



BEOORDELINGSRAPPORT

Uitgebreide opleidingsbeoordeling
hbo-bacheloropleiding
Financial Services Management
deeltijd/duaal

Hogeschool NCOI

**De kracht van
kennis.**

BEOORDELINGSRAPPORT

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleiding
Financial Services Management
deeltijd/duaal

Hogeschool NCOI

CROHO nr.34414

Hobéon Certificering

Datum

19 april 2017

Auditpanel

R.J.M. van der Hoorn MBA CMC

drs. J.H. van Aken

drs. P.A.J. Verbaas

P.M. de Leeuw MFSME

F. Uit den Boogaard

Secretaris

F.J. Telwin MScBa

INHOUDSOPGAVE

1.	BASISGEGEVENS	1
2.	SAMENVATTING	3
3.	INLEIDING	5
4.	OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN	7
5.	ALGEMEEN EINDOORDEEL	27
6.	AANBEVELINGEN	29
BIJLAGE I	Scoretabel	31
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	33
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	37
BIJLAGE IV	Overzicht auditpanel	39

1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool NCOI
status instelling	rechtspersoon voor hoger onderwijs
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	n.v.t.
NAAM OPLEIDING	Financial Services Management
registratienummer croho	34414
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Bachelor
graad en titel	Bachelor of Arts
aantal studiepunten	240
afstudeerrichtingen	n.v.t.
locaties	Almere, Amsterdam, Arnhem, Breda, Den Haag, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht en Zwolle
varianten	Deeltijd, Duaal
joint programme	nvt
onderwijstaal	Nederlands
datum audit / opleidingsbeoordeling	3 februari 2017
Contactpersoon opleiding	Martine Pieters mpieters@ncoi.nl

Basisgegevens **hbo-bacheloropleiding Financial Services Management**, deeltijd en duaal¹

bron: Kritische Reflectie Financial Services Management

peildatum: december 2016

instroom (aantal)	2010	2011	2012	2013	2014	2015
▪ deeltijd				4	2	4
▪ duaal				47	35	39
uitval (percentage)						
uit het eerste jaar ²	2010	2011	2012	2013	2014	2015
▪ deeltijd				0	5	2
▪ duaal				10	11	9
uit de hoofdfase ³				2013	2014	2015
▪ deeltijd				0	0	0
▪ duaal				16	5	2
rendement (percentage) ⁴				2013	2014	2015
▪ deeltijd				nvt	nvt	Nvt
▪ duaal						
docenten (aantal + fte)			Aantal		Fte	
▪ deeltijd			27		Freelancers	
▪ duaal			27		Freelancers	
opleidingsniveau docenten (percentage) ⁵			Bachelor	Master	PhD.	
▪ deeltijd			14	82	4	
▪ duaal			14	82	4	
docent-student ratio ⁶						
▪ deeltijd			1:14			
▪ duaal			1:14			
contacturen (aantal) ⁷			1 ^e jaar	2 ^e jaar	3 ^e jaar	4 ^e jaar
▪ deeltijd			120	114	108	108
▪ duaal			120	114	108	108

¹ Bron: Basisgegevens opleidingsbeoordelingen 'Indicatoren en definities', Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie, 19 februari 2015.

² Het aandeel van het totaal aantal bachelorstudenten (eerstejaars ho) dat na één jaar niet meer bij de opleiding staat ingeschreven, zo mogelijk voor de laatste zes cohorten.

³ Het aandeel van de bachelorstudenten die zich na het eerste studiejaar opnieuw bij de opleiding inschrijven (herinschrijvers) dat in de nominale studieduur zonder het diploma te hebben behaald alsnog uitvalt uit de opleiding, zo mogelijk voor de laatste drie cohorten.

⁴ Het aandeel van de bachelorstudenten die zich na het eerste studiejaar opnieuw bij de opleiding inschrijven (herinschrijvers) dat het bachelordiploma haalt in de nominale studieduur + één jaar, zo mogelijk voor de laatste drie cohorten.

⁵ Het aandeel docenten (onderwijzend personeel) met een hbo, master en PhD in het totaal aantal docenten (onderwijzend personeel).

⁶ De verhouding tussen het totaal aantal ingeschreven studenten en het totaal aantal fte's aan onderwijzend personeel van de opleiding in het meest recente studiejaar.

⁷ Het gemiddeld aantal klokuren per week aan geprogrammeerde contacttijd, voor ieder jaar van de opleiding.

2. SAMENVATTING

Onderwerp 1. Beoogde eindkwalificaties

De gekozen profilering van de opleiding Financial Services Management (FSM) van Hogeschool NCOI is voldoende uitgewerkt waarbij het profiel en het niveau waartoe de opleiding haar studenten opleidt aansluit op de geformuleerde set eindkwalificaties. Ook zijn zowel het opleidingsprofiel als de eindkwalificaties op een inzichtelijke wijze uitgewerkt. Het panel geeft de opleiding mee de 'soft skills' meer aandacht te geven in haar profilering. De opleiding heeft door haar werkveldcommissie goed zicht op ontwikkelingen in het werkveld.

Onderwerp 2. Programma

Het auditpanel is, evenals studenten, positief over de beroepsgerichtheid van het programma. Docenten en studenten beschikken over praktijkervaring en brengen actuele kennis van de praktijk mee in de lessen. De opleiding heeft de praktijkgerichtheid goed uitgewerkt in het curriculum.

