

# Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

## Financial Services Management

### Beperkte opleidingsbeoordeling



## Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande hbo-bacheloropleiding Financial Services Management (FSM) van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN). De opleiding wordt in voltijd en deeltijd aangeboden en ook als zodanig beoordeeld. De beoordeling is uitgevoerd door een visitatiepanel dat door NQA in opdracht van de HAN is samengesteld. Het panel is in overleg met de opleiding samengesteld en is voorafgaand aan de visitatie goedgekeurd door de NVAO. Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Het is opgesteld conform het *Beoordelingskader voor de beperkte opleidingsbeoordeling* van de NVAO (22 november 2011) en het *NQA Protocol 2013 voor de beperkte opleidingsbeoordeling*.

De visitatie heeft plaatsgevonden op 17 en 18 juni 2013.

Het visitatiepanel bestond uit:

De heer drs. N.J.M. Kwantes RB (voorzitter, domeindeskundige)

De heer C.M. van Buuren RO (domeindeskundige)

De heer prof. dr. M.J.K. de Ceuster (domeindeskundige)

De heer A. Rozendaal (studentlid)

Mevrouw drs. I.G.A. Smid, senior auditor van NQA, trad op als secretaris van het panel.

Mevrouw drs. C.W.G.P. van Pelt heeft mevrouw Smid tijdens het visitatiebezoek vervangen als secretaris.

Bij de aanvraag werd door de instelling een kritische reflectie aangeboden die naar vorm en inhoud voldeed aan de eisen van het desbetreffende beoordelingskader van de NVAO en aan de eisen van het *NQA Protocol 2013*.

Het panel heeft de kritische reflectie bestudeerd en een bezoek aan de opleiding gebracht. De kritische reflectie en alle overige (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie hebben het visitatiepanel in staat gesteld om tot een weloverwogen oordeel te komen.

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

Utrecht, 12 september 2013

Panelvoorzitter



De heer drs. N.J.M. Kwantes

Panelsecretaris



Mevrouw drs. I.G.A. Smid



## Samenvatting

Het visitatiepanel concludeert op basis van de visitatie dat de hbo-bacheloropleiding Financial Services Management (voltijd, deeltijd, Arnhem) van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen van voldoende kwaliteit is.

Het panel beoordeelt beide varianten van de opleiding als **voldoende**.

### *Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties*

De vierjarige bacheloropleiding Financial Services Management (FSM) wordt aangeboden als voltijd- en deeltijdopleiding en wordt verzorgd in Arnhem. De opleiding leidt studenten op tot financieel adviseurs binnen de financieel-zakelijke branche. Afgestudeerden zijn werkzaam als financieel adviseur, consultant, financieel planner, hypotheekadviseur en pensioenadviseur bij onder meer banken, verzekeringsmaatschappijen, beleggingsinstellingen en pensioenfondsen. Studenten krijgen na afronding van de opleiding de titel Bachelor of Business Administration.

Het panel stelt vast dat de opleiding FSM het landelijk beroeps- en opleidingsprofiel heeft overgenomen en gebruikt als basis voor de eindkwalificaties van de opleiding. De eindkwalificaties zijn inhoudelijk relevant voor het domein waarvoor wordt opgeleid en sluiten aan bij het hbo-bachelorniveau en internationale en nationale eisen van de beroepspraktijk. De opleiding dekt de eindtermen af, zoals geformuleerd in de Wet financieel toezicht (Wft) en borgt daarmee het niveau van de eindkwalificaties. Via deelname aan het Landelijk Overleg Opleidingen Financial Services Management (LOOFSM) is de opleiding nauw betrokken bij de totstandkoming en actualisatie van het profiel.

Ten aanzien van de profilering van de opleiding, waarbij de nadruk ligt op advisering, vindt het panel dat de opleiding hierin geen uitgesproken keuzes heeft gemaakt en zich niet sterk onderscheidt van andere opleidingen FSM in Nederland.

Het panel waardeert het dat de opleiding zich, gezien de Nederlandse context waar de opleiding zich op richt en de focus op Nederlandse wet- en regelgeving, rekenschap geeft van het internationale karakter van de branche en dat de opleiding internationale oriëntatie een plaats heeft gegeven in het programma, onder andere door de samenwerking met de Belgische Hogeschool Karel de Grote en de University of Hull.

Het panel beoordeelt standaard 1 als **voldoende**.

### *Standaard 2 Onderwijsleeromgeving*

De opleiding wordt aangeboden in voltijd, deeltijd en E-learning en omvat vier studiejaren. De voltijd - en deeltijdopleiding leiden op voor dezelfde beroepstaken en eindkwalificaties. Het programma is concentrisch van opbouw wat inhoudt dat competenties in toenemende mate van complexiteit terugkomen in de onderwijsseenheden. Het programma is opgebouwd vanuit de zeven competenties en wordt door middel van beroepstaken van context voorzien.

Kennis en vaardigheden ontwikkelen studenten in de verschillende onderwijsseenheden door middel van hoor- en instructiecolleges, commerciële trainingen en klantgesprekken, presentaties, projecten, opdrachten en stage. De aangeboden kennis is van voldoende niveau. Het panel ziet een aantal verbeterpunten, zoals het sterker aanzetten van het gebruik van internationale literatuur in het programma en de blijvende aandacht voor de versterking van de onderzoeksvaardigheden bij studenten.

De opleiding heeft met de studieloopbaanbegeleiding een goed systeem om studenten gedurende de opleiding te begeleiden. Studenten tonen zich hierover tevreden.

Het panel stelt vast dat de opleiding verzorgd wordt door een betrokken en geëngageerd team van docenten. Docenten hebben een mastergraad of zijn hbo- of hbo+ opgeleid. Het team beschikt over de nodige vakinhoudelijke en onderwijskundige kwalificaties. Uit de NSE 2012 en de gesprekken met studenten blijkt dat zij tevreden zijn over de kwaliteit van de docenten. De kwaliteit van de voorzieningen, lokalen, werk- en studieplekken, mediatheek, is toereikend.

Het panel beoordeelt standaard 2 als **voldoende**.

### *Standaard 3 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties*

Het systeem van toetsing is van voldoende kwaliteit. De opleiding gebruikt verschillende toetsvormen die passend zijn bij het onderwijs. De kwaliteit van de toetsen is voldoende. Alle competenties worden op meerdere momenten in het programma getoetst op een steeds hoger niveau. Het panel is positief over de instituutsbrede examencommissie en de toetscommissie. Wel vraagt het panel aandacht voor de kwaliteitscheck van de individuele toetsen door de toetscommissie, waarbij steekproefsgewijs achteraf de kwaliteit van de toetsen wordt beoordeeld. Het panel is positief over het vier-ogen principe bij het opstellen van een toets, maar vindt ook dat in een cyclus van bijvoorbeeld van vier jaar alle toetsen door de toetscommissie vooraf en achteraf moeten worden gecontroleerd.

Het panel is tevreden over het eindniveau van de afgestudeerden en stelt vast dat de studenten de beoogde eindkwalificaties behalen. Wel heeft het panel een aantal opmerkingen gemaakt over de verslaglegging en het verantwoorden van de gehanteerde onderzoeksmethode. Het panel ziet een aantal verbeterpunten als het gaat om de toelichting op het beoordelingsformulier en de cijfermatige beoordeling van de afstudeeropdrachten. Positief is het panel over de betrokkenheid van de beroepenveldcommissie bij de verdediging van afstudeeropdrachten en bij het reviewen van de inhoud van de rapporten. Dit is naar de mening van het panel een extra kwaliteitsgarantie.

Het panel beoordeelt standaard 3 als **voldoende**.

Op grond van de beoordelingen van de drie standaarden en de beslisregels van de NVAO beoordeelt het panel de opleiding als **voldoende**.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Basisgegevens van de opleiding</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Beoordeling</b>	<b>11</b>
	Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties	11
	Standaard 2 Onderwijsleeromgeving	14
	Standaard 3 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	22
<b>3</b>	<b>Eindoordeel over de opleiding</b>	<b>27</b>
<b>4</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>29</b>
<b>5</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>31</b>
	Bijlage 1: Eindkwalificaties van de opleiding	33
	Bijlage 2: Overzicht opleidingsprogramma	37
	Bijlage 3: Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris	39
	Bijlage 4: Bezoekprogramma	43
	Bijlage 5: Bestudeerde documenten	45
	Bijlage 6: Overzicht bestudeerde afstudeerwerken	49
	Bijlage 7: Verklaring van volledigheid en correctheid	51





# 1 Basisgegevens van de opleiding

## Administratieve gegevens van de opleiding

1. Naam opleiding in CROHO	Financial Services Management
2. Registratienummer opleiding in CROHO	34414
3. Oriëntatie en niveau	Hbo-bachelor
4. Aantal studiepunten	240 EC
5. Afstudeerrichting(en)	-
6. Variant(en)	Voltijd en deeltijd
7. Locatie	Arnhem
8. Jaar vorige visitatie en datum besluit NVAO	Vorige visitatie: 25 juni 2007 Besluit NVAO: 16 juli 2008
9. Code of conduct	Ja

## Administratieve gegevens van de instelling

10. Naam instelling	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
11. Status instelling	Bekostigd
12. Resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Najaar 2012

## Kwantitatieve gegevens over de opleiding

### 1. Uitval uit het eerste jaar

Cohort		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Uitval	Voltijd		81,8%	69,6%	57,1%	76,0%	78,9%	65,2%
	Deeltijd		20%	50%	13,9%	29,4%	45%	31,3%

### 2. Uitval uit de bachelor

Cohort		2005	2006	2007	2008
Uitval	Voltijd		0,0%	0,0%	26,7%
	Deeltijd		12,5%	5,9%	16,1%

### 3. Rendement

Cohort		2004	2005	2006	2007
Rendement	Voltijd		85,7%	66,7%	57,1%
	Deeltijd		85,7%	79,2%	82,4%

#### 4. Docentkwaliteit

Graad	MA	PhD
Percentage	68%	0%

#### 5. Gerealiseerde docent-studentratio

	Voltijd	Deeltijd	Propedeuse
Ratio	1:25	1:39	1:28

#### 6. Contacturen per fase van de opleiding

Studiejaar		1	2	3	4
Contacturen	Voltijd	16,6	11,2	8,8	2,1
	Deeltijd(regulier)	9,9	8,7	14,6	2,1
	Deeltijd(e-learning)	4,5	4,5	6	1,5

## 2 Beoordeling

Het visitatiepanel beschrijft hieronder per standaard van het NVAO beoordelingskader de bevindingen, overwegingen en conclusies. De opleiding heeft een voltijd en een deeltijd variant. Tenzij anders vermeld gelden de bevindingen en beoordelingen voor beide varianten. Het eindoordeel over de opleiding volgt in hoofdstuk 3.

### Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties

*De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen.*

#### *Bevindingen*

##### Beroeps- en opleidingsprofiel

De opleiding Financial Services Management (FSM) van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) leidt studenten op tot financieel adviseurs binnen de financieel-zakelijke branche. Afgestudeerde FSM'ers richten zich veelal op processen binnen een organisatie en op de bedrijfsvoering. Daarnaast verlenen zij diensten voor en geven zij adviezen aan externe klanten, met name op fiscaal en financieel gebied. Voorbeelden van organisaties waar financieel-zakelijk dienstverleners werken zijn banken, verzekeringsmaatschappijen, effectenkantoren, beurzen, beleggingsinstellingen, pensioenfondsen en multinationals met een professionele financiële afdeling. Binnen de financieel-zakelijke branche wordt onderscheid gemaakt in instroom- en doorstroomfuncties. Instroomfuncties zijn functies die direct na afronding van de opleiding FSM kunnen worden bekleed. Voorbeelden van deze functies zijn: financieel adviseur, consultant, financieel planner, hypotheekadviseur en pensioenadviseur. Na één of enkele jaren een instroomfunctie te hebben vervuld, kunnen financieel-zakelijke dienstverleners doorstromen naar een management- of expertfunctie, zoals die van private banker, investment banker, productmanager en beleggingsspecialist (*Beroeps- en opleidingsprofiel Financial Services Management 2010*).

