bod.

Elke docent dient zich te realiseren wat de verandering in werkvormenmodules of projecten voor organisatorische consequenties hebben voor de opleiding. Naar aanleiding van evaluatiegesprekken met collega's worden bijscholingstrajecten afgesproken. Het panel heeft voorbeelden van verslagen van deze gesprekken en bijscholingstrajecten in de personeelsdossiers aangetroffen.

Overwegingen

Het panel heeft de scholingsplannen en de realisatie tot nu toe daarvan als goed beoordeeld. Daarnaast heeft het panel geconstateerd dat de borging van de kwaliteit van het personeel goed werkt en in alle geledingen van de opleiding een groot kwaliteitsbesef aanwezig is. Zoals een van de panelleden opmerkte: "het kwaliteitsbewustzijn zit bij deze opleiding tot in de haarvaten van het personeel".

Het panel komt tot het oordeel goed voor dit facet.

4. Voorzieningen

Facet 4.1. Materiële voorzieningen

- **Huisvesting en materiële voorzieningen zijn toereikend om het programma te realiseren**

Oordeel: voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Gebouw

De Academie voor FM heeft een eigen deel binnen het hoofdgebouw van de Haagse Hogeschool. De werkkamers van docenten zijn gepositioneerd tegenover de onderwijsruimten wat bijdraagt aan de cultuur van laagdrempeligheid.

Docentenwerkplekken beschikken allen over netwerk PC's. Er zijn twee aparte spreekkamers en een multifunctionele ruimte voor kleinere bijeenkomsten, docentvergaderingen, recepties en dergelijke.

Een deel van het onderwijs vindt plaats in specifiek daarvoor ingerichte onderwijsruimten. De academie beschikt over een eigen praktijkbureau waar studenten terecht kunnen voor ondersteuning bij stages en praktijkopdrachten. Het servicebureau verzorgt de uitgifte van laptops, blokwijzers en dergelijke en kunnen studenten zich via vrij toegankelijke studenten-pc's zich inschrijven voor tentamens. Een groot aantal onderwijsruimten is voorzien van een vaste multimedia opstelling met inter- en intranet.

Een bijzondere faciliteit is Dok75, een grand- café met een eigen grootkeuken. Dit biedt mogelijkheden om hier praktijkonderwijs in onder te brengen en een "place to be" voor zowel studenten en docenten.

ICT

In 2009 is door de Haagse Hogeschool geïnvesteerd in een snel draadloos netwerk waarmee wordt ingespeeld op een behoefte: studenten kunnen met de eigen laptop plaats- en tijdsafhankelijk werken. Indien een student zelf geen laptop heeft kan hij deze tegen geringe vergoeding huren.

Met ingang van 1 mei 2010 beschikt de academie over een 'eigen' portal, alleen toegankelijk voor medewerkers. Dit wordt gebruikt om het team te informeren over ontwikkelingen en dient als communicatiemiddel voor belangrijke informatie.

Mediatheek/ bibliotheek

De bibliotheek is in 2007 uitgebreid met een flink aantal pc-werkplekken. De academie profiteert van deze speciale 'pc-tuin' doordat deze direct aan de gang gelegen is waarin het onderwijs van FM zich grotendeels afspeelt.

Overwegingen

De materiële voorzieningen zijn van een niveau dat verwacht mag worden van een bachelor. Het oordeel van het panel voor dit facet is dan ook een voldoende.

Facet 4.2. Studiebegeleiding

- De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten zijn adequaat met het oog op de studievoortgang
- De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten sluiten aan bij de behoefte van studenten

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Studiebegeleiding

De academie wil met de studieloopbaanbegeleiding ruimte en aandacht geven aan zowel studenten die excelleren als studenten die problemen ondervinden in de studievoortgang. Deze wijze faciliteert een optimale studievoortgang en maakt individuele leerroutes mogelijk. Er zijn vier docenten van wie studieloopbaanbegeleiding de kerntaak is (2,9 FTE).

De behoefte aan begeleiding verschilt per fase en per doelgroep. De Academie FM heeft dit als volgt vorm gegeven.

Voor de poort

Studieloopbaanbegeleiding start met het voeren van kennismakingsgesprekken met studenten die zich aanmelden voor de studie FM. De gesprekken, waarin studiemotivatie en keuzemotivatie een belangrijke plaats innemen, worden gevoerd door een docent en een ouderejaarsstudent. De aspirant-student krijgt mondeling en schriftelijk advies ten aanzien van zijn voorgenomen keuze (zie ook facet 2.5).

Daarnaast is in 2006 het project aansluiting mbo-hbo vanuit studieloopbaanbegeleiding opgepakt. Dit project heeft als doel de mbo-student in het laatste jaar beter voor te bereiden op het hbo om het studiesucces te verhogen. Bij het project hebben zich dit jaar verschillende ROC's aangemeld en de groep bestaat uit 28 personen.

De propedeuse

In de voltijd worden in het eerste jaar studenten per klas gemonitord en begeleid door een docentmentor en twee vierdejaars studentmentoren (zie ook facet 6.2).

Twee maal per jaar worden alle eerstejaars in een breed overleg tussen propedeuse docenten en studieloopbaanbegeleiders besproken. Speciale aandacht gaat uit naar studenten die vertraging dreigen op te lopen en 'sterren' die mogelijk gebaat zijn bij extra studie inspanning. De docentmentor voert in het eerste jaar drie individuele gesprekken met studenten als voorbereiding op het bindend studieadvies. Naast docentmentoren zet de opleiding ook studentmentoren in. Uit gesprekken met studenten en studentmentoren bleek dat de inzet van studentmentoren zeer gewaardeerd werd door studenten; studentmentoren bleken een drempelverlagend effect te hebben. Vragen die studenten aan docentmentoren niet (durven te) stellen worden wel aan studentmentoren gesteld.

In de deeltijd en Ad worden met name de studenten die vanwege omstandigheden speciale studieloopbaanbegeleiding behoeven benaderd. Voor hen worden speciale studieplannen uitgewerkt.

Hoofd fase

Ook in het tweede jaar (voltijd, deeltijd en Ad) vindt individuele monitoring plaats en nemen studieloopbaanbegeleiders contact op met studenten die vanwege omstandigheden speciale studieloopbaanbegeleiding behoeven benaderd. Voor hen worden speciale studieplannen uitgewerkt.

Naast deze individuele monitoring en begeleiding vindt er (voltijd, deeltijd en Ad) per periode overleg plaats tussen vertegenwoordigende personen van de klassen of studentengroepen en studieloopbaanbegeleider.

De staart

Er is speciale aandacht voor de 'staart': studenten die niet afstuderen in de nominale duur van vier jaar. Vanaf 2008 is er speciale extra formatie vrijgemaakt binnen het studieloopbaanbegeleiding team om maatwerkplannen te creëren.

Om de staart te voorkomen er sinds 2007 een specifiek Afstudeer Opdracht traject waarbij de student al vroeg in het vierde jaar geconfronteerd wordt met afstuderen. Met ingang van 2010 wordt een groep van 6 afstudeerders direct gekoppeld aan een begeleidend docent zodat betere monitoring mogelijk is (zie ook facet 6.2).

Na de studie

Ook na de studie is er sprake van enige vorm van begeleiding middels het organiseren van activiteiten door de Stichting FM Alumni. Onder deze activiteiten vallen onder andere informatie over mogelijke vervolgstudies en/of seminars, het vacatureplatform en het aanbieden van workshops.

Informatievoorziening

Via OSIRIS kan de student de eigen studieresultaten direct volgen.