Er is sprake van een duidelijke koppeling tussen curriculum en eindkwalificaties. Dit is door de opleiding duidelijk uitgewerkt. De inhoud van het programma sluit daarmee aan op de eindkwalificaties. De indeling in studieonderdelen met de ondersteunende leerlijn op het gebied van praktijkgericht onderzoek en de concentrische opbouw in het programma zorgen voor voldoende samenhang. De doelstellingen ten aanzien van internationalisering krijgen zoals de opleiding dat beoogt, weliswaar beperkt, plaats in het programma. De onderzoeksmethodologie verdient meer aandacht in het curriculum.

Studenten zijn op de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor de planning van hun studie en daarmee voor de studievoortgang. Een terecht uitgangspunt volgens het auditpanel. Het NCOI onderwijsconcept is aantoonbaar verwerkt in de vormgeving van het onderwijsprogramma. Het auditpanel heeft waardering voor de flexibiliteit van het programma.

Studenten zijn tevreden over de voorlichting door FSM over de inhoud en zwaarte van de opleiding. Het programma sluit aan bij de instroomkwalificaties van aspirant-studenten.

Onderwerp 3. Personeel

NCOI beschikt over een goed vormgegeven en uitgewerkt personeelsbeleid. Zij heeft hogeschoolbreed veel zaken rondom professionals vastgelegd en gestandaardiseerd. Zij hanteert daarbij een strenge beoordelingssystematiek voor de docenten. Het auditpanel heeft waardering voor de scheiding tussen en goede instrumentatie van de verschillende rollen van professionals. De kwaliteit van de docenten op de terreinen vakinhoud en praktijkervaring is goed. Het kernteam bewaakt de vakinhoudelijke component van de opleiding.

Onderwerp 4. Voorzieningen

NCOI beschikt over goed geoutilleerde locaties, verspreid over het land, met een voorzieningenniveau dat het auditpanel als degelijk kwalificeert. Studenten zijn tevreden over de voorzieningen. NCOI zorgt ervoor dat haar locaties voldoen aan de eisen die gebruikers stellen. De IT-omgeving is adequaat en sluit aan bij de behoefte van docenten en studenten. Indien uit evaluaties blijkt dat aanpassingen van voorzieningen noodzakelijk zijn, draagt NCOI zorg voor een spoedige realisering hiervan. De door NCOI gekozen oplossing rond de bibliothecaire voorziening is toereikend. Positief is het panel over de verbeteringen van het informatiesysteem die NCOI regelmatig initieert op basis van studentevaluaties.

Onderwerp 5. Kwaliteitszorg

Een goed functionerend kwaliteitszorgsysteem is voor NCOI van groot belang. Zij beschikt over een strak georganiseerd, duidelijk uitgewerkt systeem van kwaliteitszorg. Op basis van een jaarplanning en een PDCA-cyclus draagt zij er zorg voor dat relevante partijen evaluaties uitvoeren, dat de resultaten verzameld en geanalyseerd worden en dat de resultaten, indien nodig, tot maatregelen leiden die op hun beurt het startpunt vormen voor een volgende PDCA-cyclus.

Onderwerp 6. Toetsing

De opleiding hanteert het systeem van toetsen en beoordelen dat NCOI instellingsbreed heeft ingericht. Dit systeem borgt dat de opleiding valide, betrouwbare en – voor studenten – transparante toetsen oplevert; sommige beoordelingen kan de opleiding meer uitwerken. De (decentrale) examencommissie van de opleiding is WHW-bestendig, stevig in positie en voert zowel een proactief als reactief beleid. Het jaarverslag getuigt hiervan. De Academic Board heeft de inrichting en borging van de afstudeerfase van de opleiding aanzienlijk verstevigd. De beoordelingssystematiek bij het afstuderen voorziet erin dat de beoordeling van het afstudeerniveau op een betrouwbare en valide wijze wordt uitgevoerd, maar de opleiding kan de betrouwbaarheid nog laten toenemen door de uitkomsten van kalibreersessies nog beter te benutten voor de operationalisering van de beoordelingsschalen.

Onderwerp 7. Gerealiseerde eindkwalificaties

Het auditpanel is positief over de eindwerken. Zij zijn van voldoende niveau en het staat voor het auditpanel vast, dat de afgestudeerden het beoogde bachelorniveau hebben bereikt. De verbeterde training in onderzoeksvaardigheden wordt zichtbaar en dient vooral gecontinueerd te worden. Aandachtspunt bij de eindschrijfties is het taalgebruik.

Algemene conclusie:

Op grond van de beslisregels van de NVAO komt het auditpanel met het oordeel 'goed' voor de Standaarden 4 'Vormgeving programma', 5 'Aansluiting programma', 6 'Personeel', 7 'Voorzieningen', 8 'Studiebegeleiding', 9 'Kwaliteitszorg' en met het oordeel 'voldoende' voor de Standaarden 1 'Beoogde eindkwalificaties', 2 'Oriëntatie programma', 3 'Inhoud programma', 10 'Toetsing' en 11 'Realisatie eindkwalificaties', voor de duale en deeltijd variant van de opleiding als geheel tot het oordeel '**voldoende**'.