De opleiding FSM positioneert zich als een commercieel georiënteerde opleiding met een professioneel-kritische blik op de financiële advisering. De opleiding legt de nadruk op advisering, hetgeen inhoudt dat studenten op adequate wijze schriftelijk en mondeling communiceren en effectief functioneren in een commerciële, financiële omgeving.

De opleiding ziet erop toe dat studenten die de opleiding afronden, conform de Wet financieel toezicht (Wft), in het bezit zijn van Wft-diploma's. Deze diploma's zijn vereist om te mogen adviseren binnen de financieel-zakelijke dienstverlening.

## Eindkwalificaties

Het *Beroeps- en opleidingsprofiel Financial Services Management 2010* dat in het Landelijk Overleg Opleidingen Financial Services Management (LOOFSM) is vastgesteld, vormt de basis voor de beoogde eindkwalificaties van de opleiding. De opleiding FSM gebruikt de in het profiel genoemde zeven competentiegebieden als leidraad voor de opleiding. Het profiel, dat is opgesteld door het LOOFSM en tot stand gekomen in samenwerking met branchevertegenwoordigers, is in 2010 geactualiseerd als gevolg van ontwikkelingen in het beroepenveld en het bank- en verzekeringswezen.

De eindkwalificaties van de opleiding FSM zijn direct afgeleid van de zeven landelijk vastgestelde competentiegebieden. De eindkwalificaties/competentiegebieden van de opleiding zijn: 1) diensten verlenen, 2) het zorg dragen voor nazorg en afwikkeling van dienstverlening, 3) werken aan de business, 4) (samen) werken met medewerkers, 5) werken vanuit de organisatie, 6) werken aan je eigen professionaliteit en 7) werken aan professionalisering van de beroepsgroep. In het *Opleidingsdocument Financial Services Management 2012-2013* zijn de zeven eindkwalificaties/competentiegebieden nader omschreven en door de opleiding uitgewerkt in 26 indicatoren.

De opleiding heeft, in lijn met de uitgangspunten van het onderwijs aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, op basis van het landelijk beroeps- en opleidingsprofiel drie beroepstaken geformuleerd die richting geven aan de inhoud en het niveau van de opleiding. Deze beroepstaken zijn: 1) Advies particulier, 2) Advies zakelijk en 3) Management. Studenten werken vanuit de context van de beroepstaken aan de eindkwalificaties en competenties. In bijlage 1 van dit rapport is een overzicht van de eindkwalificaties/competentiegebieden en competenties opgenomen. In het *Opleidingsdocument Financial Services Management 2012-2013* zijn de beroepstaken nader beschreven en gekoppeld aan de eindkwalificaties.

In het *Beroeps- en opleidingsprofiel Financial Services Management 2010* wordt de relatie tussen de zeven FSM-competentiegebieden en de Dublin descriptoren inzichtelijk gemaakt. Uit het overzicht blijkt dat de competenties de descriptoren weerspiegelen en wordt inzichtelijk bij welk competentiegebied bijvoorbeeld de indicatoren oordeelsvorming en communicatie aan de orde komen. In aanvulling hierop heeft de opleiding in het *Opleidingsdocument Financial Services Management 2012-2013* de relatie tussen de beroepstaken en de Dublin descriptoren weergegeven.

Tijdens de opleiding wordt in de onderwijseenheden (OWE's) beoordeeld of de competentiegebieden door de student worden beheerst. De opleiding hanteert hiervoor drie niveaus (*Opleidingsstatuut Financial Services Management 2012-2013*). De niveaus geven aan of de student competent is voor een volgende fase van de opleiding. Niveau 1 wil zeggen dat de student competent is voor het hoofdfaseniveau, niveau 2 is competent voor de afstudeerfase en niveau 3 betekent competent voor de arbeidsmarkt of vervolgonderwijs.

De koppeling tussen de OWE's, competentiegebieden, niveaus en beroepstaken is door de opleiding voor de propedeuse en hoofdfase voldoende inzichtelijk gemaakt in bijlage 9 van het *Opleidingsdocument Financial Services Management 2012-2013*.

#### Internationale oriëntatie

De opleiding geeft in de *Kritische reflectie (2013)* aan dat zij studenten opleidt voor het beroep van financieel adviseur voor particuliere en zakelijke klanten in Nederland. De opleiding richt zich om die reden op de Nederlandse (belasting) wet- en regelgeving. Uit de Kritische reflectie en op basis van gesprekken met het opleidingsmanagement wordt duidelijk dat de financieel-zakelijke branche internationaal georiënteerd is. De opleiding vindt dan ook dat van de afgestudeerde FSM-student verwacht mag worden dat hij/zij internationale ontwikkelingen kan duiden en in staat is zich in een internationale omgeving snel de ontbrekende (specifieke, afwijkende, landelijke) kennis eigen te maken. Sinds de vorige visitatie heeft de opleiding internationalisering een plaats gegeven in het curriculum. Het panel komt hier bij standaard 2 op terug.

#### Betrokkenheid werkveld

De opleiding heeft een beroepenveldcommissie die tweemaal per jaar bijeenkomt. In de commissie zitten vertegenwoordigers uit het bank- en verzekeringswezen, intermediairs en alumni. De commissie bewaakt onder meer de beroepsgerichtheid en kwaliteit van de opleiding. Het panel heeft de notulen van deze bijeenkomsten ingezien en stelt vast er inhoudelijke en actuele onderwerpen aan de orde komen, hetgeen wordt bevestigd in het gesprek met het opleidingsmanagement. Terugkerende gespreksonderwerpen van de commissie zijn de actualiteit en relevantie van het curriculum en het gerealiseerd niveau van de opleiding. Daarnaast vervult de commissie een rol bij het borgen van de kwaliteit van de afstudeeropdrachten en de verdediging daarvan (zie standaard 3).

De opleiding houdt zich op de hoogte van de ontwikkelingen in het werkveld en in het vakgebied door deelname aan het landelijke overleg met verwante opleidingen, door contacten met het werkveld en de beroepenveldcommissie. Recentelijk is door de opleiding een werkveld- en alumnonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek worden besproken in de curriculumcommissie en vormen input voor het onderwijsprogramma.

#### *Overwegingen en conclusie*

Het panel stelt vast dat de opleiding FSM het landelijk beroeps- en opleidingsprofiel hanteert als basis voor de eindkwalificaties van de opleiding. De eindkwalificaties zijn naar het oordeel van het panel inhoudelijk relevant voor het domein waarvoor wordt opgeleid. De eindkwalificaties sluiten aan bij het hbo-bachelorniveau en internationale en nationale eisen van de beroepspraktijk. Door middel van deelname aan het LOOFSM is de opleiding nauw betrokken bij de totstandkoming en actualisatie van het profiel.

Het panel concludeert dat de opleiding de eindtermen afdekt, zoals geformuleerd in de Wet financieel toezicht (Wft) en dat daarmee het niveau van de eindkwalificaties goed is geborgd.

Hoewel het panel de nadruk op advisering in de opleiding herkent, dit aspect is duidelijk neergezet in de eindkwalificaties en in het programma en komt zichtbaar terug in de onderwerpkeuze van de afstudeeropdrachten, vindt het panel dat de opleiding hierin geen uitgesproken keuzes heeft gemaakt en zich niet sterk onderscheidt van andere opleidingen FSM in Nederland.

Het panel is positief over het feit dat de opleiding zich, gezien de Nederlandse context waarop de opleiding zich richt, rekenschap geeft van het internationale karakter van de branche en dat de opleiding internationale aspecten een plaats heeft gegeven in het programma (zie standaard 2).

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

## **Standaard 2      Onderwijsleeromgeving**

*Het programma, het personeel en de opleidingsspecifieke voorzieningen maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde eindkwalificaties te realiseren.*

### *Bevindingen*

#### Inhoud van het programma

##### *Relatie tussen programma en eindkwalificaties*

De eindkwalificaties vormen het uitgangspunt voor het curriculum van de opleiding. De opleiding heeft de relatie tussen de eindkwalificaties en het programma uitgewerkt in beschrijvingen per onderwijseenheid (OWE-handleidingen). In deze beschrijvingen, die het panel uitgebreid en duidelijk opgesteld vindt, wordt de student van informatie voorzien over onder meer de centrale beroepstaak, competenties, beroepsproducten, leerdoelen, literatuur, werkvormen, studiepunten, beoordelingscriteria en toetsvormen. Het panel heeft het programma van de opleiding (bijlage 2) in combinatie met de OWE-beschrijvingen bestudeerd en stelt vast dat het programma is opgebouwd vanuit de zeven competentiegebieden en door middel van de drie beroepstaken van context wordt voorzien. In iedere onderwijseenheid (OWE), zo constateert het panel, staat een beroepstaak centraal en wordt aan meerdere competenties gewerkt om de beroepstaak eigen te maken. Het panel heeft gezien dat de meeste competenties terugkomen bij alle beroepstaken en dat dit gebeurt in steeds complexere situaties (stijging van het niveau). Voor het panel komt daarmee de relatie tussen de beroepstaken, competenties, niveaus en het programma op voldoende wijze tot uitdrukking.

### *Opbouw programma*

De opleiding FSM wordt aangeboden als voltijd- en deeltijdopleiding. De voltijdopleiding FSM is een vierjarige dagopleiding. De deeltijdopleiding FSM heeft een studieduur van 3,5 jaar en wordt twee dagdelen per week aangeboden. De deeltijdopleiding kent twee varianten met dezelfde eindkwalificaties en toetsing als de voltijdopleiding, maar met een andere didactische vorm: 1) de reguliere deeltijd, waarbij studenten wekelijks naar de opleiding komen en 2) de “blended learning” variant, waarbij het onderwijs grotendeels digitaal plaatsvindt en er in een studiejaar 12 terugkomdagen zijn (toetsen niet meegerekend). Bij de *Kritische reflectie (2013)* heeft de opleiding een preambule gevoegd, waarin relevante actuele en strategische ontwikkelingen binnen de opleiding en de hogeschool worden geschetst. Een belangrijke wijziging die per medio 2013 ingaat, is het onderbrengen van de deeltijd- en duale opleidingen in het instituut “Werken en Leren” van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

De opleiding geeft in het *Opleidingsdocument Financial Services Management 2012-2013* een heldere beschrijving van de inrichting van het voltijd- en het deeltijdprogramma en maakt daarbij een vergelijking tussen de programma’s van beide varianten.

Voor beide varianten van de opleiding geldt dat deze bestaan uit een propedeuse (60 EC) en een hoofdfase (180 EC). De propedeuse is sinds 2011 domeinbreed voor de opleidingen Accountancy, Bedrijfseconomie, Fiscaal Recht en Economie en Financial Services Management en omvat 60 EC. Het propedeuseprogramma van de deeltijdopleiding verschilt van de voltijdopleiding in die zin dat het programma van de voltijdpropedeuse 60 studiepunten omvat en een volledig studiejaar in beslag neemt; de deeltijdpropedeuse omvat ook 60 studiepunten, maar is in een half jaar geprogrammeerd. Het programma van de hoofdfase is voor beide opleidingsvarianten gelijk, wel zijn in de deeltijdopleiding de onderwijseenheden iets anders verdeeld over de studie jaren dan bij de voltijdopleiding. Door de opleiding is dit inzichtelijk gemaakt in het *Opleidingsdocument*. Studenten van de voltijdopleiding maken in het derde studiejaar een start met het werkplekleren, waar deeltijdstudenten de opdrachten uitvoeren op de eigen werkplek. In het vierde jaar van de opleiding volgen studenten een minor en sluiten zij de opleiding af met een afstudeeropdracht. In bijlage 2 is een schematisch overzicht opgenomen van het curriculum van beide varianten.

