

## Besluit

**Besluit strekkende tot het verlenen van accreditatie (na herstel) aan de opleiding hbo-bachelor Communicatie van 'De Haagse Hogeschool'**

	<b>Gegevens</b>	
<b>datum</b>	Naam instelling	: De Haagse Hogeschool
31 oktober 2016	Naam opleiding	: hbo-bachelor Communicatie (240 EC)
<b>onderwerp</b>	Graad opleiding	: Bachelor of Communication / Bachelor of Arts <sup>1</sup>
Besluit	Varianten opleiding	: deeltijd, voltijd
accreditatie hbo-bachelor	Track	: International Communication Management (ICM)
Communicatie van de	Locatie opleiding	: Den Haag
De Haagse Hogeschool	Datum aanvraag 1	: 23 december 2013
(004712)	Datum goedkeuren	
<b>uw kenmerk</b>	Panel 1	: 1 juli 2013
BB/SM/GH/16-1750	Datum eerste locatiebezoek	: 25 en 26 september 2013
<b>ons kenmerk</b>	Datum eerste visitatierapport	: 18 december 2013
NVAO/20162455/AH	Datum herstelplan	: 8 september 2014
<b>bijlagen</b>	Datum herstelbesluit NVAO	: 31 oktober 2014
2	Datum tweede locatiebezoek	: 26 januari 2016
	Datum tweede visitatierapport	: 6 april 2016
	Datum aanvraag 2 (na herstel)	: 13 april 2016

### Voorgeschiedenis

Op 23 december 2013 ontving de NVAO van 'De Haagse Hogeschool' een accreditatieaanvraag voor de opleiding hbo-bachelor Communicatie vergezeld van een paneladvies waarin de standaard16 voor de voltijdse variant en daarmee het eindoordeel als 'onvoldoende' zijn beoordeeld. De NVAO nam vervolgens op 31 oktober 2014 een besluit tot het verlengen van de accreditatietermijn (zogenoemd herstelbesluit) van de opleiding met een periode van 2 jaar derhalve tot en met 30 oktober 2016.

Op 13 april 2016 ontving de NVAO een nieuwe accreditatieaanvraag vergezeld van een adviesrapport van een tweede panel, waarin de betreffende standaard 16 nu positief is beoordeeld. Vier leden van het oorspronkelijke panel hebben zitting in het tweede panel.

<sup>1</sup> De toevoeging 'of Arts' (zie referentielijst) wordt aan de graad bachelor toegevoegd indien ten minste 70% van de opleidingen binnen een cluster is geaccrediteerd na 1 januari 2012. (Stct. 2013, 35337, Stct. 2015, 27438 en Stct. 2016, 45242). De NVAO publiceert maandelijks een overzicht van deze clusters op haar website.)

Pagina 2 van 17 De opleiding heeft naar het oordeel van dit panel binnen de herstelperiode van 2 jaar de nodige verbeteringen doorgevoerd voor de standaard 16 (voor de voltijdse variant). Het panel is van mening dat de opleiding na het doorvoeren van de verbeteringen voor deze standaard thans het vereiste niveau heeft bereikt.

#### **Beoordelingskaders**

- Artikel 5a.12a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (Stb. 2010, 293);
- Accreditatiebesluit WHW (Stb. 2011, 536);
- Beoordelingskader voor de uitgebreide opleidingsbeoordeling van de NVAO (Stcrt. 2010, nr 21523).

#### **Bevindingen**

De NVAO stelt vast dat in het visitatierapport en de aanvullende informatie deugdelijk en kenbaar is gemotiveerd op welke gronden het panel de kwaliteit van de opleiding voldoende heeft bevonden.

#### **Advies van het eerste visitatiepanel (eerste beoordeling)**

De opleiding Communicatie vormt een onderdeel van de Academie European Studies & Communication Management van 'De Haagse Hogeschool'. De opleiding kent twee varianten: voltijd en deeltijd en een afstudeertraject International Communication Management (ICM). ICM is een versnelde Engelstalige track van drie jaar, die in 2008 is gestart in aansluiting op het internationale karakter van Den Haag en van 'De Haagse Hogeschool'.

De studie Communicatie leidt studenten op tot beginnende communicatieprofessionals die aan de slag kunnen in zowel het publieke domein als in het meer commerciële gebied van de marketingcommunicatie.

De Kritische Reflectie en de onderliggende documentatie boden de leden van het panel voldoende gelegenheid om zich te verdiepen in de kwaliteit van de opleiding, de inhoud van het onderwijsprogramma en het niveau van de opleiding en haar afgestudeerden.

#### *Beoogde eindkwalificaties*

De opleiding Communicatie hanteert voor alle varianten het Landelijke Competentieprofiel dat is opgesteld door het Landelijke Overleg Communicatieopleidingen in samenwerking met de beroepsvereniging Logeion. Het panel beoordeelt de competenties als duidelijk uitgewerkt en adequaat. Zij sluiten goed aan bij de eisen die de (internationale) arbeidsmarkt stelt aan net afgestudeerde communicatieprofessionals.

De opleiding is op weg haar eigen inkleuring aan het competentieprofiel te geven en 'De Haagse focus' te benadrukken. Het panel vindt het belangrijk dat de opleiding hiermee verder gaat, maar zij moet ook binnenkort beslissen hoe de discussie over de eigen inkleuring gaat leiden tot een adequaat profiel en een bijpassend onderwijsprogramma. Het panel beoordeelt Standaard 1 voor alle varianten als 'voldoende'.

De opleiding sluit met haar curriculum goed aan op ontwikkelingen in het werkveld. Om deze aansluiting en de actualiteit van het programma ook voor de toekomst te kunnen garanderen consulteert de opleiding met regelmaat haar werkveldcommissie. Ook zorgen interessante gastsprekers voor inbreng van actuele thema's. De vakinhoudelijke component is binnen de opleiding aanwezig, evenals de beroepspraktijk, die via opdrachten en stages 'naar binnen' wordt gehaald.