Het auditpanel adviseert de NVAO de hbo-bacheloropleiding Financial Services Management te accrediteren voor een periode van zes jaar.

Den Haag, 19 april 2017



R.J.M. van der Hoorn,
voorzitter



F.J. Telwin,
secretaris

3. INLEIDING

Het voorliggende beoordelingsrapport is de resultante van een zogeheten 'Uitgebreide Opleidingsbeoordeling' van de hbo-bacheloropleiding Financial Services Management (FSM) van Hogeschool NCOI, die op 3 februari 2017 is uitgevoerd door een auditpanel van onafhankelijke deskundigen (zie bijlage IV voor een toelichting).

Vanaf 1 januari 2015 worden opleidingen in het hoger onderwijs met een vergelijkbare onderwijsinhoud in één (sub)cluster gevisiteerd. De clusterwijze beoordeling - *ook wel clustervisitatie genoemd* - heeft als doel de scherpste en de vergelijkbaarheid van de oordelen te bevorderen. De opleiding FSM van Hogeschool NCOI valt samen met diverse verwante opleidingen van andere onderwijsinstellingen in het cluster *HBO Financieel Management*. De visitaties van deze opleidingen moeten in de periode voor 1 mei 2017 plaatsvinden. Het auditpanel gebruikte voor de beoordeling het herziene beoordelingskader van de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO)⁸.

Een aantal aspecten heeft Hogeschool NCOI voor al haar opleidingen generiek ofwel op dezelfde wijze georganiseerd. Daarnaast zijn verschillende aspecten per opleiding vormgegeven. In overleg tussen het Evaluatiebureau Hobéon Certificering en Hogeschool NCOI is er voor gekozen om in september 2016 een generieke audit uit te voeren. Tijdens deze audit is expliciet aandacht besteed aan de standaarden die algemeen gelden voor Hogeschool NCOI en haar opleidingen. De generieke audit biedt de auditpanels die de betreffende opleiding beoordelen de mogelijkheid om uitgebreid in te zoomen op de standaarden die specifiek gericht zijn op die opleiding.

De onderwijsinstelling

Hogeschool NCOI (NCOI) is een rechtspersoon voor hoger onderwijs en maakt deel uit van NCOI Opleidingsgroep. Zij biedt sinds het studiejaar 2003-2004 geaccrediteerde opleidingen aan op zowel hbo-bachelor- als hbo-masterniveau op diverse plaatsen in Nederland. Voor masteropleidingen gebruikt NCOI de naam NCOI University of Applied Sciences. Ook maken branche-erkende opleidingen (vb. PRINCE2®, NIMA, NMI-mediation en verschillende financiële opleidingen) en opleidingen op het gebied van Management onderdeel uit van het portfolio van de onderwijsinstelling. Sinds 2013 kent NCOI een Raad van Advies die bestaat uit vertegenwoordigers uit het onderwijs en bedrijfsleven. Zij geven de hogeschool advies over inhoudelijke kwesties en over strategische keuzes.

In onderstaande tabel volgt ter verduidelijking een korte weergave van de organisatiestructuur van NCOI rondom haar opleidingen. Deze en andere gremia (bijvoorbeeld werkveldcommissie, curriculumcommissie en examencommissie) en hun betrokkenheid bij elke opleiding komen – indien relevant – in het rapport nader aan bod. Voor de uitvoering van het onderwijs en examinering werkt NCOI met freelancers die werkzaam zijn in de beroepspraktijk. Inmiddels zijn aan NCOI 4000 medewerkers, in vaste dienst en freelance, verbonden.

⁸ Beoordelingskader Accreditatiestelsel Hoger Onderwijs Beperkte of Uitgebreide opleidingsbeoordeling, Nederlands-Vlaamse Accreditatie organisatie d.d. 19 december 2014.

Gremium	Taak
Algemeen management	De Directeur Hoger Onderwijs stuurt Hogeschool NCOI aan en geeft leiding aan drie Managers Hoger onderwijs en aan een Manager Kwaliteit en Innovatie. De Managers Hoger onderwijs sturen op hun beurt weer de opleidingsmanagers aan. De directeur Accreditaties en Kwaliteit Hoger Onderwijs is verantwoordelijk voor de accreditaties binnen NCOI Opleidingsgroep.
Kernteam	Een kernteam dat bestaat uit de opleidingsmanager en enkele docenten/ontwikkelaars, is inhoudelijk verantwoordelijk voor (de actualiteit van) een opleiding: • De opleidingsmanager draagt de verantwoordelijkheid voor de gehele opleiding. • De lector is als inhoudelijke expert binnen het vakgebied van de opleiding tevens verantwoordelijk voor de onderzoekslijnen en wordt daarin ondersteund door een lid van de Academic Board. • Een kwaliteitsmanager van het team Kwaliteit en Erkenningen ondersteunt de opleidingsmanager met zijn taken op het gebied van onderwijs en examinering.
Academic Board	De hogeschoolbrede Academic Board heeft als doel de kwaliteit van het hoger onderwijs van Hogeschool NCOI te verstevigen door de borging van de onderzoekskwaliteit en -ontwikkeling (o.a. validatie onderzoekslijnen en steekproefsgewijze toetsing van de kwaliteit van de onderzoeksoutput van lectoren en van de eindwerken van de studenten).
Kwaliteit en Innovatie	Het team Kwaliteit en Innovatie is verantwoordelijk voor het bewaken van de kwaliteit van het opleidingsaanbod en het beschikbaar stellen van rapportages en het opzetten en leiden van projecten op het gebied van inhoud, erkenningen en accreditaties.
Afdelingen	Hogeschool NCOI werkt met medewerkers in vaste dienst die verantwoordelijk zijn voor (i) het adequaat uitvoeren van het logistieke en administratieve proces, (ii) de ontwikkeling van onderwijs en examinering en (iii) de kwaliteitsbewaking. De medewerkers maken onderdeel van één van de zeven afdelingen: Opleidingsmanagement, Planning & Organisatie, Locatiemanagement, Examenbureau, Docentenmanagement, Cursistenadministratie en Advies & Voorlichting.
Freelance professionals	Hogeschool NCOI zet in verschillende rollen freelance professionals in die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het onderwijs en de examinering. Alle freelance professionals worden aangestuurd vanuit (i) de afdeling Docentenmanagement in de rol van lesdocent/begeleider, (ii) de afdeling Examenbureau in examinerende rollen en (iii) de afdeling Opleidingsmanagement in ontwikkelrollen.