De leerlijnen ‘Nederlands’, ‘(communicatieve) vaardigheden’ en ‘praktijkgericht onderzoek’ lopen als rode draden door het curriculum. Ze worden geïntegreerd in de onderwijseenheden aangeboden.

Voltijd- en deeltijdstudenten zijn na afronding van de opleiding gelijk gekwalificeerd en ontvangen de titel Bachelor of Business Administration.

### *Kennis en vaardigheden*

De kennis en kunde die studenten zich eigen moeten maken tijdens de studie, zijn terug te vinden in de OWE-handleidingen. Deze bieden een gedetailleerde weergave van de kennis, vaardigheden en beroepshouding die de opleiding van een student verwacht.

Alle onderwijseenheden (OWE’s) zijn kennisgeoriënteerd.

De student krijgt in de OWE's, door middel van theorielessen, praktijkcasussen, opdrachten, toetsen en presentaties, kennis aangereikt over onder andere fiscaal recht, financieel advies particulieren, advies pensioenen, financial planning en beleggen. Daarnaast wordt in de OWE's gewerkt aan integratie van houding en (communicatieve) vaardigheden. De competenties Adviseren, Verkopen en Rapporteren staan hierbij centraal. Zo volgen studenten in jaar 1 de OWE *Professionele houding*. Hierin krijgen studenten een professionele houding en adviesvaardigheden aangeleerd. Een ander voorbeeld waar studenten werken aan vaardigheden is de OWE *Advies eigen woning*. Hierin schrijven studenten een hypotheekadvies en wordt een hypotheekadviesgesprek getraind en getoetst. Het aanleren van advies- en verkoopgesprekken vindt plaats in verschillende OWE's. Het panel is van mening dat deze vaardigheden belangrijk zijn voor een financieel adviseur en is van oordeel dat in de opleiding de balans tussen 'harde' financiële kennis en wetgeving en vaardigheden op orde is.

Het panel heeft tijdens het visitatiebezoek de OWE-beschrijvingen- en handleidingen ingezien en de bijbehorende literatuur bekeken. Het panel vindt de gebruikte literatuur van voldoende kwaliteit en niveau. De literatuur is relevant en representatief voor het domein. Op de literatuurlijst van de voltijd- en de deeltijdopleiding heeft het panel geen Engelstalige titels aangetroffen. De literatuur kan volgens het panel verbeterd worden door meer internationale literatuur, bijvoorbeeld over beleggingsleer, management accounting, riskmanagement, marketing en verandarkunde, toe te voegen.

Het panel stelt vast dat de opleiding de internationale oriëntatie in het programma sinds de vorige visitatie in 2007 heeft versterkt. In het *Opleidingsdocument Financial Services Management 2012-2013* geeft de opleiding een overzicht van de wijze waarop zij dit heeft gedaan. Zo wordt in het eerste studiejaar Business English aangeboden (met een vervolg in jaar 2) en komt het onderwerp internationale economie aan de orde in de OWE *Algemene Economie*. Daarnaast heeft de opleiding in samenwerking met de University of Hull een driedaags uitwisselingsprogramma met Engels als voertaal en in het kader van de OWE *Advies eigen woning* een samenwerkingsverband met de Hogeschool Karel de Grote (Antwerpen, België). Doel hiervan is om de onderlinge verschillen in advisering over financiële producten in kaart te brengen en studenten bewust te maken van de verschillen die hierin bestaan tussen landen. Studenten uit Arnhem en Antwerpen komen voor deze uitwisseling één keer per jaar bijeen om de resultaten te presenteren en treffen in de maand voorafgaand aan deze dag in werkgroepen de voorbereidingen. Ook in het programma van jaar 3 en 4 heeft de opleiding aandacht voor internationale ontwikkelingen.

#### *Onderzoeksvaardigheden*

De opleiding heeft sinds 2011 een leerlijn praktijkgericht onderzoek/ onderzoeksvaardigheden, waarvan onderdelen momenteel geïmplementeerd worden in de opleiding of nog in ontwikkeling zijn. Uitgangspunten van de leerlijn zijn:

- De student doorloopt tijdens de gehele opleiding vier keer de onderzoekscyclus, één keer per jaar;
- De kennis en de vaardigheden van onderzoek doen zijn cumulatief over de jaren heen;
- De mate waarin de student zelfstandig de stappen van de onderzoeksleerlijn doet, neemt toe.



In de onderzoeksleerlijn staat de onderzoekscyclus centraal. Deze bestaat uit vier stappen: 1) oriëntatie, 2) formuleren van onderzoeksvraag, probleemdefiniëring en doelstelling, 3) onderzoekstappen uitvoeren: verzamelen van gegevens en analyseren en 4) conclusies, aanbevelingen en advies. Voor iedere stap heeft de opleiding een koppeling gemaakt naar de OWE's. In het *Opleidingsdocument Financial Services Management 2012-2013* maakt de opleiding dit inzichtelijk.

De basis voor de leerlijn wordt gelegd in de propedeuse met de OWE *Onderzoeken en Adviseren*. Hier maakt de student kennis met onderzoeksvaardigheden en leert hij onder andere relevante informatie vinden over een onderwerp, het maken van beargumenteerde keuzes tussen verschillende methoden van onderzoek, metingen uitvoeren, verwerken van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens en het geven van antwoorden op vraagstellingen. In de hoofdfase van de opleiding wordt voortgebouwd op het onderzoeksfundament dat is gelegd in de propedeuse. Het praktijkgericht onderzoek in het tweede jaar is geïntegreerd in verschillende OWE's (onder andere *Marketinganalyse* en *Management van proces en kwaliteit*).

Het panel heeft op basis van gesprekken met het management en docenten begrepen dat docenten van de opleiding in 2012 een training onderzoeksvaardigheden van een semester hebben gevolgd bij de HAN-Academy. Alle docenten hebben deze training met goed gevolg afgesloten. In het gesprek met het panel geven docenten aan veel aan de training te hebben gehad.

### *Werkplekieren*

Om voldoende praktijkervaring op te doen starten studenten van de voltijdopleiding in het derde jaar van hun studie met het werkplekieren. Het werkplekieren houdt in dat de student het hele derde studiejaar drie dagen per week in een organisatie werkt waar hij<sup>1</sup> het beroep van adviseur/verkoper van gecompliceerde financiële producten kan leren. In het collegejaar 2011-2012 volgde de student twee dagen per week, op maandag en dinsdag, lessen op de opleiding, die aansluiten bij het karakter van het werkplekieren. Met ingang van het studiejaar 2012-2013 gaan studenten vijf dagen per week een semester op werkplekieren, met om de week een 'schooldag' voor relevante lessen die aansluiten bij het werkplekieren. Voordat de student aan het werkplekieren kan beginnen, moet hij aan een aantal eisen voldoen. Deze staan geformuleerd in het *Handboek Werkplekieren FSM 2012-2013*. De praktijkcoördinatoren van de opleiding bepalen op basis van een door de student uitgevoerde werkplekscan en een positieve beoordeling hiervan door de studieloopbaanbegeleider van de student of de leerwerkplek wordt geaccepteerd. Voltijdstudenten tonen zich in het gesprek met het panel tevreden over het werkplekieren. De combinatie van leren in de echte beroepspraktijk en het volgen van hierop aansluitende lessen waarderen zij zeer positief. Voor deeltijdstudenten wordt aan het werkplekieren invulling gegeven op de eigen werkplek. Hier voeren zij opdrachten uit waarbij zij commerciële vaardigheden moeten tonen en activiteiten moeten initiëren die tot verkoop kunnen leiden. Ook deze studenten zijn positief over het leren op de (eigen) werkplek.

---

<sup>1</sup> Waar hij of hem staat, kan ook zij of haar worden gelezen.

## Vormgeving van het programma

### *Didactisch concept en werkvormen*

Het didactisch concept van de opleiding sluit aan bij de algemene didactische uitgangspunten van het instituut Financieel Management en Recht (FM&R) waar de opleiding, samen met nog vier opleidingen, onderdeel van is. De opleiding wil studenten beroepsgericht opleiden en heeft het onderwijs daarom competentiegericht vormgegeven. De FSM-beroepspraktijk vormt het uitgangspunt voor het verwerven van de competenties. De visie op onderwijs is door de opleiding verwoord in het *Opleidingsdocument Financial Services Management 2012-2013*.

De werkvormen die de opleiding toepast, zijn afgeleid van het didactisch concept. De opleiding maakt gebruik van de volgende werkvormen: hoor- en instructiecolleges, simulatie van de beroepspraktijk (bijvoorbeeld commerciële trainingen en klantgesprekken), presentaties en debatten. Studenten geven in de gesprekken met het panel aan tevreden te zijn over de gebruikte werkvormen. De werkvormen zijn gevarieerd, zo geven zij aan, en aan veel vakken zijn projecten verbonden. Studenten vinden dat de actualiteit en de beroepspraktijk voldoende tot uitdrukking komen in de vakken, dit komt met name door de inbreng van de docenten. Het panel is van oordeel dat er een goede afwisseling is tussen de werkvormen en dat deze ondersteunend zijn aan het realiseren van de eindkwalificaties.

### *Begeleiding*

Studenten worden tijdens de opleiding op verschillende manier begeleid. In de eerste plaats worden zij vakinhoudelijk begeleid door de vakdocenten van de opleiding. Daarnaast krijgt iedere student, voltijd en deeltijd, een studieloopbaanbegeleider (slb'er) toegewezen die hem/haar tijdens de propedeuse en tijdens de hoofdfase begeleidt. De studieloopbaanbegeleiding bestaat uit individuele gesprekken en groepsbijeenkomsten. Gespreksonderwerpen zijn onder meer studievoortgang en de leerroute.

Tijdens het werkplekleren en het afstuderen wordt de student begeleid door twee begeleiders, een vanuit de opleiding en een vanuit de organisatie. De opleiding heeft de keuze gemaakt om afstudeeropdrachten te laten begeleiden door een vaste kern van vakdocenten. Deze groep docenten heeft een verplichte cursus 'Onderzoek in de AOD' (gestart in september 2012) gevolgd.

Studenten tonen zich over het algemeen tevreden over de begeleiding van de vakdocenten, de slb'ers en de begeleider voor het werkplekleren. Alumni geven aan dat zij meer begeleiding hadden willen krijgen tijdens het afstuderen.

### *Instroom en leerroutes*

De opleiding hanteert de wettelijke eisen voor instroom. In paragraaf 2 van de *Onderwijs- en Examenregeling voor de bacheloropleiding Financial Services Management 2012-2013* zijn de eisen met betrekking tot de toelating tot de opleiding vastgelegd. Studenten met de volgende diploma's hebben toegang tot de opleiding: havo of vwo met het profiel Economie en Maatschappij, mbo niveau 4 en hbo of wo.

Deeltijdstudenten zijn verplicht een studiestartbijeenkomst bij te wonen. Tijdens deze bijeenkomst worden aankomend studenten geïnformeerd over een passende werkomgeving en de mogelijkheden voor het vinden van een geschikte baan/werkomgeving.

De opleiding kent verschillende leerroutes. Studenten met een havo diploma of een mbo niveau 4 diploma, die voldoen aan de landelijk vastgestelde toelatingseisen, volgen het reguliere traject. Voor studenten met een vwo vooropleiding met economie in het pakket is er een verkorte route, waarbij ten opzichte van de reguliere route twee OWE's worden vrijgesteld. Ook mbo'ers die aan een doorstroomprogramma hebben deelgenomen, kunnen enkele vrijstellingen krijgen. De opleiding heeft in de *Studiegids Propedeuse Instituut Financieel Management en Rechten 2012-2013* op heldere wijze voor elke leerroute, de vrijstellingen weergegeven en het curriculum uitgewerkt.

Studenten die niet beschikken over een geschikte vooropleiding en ouder zijn dan 21 jaar moeten een toelatingsonderzoek in de vorm van een examen afleggen om te worden toegelaten tot de opleiding.