De academie maakt actief gebruik van de hogeschoolportal om studenten op de hoogte te stellen van roosters en andere belangrijke informatie. Na afloop van een studieperiode wordt de portal ook gebruikt om studenten te informeren over de belangrijkste uitkomsten van de door hen geëvalueerde studieonderdelen (zie ook de facet 5. 2)

Studenten over de studiebegeleiding en de informatievoorziening

In 2008 is een enquête uitgevoerd onder 'gebruikers' van studieloopbaanbegeleiding. In deze groep was de waardering 7,6 (10 puntsschaal).

Studenten waarderen (Reflector 2009) de informatievoorziening met OSIRIS (7,2), Blackboard (7,2) en het Studentennet (7,3).

Overwegingen

Het panel is onder de indruk van de gedegen opzet van de studieloopbaanbegeleiding waar maatwerk per doelgroep geleverd wordt. Het inzetten van studentmentoren ziet het panel als een goed voorbeeld voor andere opleidingen. Omdat ook de informatievoorziening in orde is waardeert het panel dit facet met een goed.

5. Interne kwaliteitszorg

Facet 5.1. Evaluatie resultaten

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

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Toetsbare streefdoelen

Op strategisch niveau sluit het kwaliteitsbeleid van de Academie FM aan op de Planning en Controlcyclus van de Haagse Hogeschool. In het vierjarenplan van de academie worden op basis van het Hogeschool Ontwikkelings Plan de hoofdlijnen van het beleid, de ambities en de doelen geformuleerd. Dit vierjarenplan wordt jaarlijks verder uitgewerkt in het Beleidsplan van de academie.

Het Beleidsplan bevat naast elementen uit het Hop (kaderbrief, begrotingsinformatie) ook beleidsvoornemens ten aanzien van onderwijs- en werkveldontwikkelingen en de eigen bedrijfsvoering. Deze beleidsvoornemens zijn uitgewerkt in verbetervoorstellen en – maatregelen. (zie ook facet 5.2). Het Beleidsplan komt mede tot stand op grond van periodieke evaluaties als onderwijsevaluaties, informatie uit de R&O cyclus, medewerkerstevredenheids-onderzoek en overleg College van Toezicht en Beroepenveld Commissie.

De indicatoren waaraan de opleiding wil aflezen of doelstellingen zijn behaald zijn kwantificeerbaar vastgelegd in het jaarlijkse Beleidsplan.

Deze kwantificeerbare doelen zijn de basis voor de managementrapportages naar het CvB. Het betreft hier onder meer instroomindicatoren (groei in % per jaar), rendementsindicatoren (p-rendement: 50% in een jaar, 70% na twee jaar, hoofdfaserendement: 90% (op basis van instroom hoofdfase) en personele indicatoren (zoals percentage deelname masteropleidingen).

Ten aanzien van de eigen onderwijskwaliteit zijn in het Kwaliteitsjaarplan indicatoren benoemd en normen opgenomen op basis waarvan de onderwijskwaliteit wordt gemeten. De normen gelden zowel voor modules als bijvoorbeeld ook voor het afstudeertraject.

De onderwijskwaliteit wordt getoetst op de indicatoren: Behalen leerdoelen, Kwaliteit onderwijsinhoud, Kwaliteit toetsing, participatie student en kwaliteit docent. Per indicator zijn normen en streefdoelen (v.b. boven 7.3 op 10-puntsschaal) vastgesteld.

Periodieke evaluaties

Na afloop van iedere periode evalueert de opleiding het dan aangeboden onderwijs digitaal met behulp van Questback. Dit betreft zowel de onderwijsmodulen als de stages en projecten.

Iedere module wordt in ieder geval één maal per jaar geëvalueerd. Evaluaties worden twee weken na afloop van de periode uitgezet.

Er zijn vijf hoofdprestatie-indicatoren benoemd (leerdoelen, module, toetsing, student, docent) die verder zijn uitgewerkt. In het Kwaliteitsjaarplan is een streefnorm opgenomen voor de 5- en 10-puntsschaal.

In facet 5.3 staat een overzicht van de periodieke evaluaties met betrokkenen.

Overwegingen

Het panel heeft de indicatoren en streefdoelen gezien alsmede de periodieke evaluaties en de verwerking daarvan. Het viel het panel op dat in een relatief korte tijd van twee jaar de opleiding over een breed front sterk verbeterd is. Studenten, medewerkers en ook (blijkens de rapportages) het College van Bestuur zijn positief over de kwaliteitsverbetering die de opleiding de afgelopen jaren gerealiseerd heeft. Ook de plannen voor kwaliteitsverbetering van de opleiding Ad voor de (nabije) toekomst beoordeelt het panel als gedegen en haalbaar. Het panel komt voor dit facet tot een goed als oordeel.

Facet 5.2. Maatregelen tot verbetering

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

Oordeel: voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Na de evaluaties

De gegevens van alle onderwijsevaluaties worden eens per halfjaar verwerkt tot een 'dashbord' waarbij in één overzicht een beeld ontstaat van de gerealiseerde kwaliteit op modulenniveau+ de Semester evaluatie Onderwijs. Waar nodig worden aandachtspunten en verbeteracties geformuleerd.

In november verschijnt de jaarlijkse Interne Management Review over het voorafgaande collegejaar. Daarin wordt op hoofdlijnen het gehele curriculum doorgenomen, worden de externe onderzoeken (hbo/monitor, onderzoek Elsevier en de Keuzegids HBO) opgenomen en staan de jaarevaluaties van onder andere studieloopbaanbegeleiding, praktijkbureau toetscommissie, curriculumcommissie en examencommissie.

De Interne Management Review wordt besproken in het managementteam en de uitkomsten worden verwerkt in het Beleidsplan (zie ook facet 5.1) voor het komend jaar en het academieplan. Reacties vanuit het managementteam op de Interne Management Review worden als appendix in de bijlage opgenomen.

De PDCA cyclus

Kort weergegeven ziet de PDCA cyclus van de opleiding er als volgt uit:

- In de Plan-fase worden de jaarplannen gemaakt voor kwaliteitszorg, onderwijsuitvoering en de academie als geheel (Beleidsplan).
- In de Act-fase worden de individuele bijdrage aan plannen besproken in de R&O gesprekken, worden inzet en middelen gebudgetteerd en gepland en wordt gestart met de uitvoering.
- In de check fase worden de uitgevoerde acties gemonitord en wordt aan de hand van bijvoorbeeld de semesterevaluatie onderwijs gekeken of de beoogde verbeteringen het gewenste (tussen)resultaat opleveren.
- In de do fase worden via jaarlijkse evaluaties de eindresultaten van verbeteracties geëvalueerd en geanalyseerd. Deze resultaten geven weer input voor een nieuwe plan-fase.

Functioneren klachtenregeling

De academie heeft een bezwaar/ en beroepsprocedure, die is vastgelegd in het huishoudelijk reglement examencommissie FM en via de studiegids beschikbaar is voor alle studenten. De dagelijkse examencommissie, die eens per twee weken bijeenkomt, behandelt de klachten en bezwaren en stelt de studenten schriftelijk op de hoogte van hun beslissing.

Voor personeelsleden zijn op hogeschoolniveau procedures vastgesteld voor klachten en bezwaren. Zo is er een procedure voor klachten over ongewenst gedrag, voor klokkenluiders, voor bezwaren over taakbelasting en beoordeling. Ook is er een ombudsman voor klachten over (bestuurs) organen binnen de hogeschool.

Studenten over verbetermaatregelen

In gesprekken met studenten gaven deze op alle terreinen aan invloed te hebben op kwaliteit. De terugkoppeling is echter in niet alle gevallen even effectief en studenten gaven te kennen dat uitkomsten van enquêtes en verbetermaatregelen niet structureel teruggekoppeld worden.

Overwegingen

Het panel is van mening dat de opleiding met succes verbetermaatregelen doorgevoerd heeft de afgelopen jaren. Het panel is onder de indruk van de gerealiseerde verbeteringen die de opleiding de laatste jaren doorgevoerd heeft. Met name de stijging van de waardering van medewerkers vindt het panel ronduit spectaculair. Ook geplande verbetermaatregelen die het panel gezien heeft beoordeelt het panel als effectief en realistisch.