Tabel 1 – Korte omschrijving organisatiestructuur NCOI en haar opleidingen

Karakteristiek van de opleiding FSM

Hogeschool NCOI verzorgt de opleiding FSM sinds 2011. Het betreft een Nederlandstalige en toekomstgerichte opleiding voor professionals die werkzaam zijn in een voornamelijk Nederlandse bedrijfscontext met twee of meer jaren relevante werkervaring. Het overgrote deel van de studenten volgt de duale variant. De deeltijdse variant is een residuaire variant, bijvoorbeeld wanneer een student zijn baan verliest. Het programma is modulair opgezet, zodat de studenten hun eigen studietempo kunnen bepalen.

4. OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

4.1. Beoogde eindkwalificaties

Standaard 1: De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen.

Toelichting NVAO: De beoogde eindkwalificaties passen wat betreft niveau en oriëntatie (bachelor of master; hbo of wo) binnen het Nederlandse kwalificatieraamwerk. Ze sluiten bovendien aan bij de actuele eisen die in internationaal perspectief vanuit het beroepenveld en het vakgebied worden gesteld aan de inhoud van de opleiding. Voor zover van toepassing zijn de beoogde eindkwalificaties tevens in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving.

Bevindingen

Het auditpanel waardeert het flexibele onderwijsaanbod, waarmee Hogeschool NCOI en haar opleiding FSM zich onderscheiden. FSM profileert zich als een brede opleiding die aangesloten is op de actuele ontwikkelingen en waar de klant en het klantbelang centraal staan.

De opleiding FSM behoort tot het domein Economie. Het landelijk Overleg Opleidingen Financial Services Management (LOO FSM) heeft een landelijk beroeps- en opleidingsprofiel vastgesteld dat de opleiding volgt. In het profiel zijn de eisen weergegeven waaraan volgens het LOO FSM de afgestudeerden dienen te voldoen om in te kunnen spelen op actuele ontwikkelingen in het werkveld. Het is daarmee een belangrijke richtlijn voor de eindkwalificaties.

Vanuit het werkveld is er aandacht gevraagd voor de actualisering van het beroeps- en opleidingsprofiel en de eindkwalificaties op basis van trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk. De opleiding reageert hierop door met een projectgroep, bestaande uit de opleidingsmanager, de kwaliteitsmanager, de kerndocent en de werkveldcommissie het beroeps- en opleidingsprofiel te actualiseren en nader te specificeren. De eindkwalificaties en de daarbij behorende beheersingsindicatoren zijn aangescherpt en verder gespecificeerd naar het vakgebied van de financiële dienstverlener. Zo heeft NCOI er onder meer voor gekozen om de eindkwalificatie 'Zorgplicht nakomen' aan te houden, omdat in alles wat de financieel dienstverlener doet, de klant en het klantbelang centraal moeten staan.

De eindkwalificaties vormen het fundament van de opleiding en zijn in de vorm van algemene leerdoelen verwerkt tot een onderscheidend en betekenisvol curriculum. Het panel adviseert de opleiding om 'soft skills' een prominenter rol te laten spelen daar het huidige werkveld vraagt om medewerkers die naast de resultaatgerichte vaardigheden ook service verlenende vaardigheden bezitten.

De financiële dienstverlening is de omgeving waarin de financieel dienstverlener werkzaam is. Voorbeelden van organisaties waar financieel dienstverleners werken zijn onder meer banken, verzekeringsmaatschappijen, adviesbureaus of grote multinationals met een professionele financiële afdeling.

De opleiding FSM beoogt de financiële dienstverlener verder te professionaliseren. Verder tracht de opleiding relevante en actuele onderwerpen te behandelen die voor een financieel dienstverlener in zijn dagelijkse functie essentieel zijn. De financieel dienstverlener moet zich kunnen onderscheiden en toegevoegde waarde kunnen leveren aan de dienstverlening richting de klant. De student leert binnen zijn vakgebied een breed scala van inhoudelijke onderwerpen en ontwikkelt zijn vaardigheden, waarmee hij de klant centraal weet te stellen. Zo leert de student een passend advies uit te brengen aan zijn klanten en zorgvuldig om te gaan met de belangen van zijn klant.