Op de vraag van het panel of de vooropleiding goed aansluit op de studie gaven studenten met een mbo-, havo- en vwo-achtergrond aan dat dit het geval is. Een beeld dat overeenkomt met de resultaten van de Nationale Studentenenquête (NSE) 2012.

#### Kwaliteit van het personeel

Bij de opleiding FSM werken negentien docenten (13,8 fte). Dit is een vaste groep van docenten. Van deze negentien docenten hebben dertien docenten een masteropleiding genoten en zijn zes docenten hbo- of hbo+ opgeleid. Opleidingsachtergronden van docenten zijn onder meer master Onderwijskunde, master Bedrijfseconomie, master Fiscaal recht, master (Fiscale) Economie, hbo-bachelor Commerciële Economie, hbo-bachelor Management, Economie en Recht en hbo-bachelor Bedrijfseconomie. Alle docenten zijn, conform de HAN-regel, in het bezit van een didactische aantekening. De instituutsdirecteur is verantwoordelijk voor het personeelsbeleid. Speerpunt van het personeelsbeleid is de didactische kwaliteit van de docenten.

Het panel heeft tijdens de bezochtdag gesproken met een betrokken en geëngageerd team van docenten. Studenten geven in de gesprekken aan dat zij tevreden zijn over de vakkennis, betrokkenheid en bereikbaarheid van de docenten. Met name de praktijkkennis van de docenten, zo geven zij aan, is van toegevoegde waarde voor het onderwijs. De NSE 2012 bevestigt dit beeld: 95 procent van de voltijdstudenten en 97 procent van de deeltijdstudenten is tevreden over de inhoudelijke deskundigheid van docenten, 95 procent van de voltijdstudenten en 97 procent van de deeltijdstudenten is tevreden over de didactische kwaliteiten van docenten en 93 procent van de voltijdstudenten en 94 procent van de deeltijdstudenten oordelen positief over de kennis van docenten van de beroepspraktijk.

Het panel stelt op basis van het docentenoverzicht, de NSE 2012 en de gesprekken met docenten en studenten vast dat docenten voldoende didactisch onderlegd zijn en voldoende inhoudelijke en praktische kennis hebben van de verschillende vakgebieden zodat zij studenten goed onderwijs kunnen bieden. Wel vindt het panel dat docenten enigszins reactief zijn als het gaat om het oppakken van veranderingen in het vakgebied en de praktijk: zij lijken te wachten tot iets nieuws voorbij komt en gaan dan over tot actie. Het panel is positief over de training *Onderzoeksvaardigheden* die door alle docenten is gevolgd. Dit draagt bij aan de verdere versterking van de onderzoeksvaardigheden van de docenten en het goed kunnen begeleiden van studenten in de onderzoeksleerlijn.

#### Kwaliteit van de opleidingsspecifieke voorzieningen

Het panel stelt vast dat de voorzieningen van de opleiding voldoende zijn om het onderwijs te kunnen volgen. Dit blijkt uit de rondleiding die het tijdens het bezoek heeft gekregen, de gesprekken met studenten en de NSE 2012. Werkruimten, leslokalen en mediatheek zijn van voldoende kwaliteit. Studenten geven aan veel gebruik te maken van de mediatheek, met name om te studeren en databanken in te zien. Uit de NSE 2012 blijkt dat de beschikbaarheid van werkplekken door voltijdstudenten minder goed wordt beoordeeld. Een aspect dat door de studenten niet werd genoemd in het gesprek met het panel.

Op de digitale leeromgeving Scholar staat praktische informatie voor studenten. Het panel constateert op basis van gesprekken met docenten en studenten dat beiden nog te weinig gebruik maken van de digitale leeromgeving.

#### Borging van de kwaliteit van de onderwijsleeromgeving

De curriculumcommissie van de opleiding is verantwoordelijk voor de inhoud, afstemming en onderwijskundige vormgeving van het curriculum en bewaakt de actuele aansluiting bij het beroeps- en opleidingsprofiel. De curriculumcommissie bestaat uit de voorzitters van de beroepstaakteams (BTT), een senior studieloopbaanbegeleider en een praktijkcoördinator. Elk studiejaar bekijkt de curriculumcommissie of de onderwijseenheden worden uitgevoerd zoals ze beschreven zijn, welke eventuele knelpunten er in het curriculum zijn en hoe die opgelost kunnen worden. Per leerlijn bewaken de BTT's de inhoudelijke samenhang tussen de verschillende onderwijseenheden binnen de leerlijn. Elke onderwijseenheid wordt door een 'eigenaar' uit het BTT organisatorisch en inhoudelijk aangestuurd. Er vindt meerdere keren per jaar overleg plaats binnen elk BTT om onderwijsheden eventueel aan te passen.

Het panel stelt vast dat door de opleiding, het instituut en de hogeschool verschillende aspecten van de onderwijsleeromgeving worden geëvalueerd. Voorbeelden van evaluaties zijn: de OWE-evaluaties, het groepsvertegenwoordigersoverleg, de NSE, de hbo-monitor en alumni- en werkveldonderzoek. Daarnaast bewaakt de opleiding de kwaliteit van de leeromgeving door reflectie op de uitvoering van het programma, onder andere door de opleidingscommissie en de beroepenveldcommissie.

### *Overwegingen en conclusie*

Het panel stelt vast dat de opleiding studenten een deugdelijk inhoudelijk programma biedt, dat is gebaseerd op de landelijk vastgestelde competentiegebieden en studenten voorbereidt op de beroepspraktijk. De opleiding blijft op de hoogte van actuele ontwikkelingen door deelname aan het LOOFSM, de beroepenveldcommissie en docenten die werkzaam zijn in of contacten hebben met de beroepspraktijk.

Het panel is van mening dat de (vak)kennis voldoende wordt afgetoetst en dat in het programma van de opleiding sinds de vorige visitatie aantoonbaar meer aandacht is voor internationale oriëntatie. Wel vindt het panel dat het gebruik van internationale literatuur sterker kan worden aangezet door de opleiding, onder meer door het opnemen van Engelstalige titels op de boekenlijst. In het programma is volgens het panel voldoende aandacht voor de ontwikkeling van beroepsvaardigheden door studenten. Projecten, opdrachten, trainingen (als onderdeel van OWE's), werkplekleren en afstuderen bieden studenten de mogelijkheid de opgedane theorie en vaardigheden toe te passen in de beroepspraktijk.

Het panel is positief over de opzet van de onderzoekslijn en uitgangspunten daarvan. Het biedt de opleiding, de studenten en docenten houvast en geeft studenten een goede basis voor het leren uitvoeren van onderzoek. Het panel vindt dat door de opleiding serieus aandacht wordt besteed aan het ontwikkelen van onderzoeksvaardigheden bij studenten én bij docenten. Wel constateert het panel op basis van de gesprekken met docenten dat de onderzoeksleerlijn nog niet volledig is ingebed in het curriculum en bij de docenten. De onderzoeksleerlijn is van bovenaf opgelegd en niet uit de docenten zelf gekomen. Dit aspect verdient de komende jaren blijvende aandacht.

Het panel heeft gezien dat de opleiding een goed systeem heeft om studenten te begeleiden en dat studenten hierover tevreden zijn.

Tot slot stelt het panel vast dat de opleiding wordt verzorgd door een betrokken team van docenten met voldoende vakkennis, didactische vaardigheden en ervaring in het werkveld om inhoudelijk goed onderwijs te kunnen verzorgen. De training *Onderzoeksvaardigheden* kan naar de mening van het panel bijdragen aan de versterking van de onderzoeksvaardigheden van zowel docenten als studenten.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

### Standaard 3 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

*De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.*

#### *Bevindingen*

##### Systeem van toetsing

Het toetsbeleid van de opleiding FSM, en van de andere opleidingen van het instituut FM&R, is gebaseerd op het toetsbeleid van het instituut FM&R en is beschreven in het *Toetsbeleidsplan FM&R 2013-2016*. Het toetsbeleid is tot stand gekomen in samenwerking tussen de instituutsbrede examencommissie en de instituutsdirectie.

Uitgangspunt van het toetsbeleid is het beroepsgericht toetsen, waarbij studenten laten zien in welke mate zij bepaalde competenties verworven hebben, behorend bij één of meerdere beroepstaken. Alle studenten, voltijd en deeltijd, worden hierbij getoetst op dezelfde competenties.

De opleiding participeert sinds 2011 in het instituutsbrede project 'Verbetering toetsing'. Dit project richt zich op de verbetering en continuïteit van de kwaliteit van de toetsing. De opleiding heeft in het kader van dit project al een aantal aanpassingen gedaan, zoals het opstellen van een verscherpte procedure en opzet voor het plan van aanpak bij het afstuderen en aangepaste beoordelingsformats bij het afstuderen.

Om de eindkwalificaties te realiseren worden de competenties op verschillende manieren getoetst. Iedere OWE heeft een aantal (deel)tentamens en toetsen waarin verschillende competenties aan bod komen. De opleiding hanteert diverse toetsvormen die aansluiten bij de beroepspraktijk en de competenties, zoals schriftelijke tentamens, inleveropdrachten (veelal adviesrapporten), practica, continuous assessment, projecten en presentaties. Door de curriculumcommissie is in een toetsprogramma vastgelegd welke competenties per OWE worden getoetst, welke toetsvormen aan bod komen, welke weging wordt gehanteerd, in welke periode toetsing plaatsvindt en hoeveel studiepunten te behalen zijn.

In het toetsproces zijn vier stappen te onderscheiden:

1. Toetsconstructie: bij het opstellen van schriftelijke toetsen zijn altijd twee docenten van de opleiding betrokken (de docent die de toets maakt en de docent die de toets nakijkt);
2. Toetsafname: via het opleidingsstatuut en de beschrijvingen van de onderwijseenheden worden studenten geïnformeerd over de inhoudelijke en de organisatorische aspecten van de toetsing. Alle onderwijseenheden bij de opleiding FSM hebben minimaal 1 schriftelijke individuele toets naast andere vormen van toetsing. Voor elke toets is één herkansingsmogelijkheid per studiejaar. Sommige onderdelen worden groepsgewijs getoetst. Stelregel is dat er binnen een onderwijseenheid voldoende mogelijkheden voor individuele toetsing moeten zijn. Correcte bronvermeldingen als ook het gebruik van Ephorus moeten plagiaat voorkomen;

3. Beoordeling en feedback: docenten overleggen met elkaar over toetscorrectie en cijferbepaling. Alle toetsen moeten met minimaal een 5,5 worden afgerond en geen enkele toets kan worden gecompenseerd. Cijfers worden binnen vijftien dagen na de toets online gecommuniceerd aan studenten via het studentinformatiesysteem HAN-SIS. Studenten krijgen altijd feedback op gemaakte toetsen, bijvoorbeeld via een inzage moment;
4. Evaluatie: het beroepstaakteam gaat na welke leerpunten een afgenomen toets oplevert ten aanzien van niveau, sterke en zwakke punten, ervaringen van studenten en dergelijke. Zij doet dit met behulp van de NSE, onderwijsevaluaties, klachten van studenten en de ervaringen van docenten. Uit de NSE 2012 blijkt dat respectievelijk 83 procent (voltijd) en 81 procent (deeltijd) van de studenten tevreden is over de toetsing.

De instituutsbrede examencommissie bewaakt of het toetsbeleid en het toetsprogramma door de opleiding worden gevolgd. De examencommissie heeft opleidingsspecifieke examinatoren gemandateerd voor de uitvoering van de kwaliteitscontrole op het toetsbouwwerk en de individuele toetsen. De examinatoren zullen vanaf september 2013 als toetscommissie fungeren. De examinatoren zullen vanaf die datum de kwaliteit van toetsen borgen door steekproefsgewijs opgestelde toetsen te controleren. Een andere manier waarop de kwaliteit van de opleiding wordt bewaakt, is de betrokkenheid van de beroepenveldcommissie bij het afstuderen. Leden van de beroepenveldcommissie zijn (steekproefsgewijs) aanwezig bij de verdediging van de afstudeeropdrachten en reviewen (steekproefsgewijs) de inhoud van de afstudeerrapporten.