Het panel zou dit facet met een goed beoordeeld hebben als de PDCA cyclus geheel doorlopen werd. De act fase wordt echter in niet alle gevallen volledig doorlopen. Met name de terugkoppeling kan verbeterd worden. Ook constateerde het panel dat de verslaglegging van de verbeteracties niet volledig is. Het panel komt alsnog op een voldoende uit.

Facet 5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld

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

Oordeel: goed

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Belanghebbenden en evaluaties

De opleiding FM heeft een tabel waarin alle evaluaties, deelnemers, doel van de evaluatie en meetmomenten staan. Hieruit blijkt dat alle belangrijkste belanghebbenden (studenten, werkveld, alumni en medewerkers) betrokken worden bij de evaluatie van het onderwijs. Hieronder per belanghebbende een toelichting.

Medewerkers

In 2007 is de opleiding gestart met systematische terugkoppeling van module evaluaties naar de modulecoördinatoren. De modulecoördinator wordt aan de hand van een responsformulier gevraagd welke verbeteracties er eventueel nodig zijn. De responsformulieren worden door de medewerker kwaliteitszorg verzameld en overhandigd aan het managementteam. Hierdoor vindt terugkoppeling plaats in zowel de 'check' als de 'act' fase. De module evaluaties worden gebruikt in de R&O gesprekken.

Medewerkers vullen eens per twee jaar het medewerkerstevredenheidsonderzoek in.

Uitkomsten hiervan worden in teamvergaderingen besproken. Het managementteam formuleert mede op basis van deze uitkomsten het beleid.

Medewerkers zijn ook vertegenwoordigd in de afdelingsraad en de opleidingscommissie. Beide overleggen in een vastgestelde frequentie met de directeur. In gesprekken bevestigden medewerkers hun betrokkenheid.

Studenten

Halverwege iedere periode vindt per klas of per groep overleg plaats over het in die periode aangeboden onderwijs (zie ook facet 4.2). Doel hiervan is het tijds onderkennen en oplossen van knelpunten. Daarnaast overlegt de opleidingscommissie met een vertegenwoordiging van studenten over de OER en andere zaken betreffende onderwijsondersteuning.

Verder zijn studenten betrokken bij module evaluaties, stage- en afstudeerevaluaties en Reflector. Ook kunnen studenten suggesties, opmerkingen of klachten rechtstreeks deponeren bij de managementassistente. Studenten gaven in gesprekken aan zich betrokken en gehoord te voelen bij de kwaliteitszorg.

Alumni

Eens in de vier jaar vindt een landelijk onderzoek plaats naar de aansluiting tussen werkveld en onderwijs bij de alumni. Uitkomsten worden gebruikt bij de verdere ontwikkeling en aanpassing van het curriculum.

Afnemend beroepenveld

Het afnemend beroepenveld is vertegenwoordigd in het College van Toezicht en de Beroepenveldcommissie. Het College van Toezicht evalueert drie keer per jaar de kwaliteit van de afstudeeropdrachten (zie ook facetten 2.8 en 6.1). Het gaat hierbij om de wijze waarop de opleiding inhoud geeft aan de begeleiding en de mate waarin het eindproduct voldoet aan de eisen van het werkveld. Sinds 2009 heeft de opleiding deze prestatie-indicatoren voorzien van streefnormen. De uitkomsten worden besproken in de Examencommissie.

Zowel met het College van Toezicht als de Beroepenveldcommissie overlegt de Academie FM over onderwijsvernieuwing. In gesprekken met vertegenwoordigers van het College van Toezicht, de Beroepenveldcommissie en alumni werd bevestigd dat deze zich betrokken en gehoord voelden.

Overwegingen

Het panel is van oordeel dat de opleiding belanghebbende op een goede manier betreft bij de opleiding. Studenten, werkveldvertegenwoordigers, alumni en personeel voelen zich gehoord en bij de opleiding betrokken. Het gegeven dat het College van Toezicht drie keer per jaar de kwaliteit van het afstuderen evalueert vindt het panel een voorbeeld van 'de vinger aan de pols houden'. Het panel waardeert dit facet dan ook met een goed.

6. Resultaten

Facet 6.1. Gerealiseerd niveau

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

Oordeel: voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Het werkveld over het gerealiseerd niveau

Het werkveld is direct via het oordeel van de bedrijfsbegeleider en via het College van Toezicht betrokken bij de beoordeling van de afstudeeropdrachten (zie ook facetten 2.8 en 5.3). Uit deze oordelen blijkt dat het werkveld positief oordeelt over het gerealiseerd niveau.

Belangrijkste punt van verbetering vindt het College van Toezicht de een verdere onderbouwing en uitdieping van de financiële paragraaf.

Daarnaast maakt de opleiding gebruik van de resultaten van het landelijk onderzoek door het Landelijk Onderwijs Overleg Facilitaire Dienstverlening en de brancheorganisatie Facility Management Nederland naar de aansluiting van de competenties van de afgestudeerden en de wensen van het werkveld. Ook hieruit komt een positief beeld.

Eens per vier jaar bevaart de Academie FM haar alumni om een beeld te krijgen over welke kennis, vaardigheden en competenties relevant zijn voor de beroepsuitoefening en welke gemist worden. Uit het laatste onderzoek bleek alumni in het algemeen tevreden zijn. Punten waar de alumni verbetermogelijkheden zien liggen op het terrein van aansluiting bij trends in het vakgebied. Bij huisvestingsaspecten bijvoorbeeld ziet men graag meer aandacht voor verzekeringen, verbouwingen en energie & watermanagement. Aan de managementkant is meer aandacht voor vergunningenbeheer gewenst. De opleiding neemt deze feedback mee in het reguliere overleg over curriculaanpassingen.

Eveneens hanteert de academie de landelijke HBO-monitor.

Afsluitende toetsing

De afsluitende toetsing bestaat uit een mondeling examen. Deelname kan alleen wanneer de student alle voorafgaande studiepunten heeft behaald en een voldoende heeft voor het adviesrapport.

Borging eindniveau

De borging van het niveau van de afgestudeerden wordt op verschillende manieren belegd. Het afstuderen bestaat uit het uitvoeren van een onderzoek en het schrijven van een adviesrapport. Om te starten met de afstudeerstage moet de student de managementstage afgerond hebben en mag hij maximaal 31 studiepunten studieachterstand hebben.

Als de student aan deze eisen voldoet en een goedgekeurd voorlopig voorstel afstudeeronderzoek heeft ingediend dan wordt aan de student een begeleider toegewezen.

De inhoud van de afstudeeropdracht moet betrekking hebben op de het werkveld van FM en moet gaan om een praktijkopdracht, waarbij op zinvolle wijze gebruik gemaakt wordt van de theorie. De afstudeeropdracht moet voldoen aan de geformaliseerde eisen van het College van Toezicht.

De afsluitende toetsing bestaat uit een mondeling examen. Deelname kan alleen wanneer de student alle voorafgaande studiepunten heeft behaald en een voldoende heeft voor het adviesrapport. Op basis van criteria die zijn vastgelegd in de "handleiding voor de afstudeeropdracht" wordt aan het einde van de studie vastgesteld of studenten daadwerkelijk de eindtermen hebben behaald.

De opleiding Ad wordt afgesloten met een assessment. Het panel heeft de eisen voor en de verslagen van de assessments inclusief de indicatoren waarop getoetst wordt ingezien.