Eindkwalificaties	Omschrijving
1. Diensten verlenen	De student verleent diensten, waarbij hij nieuwe klanten werft en werkt aan een langdurige relatie met de klant.
2. Zorgplicht nakomen	De student komt de zorgplicht na in het belang van de klant.
3. Werken aan de business	De student werkt aan activiteiten die waarde en/of financieel resultaat opleveren voor een onderneming binnen de financiële dienstverlening.
4. Samenwerken	De student werkt samen om tot een goed gezamenlijk resultaat te komen, waarbij hij op een professionele manier verantwoording aflegt.
5. Omgevingsbewust handelen	De student gaat bewust om met de omgeving van de organisatie waarvoor hij werkt, door informatie naar binnen te halen en informatie naar buiten toe uit te dragen om zo de positie van de organisatie te versterken.
6. Professionaliseren	De student werkt vanuit zijn eigen professionaliteit en draagt zijn deskundigheid naar buiten toe uit.

Inhoud, oriëntatie en niveau

Het panel heeft vastgesteld dat de eindkwalificaties van het hbo-bacheloropleiding FSM de inhoud van het beroep van financieel dienstverlener afdekken; zij zijn daarmee in de basis goed op de beroepsuitoefening georiënteerd.

In de formulering van de beoogde eindkwalificaties van de bachelor herkent het panel het niveau dat door de vijf Dublin Descriptoren wordt geïndiceerd alsook de reikwijdte ervan.

Het auditpanel stelt op basis van de beoogde eindkwalificaties vast dat de opleiding opereert in het daarbij passende economische domein en daarvoor de juiste titulatuur hanteert. Na het succesvol afronden van de opleiding beschikken studenten over de graad 'Bachelor of Arts'.

Praktijkgericht onderzoek

Hogeschool NCOI beschikt over een *Academic Board* die bestaat uit zes hoogleraren uit binnen- en buitenland. Het auditpanel stelt vast dat deze Academic board een belangrijke rol heeft bij de borging van het niveau van alle hbo-opleidingen van Hogeschool NCOI.

NCOI beschouwt alle opleidingen, dus ook FSM, als beroepsopleidingen en niet als opleidingen die de student opleiden tot wetenschapper of onderzoeker. Studenten leren om *evidence based* te werken. Voor FSM betekent dit dat zij in staat moeten zijn systematisch praktijkonderzoek te verrichten, gebruikmakend van gangbare onderzoeksmethoden. Dit stelt de student in staat om wetenschappelijk onderzoek op zijn waarde te schatten en de uitkomsten van onderzoek te gebruiken in de beroepspraktijk.

Internationale oriëntatie

NCOI kiest bewust voor Nederlandstalig onderwijs, wat de toegankelijkheid van haar onderwijs voor studenten verhoogt; communiceren in de eigen taal scheelt veel tijd en versterkt de diepgang van de leersituaties, zo geeft NCOI aan. Los daarvan is (i) kennis van internationale trends en ontwikkelingen en (ii) de Engelse taalvaardigheid gezien de toenemende internationale oriëntatie van het vakgebied en de Engelse vakliteratuur van belang voor de opleiding FSM. De internationale component is in de eindkwalificaties *verweven*, zo stelt het auditpanel vast. Gelet op het grensoverschrijdend karakter van FSM, kan de opleiding het aspect 'internationalisering' ook als een aparte eindkwalificatie opnemen.

Weging en Oordeel

Het panel beoordeelt standaard 1 als voldoende, daarbij het volgende in overweging nemend. De gekozen profilering is voldoende uitgewerkt waarbij zowel het profiel als het niveau waartoe de opleiding haar studenten opleidt aansluit bij de geformuleerde set eindkwalificaties. Ook zijn zowel het opleidingsprofiel als de eindkwalificaties op een inzichtelijke wijze uitgewerkt. Het panel geeft de opleiding mee de 'soft skills' meer aandacht te geven in haar profilering. De opleiding heeft door haar werkveldcommissie goed zicht op ontwikkelingen in het werkveld.

4.2. Programma

Standaard 2: De oriëntatie van het programma waarborgt de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek en/of de beroepspraktijk.

Toelichting NVAO: Het programma heeft aantoonbare verbanden met actuele ontwikkelingen in het beroepenveld en het vakgebied.

Bevindingen

Praktijkgerichtheid programma

Het auditpanel stelt vast dat de opleiding FSM per studieonderdeel nadrukkelijk aandacht besteedt aan de ontwikkeling van opleidingsspecifieke kennis en vaardigheden. Hiervoor heeft de opleiding de eindkwalificaties uitgewerkt in beheersingsindicatoren, die niet alleen een adequate operationalisering vormen van de eindkwalificaties, maar deze ook verder 'handen en voeten geven'. Zij vormen een indicatie van de praktijkgerichtheid van de opleiding.

Daarnaast biedt NCOI FSM aan in de varianten duaal en deeltijd, twee opleidingsvormen die praktijkgerichtheid vooronderstellen. NCOI in het algemeen en FSM in het bijzonder, zijn doordrongen van het belang van praktijkgerichtheid en praktijkrelevantie van het curriculum voor de populatie studenten waar zij zich op richten. Dit krijgt verder vorm in het didactisch concept dat de opleiding hanteert en waarvan de (beroeps)context één van de pijlers vormt. Hier ontwikkelen studenten beroepsrelevant gedrag door kennis toe te passen, vaardigheden te hanteren en een juiste beroepshouding te ontwikkelen.