Het panel heeft tijdens de bezochtdag verschillende toetsen bestudeerd en oordeelt positief over het niveau, de relevantie en de inhoud van de toetsen. De toetsen sluiten aan op het onderwijs, zo vindt het panel. Voor studenten is de toetsing inzichtelijk gemaakt in de OWE-handleidingen en de OER. Het panel stelt vast dat alle competenties op meerdere momenten in het programma worden getoetst, op een steeds hoger niveau.

#### Realisatie van de beoogde eindkwalificaties

##### *Algemeen*

Studenten studeren in het vierde jaar van de opleiding af met een afstudeeropdracht. Deze opdracht heeft een omvang van 15 EC. De student start bij het begin van het eerste semester of het tweede semester. De opleiding streeft er naar dat de student ook binnen deze periode het hele afstudeertraject afrondt. In het *Handboek Afstudeeropdracht Financial Services Management 2012-2013* wordt ingegaan op het doel en het eindresultaat van de afstudeeropdracht, de eisen aan de opdracht, het plan van aanpak, de rollen van betrokkenen, de beoordeling en de procedures. De student is zelf verantwoordelijk voor het vinden van een geschikte opdracht en een bijpassende organisatie. De afstudeeropdracht legt de student ter goedkeuring voor aan de praktijkcoördinator. Deze geeft een voorlopige goedkeuring. De student stelt na bespreking van de globale opzet van de opdracht met de aangewezen docentbegeleider en de afstudeerorganisatie een plan van aanpak op. Op basis van een deugdelijk plan van aanpak krijgt de student definitief goedkeuring van de docentbegeleider voor de uitvoering van de afstudeeropdracht.

### *Afstudeeropdrachten*

Om een oordeel te kunnen geven over de realisatie van de beoogde eindkwalificaties door studenten van de opleiding heeft het panel vijftien afstudeeropdrachten bestudeerd. De afstudeeropdrachten zijn door het panel geselecteerd op 1) een evenwichtige spreiding van het eindcijfer in een range van zes tot negen en 2) over de jaren van afstuderen, waarbij het accent is gelegd op het afstudeerjaar (2012). In bijlage 6 is een overzicht opgenomen van de studentnummers waar het panel het afstudeerwerk van heeft bestudeerd. Het panel heeft de afstudeeropdrachten beoordeeld met gebruikmaking van de formulieren van de opleiding. En het panel heeft gekeken naar de methodische aanpak, het resultaat van het werk, het afstudeerniveau en de beoordeling van de opleiding.

Het panel is positief over de bestudeerde afstudeeropdrachten en heeft er geen onvoldoende werkstukken bij aangetroffen. De werkstukken sluiten qua niveau en beroepsrelevantie aan op de beoogde eindkwalificaties. Wel heeft het panel een aantal algemene observaties waar de opleiding aandacht aan dient te besteden. In het algemeen is het panel van oordeel dat de verslaglegging beter kan. Zo viel het panel op dat in een aantal gevallen de rode draad lastig te vinden was. Daarnaast is de Nederlandse taal en het bronnengebruik en de verantwoording daarvan een aandachtspunt. Ook vraagt het panel meer aandacht voor het kritisch toepassen van methoden en technieken. In sommige opdrachten zijn studenten beperkt in staat om methodologisch hun keuze van onderzoek te verantwoorden. Zoals in standaard 2 staat vermeld, heeft het panel geconstateerd dat in het curriculum meer aandacht wordt besteed aan Nederlandse taalvaardigheid (aanwezigheid van de leerlijn Nederlands) en praktijkgericht onderzoek (leerlijn praktijkgericht onderzoek/onderzoeksvaardigheden). Gezien de aandacht die de opleiding hiervoor inmiddels heeft, verwacht zij dat dit de kwaliteit van nieuwe afstudeeropdrachten ten goede zal komen.

Tijdens de bezokedag heeft het panel met vertegenwoordigers van het werkveld gesproken over het niveau van afgestudeerden. Zij spreken zich positief uit over het niveau van de studenten en de bruikbaarheid van de adviezen voor het bedrijfsleven. Een aantal adviezen is aan 'echte' klanten gegeven. Uit de gesprekken met afgestudeerden blijkt dat zij tevreden zijn over de aansluiting van de opleiding op de beroepspraktijk.

### *Beoordeling afstudeerwerk*

Naast de inhoudelijke beoordeling van de afstudeeropdrachten heeft het panel gekeken naar de beoordelingen van de vijftien afstudeeropdrachten door de begeleidend docenten van de opleiding.

Het afstudeerwerk van de student wordt beoordeeld door de begeleidend docent van de opleiding en een tweede beoordelaar. Deze twee docenten beoordelen gezamenlijk het werk van de student. De opleiding gebruikt hiervoor een beoordelingsformulier.

Het panel heeft de ingevulde beoordelingsformulieren bestudeerd en vindt de beoordelingscriteria helder.



De motiveringen/toelichting van de docenten bij de criteria vindt het panel wisselend: soms uitgebreid, maar ook dikwijls zeer beknopt. Hierdoor is naar de mening van het panel de totstandkoming van het eindcijfer niet goed navolgbaar. Het valt het panel op dat de tweede beoordelaar een strengere en daarmee lagere beoordeling geeft dan de begeleidend docent. Tot slot herkent het panel zich in veel gevallen niet in de cijfermatige beoordeling van de afstudeerwerken; het vindt deze aan de hoge kant. Voor de *bovenkant* (beoordelingen met een cijfer 7 of 8) is dit nog niet een groot probleem, voor de *onderkant* (beoordelingen met een cijfer 6 of 5,5) wel en dit kan leiden tot het 'voordeel van de twijfel'. Dit laatste is een ontwikkeling die het panel niet wenselijk acht. Het panel vraagt de opleiding nogmaals nadrukkelijk te kijken naar de wijze waarop de beoordelingen bij het afstuderen tot stand komen.

#### *Overwegingen en conclusie*

Het panel is van mening dat het systeem van toetsing van voldoende kwaliteit is. De opleiding gebruikt een variatie aan toetsvormen die passen bij de onderwijsvormen, de leerdoelen en de lesstof. De kwaliteit van de toetsen is voldoende. Het panel stelt vast dat alle competenties op meerdere momenten in het programma worden getoetst, op een steeds hoger niveau. Het panel is positief over de instituutsbrede examencommissie en de toetscommissie. Wel spreekt het panel haar zorg uit over de kwaliteitscheck van de individuele toetsen door de toetscommissie, waarbij steekproefsgewijs achteraf de kwaliteit van de toetsen wordt beoordeeld. Het panel is positief over het vier-ogen principe bij het opstellen van een toets, maar vindt ook dat in een cyclus van bijvoorbeeld van vier jaar alle toetsen door de toetscommissie vooraf en achteraf moeten worden gecontroleerd.

Het panel stelt vast dat de studenten de beoogde eindkwalificaties behalen. Bij de bestudering van de afstudeeropdrachten heeft het panel een aantal opmerkingen gemaakt over de verslaglegging en het verantwoorden van de gehanteerde methode. Daarnaast moet de opleiding meer aandacht besteden aan de toelichting op het beoordelingsformulier. Het panel vindt in veel gevallen de beoordeling van de afstudeeropdrachten te hoog, waarbij een verschil in beoordeling tussen de begeleidend docent en de tweede beoordelaar opvalt. Het panel vraagt de opleiding in het kader van de consistentie nogmaals nadrukkelijk te kijken naar de wijze waarop de beoordelingen bij het afstuderen tot stand komt.

Positief is het panel over de betrokkenheid van de beroepenveldcommissie bij de verdediging van afstudeeropdrachten en bij het reviewen van de inhoud van de rapporten.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.



### 3 Eindoordeel over de opleiding

#### *Oordelen op de standaarden*

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

Standaard	Oordeel voltijd	Oordeel deeltijd
1 Beoogde eindkwalificaties	Voldoende	Voldoende
2 Onderwijsleeromgeving	Voldoende	Voldoende
3 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	Voldoende	Voldoende

#### *Overwegingen en conclusie*

Het visitatiepanel beoordeelt de kwaliteit van de bestaande hbo-bacheloropleiding Financial Services Management van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen als **voldoende**.



## 4 Aanbevelingen

Het panel raadt de opleiding aan aandacht te schenken aan:

### *Standaard 2*

- Het panel is van mening dat het gebruik van (verplichte) internationale literatuur en wetenschappelijke artikelen door het docentencorps van de opleiding meer gestimuleerd zou kunnen worden bij de uitrol van de onderwijseenheden in jaar 1 tot en met 3. Ook bij het afstuderen in jaar 4 zou de student meer gebruik moeten maken van internationale literatuur bij het oplossen van de opdracht.
- Het panel adviseert de opleiding om zowel de verticale als de horizontale integratie van het op zich coherente opleidingsprogramma nog inzichtelijker te maken.

### *Standaard 3*

- Het panel is van mening dat de toetscommissie planmatiger te werk kan gaan door in een cyclus van vier jaar alle toetsen van de opleiding vooraf te beoordelen. Daar waar er nieuwe onderwijseenheden in het curriculum worden opgenomen zal zij met voorrang de bijbehorende toetsen moeten beoordelen op hun bijdrage aan het te realiseren (eind)niveau van de opleiding.
- Het panel vindt dat de examencommissie zich nadrukkelijker met het afstudeerproces kan bemoeien door stringenter, gekalibreerde criteria af te spreken als het gaat om uniformiteit ten aanzien van: probleemstelling met onderzoeksvragen, de context van de opdracht (vanuit meerdere perspectieven benaderen), verantwoording onderzoeksopzet met onderbouwing van te gebruiken methoden, modellen, etc. en correct bronnengebruik in tekst en bronnenlijst.
- Het panel raadt de opleiding aan om de verantwoording van de beoordeling door de examinatoren (1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> beoordelaar) van de onderwijseenheid Afstuderen transparanter en meer (schriftelijk) gemotiveerd te laten zijn, zodat buitenstaanders (onder andere de examencommissie) achteraf het proces kunnen reconstrueren.



## 5 Bijlagen





## Bijlage 1: Eindkwalificaties van de opleiding

# BIJLAGE 4 HET DENDROGRAM VAN DE FSM OPLEIDING

(bron: BOP, 2010)

1.1. Het adviseren	1. Diensten verlenen	WERKEN AAN DE KLANT (HIJ)
1.2. Het verkopen		
1.3. Klantenbestand beheren		
1.4. Marktbewerkingsplan opstellen		
2.1. Productenmanagement (make or buy)	2. Het zorgdragen voor nazorg & afwikkeling dienstverlening	WERKEN AAN DE KLANT (HIJ)
2.2. Accepteren of afwijzen		
2.3. Administratie verzorgen		
3.1. Monitoren financieel resultaat	3. Werken aan de business	WERKEN AAN DE ORGANISATIE (MIJ)
3.2. Beleidsdocument schrijven		
3.3. Projectmatig werken (acyclisch)		
3.4. Bedrijfsprocessen aansturen (cyclisch)		
3.5. Kwaliteit verbeteren		
3.6. Werken met informatietechnologie		
4.1. Rapporteren	4. (Samen)werken met medewerkers	WERKEN AAN DE ORGANISATIE (MIJ)
4.2. Als teamplayer functioneren		
4.3. Coachen		
5.1. Inspelen op externe betrekkingen	5. Werken vanuit de organisatie	WERKEN AAN DE ORGANISATIE (MIJ)
5.2. Inspelen op politiek en economisch beleid		
5.3. Inspelen op markt en prijspeilontwikkeling		
5.4. Ambassadeursrol vervullen		
6.1. Persoonlijk ontwikkelplan aansturen	6. Werken aan je eigen professionaliteit	WERKEN AAN ZIJZELF (IK)
6.2. Reflecteren		
6.3. Benutten van leervermogen		
7.1. Artikel schrijven	7. Werken aan professionalisering beroepsgroep	WERKEN AAN ZIJZELF (IK)
7.2. Presentatie verzorgen		
7.3. Informatie verwerken		

### HET DENDROGRAM (BOOMSTRUCTUUR) RELATIE COMPETENTIES - EINDKWALIFICATIES

De beschrijvingen in het beroepsprofiel zijn uitgangspunt geweest voor het construeren van competenties. Voor het vaststellen van competenties is tevens bronmateriaal gebruikt, verzameld in interviews met beroepsbeoefenaren. Voor het overzichtelijk en op samenhangende wijze presenteren van competentiegebieden is een ordeningsmodel ontworpen. Wat betreft structuur heeft het ordeningsmodel de vorm van een dendrogram: een boomstructuur, met op het hoogste niveau het beroep financieel-zakelijk dienstverlener, een niveau lager een indeling in twee organisatieprocessen (hij en wij) en die van de professionalisering (ik). Daaronder zijn in totaal zeven competentiegebieden gerangschikt en onderverdeeld in 26 vaardigheden/taken.