Oordeel auditteam over gerealiseerd niveau

Het panel heeft een tiental afstudeerverslagen voorafgaand aan de audit beoordeeld en heeft tijdens de audit nog een aantal afstudeerverslagen ingezien. Het niveau dat wordt behaald beoordeelt het panel met ruim voldoende tot goed. De beoordeling van de werkstukken is goed onderbouwd en het panel kon zich in alle gevallen in de beoordeling vinden. Belangrijkste verbeterpunt vindt het panel het diepgaander inzoomen op de financiële paragraaf.

Overwegingen

Het panel heeft geconstateerd dat het werkveld intensief betrokken is bij de beoordeling van de afstudeerwerken. Het panel heeft de verslagen van het College van Toezicht bekeken. Ook uit gesprekken met leden van het College van Toezicht kwam de intensieve betrokkenheid duidelijk naar voren. De beoordeling is deugdelijk en goed onderbouwd. Het panel zou tot een goed gekomen zijn op dit facet ware het niet dat zowel het panel als het College van Toezicht de mening toegedaan zijn dat de financiële paragraaf in een substantieel deel van de afstudeerwerken onvoldoende onderbouwd of uitgediept is. Ook het assessment Ad is volgens het panel van voldoende niveau en diepgang. Het panel waardeert dit facet met een voldoende.

Facet 6.2. Onderwijsrendement

- Voor het onderwijsrendement zijn streefcijfers geformuleerd in vergelijking met relevante andere opleidingen
- Het onderwijsrendement voldoet aan deze streefcijfers

Oordeel: voltijd goed/ deeltijd voldoende/Ad voldoende

Het oordeel van het auditteam is gebaseerd op de onderstaande bevindingen.

Streefcijfers en uitkomst

Door het College van Bestuur zijn streefcijfers genoemd voor het rendement. De academie heeft deze cijfers overgenomen.

Het propedeuse rendement moet na één jaar minimaal 50 % zijn en na twee jaar boven de 70 % liggen. Voor de hoofdfase wordt gesteld dat 90 % van de studenten die de hoofdfase instromen het einddiploma haalt, bij voorkeur binnen 5 jaar. Bij een p-rendement van 70 % en een hoofdfase rendement van 90% komt het afstudeerrendement van het cohort op 63% uit.

Indien voor het cohort 2004 het p-rendement vermenigvuldigd wordt met het hoofdfase rendement bedraagt het afstudeerrendement 64,8 %. Hiermee is de doelstelling van minimaal 63 % behaald.

Analyse en verbetermaatregelen

De opleiding analyseert jaarlijks de behaalde rendementen per cohort, zowel voor de voltijd als de deeltijdopleiding. Sinds 2001 heeft de academie een rendementsgroep die minimaal drie keer per jaar trends, rendementen en resultaten analyseert. Verbeterplannen zijn ondergebracht in het plan aanpak studiesucces, die deel uitmaken van het jaarlijks beleidsplan. Er wordt vanuit verschillende perspectieven naar het rendement gekeken. Samen met studenten en studieloopbaanbegeleiders komen items als zwaarte, studeerbaarheid en keuzemogelijkheden besproken en worden verbetervoorstellen aangeboden aan het managementteam.

Periodiek worden in de Semester Evaluatie Onderwijskwaliteit de verbeteracties gemonitord en geanalyseerd door de rendementsgroep en het managementteam. De uitkomsten van deze analyses leiden tot nieuwe acties.

De maatregelen ter verbetering van het p-rendement zijn succesvol geweest (zie ook facet 4.2). Door intensivering van de begeleiding worden studenten gestimuleerd hun propedeuse te halen. Dit heeft voor het tweede achtereenvolgende jaar geleid tot een p- rendement van ongeveer 50 % (de jaren daarvoor 34 %) in één jaar en een p-rendement over twee jaar van 70 %.

Voor de AD opleiding zijn de cohort rendementen 42,9 % voor cohort 2007 en 50 % voor cohort 2008. Deze komen overeen met de eenjarige p-rendementen van de voltijd.

Na de verbetering van het p- rendement werkt de academie aan flexibilisering. Een doorlopende leerroute voor vwo- en mbo- instromers is inmiddels geïmplementeerd. Op basis van evaluaties onder studenten is in 2009 in besloten meer aandacht aan het afstudeertraject te besteden; studenten worden beter voorbereid op het afstuderen en per groep van 6 aan een afstudeerbegeleider gekoppeld waardoor een betere monitoring mogelijk wordt (zie ook facet 4.2).

Overwegingen

Het panel heeft geconstateerd dat de opleiding de ambitieuze rendementen voor de voltijd haalt. Het panel concludeert dat de studieloopbaanbegeleiding werkt. Het waardeert dit facet met een goed. Voor Ad en de deeltijd waardeert het panel dit facet met een voldoende. De kleine aantallen maken de rendementscijfers onbetrouwbaar.

6. OORDEELSCHEMA

hbo-bachelor Facility Management voltijd		
Onderwerp / Facet	Oordeel	
1. Doelstellingen Opleiding		V*
1.1. Domeinspecifieke eisen	G	
1.2. Niveau bachelor	V	
1.3. Oriëntatie HBO	G	
2. Programma		V*
2.1. Eisen HBO	G	
2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma	G	
2.3. Samenhang programma	E	
2.4. Studielast	G	
2.5. Instroom	G	
2.6. Duur	V	
2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud	V	
2.8. Beoordeling en toetsing	G	
3. Inzet van Personeel		V*
3.1. Eisen HBO	G	
3.2. Kwantiteit personeel	G	
3.3. Kwaliteit personeel	G	
4. Voorzieningen		V*
4.1. Materiële voorzieningen	V	
4.2. Studiebegeleiding	G	
5. Interne Kwaliteitszorg		V*
5.1. Evaluatie resultaten	G	
5.2. Maatregelen tot verbetering	V	
5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld	G	
6. Resultaten		V*
6.1. Gerealiseerd niveau	V	
6.2. Onderwijsrendement	G	
Samenvattend oordeel		V

* extra aantekening goed

Derhalve adviseert Hobéon Certificering de NVAO de hbo-bacheloropleiding Facility Management, verzorgd door de Haagse Hogeschool, Croho nummer 34500 in de voltijd variant te accrediteren.

hbo-bachelor Facility Management deeltijd		
Onderwerp / Facet	Oordeel	
1. Doelstellingen Opleiding		V*
1.1. Domeinspecifieke eisen	G	
1.2. Niveau bachelor	V	
1.3. Oriëntatie HBO	G	
2. Programma		V*
2.1. Eisen HBO	G	
2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma	G	
2.3. Samenhang programma	G	
2.4. Studielast	G	
2.5. Instroom	G	
2.6. Duur	V	
2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud	V	
2.8. Beoordeling en toetsing	G	
3. Inzet van Personeel		V*
3.1. Eisen HBO	G	
3.2. Kwantiteit personeel	G	
3.3. Kwaliteit personeel	G	
4. Voorzieningen		V*
4.1. Materiële voorzieningen	V	
4.2. Studiebegeleiding	G	
5. Interne Kwaliteitszorg		V*
5.1. Evaluatie resultaten	G	
5.2. Maatregelen tot verbetering	V	
5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld	G	
6. Resultaten		V
6.1. Gerealiseerd niveau	V	
6.2. Onderwijsrendement	V	
Samenvattend oordeel		V

*** extra aantekening goed**

Derhalve adviseert Hobéon Certificering de NVAO de hbo-bacheloropleiding Facility Management, verzorgd door de Haagse Hogeschool, Croho nummer 34500 in de variant deeltijd te accrediteren.