Bestudering van het curriculum laat zien dat de beroepspraktijk het vertrekpunt en het eindpunt vormt van FSM. In feite hebben alle studieonderdelen (=modulen) hun wortels in de beroepspraktijk en vraagt de opleiding van haar studenten om het geleerde in de praktijk te toetsen en/of toe te passen. De opleiding geeft per studieonderdeel aan welke onderwijsvorm zij hanteert en wat de relatie is van het betreffende studieonderdeel met de praktijk. Bijvoorbeeld: in de module Vermogensopbouw voert de student een adviesgesprek met een klant en schrijft de student in de module Financial riskmanagement een advies aan de organisatie over de geconstateerde financiële risico's van de organisatie of een klant van de organisatie. In de opleidingsaanpak van NCOI speelt het leren op de werkplek een grote rol. Op de werkplek past de student de opgedane kennis toe in de praktijk en ontwikkelt hij gedrag en vaardigheden die van belang zijn voor het uitoefenen van het beroep.

NCOI FSM heeft het vakbekwaamheidsbouwwerk Wft⁹ in het programma verwerkt. Hierbij legt de opleiding de focus op het klantgericht advies geven. Om de student goed te kunnen begeleiden en het eindniveau van Wft te kunnen waarborgen vindt de toetsing van Wft-modules plaats bij het NCOI. Na het doorlopen van de module en het afleggen van het examen kunnen studenten op eigen initiatief bij een extern exameninstituut het Wft-examen afleggen.

Actualiteit programma

Het kernteam van de opleiding FSM werkt in nauw overleg samen met onder meer de curriculumcommissie inzake de actualiteit van het opleidingsprogramma, de selectie van basisliteratuur en de te gebruiken artikelen. Daarnaast zorgt ook de werkveldcommissie voor input over de actualiteit van het curriculum. FSM is een voorbeeld van een opleiding waar de actualiteit van het curriculum niet alleen komt vanuit de opleiding en het werkveld, maar ook vanuit de studenten zelf. Zij nemen werkervaring mee en lopen in de praktijk tegen opleidingsrelevante kwesties aan die zij tijdens de lessen bespreken. Voor docenten geldt dan ook dat zij niet alleen zenders zijn van informatie, maar ook ontvangers van relevante ontwikkelingen in het beroepenveld, aangedragen door de studenten.

⁹ Wft- Wet financieel toezicht

Onderzoek

De opleiding legt de nadruk op praktijkgericht onderwijs en input vanuit de praktijk. De input vanuit de wetenschap verdient versterking door meer aandacht te besteden aan de competentie rond onderzoekend vermogen. Dit bestaat uit onderzoekende houding (kritisch, open, willen vernieuwen), kennis uit onderzoek van derden toepassen en zelf onderzoek doen. Met name aan dit laatste aspect kan de opleiding meer aandacht besteden omdat de studenten zelf aan het eind van hun studie een onderzoek moeten uitvoeren.

Weging en Oordeel

Het panel beoordeelt standaard 2 als voldoende. Het auditpanel is, evenals studenten, positief over de beroepsgerichtheid van het programma. Het mes snijdt binnen FSM aan twee kanten: docenten en studenten beschikken over praktijkervaring en brengen actuele kennis van de praktijk mee in de lessen. De opleiding heeft de praktijkgerichtheid goed uitgewerkt in het curriculum, meer in het bijzonder in de opdrachten waar studenten aan werken. De opleiding kan meer aandacht besteden aan de inbedding in het curriculum van het daadwerkelijk uitvoeren van onderzoek.

Standaard 3: De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.

Toelichting NVAO: De eindkwalificaties zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma. Studenten volgen een inhoudelijk samenhangend studieprogramma .

Bevindingen**Koppeling eindkwalificaties en curriculum**

De eindkwalificaties van FSM vormen de basis voor het curriculum. In een matrix visualiseert de opleiding op welke wijze de verschillende onderwijseenheden zijn gekoppeld aan de eindkwalificaties. Op deze wijze is inzichtelijk aan welke eindkwalificaties de student tijdens de verschillende studiefasen werkt. Het curriculum is zo gestructureerd dat de student aan het einde van de opleiding alle eindkwalificaties kan behalen. Daartoe heeft FSM per onderwijseenheid leerdoelen geformuleerd die passend zijn bij het opleidingsniveau en de eindkwalificaties. Dit is op een inzichtelijke wijze gebeurd bij de beschrijving van het curriculum.

In 2015 is NCOI gestart met een curriculumcommissie per opleiding, zo ook bij de opleiding FSM. Deze bestaat uit een lid van de *Academic Board*, de examencommissie, het kernteam, de opleidingsmanager, een kwaliteitsmanager en de manager Hoger Onderwijs. FSM beschikt daarmee over een commissie die onderzoeksmatig, onderwijskundig, inhoudelijk en organisatorisch voldoende kwaliteiten heeft om de vakinhoud en samenhang in de opleiding te borgen.

Inhoud programma

De opleiding biedt een modulair curriculum aan, onderverdeeld in vier fases. Hierna geven we ter concretisering een beknopte uitwerking van de verschillende studieonderdelen per studiefase.