De komende periode zullen de plannen die staan beschreven in het Onderzoeksbeleidsplan verder worden geïmplementeerd. Het panel benadrukt hierbij het belang van uitbreiding van de groep bekwame onderzoeksdocenten en samenwerking met een lectoraat.

Het curriculum van de verschillende varianten stelt de studenten in staat de competenties op het niveau van de beginnende beroepsbeoefenaar te ontwikkelen. De opleiding heeft het didactisch concept uitgewerkt in vijf leerlijnen: (i) conceptuele leerlijn, (ii) vaardigheden, (iii) integrale leerlijnen, (iv) ervaringsleren en (v) persoonlijke ontwikkeling.

Alle varianten hanteren dezelfde eindkwalificaties. Deze zijn vertaald naar beroepshandelingen, beroepsproducten en benodigde kennis, methoden en technieken. Deze onderwerpen komen terug in de lessen, tijdens projecten en in opdrachten. De programma's zijn opgebouwd rondom twee pijlers, dit zijn marketingcommunicatie en communicatie binnen het publieke domein.

Binnen de programma's is zowel horizontale als verticale samenhang aanwezig, waarbij de horizontale samenhang binnen met name de voltijdse variant nog steviger aangezet kan worden.

Het internationale karakter van de opleiding komt duidelijk tot uitdrukking in het afstudeertraject International Communication Management. De voltijdse en deeltijdse opleiding besteden in het programma ook aandacht aan internationalisering, maar zouden dit nog verder uit kunnen bouwen.

Onderzoek komt op verschillende momenten in het programma aan de orde. In de voltijdse variant is afgelopen jaar een extra onderzoeksmodule ingevoerd. Ook het internationale afstudeertraject heeft onlangs, met de introductie van het Quest-project, de aandacht voor onderzoek vergroot. Niettemin kan de samenhang tussen de theorielessen over onderzoek en de toepassing ervan tijdens andere vakken en projecten, worden vergroot.

De opleiding sluit over het algemeen goed aan op de beginsituatie van startende studenten, waarbij de beheersing van het Nederlands voor met name voltijdstudenten wel een punt van aandacht blijft. De instroomcijfers van de opleiding zijn redelijk stabiel.

De voorzieningen voor studenten met een functiebeperking zijn adequaat, de studielast is evenwichtig verdeeld over de verschillende semesters en alle varianten voldoen aan de wettelijke eis met betrekking tot de omvang en duur van het programma.

Voor alle varianten beoordeelt het panel Standaard 2, 3, 4, 5, en 6 als 'voldoende' en Standaard 7 voldoet.

Het personeelsbeleid van de opleiding is vastgelegd in het Strategisch Personeelsplan 2010-2014 dat op academieniveau is opgesteld. De opleiding heeft in beeld op welke terreinen bijscholing nodig is. Op academie- en opleidings- en individueel niveau zijn er voldoende scholingsactiviteiten. De onderzoeksvaardigheden van docenten verdienen met name verdere scholing.

Het onderwijzend personeel is gekwalificeerd om het onderwijsprogramma uit te voeren. De docenten zijn inhoudelijk deskundig, behandelen actuele cases en zijn didactisch goed onderlegd. Vrijwel alle docenten zijn in het bezit van een masterdiploma. Een aanzienlijk aantal deeltijd docenten is bovendien werkzaam in de praktijk.

De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma met docent-studentratio's van 1:20 (deeltijd) en 1:24,3 (voltijd en ICM).

Voor alle varianten beoordeelt het panel Standaard 8 als 'voldoende', en Standaard 9 en 10 als 'goed'.

#### *Voorzieningen*

De algemene en opleidingsspecifieke voorzieningen zijn niet 'state of the art', maar wel van een voldoende niveau. De bibliotheek beschikt over een actuele collectie van boeken en daarnaast hebben de studenten toegang tot een grote hoeveelheid digitale databases. In de bibliotheek kunnen studenten in groepen werken, er is een stillerimte aanwezig en men kan er achter de computer aan de slag. De opleiding beschikt over een Applelab, eigen camera's en daarnaast kunnen studenten audiovisuele apparatuur lenen bij de IT-helpdesk van de hogeschool. De studiebegeleiding bij de voltijdse variant van de opleiding en ICM is adequaat vormgegeven. De aanwezigheid van Coaching Assistents naast de studieloopbaanbegeleider, komt het effect van de studieloopbaanbegeleiding ten goede. Studenten van de deeltijdse variant worden begeleid door de coördinator deeltijd. De opleiding zet met name in het eerste jaar stevig in op studieloopbaanbegeleiding om uitval te beperken.

Over de informatievoorziening, en met name over de bekendmaking van roosters, zijn de studenten niet helemaal tevreden. Om de enigszins negatieve perceptie van studenten over de bereikbaarheid van hun docenten te verbeteren, gaat de opleiding aan de slag met verwachtingenmanagement.

Standaard 11 en 12 beoordeelt het panel voor alle varianten als 'voldoende'.

#### *Kwaliteitszorg*

De hogeschool legt doelen vast volgens de PDCA-cyclus op verschillende niveaus: hogeschool, academie en opleiding. De realisatie van deze doelen wordt gemonitord via diverse managementrapportages.

De opleiding brengt verschillende overlegorganen en evaluatieve instrumenten in stelling om ervoor te zorgen dat het niveau en de inhoud van het onderwijs op orde blijft. Zo is de opleiding, naar aanleiding van onbevredigende studentevaluaties, onlangs gestart met het voeren van focusgesprekken met studenten om meer inzicht te krijgen in de mening van studenten over bepaalde aspecten van de opleiding. Deze en andere evaluaties worden op adequate wijze uitgevoerd en leiden tot verbetermaatregelen.



Pagina 5 van 17 De opgestelde verbetermaatregelen uit de verschillende evaluaties kunnen op een meer overzichtelijke wijze worden vastgelegd en moeten bovendien worden voorzien van een realistische prioritering.