Ad-opleiding Facility Management deeltijd		
Onderwerp / Facet	Oordeel	
1. Doelstellingen Opleiding		V*
1.1. Domeinspecifieke eisen	G	
1.2. Niveau bachelor	V	
1.3. Oriëntatie HBO	G	
2. Programma		V
2.1. Eisen HBO	G	
2.2. Relatie tussen doelstellingen en inhoud programma	G	
2.3. Samenhang programma	V	
2.4. Studielast	V	
2.5. Instroom	G	
2.6. Duur	V	
2.7. Afstemming tussen vormgeving en inhoud	V	
2.8. Beoordeling en toetsing	G	
3. Inzet van Personeel		V*
3.1. Eisen HBO	G	
3.2. Kwantiteit personeel	G	
3.3. Kwaliteit personeel	G	
4. Voorzieningen		V*
4.1. Materiële voorzieningen	V	
4.2. Studiebegeleiding	G	
5. Interne Kwaliteitszorg		V*
5.1. Evaluatie resultaten	G	
5.2. Maatregelen tot verbetering	V	
5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld	G	
6. Resultaten		V
6.1. Gerealiseerd niveau	V	
6.2. Onderwijsrendement	V	
Samenvattend oordeel		V

*** extra aantekening goed**

Derhalve adviseert Hobéon Certificering de NVAO de Ad- opleiding Facility Management, verzorgd door de Haagse Hogeschool, Croho nummer 80004 in de deeltijd variant te accrediteren.

7. BIJLAGEN

BIJLAGE I PROGRAMMA EN GESPREKSPARTNERS

Programma audit Opleiding Facility Management Donderdag 1 juli

Tijd / ruimte	Gesprekspartners	Auditoren	Onderwerpen
Vanaf 08:30 <u>strip 1.04</u>	Aad Otto, directeur,	Auditteam:	<i>Inloop door en ontvangst van het auditteam</i>
08:45 – 09:15 <u>strip 1.04</u>		<i>Auditteam</i>	<i>Voorbespreking auditteam</i>
09:15 – 10:00 <u>strip 1.04</u>	Directie / Management Aad Otto (directeur) Phine van Doorne (teamleider) Herman Leijdesdorff (academie secretaris)	Auditteam	Kennismaking Definitieve vaststelling programma Strategisch beleid, visie en missie Marktpositie, instroom, toelating Relatie beroepenveld Internationalisering Lectoraat, innovatie Kwaliteitszorg en verbeteracties Personeel en scholing Resultaten en rendementen
10:00 – 10:45 <u>strip 1.04</u>	Rolcoördinatoren, coördinatie Internationaal Semester, coördinatie deeltijd en Ad Ruud van Wezel (coördinator Internationaal semester) Bernadette Heemskerk (rolcoördinator dienstverlener) Annemieke van Gent (coördinator deeltijd) Shakiel Roeplal (coördinator Associate degree) Arjan Mulder (rolcoördinator ondernemer) Phine van Doorne (teamleider en coördinator theorielijn) Paul Pouw (coördinator kwaliteit en planning)	Deel auditteam	Actualisering beroeps- en opleidingsprofiel Relatie beroepenveld Aansluiting instroom, toelating, vrijstellingen, Praktijkcomponent, stage, afstuderen Studeerbaarheid, studielast Minoren Studie(loopbaan)begeleiding Kwaliteitszorg en verbeteracties
10:00 – 10:45 <u>strip 1.02</u>	Coördinatie praktijklijn Leo Dols (oriëntatiestage, coördinator compact) Hans de Bruijn (afstudeerstage, voorzitter curriculum commissie) Olga van Diermen (managementstage) Marije de Wit (dok75) Joris van Heeringen (praktijkbureau)	Deel Auditteam	Actualisering beroeps- en opleidingsprofiel Relatie beroepenveld Aansluiting instroom, toelating, vrijstellingen, Praktijkcomponent, stage, afstuderen Studeerbaarheid, studielast Minoren Studie(loopbaan)begeleiding Kwaliteitszorg en verbeteracties
10:45- 11:15 <u>strip 1.04</u>		<i>Auditteam</i>	<i>Pauze, interne terugkoppeling en verificatie</i>

Tijd / ruimte	Gesprekspartners	Auditoren	Onderwerpen
11:15 12:00 <u>strip 1.04</u>	Docenten voltijd Geeske Tellegen (map persoonlijke kwaliteit) Hans van Nieuwenhoven (deskundige) Barbara Groenevelt (deskundige) Danny van Bruggen (ondernemer) Herman Leijdesdorff (module bedrijfskunde) Lianne Knook (dienstverlener)	Deel Auditteam	Relatie beroepenveld Functiehuis en werktevredenheid Onderwijsontwikkeling / curriculum Instroom / propedeuse Samenhang programma Studie(loopbaan)begeleiding Toetsen en beoordelen Eindkwalificaties Praktijkcomponent, stages Internationalisering Deskundigheidsbevordering, pop's
11:15 – 12:00 <u>strip 1.02</u>	Docenten deeltijd en Ad Cecile Laros (dienstverlener) Lex Neervoort (ondernemer) Hans Netten (dienstverlener) Shakiel Roeplal (coördinator Ad) Frans Joosstens (rolcoördinator deskundige)	Deel Auditteam	Relatie beroepenveld Functiehuis en werktevredenheid Onderwijsontwikkeling / curriculum Instroom / propedeuse Samenhang programma Studie(loopbaan)begeleiding Toetsen en beoordelen Eindkwalificaties Praktijkcomponent, stages Internationalisering Deskundigheidsbevordering, pop's
12:00- 12:45 <u>strip 1.04</u>		<i>Auditteam</i>	<i>Lunch, interne terugkoppeling, verificatie</i>
12:45 – 13:15	Rondleiding voorzieningen (generiek + opleidingspecifiek) Lisette van Steijn en Kelly Batist (studenten)	Auditteam	Informatievoorziening Aansluiting vooropleiding, toelating Toetsen en beoordelen Studiebegeleiding, incl. stages en afstuderen Praktijkcomponent in de opleiding Studeerbaarheid, studielast Materiële voorzieningen Bezwaar en beroep
13:15 – 14:00 <u>strip 1.04</u>		Auditteam	Bestudering aanvullende informatie, verificatie, interne terugkoppeling
14:00 – 14:45 <u>strip 1.04</u>	Studenten voltijd Tobias Jonker (1e jaar) Milou Rijnenberg (flits FD 1e jaar) Tjade Coene (flits mhs 1e jaar) Marije Bouwman (compact 1e jaar) Bart Derksen (compact 3e jaar) Stef van der Meer (2e jaar) Nieke van Cleef (3e jaar Internationaal Semester, opleidingscommissie) Lisette van Steijn (3e jaar) Robbie Hollestelle (4e jaar, opleidingscommissie)	<i>Deel</i> <i>Auditteam</i>	Informatievoorziening Aansluiting vooropleiding, toelating Toetsen en beoordelen Studiebegeleiding, incl. stages en afstuderen Praktijkcomponent in de opleiding Studeerbaarheid, studielast Materiële voorzieningen Bezwaar en beroep
14:00 – 14:45 <u>strip 1.02</u>	Studenten deeltijd en Ad Diana Kloor (1 ^e jaar) Leo van den Bos (2 ^e jaar) Paul Vreeke (3 ^e jaar, opleidingscommissie) Yvonne Veenendaal-ter Veer (4 ^e jaar) Ronald Kruizinga (individueel traject 2 ^e jaar)	<i>Deel</i> <i>Auditteam</i>	Informatievoorziening Aansluiting vooropleiding, toelating Toetsen en beoordelen Studiebegeleiding, incl. stages en afstuderen Praktijkcomponent in de opleiding Studeerbaarheid, studielast Materiële voorzieningen Bezwaar en beroep