- Fase 1: een modulair programma, waarin de student een brede basis legt en kennis en inzicht opdoet over financiën, recht en marketing, bijvoorbeeld in de modules Bedrijfseconomische aspecten, Financial riskmanagement en Marketingmanagement. Deze eerste fase bestaat uit zes modules en een integrale eindopdracht.
- Fase 2: een verdiepingsprogramma, waarin de student zich verder ontwikkelt tot beginnend beroepsbeoefenaar binnen de financiële dienstverlening. Dit doet de student bijvoorbeeld in de modules Financiële deskundigheid en inkomen, Particulier krediet en Vermogensopbouw. Na het volgen van deze modules heeft de student de mogelijkheid zijn Wft-diploma's extern te behalen. De student rondt deze fase eveneens af met een eindopdracht.
- Fase 3: professionele ontwikkeling, onder meer in de module Adviesvaardigheden. In deze fase kiest de student een keuzeprogramma. Daarmee verdiept hij zich in een van de mogelijke deelgebieden. Met deze keuzemogelijkheid legt de student een accent in zijn opleiding dat past bij zijn werkomgeving, interesse of ambitie.
- Fase 4: eindschrijving, Praktijkprogramma beroepscompetentie-ontwikkeling.

FSM hanteert een concentrisch onderwijsmodel: er is sprake van het aanbieden van studieonderdelen in een toenemende mate van complexiteit. Deze complexiteit heeft betrekking op zowel de inhoud van het vakgebied als op de wijze waarop de opleiding de lesstof aanbiedt en de student dit verwerkt. Het auditpanel stelt vast, dat de inhoud van het curriculum voldoende dekkend is voor de door de student te bereiken eindkwalificaties; de onderzoeksmethodologie is hierbij nog een punt van aandacht. De documentatie voor studenten, waaronder literatuur, de stagehandleiding en studiehandleidingen, beoordeelt het panel als adequaat.

Een voorbeeld: de eindkwalificatie 'diensten verlenen' van oriëntatie naar diepgang binnen de opleiding. De eindkwalificatie 'diensten verlenen' komt in de opleiding in verschillende modules en opdrachten naar voren:

- *Brede basis door oriëntatie: de student doet eerst algemene kennis en inzicht op die nodig zijn om bepaalde diensten goed te kunnen verlenen. Zo leert de student in de module Bedrijfseconomische aspecten de financiële gezondheid van een organisatie met behulp van kengetallen te analyseren.*
- *Vervolgens verdiept de student zich in het werkveld van de financieel dienstverlener. De student volgt modules die meer specifiek gericht zijn op de eindkwalificatie 'diensten verlenen'. Zo leert de student in de module Vermogensopbouw een passend vermogensadvies aan de klant te geven.*
- *Tot slot ontwikkelt de student zich verder door te werken aan zijn eigen professionaliteit. De module Effectief communiceren en beïnvloeden geeft de student nog meer bagage om de eindkwalificatie 'diensten verlenen' goed uit te kunnen voeren.*

Internationale oriëntatie

Het auditpanel constateert, dat het programma van de opleiding een weliswaar bij de eindkwalificaties passende maar beperkte internationale oriëntatie kent. De opleiding wil professionals opleiden die werkzaam zijn in een voornamelijk Nederlandse bedrijfscontext. Bovendien biedt zij het onderwijs in het Nederlands aan. Niettemin hebben internationale aspecten aantoonbaar een plaats in het curriculum.

Weging en Oordeel

Het panel beoordeelt standaard 3 als voldoende. Er is sprake van een duidelijke koppeling tussen eindkwalificaties en het curriculum. Dit is door de opleiding duidelijk uitgewerkt. De inhoud van het programma sluit daarmee aan op de eindkwalificaties. De opleiding heeft dit ook op een inzichtelijke wijze uitgewerkt. De indeling in studieonderdelen met de ondersteunende leerlijn op het gebied van praktijkgericht onderzoek en de concentrische opbouw in het programma zorgen voor voldoende samenhang. De doelstellingen ten aanzien van internationalisering krijgen zoals de opleiding dat beoogt, weliswaar beperkt, plaats in het programma. De onderzoeksmethodologie verdient meer aandacht in het curriculum. De opleiding neemt op dit terrein maatregelen.

Standaard 4: De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.

Toelichting NVAO: Het didactisch concept is in lijn met de beoogde eindkwalificaties en de werkvormen sluiten aan bij het didactisch concept. Factoren, die betrekking hebben op het programma en die de studievoortgang belemmeren worden zoveel mogelijk weggenomen. Studenten met een functiebeperking krijgen bovendien op dit aspect extra studieloopbaanbegeleiding.