Voor alle varianten beoordeelt het panel Standaard 14 als 'voldoende', en Standaard 13 en 15 als 'goed'.

#### *Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties*

De opleiding maakt gebruik van een duidelijke toetscyclus volgens het PDCA-model, waarin evaluatie een belangrijke plaats inneemt. Op verschillende manieren zorgt de opleiding ervoor dat de toetsen valide, betrouwbaar en transparant zijn. Er wordt gebruik gemaakt van een functionele mix aan toetsingsmechanismen, die ervoor zorgt dat alle beoogde eindkwalificaties in de opleiding worden getoetst. De toetsen die het panel heeft bekeken waren over het algemeen van voldoende niveau.

De examen- en toetscommissie zijn voldoende toegerust om hun taak op een adequate wijze uit te voeren. Beide commissies zijn in beweging om het eigen functioneren verder te verbeteren. De examencommissie dient hiernaast te zoeken naar mogelijkheden om een eigenstandig oordeel te vormen over het gerealiseerde eindniveau. Voor het panel weegt het oordeel over de examencommissie mee in het oordeel over het gerealiseerde niveau, maar is dit evenwel niet doorslaggevend.

Het oordeel van het panel over het niveau van de werkstukken van studenten van de voltijdse variant die hij heeft gezien is negatief: 5 van de 23 beoordeelde werkstukken hebben niet het hbo-niveau. Daarom komt het panel tot het oordeel dat het gerealiseerde eindniveau van de voltijd-opleiding Communicatie onvoldoende is.

In voorbereiding op de audit las het panel eveneens scripties van de deeltijdse- en van het Engelstalige afstudeertraject. In beide varianten beoordeelde het panel 1 van de 5 scripties als onvoldoende. De opschaling binnen deze varianten resulteert in een positief oordeel over het gerealiseerde eindniveau.

Het panel beoordeelt standaard 16 van de voltijdse variant als 'onvoldoende', de deeltijdse variant beoordeelt hij als 'voldoende'. Gelet op de beslisregels van de NVAO leidt dit tot een score 'onvoldoende' voor standaard 16.

#### *Algemene conclusie:*

Het panel stelt vast dat de opleiding Communicatie in al haar varianten beschikt over een programma dat op hbo-bachelorniveau is vormgegeven. De opleiding staat in voldoende mate open voor nieuwe ontwikkelingen en is zelf, in gesprek met verschillende stakeholders, continu op zoek naar verbetering. De deeltijdse variant en het afstudeertraject ICM bereiden studenten in voldoende mate voor op de beroepspraktijk en leveren studenten af die voldoen aan de eisen die het beroepenveld stelt. Voor de voltijdse variant geldt dat het panel te veel scripties heeft gezien die onder de maat waren, wat ertoe leidt dat het gerealiseerd eindniveau als onvoldoende wordt beoordeeld. Om dit te verbeteren dient de opleiding meer aandacht te besteden aan de onderzoeksvaardigheden van de studenten. Het panel beoordeelt de kwaliteit van de opleiding Communicatie van 'De Haagse Hogeschool', op grond van de beslisregels van de NVAO als onvoldoende. Gelet op de slagkracht van de organisatie en alle inmiddels in gang gezette verbeteringen, acht het panel een hersteltermijn voor standaard 16 reëel.

Samenvatting bevindingen en overwegingen van het panel.

### *1. Herstelplan Communicatie*

In het Herstelplan Communicatie (Voltijd) zet de opleiding uiteen op welke wijze zij (1) onderzoek gaat integreren in het onderwijs, (2) het taalniveau wil verhogen en (3) het afstudeerproces gaat herzien. Het gaat met name om aanscherping van het afstudeerproces en de afstudeereisen met betrekking tot go/no-go en taalniveau. Daarnaast gaat het om een versterking en verdieping van de onderzoekslijn via een aantal directe en flankerende maatregelen, zoals: hernieuwde visie op onderzoek, nadrukkelijke verbinding tussen Leerlijn Methoden van Onderzoek en het afstudeertraject, beoordeling go/no-go door twee onderzoeksmethodologen, beoordeling door begeleider en tweede beoordelaar onafhankelijk en gelijktijdig, vaststelling taalcriteria op eindniveau, introductie taalcheck, intervisie afstudeerbegeleiders en externe validatie van eindwerken.

In zijn brief van 26 augustus 2014 vatte het panel zijn oordeel over het Herstelplan Communicatie als volgt samen: 'Het visitatiepanel beschouwt het plan als een eerlijke beschrijving van de houding van management en docenten ten aanzien van de opgave en haalbaarheid van interventies om onderzoek beter te integreren, het taalniveau te versterken en het proces van afstuderen van meer 'checks and balances' te voorzien'.

### *Uitvoering Herstelplan Communicatie*

De opleiding heeft over de uitvoering van het Herstelplan gerapporteerd in haar 'Rapportage herstelplan Opleiding Communicatie' (januari 2016). In deze rapportage geeft de opleiding Communicatie een duidelijk beeld van de stand van zaken m.b.t. alle in het Herstelplan opgenomen maatregelen.

Het Herstelplan Communicatie richtte zich op de verbetering van de opleidingsvariant op drie gebieden. De bevindingen van het panel op deze drie gebieden komen hieronder afzonderlijk aan de orde:

#### *1.1 Onderzoek integreren in onderwijs*

Al tijdens de audit in 2013 gaf de opleiding aan dat zij onderzoekende professionals opleidt en geen professionele onderzoekers. Met dit uitgangspunt in gedachten heeft de opleiding haar visie op onderzoek en afstuderen geherformuleerd, waarbij zij ervan uitgaat dat een communicatieprofessional uitgevoerde onderzoeken kan interpreteren en de onderzoeksresultaten op een juiste wijze kan gebruiken voor het opstellen van een advies, communicatiestrategie of -plan. Zijn er geen bruikbare onderzoeksresultaten beschikbaar, dan moet de communicatieprofessional een onderzoek laten uitvoeren. Hierbij hoeft hij niet zelf het onderzoek uit te voeren, maar moet hij wel de onderzoekers kunnen begeleiden om te komen tot bruikbare resultaten.