#### SEGMENT 1. WERKEN AAN DE KLANT (HIJ)

##### Competentiegebied 1. Verleent diensten

De financieel-zakelijk dienstverlener werkt met vragen van klanten in de particuliere en zakelijke markt om hun financiële belangen zo effectief mogelijk te behartigen. Hij analyseert hun financiële huishouding of bedrijfsvoering en ontwerpt een plan van aanpak met oplossingen die bij de klant passen. Daar waar mogelijk vrijwaart hij hen voor de (toekomstige) gevaren en risico's, of stelt hun financiële toekomst zeker. De financieel-zakelijk dienstverlener verleent dus hoogwaardige adviezen en verkoopt producten. Hij handelt vanuit een sterk beroepsethisch bewustzijn en overeenkomstig de beroepscode. Hierbij weegt hij de belangen en risico's van de klant en die van zijn organisatie tegen elkaar af en komt hij op zakelijk niveau tot een win-win relatie. Om dit werk consistent en goed uit te voeren doet hij aan klantenbeheer en hij stelt voor het werven van nieuwe klanten een marktbewerkingsplan op.

**TREFWOORDEN VOOR COMPETENTIES EN PRESTATIE-INDICATIE ZIJN:**

- 1.1.1. Het adviseren
- 1.1.2. Het verkopen
- 1.1.3. Klantenbestand beheren
- 1.1.4. Marktbewerkingsplan opstellen

**Competentiegebied 2. Nazorg en afwikkeling dienstverlening**

Het is belangrijk om de nazorg en afwikkeling goed op de dienstverlening af te stemmen. Producten moeten op maat op de klant worden toegesneden. Soms worden zij ontwikkeld of ingekocht. Het één (de klant) staat dus niet los van het ander (het product of de dienst). Na de afweging van de drie R's wordt de klant al dan niet geaccepteerd. Na acceptatie staat het de klant vrij de overeenkomst aan te gaan. Na het aangaan van de overeenkomst moeten er allerlei administratieve handelingen worden verricht. Vanzelfsprekend worden afgewezen klanten daar waar mogelijk verder geholpen, want ook hiermee kan klantentevredenheid worden geoogst.

**TREFWOORDEN VOOR COMPETENTIES EN PRESTATIE-INDICATIE ZIJN:**

- 1.2.1. Productenmanagement (make or buy)
- 1.2.2. Accepteren of afwijzen
- 1.2.3. Administratie verzorgen

**SEGMENT 2. WERKEN AAN DE ORGANISATIE (WIJ)**

**Competentiegebied 3. Werken aan de business**

Met werken aan de business wordt in dit profiel bedoeld dat de financieel-zakelijk dienstverlener zich vooral richt op de 'harde' kanten van zijn organisatie. Deze harde kant manifesteert zich in beroepsactiviteiten die producten moeten opleveren. Het gaat om het (tussentijds) monitoren van het financiële resultaat en het afrekenen op 'winst of verlies'. Ook de factor beleid speelt hierbij een rol. Beleid moet worden gemaakt en vastgelegd in Nederlands- of Engelstalige documenten en het moet worden uitgevoerd. Er is dan sprake van een bedrijfsproces. In dit profiel wordt met het begrip bedrijfsproces verwezen naar de routing (logistiek) van producten en diensten die binnen de gestelde deadlines en mijlpalen worden opgeleverd. Deze routing verloopt via vaste patronen en heeft een cyclisch (repetierend) karakter. Hier ligt ook een sterke link naar kwaliteitsbeleid omdat deze routing continu kan worden verbeterd om de dienstverlening in al haar opzichten goed te laten verlopen.

Om voor de gesignaleerde problemen nieuwe procedures of werkwijzen te bedenken werkt de financieel-zakelijk dienstverlener projectmatig. De beroepsbeoefenaar werkt hierbij samen met andere experts. Hij ontwerpt met hen oplossingen voor gesignaleerde problemen en bedenkt een unieke aanpak die moet bijdragen aan een tastbare verbetering. Het gaat bij projectmatig werken dus om een a-cyclische (eenmalige) aanpak.

**TREFWOORDEN VOOR COMPETENTIES EN PRESTATIE-INDICATIE ZIJN:**

- 2.3.1. Monitoren financieel resultaat
- 2.3.2. Beleidsdocument schrijven
- 2.3.3. Projectmatig werken (a-cyclisch)
- 2.3.4. Bedrijfsprocessen aansturen (cyclisch)
- 2.3.5. Kwaliteit verbeteren
- 2.3.6. Werken met informatietechnologie

#### **Competentiegebied 4. (Samen)werken met medewerkers**

De financieel-zakelijk dienstverlener werkt nauw samen met anderen. Hij moet hierbij initiatiefrijk en veranderingsgezind samenwerken. Met veranderingsgezind wordt onder andere bedoeld dat hij gericht is op zijn persoonlijke ontwikkeling en op die van anderen. Gezien de aard van de vrijheid waarover hij beschikt, maar ook de verantwoordelijkheid die de beroepsbeoefenaar draagt, wordt van hem verwacht dat hij over de resultaten van zijn beroepsactiviteiten rapporteert en zodoende verantwoording aflegt. Deze verantwoording geschiedt tegenover collega's (niet-hiërarchisch), bij leidinggevende taken tegenover ondergeschikten en ten aanzien van meerderen (hiërarchisch). Rapporteren gebeurt zowel in het Nederlands als in het Engels, waarbij interculturele communicatieve eigenschappen een prominente rol kunnen spelen. Het verantwoorden op het niveau van startbekwaamheid is toegespitst op formele taken en het uitvoeren van organisatorische taken. Bij het aansturen van medewerkers is de financieel-zakelijk dienstverlener gericht op het op respectvolle wijze delegeren van werk en verantwoordelijkheid.

##### **TREFWOORDEN VOOR COMPETENTIES EN PRESTATIE-INDICATIE ZIJN:**

- 2.4.1. Rapporteren
- 2.4.2. Als teamplayer functioneren
- 2.4.3. Coachen

#### **Competentiegebied 5. Werken vanuit de organisatie**

Een organisatie is geen gesloten systeem, maar een open informatieverwerkend orgaan dat zich positioneert in haar omgeving. Omdat deze omgeving voortdurend verandert, is het noodzakelijk dat de organisatie zich voortdurend aanpast, dus leert. Externe informatie moet intern worden verwerkt en interne interpretaties moeten extern worden getoetst. Ook een sterk gevoel voor de politieke omgeving is van groot belang omdat de wet- en regelgeving ingrijpt in de financiële huishouding van particuliere en zakelijke klanten. Vanzelfsprekend is het hierbij van belang dat nieuwe klantgroepen worden gelokaliseerd. Andere belangrijke factoren zijn de ontwikkelingen in de markt en die van het prijspeil. De financieel-zakelijk dienstverlener moet (strategisch) beleid mee helpen opbouwen. Daarbij wordt hij geacht als ambassadeur van zijn organisatie externe relaties aan te gaan en deze te onderhouden.

##### **TREFWOORDEN VOOR COMPETENTIES EN PRESTATIE-INDICATIE ZIJN:**

- 2.5.1. Inspelen op externe betrekkingen/internationalisering en globalisering
- 2.5.2. Inspelen op politiek en economisch beleid
- 2.5.3. Inspelen op markt- en prijspeilontwikkeling
- 2.5.4. Ambassadeursrol vervullen

### **SEGMENT 3. WERKEN AAN MEZELF (IK)**

#### **Competentiegebied 6. Werken aan de eigen professionaliteit**

Via competentiebeheersing krijgt de afgestudeerde financieel-zakelijk dienstverlener de beschikking over bekwaamheden waarmee hij vanuit een ruim uitwaaiersperspectief binnen de gehele branche in een breed scala aan organisaties op verschillende niveaus aan de slag kan. De keuzemogelijkheden zijn divers. Het keuzeproces is des te ingewikkelder. Het vermogen om zelf de (studie)loopbaan te plannen en vorm te geven, vereist professionaliseringscompetenties. Via professionaliseringscompetenties ontwikkelt de student al tijdens de opleiding zijn bekwaamheden om een (studie) loopbaanplan te ontwerpen en de geformuleerde doelen te bereiken. Hij leert plannen en organiseren 'waar en hoe' hij de branche wil instromen, welke rol (respectievelijk functie) hij ambieert en hoe hij zijn kansen vergroot om dat doel te behalen. In overleg met zijn (studie)loopbaanadviseur, begeleider of coach, kan hij zich onder andere op bepaalde competenties toeleggen.

TREFWOORDEN VOOR COMPETENTIES EN PRESTATIE-INDICATIE ZIJN:

- 3.1.1. Persoonlijk ontwikkelingsplan aansturen
- 3.1.2. Reflecteren
- 3.1.3. Benutten van leervermogen

**Competentiegebied 7. Leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van de beroepsgroep**

Een kritische succesfactor is in hoeverre de beroepsgroep het komende decennium erin zal slagen om zich met een eigen beroepsidentiteit, beroepsethiek en beroepscode in de markt te profileren. Daarom is het noodzakelijk dat de beroepsgroep zich manifesteert met een eigen specifieke deskundigheid (competenties) die een toegevoegde waarde heeft. Deze toegevoegde waarde moet voor een ieder tastbaar worden gemaakt. Anders kan het werk net zo goed door een ander worden gedaan. Door zich rond een profiel te groeperen en (gezamenlijk) toegepast onderzoek uit te voeren en zich te organiseren, kan de beroepsgroep kennis ontwikkelen. Van prominent belang is natuurlijk dat deze kennis beroepsinhoudelijk wordt overgedragen via woord en geschrift, zowel in het Nederlands als in het Engels.

TREFWOORDEN VOOR COMPETENTIES EN PRESTATIE-INDICATIE ZIJN:

- 3.2.1. Artikel schrijven
- 3.2.2. Presentatie verzorgen
- 3.2.3. Informatie verwerken (toegepast onderzoek en informatie verwerken)

De geformuleerde competentiegebieden zijn niet specifiek voor de beroepsgroep, maar zijn daarentegen wel op een specifieke wijze voor de financieel-zakelijk dienstverlener ingevuld. Het dendrogram visualiseert ook dat competentiegebieden te onderscheiden, maar niet te scheiden zijn. Let wel: niet alle competenties hoeven tegelijkertijd te worden gedemonstreerd. Sommige slechts op gezette tijden. Andere daarentegen continu. Het hangt er maar net vanaf welke prestatie er wordt verlangd en welk resultaat er moet worden opgeleverd.