Tijd / ruimte	Gesprekspartners	Auditoren	Onderwerpen
14:45 – 15:00 strip 1.04		Auditteam	<i>Pauze, interne terugkoppeling en verificatie</i>
15:00 – 16:00 strip 1.04	College van Toezicht (CvT) / Beroepenveldcommissie (BvC) Kees Tap (voorzitter College van Toezicht/Beroepenveldcommissie) Alexander Bos (Cvt/BvC) Ron van der Pluijm (CvT/BvC) Henk van de Sluijs (CvT/BvC) Annemarie Eijffinger (begeleider afstudeeropdracht) Peter Stolk (begeleider afstudeeropdracht)	Auditteam	Actualisering beroepsprofiel en opleidingsprofiel Rol CvT en BvC, Adviezen CvT en BvC, reactie opleiding Relatie beroepenveld Marktpositie, instroom
16:00 – 17:00		Auditteam	<i>Intern overleg, bestudering documentatie en bepaling voorlopige beoordeling</i>

Programma audit
Opleiding Facility Management
 Vrijdag 2 juli

Tijd / ruimte	Gesprekspartners	Auditoren	Onderwerpen
Vanaf 08:30 <u>strip 1.04</u>	Aad Otto, directeur,	Auditteam:	<i>Inloop door en ontvangst van het auditteam</i>
08:45 – 09:15 <u>strip 1.04</u>		<i>Auditteam</i>	<i>Voorbespreking auditteam</i> <i>Bepaling pending issues</i>
09:15 – 10:00 <u>strip 1.02</u>	Examen- en toetscommissie <i>Mariëtte Harlaar</i> (voorzitter toetscommissie) <i>Walter van Es</i> (toetscommissie) <i>Ruud Bouter</i> (examencommissie) <i>Yvonne Burg</i> (examencommissie) <i>Cateleine de Jong</i> (examencommissie, studieloopbaanbegeleider)	Deel Auditteam	Toetsen en beoordelen Bezwaar en beroep Vrijstellingen en EVC Onderwijsontwikkeling Studeerbaarheid, studielast Gerealiseerd niveau
09:15 – 10:00 <u>strip 1.04</u>	Studieloopbaanbegeleiding <i>Mandy Binken</i> (studieloopbaanbegeleider) <i>Ron Brouwer</i> (mentor 1 ^e jaar) <i>Daisy Mostert</i> (training studentmentor propedeuse) <i>Lotte Legebeke</i> (training studentmentor propedeuse)	Deel auditteam	Studie(loopbaan)begeleiding Kwaliteitszorg en verbeteracties Aansluiting instroom, toelating, vrijstellingen, Praktijkcomponent, stage, afstuderen Studeerbaarheid, studielast
10:00– 11:00 <u>strip 1.04</u>	Eventueel Pending issues	Auditteam	Pending issues Vorbereiding op voorlopige terugkoppeling
11.00 – 11.30 <u>strip 0.26</u>			Centrale voorlopige terugkoppeling

BIJLAGE II KWANTITATIEVE GEGEVENS VAN DE OPLEIDING

Docenten

Leeftijds-opbouw	#	fte	%	#	fte	%
25 tot 30	3	2.7	18.54	1	1	2.71
30 tot 35	3	2.6	17.86	4	3.6	9.76
35 tot 40	5	3.8	26.1	6	4.7	12.74
40 tot 45	1	0.93	6.42	5	4.4	11.92
45 tot 50	1	0.88	6.01	7	5.35	14.5
50 tot 55	1	1	6.87	10	7.75	21
55 tot 60	2	1.8	12.36	8	6.65	18.01
60 tot 65	1	0.85	5.84	5	3.45	9.36
Tot:	17	14.56	100	46	36.9	100

Overzicht Marktaandeel Opleiding FM in Nederland

2004	2005	2006	2007	2008	2009
haagse hs.	19%	19%	18%	17%	17%
hanzehogesch ool groningen	18%	19%	18%	19%	16%
hs. inholland	7%	7%	7%	6%	4%
hs. rotterdam	6%	6%	6%	6%	7%
hs. utrecht	5%	6%	7%	8%	7%
hs. van arnhem en nijmegen	11%	11%	12%	12%	13%
hs. zuyd	15%	14%	13%	13%	16%
nhtv	6%	8%	8%	8%	8%
internationale hs. breda					
saxion hs.	11%	10%	11%	11%	13%
Eindtotaal	100%	100%	100%	100%	100%

contacturen	voltijd	deeltijd	duaal
1 ^e leerjaar	18	7	7
2 ^e leerjaar	17	7	7
3 ^e leerjaar	15	7	7
4 ^e leerjaar	14	7	7

Instroomgegevens 2008/2009 voor de Academie voor FM

Aantal van studentnummer	Variant					
	Deeltijd	Voltijd	Eindtotaal	Deeltijd	Voltijd	Eindtotaal
Vooropleiding						
Anders		3	3	0%	1%	1%
Buitenlands diploma		1	1	4%	0%	0%
Colloquium Doctum	6	10	16	26%	5%	7%
Havo	8	112	120	35%	52%	50%
Hbo		1	1	0%	0%	0%
Mbo	7	70	77	30%	32%	32%
Vwo	1	21	22	4%	10%	9%
Eindtotaal	23	217	240	100%	100%	100%

BIJLAGE III CURRICULA VITAE EN ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARINGEN AUDITOREN

drs. W.G. (Willem) van Raaijen (vz)

Willem van Raaijen treedt sinds 2004 veelvuldig op als lead-auditor van auditpanels in het kader van accreditaties in het hoger onderwijs. Daardoor heeft hij een grote en integrale kennis van organisatie, kwaliteitszorg en 'hbo-niveau' in die hogeschoolwereld ontwikkeld.

Van Raaijen, van oorsprong Neerlandicus, was jarenlang aan het middelbaar onderwijs verbonden als rector.

Vóór de overstap naar Hobéon werkte hij als manager opleiding & training van een grote holding en als consultant 'public search' was hij werkzaam binnen de onderwijswereld, bij ministeries en gemeentes en bij organisaties die opereren op het snijvlak publiek en privaat, zoals onderzoeksinstellingen en omroepen.

Bij Hobéon houdt Van Raaijen zich bezig met organisatieadvies, marktonderzoek, accreditatie hoger onderwijs en certificering (EVC, Kunsteducatie, post-hbo-opleidingen). Tevens is hij gecertificeerd auditor voor de openbare bibliotheken. Als partner van de Hobéon Groep heeft hij Hobéon SKO, de werkmaatschappij die persoonscertificering in uiteenlopende beroepsgroepen uitvoert, in zijn portefeuille.

prof. drs. L.H.M. (Leo) Laanen

Leo Laanen, vakdeskundige is directeur en oprichter van het organisatieadviesbureau en opleidingscentrum IFMEC, Internationaal Facility Management Expertise Centre, dat sinds 1986 gespecialiseerd is in Facility Management.

Het bedrijf heeft ontwikkelingen op facilitair gebied gevolgd en omgezet in gerichte opleidingen in de facilitaire sector van mbo tot academisch niveau, met name voor het na-ervaringsonderwijs. De kennis van het bedrijf wordt daarnaast gebruikt bij advies-, organisatie- en ontwikkeltrajecten binnen de industrie, zakelijke dienstverlening en overheidsinstellingen.

Ook publiceert dhr. Laanen op het gebied van resource- en servicemanagement, is hij professor invitado bij ESERP te Barcelona en Madrid en lid van verdienste bij de CSEDOHC (Consejo Superior Europeo de Doctores y Doctores Honoris Causa) in Spanje. Voordien heeft hij een studie Bedrijfskunde gevolgd aan de Rijksuniversiteit in Groningen.

J.J.A. (Jan Jaap) Schmitz

Jan Jaap Schmitz is Hospitality Officer in het Universitair Medisch Centrum St. Radboud.

De Hospitality Officer treedt op als adviseur van de Raad van Bestuur ten behoeve van gastheerschap, klantgerichtheid en een eenduidige uitstraling van de huisstijl (cachet van gebouwen en interieur tot en met uitingen), op basis van het centraal stellen van de gast en het ontwikkelen en uitvoeren van kwaliteitsdenken in alle lagen van de organisatie.