Ondanks het feit dat communicatieprofessionals in de beroepspraktijk zelf vrijwel geen praktijkonderzoek uitvoeren - deze werkzaamheden worden over het algemeen uitgezet bij gespecialiseerde onderzoeksbureaus - is de opleiding van mening dat studenten wel zelf moeten ervaren hoe het is om onderzoek te doen. Dit zorgt ervoor dat zij beter in staat zijn om een onderzoeksopdracht te formuleren en een onderzoek te begeleiden. Hiertoe doorlopen de studenten gedurende hun studie delen van het onderzoekstraject. Een voorbeeld hiervan is dat studenten in het eerste jaar aan de slag gaan met een opdracht voor een vrijwilligersorganisatie in de Chinese wijk van Den Haag.

Pagina 7 van 17 Studenten moesten in groepjes gaan bekijken hoe zij de door de vrijwilligersorganisatie aangeleverde onderzoeksvraag het beste konden beantwoorden. Zo waren er studenten die op straat interviews afnamen, anderen hielden een enquête en weer anderen deden literatuuronderzoek.

Deze opdracht in de Chinese wijk komt niet voort uit een onderzoeksvak (MvO), maar maakt deel uit van een communicatie-inhoudelijk vak waarin onderzoek is verweven. De opleiding heeft als doel om deze manier van werken ook in jaar 2 t/m 4 van het nieuwe curriculum te verankeren. Dit betekent dat studenten al in jaar één starten met kleine onderzoekende opdrachten. Gedurende de studie worden de vraagstukken steeds complexer en doorlopen de studenten een steeds groter gedeelte van de onderzoekscyclus.

Naast de integratie van onderzoek in de communicatiegerelateerde vakken, is ook de leerlijn Methoden van Onderzoek (MvO) inhoudelijk geëvalueerd en herzien. Zo wordt tijdens de MvO-modules het theoretisch kader en het conceptueel model uitgebreider besproken. Daarnaast wordt het analysekader als systematiek geïntroduceerd en is de laatste module van Methoden van Onderzoek (MvO5) vanaf studiejaar 2014-2015 voor de scriptie gepositioneerd in plaats van ernaast. Meer hierover in paragraaf 1.3.

#### *Professionalisering en versterking van de onderzoekscultuur*

Onder leiding van de onderzoeksdocenten, zijn en worden er jaarlijks meerdere kalibratie- en intervisiesessies georganiseerd voor afstudeerbegeleiders en -beoordelaars. Het nieuwe management heeft de docenten hiertoe drie uur per toetsperiode beschikbaar gesteld, waar docenten dit voorheen in hun onderwijstijd moesten regelen. Ook hebben de docenten uren gekregen voor scholing, met name op het gebied van toetsconstructie en examinering.

Sinds april 2015 is het lectoraat Change Management verbonden aan de Faculteit Management & Organisatie. Twee docenten doen communicatieonderzoek in de kenniskringen van Change Management en Public Management. Eén docent is aan het promoveren. Bovendien is er een derde methodoloog aangetrokken en is de coördinator van de vakgroep Onderzoek aangesteld als hogeschoolhoofddocent. Hij heeft de opdracht om onderzoeksprojecten te verbinden met het onderwijs.

#### *1.2 Taalniveau verbeteren*

Op basis van de in 2013 uitgevoerde audit, kwam het panel tot de conclusie dat de opleiding niet streng genoeg was in de toetsing van het taalniveau van studenten. Dit bleek met name uit het zwakke taalgebruik in scripties, maar het panel kwam dit ook tegen in andere toetsen en beroepsproducten.

Om het taalniveau te verbeteren, ontwikkelde de opleiding de leerlijn Taal. Deze leerlijn is inmiddels doorgevoerd in het onderwijs. Zo worden in het eerste jaar beroepsproducten door docenten beoordeeld op basis van vijf categorieën: inhoud, structuur, formulering, presentatie en taalverzorging. Hierdoor worden studenten vanaf het eerste jaar gedwongen om zorgvuldig te letten op hun taalgebruik. Ook in de opvolgende jaren is taalverzorging in een aantal gevallen onderdeel van de beoordeling van producten.

Pagina 8 van 17 Speciaal voor de scriptiebeoordeling heeft de vakgroep Taalbeheersing en Communicatieve Vaardigheden (TCV) in samenwerking met bureau Teelen een taalbeoordelingsformulier ontwikkeld. Dit is de zogenoemde Taalcheck. Sinds het studiejaar 2013-2014 worden scripties niet alleen op inhoud beoordeeld door de begeleider en tweede lezer, maar ook op taalbeheersing door twee docenten TCV. Zij beoordelen vier aaneengesloten pagina's uit de scriptie. Voldoen deze pagina's niet aan de nauwkeurig vastgelegde taaleisen, dan kan de student één keer herkansen. Wanneer ook de herkansing onvoldoende is, dan moet de student een nieuwe afstudeeropdracht maken.

De vijftien scripties die het panel heeft gelezen, maken zichtbaar dat de strengere beoordeling van de taalbeheersing haar vruchten afwerpt. De kwaliteit van het Nederlands in de scripties is enorm verbeterd ten opzichte van twee jaar geleden en bevindt zich nu op een niveau dat passend is voor een hbo-bachelor Communicatie. Het taalbeoordelingsformulier is zeer gedetailleerd, het wordt door de taalcheckers netjes ingevuld en resulteert in een navolgbare beoordeling.

### *1.3 Afstudeerproces aanscherpen*

Tijdens de initiële audit en de opschaling in 2013, beoordeelde het panel verschillende scripties als onvoldoende. Een aantal van deze onvoldoendes had toen wellicht voorkomen kunnen worden door strenger te zijn in de beoordeling van het afstudeervoorstel.