## Bijlage 2: Overzicht opleidingsprogramma

VOLTJID	STUDIEPUNTEN	PROPEDEUSE (N1)	
		DEELTJID	STUDIEPUNTEN
Inrichten en beheersen 1	7,5	Algemene economie 1	7,5
Inrichten en beheersen 2	7,5	Algemene economie 2	7,5
Inrichten en beheersen 3	7,5	Bedrijfseconomie 1	7,5
Inrichten en beheersen 4	7,5	Bedrijfseconomie 2	7,5
Intern en extern analyseren 1	7,5	Commerciële economie en Engels	7,5
Intern en extern adviseren 2	7,5	Financieel rekenen en statistiek	7,5
Onderzoeken en adviseren 1	7,5	Praktijkvaardigheden 1	15
Onderzoeken en adviseren 2	7,5		
<b>TOTAAL AANTAL STUDIEPUNTEN</b>	<b>60</b>		<b>60</b>

HOOFDFASE VOLTJID/DEELTJID	
Strategisch beleid/ Operationeel management (N1)	7,5
Financieel advies particulieren (N2)	7,5
Inleiding belastingrecht (N2)	7,5
Verslaglegging en belastingrecht (N2)	7,5
Advisering eigen woning 1 en 2 (N2)	15
Ondernemingsfinanciering (N2)	7,5
Relatiemarketing (N2)	7,5
<b>STUDIEPUNTEN LEERJAAR 2</b>	<b>60</b>
Advisering en verkoop gesprekken Werkplekleren (N2)	15
Marketing analyse werkplek (N2)	7,5
Management van proces en kwaliteit (N2)	7,5
Beleggen (N2)	7,5
Advisering pensioenen (N2)	7,5
Financial planning (N3)	7,5
Risicomanagement (N3)	7,5
<b>STUDIEPUNTEN LEERJAAR 3</b>	<b>60</b>
Minor	30
Integrale bedrijfsanalyse (N3)	7,5
Management in ontwikkeling (N3)	7,5
Afstudeeropdracht (N3)	15
<b>STUDIEPUNTEN LEERJAAR 4</b>	<b>60</b>



### **Bijlage 3: Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris**

#### De heer drs. N.J.M. Kwantes RB, voorzitter

De heer Kwantes is ingezet als lid van het panel vanwege zijn grote expertise in het werkveld van het domein Personeel en Arbeid en HRM. In de afgelopen jaren is hij veelvuldig bij strategische HRM-vraagstukken betrokken geweest, zoals bij de Rabobank-organisatie (als HR-manager en vaak voorafgaand en aansluitend op fusies en reorganisaties), als consultant bij een vastgoedbedrijf en in zijn rol als toezichthouder bij een algemeen ziekenhuis (voorzitter van de HRM-auditcommissie) en als voorzitter van de Raad van Advies van een Hogeschool. In zijn loopbaan heeft de heer Kwantes daarnaast ervaring opgedaan op de gebieden: marketing, opleidingen, fusies en reorganisaties. Door zijn ruime werkervaring in het werkveld in verschillende sectoren van onderwijs tot de financiële dienstverlening heeft hij een brede expertise en grote kennis op dit gebied. Sinds 1990 is hij geëngageerd van financieel-economische opleidingen bij Fontys Hogeschool. De heer Kwantes heeft veel ervaring met visitaties in het hoger onderwijs, verschillende malen heeft hij als voorzitter van een visitatiecommissie opgetreden. De heer Kwantes is voor deze visitatie individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

#### *Opleiding:*

1999 – 2000	MBA
1991 – 1992	Register Bedrijfskundige
1986 – 1988	Post-doctoraal Bedrijfskunde
1980	1e graads opleiding Maatschappijleer
1978 – heden	Management-opleidingen, opleidingen op terrein van personeel, organisatie/ontwikkeling, training & development, bestuur en governance
1967 – 1973	Sociologie
1961 – 1967	HBS A

#### *Werkervaring:*

2009 – heden	Zelfstandig consultant op terrein van personeel & organisatie en bestuur en toezicht
1985 – 2008	Rabobank Nederland
2008 – 2009	Adjunct-directeur/Arbeidsvoorwaarden executive management Rabo Vastgoedgroep
2005 – 2008	Adjunct-directeur/ Management Recruitment Rabobank Nederland
2001 – 2005	Adjunct-directeur/HR-Manager Rabobank Nederland
2000 – 2001	Adjunct-directeur/Hoofd Arbeidsvoorwaarden Rabobank Groep
1999 – 2000	Hoofd Management Support Directoraat Personeel
1999	Hoofd Arbeidsmarktcommunicatie
1997 – 1998	Senior Consultant Corporate Management Development
1992 – 1996	Manager Ondersteuning Betaaldiensten
1988 – 1991	Hoofd Opleidingen binnen Marketing Services Bedrijven
1985 – 1987	Onderwijskundige Directoraat Opleidingen
1980 – 1985	Docent Maatschappijleer, Avond-MEAO
1978 – 1985	Onderwijskundige/Consultant, Katholiek Pedagogisch Centrum
1974 – 1978	Wetenschappelijk medewerker, Katholieke Universiteit van Nijmegen
1973 – 1973	Reserve-officier/Sociaal wetenschappelijk onderzoeker, Ministerie van Defensie
1971 – 1972	Onderzoeker Educational Research, Philips
1970 – 1971	Secretaris Commissie Jeugd- en jongerenwerk, Gemeente Tilburg

*Bestuurlijke ervaring:*

Huidige functies

- Lid Raad van Toezicht TweeSteden Ziekenhuis Tilburg
- Voorzitter HRM-auditcommissie RvT TweeSteden Ziekenhuis Tilburg
- Voorzitter Raad van Advies Fontys Hogeschool MER
- Gecommitteerde fin/econ. opleidingen Fontys Hogeschool
- Voorzitter Stichting "Noordstraat, 10 mei 1940"
- Lid/beoogd voorzitter Vincentius Vereniging Tilburg
- Vice-voorzitter Fusie-parochie Johannes XXIII
- Lid Probus Tilburg

De heer C.M. van Buuren RO

De heer Van Buuren is ingezet als panellid vanwege zijn domeindeskundigheid en zijn onderwijsdeskundigheid in de Bedrijfseconomische vakken en Financieel Management. De heer Van Buuren heeft ruim 20 jaar ervaring als docent in de bedrijfseconomie, logistiek en financieel management en accountancy in het HBO. Hij heeft uit opleiding en werkervaring kennis van de accreditatiesystematiek. Daarnaast is hij aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA

*Opleiding:*

2011	Executive Internal Auditing Programma (postdoctorale master UvA)
2004	Auditing met het INK-managementmodel (training)
2002	Middenkader Leergang (IBO Zeist)
2000	Auditorentraining EFQM
1989	Logistiek Management (NEVEM)
1993 – 1994	2de fase Bedrijfseconomie (1ste graads)(KUB)
1983 – 1987	Lerarenopleiding Bedrijfseconomie (2de graads)(Holland)
1977 – 1982	Lerarenopleiding Nederlands en Wiskunde (2de graads)(SOL)

*Werkervaring:*

2010 – heden	Hogeschool Inholland - fulltime internal auditor
1989 – 2010	Hogeschool Inholland: <ul style="list-style-type: none"><li>- Docent Logistiek Management, Bedrijfseconomische vakken, Financieel Management</li><li>- Opleidingsmanager Bedrijfskunde en Agribusiness, Accountancy en Agribusiness en Voedingsmiddelentechnologie</li><li>- Opleidingsmanager Educatie</li><li>- Interim manager voor kortere tijd voor diverse opdrachten</li><li>- Projectleiderschappen voor uiteenlopende projecten en aantallen</li><li>- Manager bij Onderwijs Kwaliteit Research &amp; Development</li></ul>
1987 – 1989	Docent Bedrijfseconomische vakken in het MBO
1982 – 1987	Docent Nederlands, Wiskunde en Informatica in het LBO

De heer prof.dr. M.J.K. de Ceuster

Professor De Ceuster is ingezet als panellid vanwege zijn onderwijsdeskundigheid, zijn domeindeskundigheid en zijn internationale ervaring. Zijn onderwijsdeskundigheid betreft vakken in het domein van de Financiële Economie, Financieel Management, Financieel Risicobeleid, Derivatives, Beleggingsleer en gerelateerde domeinen waarin zich ook zijn werkvelddeskundigheid bevindt. Professor De Ceuster heeft internationale deskundigheid door zijn ervaring als professor in



België (Antwerpen), Nederland (Erasmus Rotterdam), Zuid-Afrika (USB Stellenbosch), Australië (Griffith University Brisbane) en Nieuw Zeeland (Massey University, Palmerstone North). Voor deze visitatie is hij aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

*Opleiding:*

- 1986 – 1992 Doctor Toegepaste Economische Wetenschappen (UA)
- 1984 – 1987 Licentiaat Rechten (UIA)
- 1981 – 1983 Kandidaat Rechten (Centrale Examencommissie)
- 1980 – 1984 Licentiaat Toegepaste Economische Wetenschappen (UFSIA)

*Werkervaring:*

- 2013 – heden Waarnemend lid Vergoedingscomité KBC groep
- 2010 – heden Lid Raad van Bestuur KBC groep
- 2010 – heden Lid Auditcomité KBC groep
- 2006 – heden Academisch Verantwoordelijke Master of Finance, Master of Real Estate, Master of Personal Financial Planning binnen UAMS
- 2005 – 2008 Lid Beleidscomité UAMS (Universiteit Antwerpen Management School)
- 2001 – heden Managing Director FINTRAC BVBA (Financial Training and Consulting)
- 2002 – heden Hoogleraar Universiteit Antwerpen
- 2001 – 2005 Director Risk Management Deloitte
- 1998 – 2002 Hoofddocent UFSIA
- 1997 – 1998 Docent UFSIA
- 1993 – 1997 Gastprofessor UFSIA
- 1992 – 1993 Doctorassistent UFSIA
- 1985 – 1992 Assistent UFSIA (Universitaire Faculteiten Sint-Ignatius Antwerpen, na 2003 Universiteit Antwerpen)

*Publicaties (sinds 2008, meer op aanvraag):*

- ANNAERT J., M.J.K DE CEUSTER, P. VAN ROY and C. VESPRO, What determines euro area bank CDS spreads? **Journal of International Money and Finance**, (Forthcoming)
- DE CEUSTER, M.J.K. and R. VAN STRAELEN, Belgian Office and Retail Markets with a Focus on Brussels in Nozeman E. and A.J. van der Vlist (Eds.), *European Metropolitan Commercial Real Estate Markets*, Springer, (Forthcoming).
- CLAES, A.G.P. and M.J.K. DE CEUSTER, Estimating the Economics Nobel Prize Laureates' Achievement from their Fame, **Applied Economics Letters** (Forthcoming)
- ANNAERT, J., F. BUELENS and M. DE CEUSTER, New Belgian stock market returns, 1832-1914, **Explorations in Economic History**, 49:2(2012), p. 189-204.
- CLAES A., M. DE CEUSTER, F. WU and H. ZHANG, Short term stock market effects of the disclosure of the second European stress test results, **International Research Journal of Applied Finance**, 3(2012), p. 376-394.
- ANNAERT, J. F. BUELENS, L. CUYVERS, M. DE CEUSTER, M. DE LOOF and A. DE SCHEPPER, Are blue chip stock market indices good proxies for all-shares market indices? The case of the Brussels Stock Exchange 1833-2005, **Financial history review**, 18:3(2011), p. 277-308.
- CLAES, A, M. DE CEUSTER and H. ZHANG, How do stocks react after extreme daily returns? The Dutch case, *Dynamics in economics: Essays in honour of Joseph Plasman / Lukach, Ruslan [edit.]* - 2010, p. 11-24.

- VAN OVERFELT, W., J, ANNAERT, M. DE CEUSTER, M. DELOOF, Do universal banks create value? Universal bank affiliation and company performance in Belgium, 1905-1909, **Explorations in Economic History**, 46:2(2009), p. 253-265.
- ANNAERT J., M. DE CEUSTER, P. VAN ROY and C. Vespro, What determines euro area bank CDS spreads?, **Financial Stability Review**, (2009), p. 153-169.
- CLAES A. and M. DE CEUSTER - Single name credit default swap valuation: a review.- In: Credit risk: models derivatives and management / Wagner, Niklas [edit.], London, Chapman & Hall, 2008, p. 3-19.