Dit is een nieuwe functie, ontstaan uit het programma 'Beter worden in het Radboud'. Met een volledig mandaat vanuit de Raad van Bestuur worden verbetertrajecten in gang gezet.

Uitvoering geschiedt door het leidinggevend echelon, ondersteund vanuit het Servicebedrijf.

Deelgenomen wordt aan diverse stuur- en werkgroepen, waaronder de projectgroep Identiteit en de werkgroep Menslievendheid. Hiervoor was de heer Schmitz ruim zeven jaar Directeur Facilitair Bedrijf UMC St Radboud (circa 650 medewerkers).

Verder is dhr. Schmitz auditor Nederlands Instituut voor Accreditatie van de Zorg (NIAZ) en auditor Nederlands Kwaliteits Instituut (NOA). Ook is hij voorzitter Beroepenveldcommissie Saxion Hogescholen Deventer - Facilitair Management en Hospitality Business School en Voorzitter Facility Management Nederland (FMN), Kring Zorg.

L.C.E. (Lisanne) Scheerman

Lisanne Scheerman is vierdejaars student aan de opleiding Facility Management van de Hogeschool Utrecht.

Drs. B. (Boudewijn) Verstegen, secretaris

Boudewijn heeft een onderwijsachtergrond, maakte een aantal jaren deel uit van het management van een hogeschool. In die hoedanigheid was hij verantwoordelijk voor ontwikkeling, accreditatie en uitvoering van verschillende opleidingen. Daarnaast was hij lead auditor bij een tiental interne audits.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:
Haagse Hogeschool

Betreffende de hbo bacheloropleiding:
Facility Management

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: drs. W.G. van Raaijen

Functie binnen het auditteam: voorzitter

verklaart in te stemmen met de gedragsregels¹ van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit².

Getekend te Den Haag, op 23-6-2010.

Handtekening 

¹ Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

² De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:

De Haagse Hogeschool

Betreffende de hbo bacheloropleiding:

Facilitair Management

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: L. Laanen

Titel(s): *Drs.*

Functie binnen het auditteam:

lid

verklaart in te stemmen met de gedragsregels¹ van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit².

Getekend te *Roden*, op *22-juni-2010*

Handtekening



¹ Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

² De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:

De Haagse Hogeschool

Betreffende de hbo bacheloropleiding:

Facility Management

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: J.J.A. Schmitz

Functie binnen het auditteam: lid

verklaart in te stemmen met de gedragsregels¹ van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit².

Getekend te Groenbeek, op 29 juni 2010.

Handtekening Schmitz

¹ Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

² De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:
Haagse Hogeschool

Betreffende de hbo bacheloropleiding:
Facility Management

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: drs. B. Verstegen

Functie binnen het auditteam: secretaris

verklaart in te stemmen met de gedragsregels¹ van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit².

Getekend te Arnhem....., op 20/08/2010.....

Handtekening B Verstegen

¹ Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

² De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

Betreft audit door Hobéon Certificering BV van:

De Haagse Hogeschool

Betreffende de hbo bacheloropleiding:

Facilitair Management

Onafhankelijkheidsverklaring lid auditteam

De ondergetekende,

Naam: Scheerman

Voorletters: L.C.E.

Functie binnen het auditteam: studentlid

verklaart in te stemmen met de gedragsregels¹ van Hobéon Certificering inzake het *onafhankelijk* auditen van scholen/opleidingen, zoals deze met auditor zijn kortgesloten

en

verklaart geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben, anders dan in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditteam van de Visiterende Beoordelende Instantie, met de betrokken school/opleiding(en), tenminste gedurende vijf jaar voorafgaand aan de audit².

Getekend te Amsterdam, op 06-07-2010

Handtekening



¹ Ten aanzien van het aspect 'onafhankelijk auditen' het volgende: De leden van het panel hebben geen andere relatie tot de te auditen organisatie dan die welke noodzakelijk en onvermijdelijk is in verband met het auditproces.

De individuele leden van het auditteam verklaren daarin geen persoonlijk belang bij de accreditatie van de opleiding te hebben. Zij hebben dus géén zitting in bijvoorbeeld een werkveldadviesraad, beroepenveldcommissie, Raad van Toezicht, toelatingscommissie, examencommissie, extern lid van een intern auditteam enz.

² De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) hanteert een termijn van ten minste vijf jaar voorafgaand aan een accreditatie-audit als periode waarvoor Hobéon de onafhankelijkheid van de betreffende auditor garandeert.

BIJLAGE IV WERKWIJZE, BEOORDELINGSPROCEDURE EN BESLIJFREGELS HOBÉON

Beoordelingsprocedure en werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende voltijd en deeltijdopleidingen is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs" en het 'Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs (hbo-bachelor) : uitwerking voor Associate degree-programma's' (van 11 februari 2008).

Daarin staan de onderwerpen en facetten vermeld waarop een VBI zich bij de beoordeling van een opleiding moet richten. Voorts zijn daarin opgenomen de criteria aan de hand waarvan een VBI moet bepalen of de basiskwaliteit van die opleiding als voldoende kan worden beoordeeld.

De beoordelingsprocedure van Hobéon Certificering kent twee hoofdmomenten:

1 Documentanalyse

Het gaat hier om een analyse en beoordeling van door de opleiding aangeleverde schriftelijke informatie:

- Management Review;
- Studiegids;
- Onderwijs- en Examen Regeling – OER;
- Onderliggende documentatie betrekking hebbend op bijvoorbeeld:
 - strategische keuzen en de positie in de markt,
 - interne organisatie,
 - de (systematiek van) interne kwaliteitszorg en de daarmee samenhangende interne managementrapportages en verbetermaatregelen,
 - ontwikkelingen in het beroepenveld,
 - beroeps- en opleidingsprofielen,
 - (validatie) eindcompetenties,
 - curricula en de interne en externe evaluatie daarvan,
 - werkvormen,
 - toetsing en beoordeling,
 - kwantitatief en kwalitatief personeelsbeleid,
 - internationalisering,
 - instroombeleid,
 - studiebegeleiding,
 - onderwijsrendement.

Op basis van de door opleidingen aangeleverde documentatie, heeft het auditteam zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de opleidingsvarianten. Het auditteam heeft dit beeld getoetst aan zaken als: ambitieniveau, toekomstgerichtheid, innovatief vermogen, kwaliteitsbewaking via interne en externe evaluatie, arbeidsmarktrelevantie, resultaatgerichtheid, continuïteit, studenten- en docentenbelangen.

Voorafgaand aan de visitatie werd het management van de betreffende opleidingen op de hoogte gesteld van de voorlopige bevindingen van het auditteam op basis van zijn documentanalyse.

2 Audit

De audit was gericht op een actieve 'controle' door middel van een visitatie¹, uitgevoerd door een auditteam bestaande uit een kernteam met daarin twee externe onafhankelijke deskundigen, een student van een FM opleiding van een andere hogeschool, een voorzitter en een secretaris vanuit Hobéon Certificering. Voor de audit bij de verschillende leergebieden is dit kernteam aangevuld met een vakexpert op het specifieke leergebied.

Onder 'controle' moet hier worden verstaan, dat het auditteam op verschillende niveaus (management, coördinatie, examencommissie, docenten, studenten, staf) heeft getoetst (i) of de in de documentatie beschreven beleidsvoornemens en de daaraan gerelateerde uitvoeringsprocessen zijn geïmplementeerd en (ii) of de overige in de documentatie vervatte informatie verifieerbaar is.

Deze verificatie door het auditteam geschiedde enerzijds door, zoals hierboven reeds is aangegeven, meerdere malen hetzelfde onderwerp met verschillende geleidingen te bespreken en anderzijds aan de hand van additionele documentatie en -daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft- ook door eigen waarneming.