De opleiding heeft hier werk van gemaakt en het afstudeertraject heringericht. Zij heeft in het studiejaar 2014-2015 Methodes van Onderzoek 5 geïntroduceerd. Tijdens deze module gaan studenten op zoek naar hun onderzoeksvraag en schrijven zij hun onderzoeksvorstel; studenten scherpen hun initiële onderzoeksvraag aan, doen deskresearch en ontwerpen de onderzoeksmethodologie.

Sinds het studiejaar 2015-2016 mag de student pas beginnen met Methodes van Onderzoek 5 (Mv05) als hij een opdracht heeft verworven, die de scriptiecommissie heeft goedgekeurd. De scriptiecommissie (bestaande uit de afstudeercoördinator, een praktijkdocent en een methodoloog) bekijkt daarbij of het gaat om een communicatievraagstuk, of de opdracht past bij de opleiding en of de student in staat is om het communicatieaspect binnen de problematiek te benoemen.

Door studenten eerst een opdracht te laten verwerven en daarna pas te laten starten met Mv05, kan dit vak veel effectiever worden ingezet. Vervolgens is er aan het eind van Mv05 de go/no-go beoordeling, die wordt uitgevoerd door een onderzoeksmethodoloog (MvO-docent). Bij een 'go' kan de student verder met de uitvoering van zijn onderzoek. Krijgt hij een 'no go' dan heeft de student één herkansingsmogelijkheid. Door Mv05 vóór de scriptie te plaatsen, heeft de student bovendien meer tijd om aan zijn daadwerkelijke onderzoek te besteden.

Nieuw is ook dat de opleiding studenten facultatieve workshops aanbiedt om hen desgewenst nog beter voor te bereiden op het afstuderen. Zo kunnen zij bijvoorbeeld een workshop volgen op het gebied van opdrachtverwerving en -formulering. Studenten die opnieuw moeten beginnen met afstuderen kunnen vanaf studiejaar 2013-2014 plaatsnemen in een scriptieklas. De scriptieklas komt (verplicht) wekelijks bijeen om op basis van intervisie en groepsbegeleiding het afstudeerproces (nogmaals) te doorlopen.



Pagina 9 van 17 Ook in de beoordeling van afstudeerwerken zijn wijzigingen doorgevoerd. Zo heeft de opleiding een uitgebreide rubric ontwikkeld voor beoordeling van het afstuderen. Bovendien weegt de presentatie niet meer mee in het eindcijfer, maar is het een voorwaardelijk onderdeel (onvoldoende of voldoende) voor het afstuderen. Hiernaast heeft de tweede lezer een onafhankelijker rol gekregen en beoordeelt hij de student pas aan het eind van het gehele afstudeerproces.

#### *1.4 Monitoring van het eindniveau Examen- en toetscommissie*

Het panel constateert, op basis van het jaarverslag en de gevoerde gesprekken, dat de examencommissie goed gefaciliteerd wordt en voldoende is toegerust om haar taken en verantwoordelijkheden uit te voeren. Zij steekt haar werkzaamheden nadrukkelijk in op de borging van het eindniveau, zo stelt het panel vast. De examencommissie heeft met regelmaat overleg met het opleidingsmanagement en is van mening dat het management naar haar luistert en de gedane aanbevelingen serieus neemt.

Ook de leden van de toetscommissie worden goed gefaciliteerd en hebben met het aantreden van de nieuwe opleidingsmanager elk 40 uur extra gekregen (van 80 naar 120 uur) voor de uitvoering van hun werkzaamheden. De toetscommissie voert op alle toetsen een quick scan uit. Naar aanleiding van de quick scan bepaalt de commissie of het noodzakelijk is de toets nauwkeuriger te bekijken. Moet een toets verbeterd worden, dan neemt een commissielid contact op met de maker van de toets. Deze krijgt feedback op zijn toets en heeft vervolgens de gelegenheid het commentaar te verwerken. De aangepaste versie wordt daarna nogmaals bekeken door de toetscommissie. Ook de examencommissie kan de toetscommissie opdracht geven om een toets nader te bekijken, bijvoorbeeld naar aanleiding van een binnengekomen klacht.

De toetscommissie heeft hiernaast een rol in het intervisietraject over het doen van onderzoek en de toetsing van onderzoek. Tijdens de intervisiesessies met afstudeerbegeleiders wordt met elkaar gesproken over vragen als 'Wat is een goede doelstelling?', 'Wat is een goede onderzoeksvraag?' en 'Waarom geef jij 2 punten en waarom geef ik er 3?'. In aanvulling hierop zijn er worden jaarlijks meerdere kalibreersessies georganiseerd. Tijdens deze kalibreersessies bespreken afstudeerbegeleiders enkele scripties met elkaar ten behoeve van afstemming en harmonisatie van hun oordelen. In dit traject van intervisie en kalibreersessies is tevens een afstudeerrubric ontwikkeld.

#### *Externe monitoring*

Op initiatief van het opleidingsmanagement en de examencommissie heeft de opleiding in 2014-2015 bij het management van 'De Haagse Hogeschool' de projectaanvraag Externe Validatie ingediend. Deze aanvraag is gehonoreerd. Dit betekent dat in het studiejaar 2015-2016 tien reeds beoordeelde scripties nogmaals - op een andere manier - worden bekeken door een inhoudelijk deskundige, een toetsdeskundige en een taaldeskundige. De deskundigen kijken niet zozeer naar de scriptie zelf, als wel naar de feedback die door de docenten is gegeven. De deskundigen geven feedback op de feedback, met als doel de beoordelingen nog inzichtelijker te maken. Ook kijken de deskundigen naar de bruikbaarheid van de beoordelingsformulieren.

Geïnitieerd door het opleidingsmanagement van 'De Haagse Hogeschool' vormen zij nu samen met Hogeschool Leiden, Hogeschool Rotterdam en Hogeschool Zeeland een klein cluster binnen het Landelijk Overleg Communicatie Opleidingen (LOCO).