De heer A. Rozendaal

De heer Rozendaal is ingezet als studentlid. Hij volgt de opleiding Financial Services Management aan Hogeschool Rotterdam, waar hij lid is van de opleidingscommissie en klassenvertegenwoordiger. De heer Rozendaal is representatief voor de primaire doelgroep van de opleiding en beschikt over studentgebonden deskundigheden met betrekking tot de studielast, de onderwijsaanpak, de voorzieningen en de kwaliteitszorg bij opleidingen in het domein. Voor deze visitatie is de heer Rozendaal aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

*Opleiding:*

2010 – heden Financial Services Management - Hogeschool Rotterdam  
 2009 – 2010 Vestigingsmanager Groothandel - Davinci College Gorinchem  
 2009 – 2010 Exportmedewerker Binnendienst - Davinci College Gorinchem  
 2007 – 2009 Commercieel Medewerker Binnendienst - Davinci College Gorinchem  
 2003 – 2007 VMBO KBL – profiel Administratie

*Werkervaring:*

2012 – 2013 Stagiair - ING Private Banking Rotterdam  
 2011 – heden Freelance fotograaf - VKV Groep (dealerbedrijf)  
 2010 – heden Vulploegmedewerker - Jumbo Snaterse Gorinchem  
 2008 – 2010 Assistent Sales Manager - Abalco Products te Werkendam

Mevrouw drs. I.G.A. Smid

Mevrouw Smid is ingezet als NQA-auditor. Zij heeft veel ervaring met visitaties in het hoger onderwijs. Ook beschikt zij door haar werkervaring als adviseur over ruime kennis van het onderwijsveld en ontwikkelingen die daar spelen. Mevrouw Smid heeft in het najaar van 2010 deelgenomen aan de training van de NVAO en de intervisie in 2012. Zij is gecertificeerd secretaris.

*Opleiding:*

1998 – 2001 Universiteit Twente, Bestuurskunde, Organisatie en Financieel Management  
 1994 – 1998 Noordelijke Hogeschool Leeuwarden, Overheidsmanagement

*Werkervaring:*

2013 – heden NQA, senior auditor en adviseur  
 2007 – 2012 IS-Advies, zelfstandig adviseur voor profit en non-profit organisaties (onderwijs en bedrijfsvoering)  
 2001 – 2007 Capgemini Nederland B.V., senior consultant Public  
 2000 – 2001 Ernst & Young, organisatieadviseur Rijksoverheid & Onderwijs  
 1998 – 2000 Universiteit Twente, student-assistent beleidsadvies Centrum Onderzoek Gezondheidszorg

## Bijlage 4: Bezoekprogramma

Dag 1: 17 juni 2013

Tijdstip	Programmaonderdeel	Deelnemers
12.00 – 13.00	Lunch en kennismaking	Panel
13.00 – 18.30	Materiaalbestudering: - Studiemateriaal - Studentmateriaal - Alle door NQA geselecteerde scripties	Panel
16.00 - 16.30	Rondleiding en spreekuur	

Dag 2: 18 juni 2013

Tijdstip	Programmaonderdeel	Deelnemers
08.30 – 09.15 uur	Blok Inhoud I: afstuderen	<p><b><u>Externe begeleiders (+ naam van afstudeerder):</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dhr. B. de Vaan (<i>Belinda Rabelink</i>)</li> <li>• Dhr. J. van Dijk (<i>Brian Peters</i>)</li> <li>• Dhr. W. van Beek (<i>Nico Schollink</i>)</li> <li>• Dhr. G. Timmer (<i>Stefani Hilferink</i>)</li> </ul> <p><b><u>Docentbegeleiders (+ naam van afstudeerder):</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• drs. R van Hal (<i>Belinda Rabelink</i>)</li> <li>• drs. E. Huijsman (<i>Brian Peters</i>)</li> <li>• A. Jonker BA (<i>Nico Schollink</i>)</li> <li>• ir . A. Kloosterman (<i>Onno van Anten, Stefani Hilferink</i>)</li> </ul>
09.30 – 10.15 uur	Blok Inhoud II: afstudeerfase	<p><b><u>Alumni:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brian Peters</li> <li>• Belinda Rabelink</li> <li>• Onno van Anten</li> <li>• Nico Schollink</li> </ul> <p><b><u>Studenten afstudeerfase:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annelies van Woudenberg (dt, jaar 4)</li> <li>• Joyce Brusse (dt, jaar 4)</li> <li>• Vincent Koopmans (vt, jaar 4)</li> <li>• Karlijn van de Brink (vt, jaar 4)</li> </ul>
10.30 – 11.15 uur	Blok Inhoud III: propedeuse en hoofdfase	<p><b><u>Propedeuse:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petra Hagenus (vt, jaar 1)</li> </ul> <p><b><u>Hoofdfase:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lazlo van de Bunt (vt, jaar 2)</li> <li>• Marleen Overduin (vt, jaar 4)</li> <li>• Yoran van den Berg (vt, jaar 3)</li> <li>• Gosse Veldhuizen (vt, jaar 4)</li> <li>• Constance Winnubst (dt, jaar 2)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerdine Dasselaar (dt, jaar 3)</li> <li>• Marcel Roerdinkholder (dt, jaar 4)</li> </ul>
11.30 – 12.15 uur	Gesprek met docenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• T. van Bladel</li> <li>• H. van der Velden</li> <li>• mr. M. Timmermans</li> <li>• drs. E. Weeink</li> <li>• drs. R van Hal</li> <li>• A. Jonker BA</li> <li>• drs. M. van Bokhoven</li> </ul>
12.15 – 13.15 uur	Lunchpauze + overleg / extra bestuderen materiaal	Panel
13.15 – 14.00 uur	1 <sup>e</sup> gesprek met opleidingsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D. Blijleven MBA</li> <li>• M. Pape BA</li> </ul>
14.15 – 15.00 uur	Blok Borging	<ul style="list-style-type: none"> <li>• drs. M. van Bokhoven</li> <li>• mr. dr. P. Smith</li> <li>• drs. T. de Laat</li> <li>• ir . A. Kloosterman</li> <li>• drs. J.H.M. Raaijmakers (OBC lid)</li> <li>• R. Eichelsheim (OBC-lid)</li> </ul>
15.15 – 15.45 uur	Eventuele extra gesprekken	Nader bepaald door het panel
15.45 – 16.45 uur	Beoordelingsoverleg Panel	Panel
16.45 – 17.30 uur	2 <sup>e</sup> gesprek opleidingsmanagement, inclusief afronding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D. Blijleven MBA</li> <li>• M. Pape BA</li> <li>• drs. R. van Hal</li> <li>• drs. M. van Bokhoven</li> <li>• drs. E. Huijsman</li> </ul>

## Bijlage 5: Bestudeerde documenten

Standaard	Documentnaam	Kerndocument (vooraf meegestuurd)	Op leesdag ter inzage
	<b>STANDAARD 1</b>		
1	Beroeps-en opleidingsprofiel FSM (BOP FSM) 2010	X	
1	Bijlage bij Beroeps- en opleidingsprofiel FSM 2010	X	
1	Bijlage bij Beroeps- en opleidingsprofiel FSM, mei 2012	X	
1, 2, 3	Opleidingsdocument FSM 2012-2013	X	
1, 3	Notulen landelijk overleg FSM-opleidingen (LOOFSM)		X
1, 2, 3	Notulen OBC (beroepenveldcommissie)		X
1	Notulen curriculumcommissie		X
1, 3	Alumnionderzoek FSM 2012		X
1, 2, 3	Werkveldonderzoek FSM 2012		X
1, 2, 3	NSE 2012 Reactie op de NSE 2012		X
1,3	Reactie op visitatie FSM 2007		X
1	'Trends financiële sector en het effect op de arbeidsmarkt. Brancheschets financiële sector UWV, sectorale arbeidsmarktinformatie, van raad voor werk en inkomen', besproken in LOOFSM 30 november 2012		X
1, 2	Overzicht contacten werkveld FSM	X	
	<b>STANDAARD 2</b>		
2, 3	Opleidingsstatuut FSM 2012-2013	X	
2	OWE-beschrijvingen (deze maken onderdeel uit van het Opleidingsstatuut FSM 2012- 2013 en zijn op Insite apart te raadplegen)	X	
2	Instituutsdocument Financieel Management en Rechten, 2012-2016		X
2, 3	Studiegids propedeuse 2012-2013	X	

Standaard	Documentnaam	Kerndocument (vooraf meegestuurd)	Op leesdag ter inzage
2	Notulen MBO-HBO overleg 14 september 2011		X
2	SLB onderzoek 2010		X
2	Notitie Studieloopbaanbegeleiding FM&R – juni 2012		X
2	Overzicht docenten FSM	X	
2, 3	Scholingsplan FM&R 2012-2013		X
2	Overzicht scholingsactiviteiten FSM 2010-2012		X
2	Notulen BTT		X
2	Literatuurlijst FSM 2012-2013		X
2, 3	Handboek werkplekieren 2012-2013	X	
2, 3	Handboek afstuderen 2012-2013	X	
2	Rapportage Interne audit FSM, februari 2011		X
2	Reactie op interne audit juni 2011		X
2	Managementcontract 2012		X
2	Resultaten digitale monitoring OWE's 2011-2012		X
2	Medewerkersonderzoek 2012		X
2	HAN-instellingsplan 2012-2016		X
2	Notulen docentenvergadering 22 januari 2013		X
2, 3	Projectdoelstellingen en stand van zaken (Project verbetering toetsing) In: Toetsbeleidsplan FM&R 2013-2016, bijlage 3	X	
	<b>STANDAARD 3</b>		
3	Toetsbeleidsplan FM&R 2013-2016	X	
3	Uitvoeringsregeling van het reglement examencommissies, in: Opleidingsstatuut FSM 2012-2013, paragraaf 2.3.	X	
3	Reglement beroepenveldcommissies HAN		X

Standaard	Documentnaam	Kerndocument (vooraf meegestuurd)	Op leesdag ter inzage
3	Jaarverslag examencommissie FM&R 2012		X
3	Evaluaties afstudeeropdracht FSM 2010, 2011 en 2012		X





## **Bijlage 6: Overzicht bestudeerde afstudeerwerken**

Hieronder een overzicht van de studenten van wie het panel de afstudeerwerken heeft bestudeerd. Conform de regels van de NVAO zijn alleen de studentnummers opgenomen.

461270  
454477  
457477  
483319  
468078  
455150  
444261  
421563  
458837  
443811  
458507  
458045  
425561  
437693  
444172  
454337\*  
451187\*  
448402\*  
441558\*  
442361  
483406

\* Dit betreffen afstudeerwerken die gemaakt zijn door duo's. Deze afstudeerwerken zijn geteld als 1.



## Bijlage 7: Verklaring van volledigheid en correctheid

Netherlands Quality Agency



### Verklaring van volledigheid en correctheid van de informatie

Betreffende de visitatie van de opleiding:

Financial Services Management

Instelling: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Visitatiedatum: 17 en 18 juni 2013

Ondergetekende: *T.H.M. Joubert*

vertegenwoordigend het management van de genoemde opleiding,

in de functie van: *Directeur Fac. Economie & Management*

verklaart hierbij dat alle informatie ten behoeve van de visitatie van de genoemde opleiding in volledigheid en correctheid ter beschikking wordt gesteld, waaronder informatie over alternatieve afstudeerroutes die momenteel en/of gedurende de afgelopen 6 jaar (hebben) bestaan, zodat het visitatiepanel tot een op juiste feiten gebaseerde oordeelsvorming kan komen.

Handtekening:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'T.H.M. Joubert', written over a horizontal line.

Datum:

*3/ juni 2013*