De additionele, tijdens de visitatie geraadpleegde, documentatie is vermeld in bijlage 5.

Aldus had het auditteam voldoende instrumenten om zich op gedetailleerd niveau op de hoogte te stellen van inhoud, opzet, uitvoering en resultaten van het opleidingsprogramma en van de daarmee samenhangende personele, organisatorische, materiële en ruimtelijke voorzieningen.

Het auditteam heeft op deze wijze alle in het NVAO-Accreditatiekader vermelde facetten beoordeeld, op basis waarvan een samenvattend oordeel per onderwerp werd gegeven. Een en ander werd vastgelegd in een conceptrapport dat aan de opleidingen werd voorgelegd voor een toets op eventuele feitelijke onjuistheden.

Beslisregels

Volgens de NVAO-*Beslisregels Accreditatie* kan een onderwerp slechts 'onvoldoende' of 'voldoende' scoren. Een facet kan evenwel, volgens diezelfde regels, 'onvoldoende', 'voldoende', 'goed' of 'excellent' scoren. Met dit als uitgangspunt, heeft Hobéon onderstaande beslisregels toegepast.

Onderwerp

- A. Een onderwerp scoort 'voldoende', indien alle facetten van dat onderwerp ten minste 'voldoende' hebben gescoord of indien één facet van dat onderwerp 'onvoldoende' en de overige ten minste 'voldoende' hebben gescoord, mits een acceptabel verbeterplan beschikbaar is voor het facet met de score 'onvoldoende'.
- B. Een onderwerp scoort 'onvoldoende', indien één facet van dat onderwerp 'onvoldoende' heeft gescoord en voor dit facet geen acceptabel verbeterplan beschikbaar is.
- C. Een onderwerp scoort 'onvoldoende', indien meer dan één facet van dat onderwerp 'onvoldoende' heeft gescoord, ongeacht of er voor die facetten acceptabele verbeterplannen zijn.

Facet

- D. Binnen de beoordeling van een facet is ruimte voor een eigen afweging van het auditteam:
 - uitvoering/praktijk weegt zwaarder dan beleid/theorie: beter een goed functionerende regeling die slecht is opgeschreven, dan omgekeerd;
 - primaire processen wegen zwaarder dan secundaire.

¹ Visitatie heeft op 1 en 2 juli plaatsgevonden.

Extra aantekening

- E. Indien voor een onderwerp een hogere score dan 'voldoende' gerechtvaardigd is, wordt dat als 'extra aantekening' vermeld en wel met inachtneming van onderstaande regels:
- een onderwerp krijgt de extra aantekening 'goed', indien alle facetten van dat onderwerp 'goed' hebben gescoord of indien één facet van dat onderwerp 'voldoende' en de overige facetten 'goed' of 'excellent' hebben gescoord;²
 - een onderwerp krijgt de extra aantekening 'excellent', indien alle facetten van dat onderwerp 'excellent' hebben gescoord of indien één facet van dat onderwerp 'goed' en de overige facetten 'excellent' hebben gescoord;
 - een onderwerp krijgt geen extra aantekening, indien één van de facetten van dat onderwerp 'onvoldoende' heeft gescoord.

² Het NVAO-Accreditiekader onderscheidt bij onderwerp 2 ("Programma") acht facetten. Eén ervan betreft de duur van de opleiding. Het daarbij vermelde criterium (240 ECTS) is evenwel geen (kwaliteits)criterium, maar een formele vereiste waaraan het programma van een opleiding a priori moet voldoen, wil zij überhaupt in aanmerking kunnen komen voor een HBO Bachelor accreditatie. 'Duur' is derhalve van een andere orde dan -bijvoorbeeld- 'Kwaliteit Personeel' of 'Onderwijsrendement'. Bij de beslissing of het onderwerp "Programma" een extra aantekening 'goed' dan wel 'excellent' verdient, wordt het facet 'Duur' dan ook buiten beschouwing gelaten.

BIJLAGE V BESTUDEERDE DOCUMENTEN

Hogeschool Ontwikkelplan HOP 7 2009-2013

Strategienotitie Haagse Hogeschool, 30 augustus 2002

Notitie merkenbeleid, 31 maart 2005

kaderbrief begroting De Haagse Hogeschool 2010, 30 juni 2009

Hogeschool Ontwikkelplan HOP 7 2009-2013

Strategienotitie Haagse Hogeschool, 30 augustus 2002

Notitie merkenbeleid, 31 maart 2005

kaderbrief begroting De Haagse Hogeschool 2010, 30 juni 2009

Strategienotitie Onderzoek en Lectoraten: verbindingen versterken, 3 februari 2009

Jaarplan 2009 Lectoraat Jeugd & Opvoeding, feb 2009

H2-4 Jaarplan 2009 Lectoraat Ondernemen en Innoveren, feb 2009

Jaarplan 2009 Lectoraat Informatie, Technologie en Samenleving, feb 2009

Jaarplan 2009 Lectoraat Informatiebeveiliging, feb 2009

Jaarplan 2009 Lectoraat Human Resources Management, feb 2009

Jaarplan 2009 Lectoraat Pedagogiek van de Beroepsvorming, feb 2009

Jaarplan 2009 Lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling, feb 2009

Jaarplan 2009 Lectoraat Leefstijlverandering bij Jongeren, feb 2009

Werkplan 2008/2009 Lectoraat PsychoGeriatricie augustus 2008.doc

Werkplan 2007 Lectoraat Filosofie en Beroepspraktijk, maart 2008

Jaarplan 2009 Lectoraat Innovatieve Beweegstimulering en Sport, feb 2009

Onderzoeksprogramma Lectoraat Kennisinfrastructuur voor Wetenschap en Techniek, jan 2009

Jaarplan 2009 Lectoraat Kennistransfer in technisch design, maart 2009

Strategisch plan 2008-2012 Lectoraat Revalidatie, nov 2008

De Haagse Bachelor, De onderwijsfilosofie voor de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk, januari 2004

De Haagse Bachelor, Achtergronden bij de Rapportage, januari 2004

Kaders voor de ' Haagse Bachelor', 12 april 2005 incl. migratiepad 2005

De Haagse Bachelor op maat, 28 juni 2005

Wereldburger in wording - Beleidsplan Internationalisering, juli 2006

Onderwijs en examenregeling 2009/2010, Hogeschooldeel

Jaarverslag Instroommanagement 2008

Bestuurskader De Haagse Hogeschool 2009
Besturingsfilosofie voor de Haagse Hogeschool, 17-12-2008
De Haagse medewerker, 5 april 2005
Haagse Architectuur, 25 april 2007
Fonds Professionele Ontwikkeling 5 jan 2010
De Haagse Competenties vastgestelde functies HA, maart 2007
In gesprek over resultaat en ontwikkeling, maart 2008
Integriteitscode maart 2008
Assessment en Development binnen de HHS, jan 2007 en maart 2008
Begroting 2010 Haagse Hogeschool, december 2009
Masterplan huisvesting 2004-2006, 17 maart 2004
Productcatalogus dienst ICT, 12 oktober 2008
Sanctie te laat nakijken toets, dec 2008.doc
Samen werken: Vormgeven aan de IT functie voor de komende jaren (2009-2012)
Reflector 2009, hoofdrapportage
Het Kompas, medewerkersmonitor 2009
Handboek kwaliteitszorg Haagse hogeschool
Basiskwaliteitszorgsysteem, januari 2008
Kwaliteitszorg voor onderzoek, 7 juli 2009
Het Haagse Studiesucces
Haags Peil 2008
Jaarverslag 2008 De Haagse Hogeschool
Cv's van docenten
Verslagen van bijeenkomsten CvT en BvC
Diverse eindschrijfties
Verschillende Enquêtes (STO, MTO, etc)