Pagina 10 van 17 Recentelijke hebben de hogescholen scripties van elkaar bekeken en met elkaar besproken. Taalniveau staat tijdens de volgende bijeenkomst op het programma. In het studiejaar 2014-2015 heeft de opleiding tevens enkele scripties extern laten beoordelen door leden van de werkveldcommissie en door collega's van Hogeschool Inholland en Christelijke Hogeschool Ede.

## *2. Gerealiseerd eindniveau*

### *Casus*

Ten behoeve van de herbeoordeling heeft het panel een gestratificeerde steekproef uitgevoerd en daarmee vijftien scripties geselecteerd uit de door de opleiding aangeleverde lijst met afgestudeerden. Deze steekproef bleek een scriptie te bevatten van een student die volgens de beoordelingssystematiek ten onrechte is afgestudeerd. De scriptie was door één beoordelaar als voldoende en door de andere als onvoldoende beoordeeld en deze beoordelingen zijn vervolgens gemiddeld tot een voldoende. In het beoordelingsformulier dat de beoordelaars hebben gebruikt, stond echter expliciet vermeld dat alleen bij twee voldoende beoordelingen de cijfers gemiddeld mogen worden. De middeling had dus niet mogen gebeuren en de studente lijkt daarmee ten onrechte afgestudeerd.

De opleiding heeft dit voorval tijdens eerdere interne controle zelf geconstateerd. De examencommissie heeft vervolgens direct een onderzoek ingesteld. Uit dit onderzoek is gebleken dat in het collegejaar 2013-2014 twee afstudeerhandleidingen en bijbehorende beoordelingsformulieren zijn gebruikt. In het kader van het hersteltraject is de opleiding na de audit in 2013 direct aan de slag gegaan met verbetermaatregelen en heeft zij de afstudeerhandleiding in februari 2014 aangescherpt. Zo is onder andere de regel toegevoegd dat de beoordelingen van beide beoordelaars positief moeten zijn om gemiddeld te mogen worden. Deze aanpassing halverwege het studiejaar had echter niet mogen gebeuren, omdat de afstudeerhandleiding deel uitmaakt van de Onderwijs- en Examenregeling en deze voor een geheel studiejaar wordt vastgesteld.

Dit betekent dat de scriptie van de student volgens de 'oude' procedure beoordeeld had moeten worden en het cijfer in dat geval gemiddeld had moeten worden tot een voldoende. Volgens de oude regels was dit immers mogelijk. De student is volgens deze procedure dus terecht afgestudeerd. De nieuwe procedure, die gebruikt is voor de beoordeling van deze student, laat het middelen van een onvoldoende en een voldoende echter niet toe.

Het panel heeft een brief ontvangen met een toelichting (Bijlage E) op dit voorval en ook tijdens de audit is deze casus besproken. De examencommissie heeft direct en adequaat gehandeld, zo stelt het panel vast.

De opleiding heeft naar aanleiding van deze situatie het systeem dusdanig aangepast dat het niet meer mogelijk is om een onvoldoende beoordeling door één van de twee beoordelaars te middelen. Dit betekent dat als één van de twee beoordelaars een onvoldoende geeft, het systeem signaleert dat deze student niet kan afstuderen. Hiermee toont niet alleen de examencommissie, maar de opleiding in haar geheel aan, dat zij leert van fouten en maatregelen neemt om deze in de toekomst te voorkomen. Het panel heeft dan ook besloten deze scriptie niet mee te nemen in de beoordeling en een vervangende scriptie op te vragen.

Het panel heeft vijftien scripties bestudeerd. Deze scripties waren voorzien van een door de opleiding ingevuld beoordelingsformulier. Naast de scriptie, bestaat het afstuderen ook uit een presentatie en verdediging. De lijst met door het panel beoordeelde afstudeerwerken is bij deze brief gevoegd in (Bijlage D).

In algemene zin is het panel positief over de zichtbare verbetering van de scripties. De opdrachten en vraagstellingen passen nu beter bij de beroepspraktijk waarvoor de opleiding opleidt. Bovendien blijkt uit de scripties dat de studenten hun onderzoeksopzet vooraf hebben doordacht en zij expliciet verwijzen naar theorie. Daarnaast is duidelijk zichtbaar tijd en energie gestoken in het niveau van het Nederlands. Elke scriptie is voorzien van een Taalcheck en het panel is van mening dat het niveau van het Nederlands in alle bekeken scripties ten minste voldoende is.

Het panel nam in de beoordeelde scripties nog enkele aandachtspunten waar, zoals de verantwoording van de onderzoeksmethode, het gebruik van een conceptueel model en de relatie tussen de conclusies en aanbevelingen. Dit leidt er bij twee beoordeelde scripties toe dat het panel deze niet zonder meer als voldoende kan beschouwen. (Zie voorts 4. Eindoordeel)

### *3. Nieuw curriculum*

#### *Onderzoek integreren in het onderwijs*

Naar aanleiding van het opgestelde herstelplan, de uitvoering van de daaraan gekoppelde acties en de gesprekken daaromtrent, is de opleiding tot de conclusie gekomen dat het effectiever is om het hele curriculum in één keer opnieuw en goed in te richten dan om steeds kleine reparaties uit te blijven voeren.

Ten behoeve van de curriculumvernieuwing is een designteam ingericht dat heeft gewerkt en nog steeds werkt aan de ontwikkeling van een nieuw curriculum. Dit betekent dat eerstejaars- studenten vanaf september 2016 het nieuwe jaar 1-curriculum gaan volgen. Dit cohort zal ook in jaar 2, 3 en 4 steeds het eerste zijn dat onderwijs volgt volgens het nieuwe curriculum. Tijdens de audit heeft het panel de blauwdruk van het nieuwe curriculum bekeken.

#### *Taalniveau verbeteren*

Bij het ontwerp van het nieuwe curriculum betreft de opleiding het principe van taalontwikkelen lesgeven. Hierbij verschuift de focus van het controleren van de taal naar het leren van de taal. Hierdoor is taal niet langer de verantwoordelijkheid van de taaldocenten, maar van het hele docentenkorps. In ieder ontwikkelteam voor het nieuwe curriculum zit een afgevaardigde van de vakgroep TCV om mee te denken over integratie van taalontwikkelen lesgeven in het betreffende blok. Het panel vindt deze benadering vertrouwenwekkend en passend bij een communicatieopleiding, zeker in combinatie met taalniveau als beoordelingscriterium voor verschillende (eind)werkstukken.

#### *Afstudeerproces veranderen*

De opleiding is voornemens om het afstudeerproces anders in te richten. Zij wil de scriptie niet meer de masterproef laten zijn, maar deze vervangen door een afstudeerstage in jaar vier. De onderzoekscomponent wil zij aftoetsen met een onderzoeksopdracht in jaar drie op LOCO- eindniveau.

Pagina 12 van 17 Hiermee krijgen studenten de mogelijkheid om hun onderzoeksvaardigheden in te zetten tijdens hun stage, maar zijn zij niet verplicht om zelf een onderzoek uit te voeren tijdens de stage. Dit sluit beter aan bij het idee van de onderzoekende professional (i.p.v. de professionele onderzoeker). De verplaatsing van de stage naar het eind van de opleiding heeft nog een ander voordeel. Met enige regelmaat hoort de opleiding van stageverlenende bedrijven dat zij enthousiast zijn over een stagiair en hem/haar graag in dienst zouden willen nemen. Na een stage in het derde jaar, moet de student echter nog een jaar naar school. Een afstudeerstage in het vierde jaar biedt de mogelijkheid om daarna direct aan de slag te gaan bij het (stage)bedrijf.

#### *4. Eindoordeel*

In 2014 heeft het panel aangegeven vertrouwen te hebben in het door de opleiding opgestelde herstelplan. De vraag die tijdens deze herbeoordeling voorligt, is of het gerealiseerd eindniveau zich nu - twee jaar na de reguliere audit - wel op het gewenste niveau bevindt. Deze vraag moet worden beantwoord op basis van het 'Rapportage herstelplan Opleiding Communicatie', onderliggende documenten, 15 geselecteerde eindwerken en de gesprekken tijdens de audit op 26 januari 2016. Gedurende het auditproces bleek dat deze vraag om nuancering vraagt, omdat de opleiding (nog) volop 'in transitie' is. Hieronder licht het panel dit nader toe.

De recente scripties (2013-2014 en 2014-2015) laten al een duidelijke vooruitgang zien ten opzichte van de scripties uit 2011-2012 en 2012-2013. De opdrachten en vraagstukken sluiten goed aan bij de beroepspraktijk van de opleiding, er is nagedacht over de opzet en in elke scriptie wordt gebruik gemaakt van theorie. Daarnaast is zichtbaar tijd en energie gestoken in het niveau van het Nederlands; de Taalcheck, met formulieren, handleidingen, etc. Bovendien is het beoordelingsformulier zichtbaar verbeterd (duidelijke link met competenties) evenals de onderlinge afstemming (kalibreersessie t.b.v. professionalisering) en de externe validatie met andere hogescholen.

De twee scripties die het panel als onvoldoende heeft beoordeeld, zouden op basis van louter het meten van het eindniveau aan de hand van de vraag 'zijn de scripties voldoende' kunnen leiden tot een negatief oordeel. Het panel is echter van mening dat een beoordeling van het eindniveau op basis van deze vraag geen recht doet aan de huidige kwaliteit van de opleiding en aan de ingezette maatregelen (met name ten aanzien van het afstudeerproces en de beoordeling van scripties) waarvan de eerste positieve effecten inmiddels duidelijk zichtbaar zijn.

Daarnaast kijkt het panel naar een onderwijsprogramma in ontwikkeling; de opleiding laat zien dat ze verder gaat dan korte-termijn-herstelmaatregelen, wat het panel als positief waardeert. De opleiding is bezig met een curriculumvernieuwing die van start gaat vanaf september 2016.

Ten aanzien van de curriculumvernieuwing zijn er voor het panel verschillende redenen om vertrouwen te hebben in de komende jaren. Zo is het panel zeer positief over de positie die onderzoek krijgt in het nieuwe curriculum, als geïntegreerd onderdeel van inhoudelijke modules en niet alleen als zelfstandig vak MvO. Daarnaast biedt het management de docenten ruime ondersteuning in de zin van ontwikkeluren en energie om een stevig programma neer te zetten. En de opleiding beschikt verder over een bevoegen docentencorps dat duidelijk met elkaar samenwerkt, en ieders kwaliteiten benut, om te komen tot de invulling van het nieuwe curriculum.



Pagina 13 van 17 Het betrekken van taal- en onderzoeksdocenten bij de ontwikkeling van verschillende communicatie inhoudelijke modules vindt het panel eveneens een sterk punt.

Gezien de reeds ondernomen acties, die dus deels al hun vruchten afwerpen, de ontwikkeling van het nieuwe curriculum, het toegenomen niveau van de eindwerken, de inzet en enorme energie van docenten en management, en hun betrokkenheid en deskundigheid, heeft het panel vertrouwen in de kwaliteit van de opleiding. Op basis hiervan komt het panel tot het totaaloordeel 'voldoende' voor de opleiding Communicatie.

Het panel wil de opleiding – gezien de huidige grote veranderingen- wel sterk aanbevelen om over 2 a 3 jaar zelf een (externe) audit te organiseren in het kader van ontwikkelingsgerichte borging. Op deze wijze kan de opleiding 'meten' in hoeverre de , op dat moment reeds doorgevoerde veranderingen, het beoogde resultaat opleveren.

Op grond van zijn positieve totaaloordeel, is het panel van oordeel dat de voltijdse variant van de hbo-bacheloropleiding Communicatie van De Haagse Hogeschool in aanmerking komt voor accreditatie door de NVAO.

#### **Aanbevelingen**

De NVAO moedigt de opleiding aan om werk te blijven maken van de opgaande lijn, zowel in onder andere het curriculum als ook in het eindniveau. Halverwege de looptijd van de heraccreditatie zal de opleiding een externe audit dienen uit te voeren om het gerealiseerde niveau te toetsen, een en ander conform de suggesties van het panel.

Pagina 14 van 17 **Besluit**

Ingevolge het bepaalde in artikel 5a.10, derde lid, van de WHW heeft de NVAO het college van bestuur van De Haagse Hogeschool te Den Haag in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze op het voornemen tot besluit van 10 oktober 2016 naar voren te brengen. Bij e-mail van 24 oktober 2016 heeft de instelling laten weten geen opmerkingen te hebben.

De NVAO besluit accreditatie te verlenen aan de hbo-bachelor Communicatie (240 EC; varianten: deeltijd, voltijd; locatie: Den Haag) van De Haagse Hogeschool te Den Haag. De NVAO beoordeelt de kwaliteit van de opleiding als voldoende.

Dit besluit treedt in werking op 31 oktober 2014 en is van kracht tot en met 30 oktober 2020.

De toevoeging 'of Arts' wordt aan de graad bachelor toegevoegd indien ten minste 70% van de opleidingen binnen een cluster is geaccrediteerd na 1 januari 2012<sup>2</sup>.

Den Haag, 31 oktober 2016

De NVAO  
Voor deze:

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'P' with a vertical line through it and a horizontal line extending to the right.

R.P. Zevenbergen  
(bestuurder)

Tegen dit besluit kan op grond van het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht door een belanghebbende bezwaar worden gemaakt bij de NVAO. De termijn voor het indienen van bezwaar bedraagt zes weken.

---

<sup>2</sup> Stcr. 2013, 35337, Stcr. 2015, 27438 en Stcr. 2016, 45242. De NVAO publiceert maandelijks een overzicht van deze clusters op haar website.

Uit besluit van 31 oktober 2014

Onderwerp	Standaard	Beoordeling door het panel voltijd	Beoordeling door het panel deeltijd	Beoordeling door het panel ICM
1. Beoogde eindkwalificaties	1. De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen	Voldoende	Voldoende	Voldoende
2. Programma	2. De oriëntatie van het programma waarborgt de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek en/of de beroepspraktijk.	Voldoende	Voldoende	Voldoende
	3. De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.	Voldoende	Voldoende	Voldoende
	4. De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.	Voldoende	Voldoende	Voldoende
	5. Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.	Voldoende	Voldoende	Voldoende
	6. Het programma is studeerbaar.	Voldoende	Voldoende	Voldoende
	7. De opleiding voldoet aan wettelijke eisen met betrekking tot de omvang en de duur van het programma.	Voldoende	Voldoende	Voldoende
	3. Personeel	8. De opleiding beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid.	Voldoende	Voldoende
9. Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.		Goed	Goed	Goed
10. De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma.		Goed	Goed	Goed
4. Voorzieningen	11. De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.	Voldoende	Voldoende	Voldoende
	12. De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.	Voldoende	Voldoende	Voldoende
5. Kwaliteitszorg	13. De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.	Goed	Goed	Goed
	14. De uitkomsten van deze evaluatie vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan realisatie van de streefdoelen.	Voldoende	Voldoende	Voldoende
	15. Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van de opleiding actief betrokken.	Goed	Goed	Goed
6. Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	16. De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.	Onvoldoende	Voldoende	Voldoende
Eindoordeel		Onvoldoende	Voldoende	Voldoende

Onderwerp	Standaard		Beoordeling door het panel voltijd
1. Beoogde eindkwalificaties	1.	De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen	Voldoende
2. Programma	2.	De oriëntatie van het programma waarborgt de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek en/of de beroepspraktijk.	Voldoende
	3.	De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.	Voldoende
	4.	De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.	Voldoende
	5.	Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.	Voldoende
	6.	Het programma is studeerbaar.	Voldoende
	7.	De opleiding voldoet aan wettelijke eisen met betrekking tot de omvang en de duur van het programma.	Voldoende
	3. Personeel	8.	De opleiding beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid.
9.		Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.	Goed
10.		De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma.	Goed
4. Voorzieningen	11.	De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.	Voldoende
	12.	De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.	Voldoende
5. Kwaliteitszorg	13.	De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.	Goed
	14.	De uitkomsten van deze evaluatie vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan realisatie van de streefdoelen.	Voldoende
	15.	Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van de opleiding actief betrokken.	Goed
6. Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	16.	De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.	Voldoende
Eindoordeel			Voldoende



**Panel eerste beoordeling en beoordeling herstelplan**

- W.G. van Raaijen, (voorzitter, partner bij Hobéon sinds 2004), lead-auditor accreditaties hoger onderwijs;
- L. van der Plas, LLM, communicatiemedewerker bij de Belgische gemeente Bonheiden. Gastdocent op verschillende Vlaamse Hogescholen en bestuurder bij Kortom, de Vlaamse Vereniging voor Overheidscommunicatie;
- G.W. Rijnja, communicatieadviseur bij de Rijksvoorlichtingsdienst;
- E.M.C. van der Pool, lector Human Communication Development aan de Hogeschool voor Arnhem en Nijmegen;
- J. Moers, vierdejaarsstudent Communicatie aan de Hogeschool Leiden.

I.A.M. van der Hoorn trad op als secretaris van het panel (gecertificeerd).

**Panel beoordeling gerealiseerd herstel**

- W.G. van Raaijen, (voorzitter, partner bij Hobéon sinds 2004), lead-auditor accreditaties hoger onderwijs;
- E.M.C. van der Pool (onderwijsdeskundige) als lector Human Communication Development verbonden aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen;
- G.W. Rijnja, (lid) is momenteel werkzaam bij de Rijksvoorlichtingsdienst als communicatieadviseur.

Het panel werd ondersteund door I.A.M. van der Hoorn, secretaris (gecertificeerd).