Bevindingen**Onderwijsvisie en uitgangspunten**

Hogeschool NCOI heeft een missie die zij als volgt omschrijft: *'Het versterken van de concurrentiepositie van werkend Nederland door blijvend te voorzien in de ontwikkeling van relevante kennis en vaardigheden van werkenden.* De visie op leren vat de hogeschool als volgt samen: *Leren heeft als doel tot werkelijk betere prestaties te komen om zo een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de organisatie waar men werkt'.*

Bij de vormgeving van het curriculum houdt NCOI, en dit geldt ook voor de opleiding FSM nadrukkelijk rekening met de kenmerken van de populatie studenten die een duale- of deeltijdvariant van een hbo-opleiding volgen. Volwassen studenten kunnen, volgens het auditpanel een terecht uitgangspunt van de opleiding, zelf verantwoordelijkheid dragen voor hun leerproces. Zij plannen zelf en bepalen daarmee in belangrijke mate hun studietempo. Indien studenten er behoefte aan hebben, kan de opleiding begeleiding regelen. Verder gaat FSM uit van een aantal vakdidactische principes:

- het betrekken van studenten bij de planning en evaluatie van de opleiding;
- de ervaring van studenten mede benutten als basis voor leeractiviteiten;
- aansluiten bij de behoefte van studenten aan directe relevantie en impact van de opleidingsinhoud;
- aansluiten bij de behoefte van de student aan probleemgericht leren.

Tevens is er sprake van (i) actieve verwerkingsopdrachten voor studenten met zo specifiek en concreet mogelijke feedback, (ii) aansluiten bij reeds aanwezige voorkennis en ervaring ofwel de toepasbaarheid van het geleerde en het gebruikmaken van de omgeving waar de student werkzaam is en (iii) zorgen voor een overzichtelijk studieprogramma en een flexibele planning.

Naast deze specifiek, op volwassenen gerichte, didactische kenmerken gaat Hogeschool NCOI uit van het *sociaal constructivisme* waarbij, samengevat, de student een actieve rol heeft bij het verwerven van kennis waarbij persoonlijke ervaringen ruim baan krijgen. Omdat NCOI de opleiding aanbiedt in de varianten dual en deeltijd, komen de kenmerken van het sociaal constructivisme duidelijk aan bod: leren is het meest succesvol indien het gebeurt binnen een relevante context zoals de werkplek van de student. Het auditpanel stelt vast dat Hogeschool NCOI bij de vormgeving van het onderwijsprogramma aansluit bij de wensen van studenten. Deze wensen zijn gehoord door het auditpanel tijdens de gesprekken op de auditdag.

De onderwijspraktijk

Het auditpanel constateert daarnaast dat de opleiding bij de vormgeving van haar onderwijs het 'NCOI onderwijsmodel' hanteert. Daarbij is sprake van een evenwichtige verhouding tussen de verwerving van kennis en van vaardigheden als belangrijke ondersteuning van de gedragsontwikkeling. Kennissturing vindt plaats binnen een modulair opgebouwd curriculum met een overzichtelijke structuur dat de student stapsgewijs afrondt.

NCOI biedt studenten verschillende leeromgevingen aan die elkaar aanvullen: tijdens de bijeenkomst heeft de docent een leidende rol en ligt de nadruk op kennisoverdracht en kennisontwikkeling. Voorafgaand aan een bijeenkomst leest de student relevante literatuur en maakt hij opdrachten. Uitgangspunt is de actieve verwerking van het bij FSM behorend begrippenkader.

Daarnaast maakt de student gebruik van een *online* leeromgeving, *e-Connect* (zie ook Standaard 7), het informatie- en discussieplatform voor studenten waar zij opleidingsrelevante thema's bespreken.

Ten slotte werkt een student binnen een relevante beroepscontext aan zijn eindkwalificaties. Hij laat dan zien dat hij de verworven kennis en vaardigheden kan toepassen binnen de kaders van een bedrijfscontext. Een praktijkbegeleider vanuit de werkplek en een begeleider vanuit NCOI zorgen voor feedback.

Functiebeperving

Het auditpanel stelt vast dat NCOI een goed uitgewerkt systeem rond studenten met een functiebeperving kent. Daartoe heeft zij het 'Beleidsplan Functiebeperking' opgesteld waaruit duidelijk naar voren komt dat NCOI ruim aandacht besteedt aan het toegankelijk en studeerbaar maken van haar opleidingen voor studenten met een functiebeperving.

Studeerbaarheid

Uit de evaluaties onder studenten blijkt dat zij tevreden zijn over de opleiding in het algemeen en de inhoud en docenten in het bijzonder. De mate waarin FSM voor studenten studeerbaar is, hangt in sterke mate af van de tijd die zij in de opleiding (kunnen) investeren. De combinatie opleiding-werk-privé is voor beide groepen studenten, duaal en deeltijd, zwaar. Regelmatig lopen studenten dan ook vertraging op, met name tijdens de eindfase als zij het afstudeerwerk schrijven.

Studenten en alumni die het auditpanel sprak, waarderen de flexibiliteit van de opleiding. Het betreft hier met name de flexibiliteit om na elke onderwijseenheid een pauze in te lassen. Studenten kunnen, als FSM een studieonderdeel op een bepaalde locatie op een bepaald moment niet aanbiedt, uitwijken naar een andere locatie waar zij het studieonderdeel wél aanbiedt. Door dit model kunnen studenten zowel versnellen (een enkele keer) als vertragen (vaak voorkomend).

De opleiding kent een *online* leeromgeving voor ieder studieonderdeel. Deze bestaat uit een beschrijving van de inhoud van het studieonderdeel, opdrachten en ondersteunende literatuur. Deze leeromgeving kunnen studenten ook gebruiken om kennis te delen en kunnen zij van huis uit raadplegen; daarmee is de leeromgeving tijd- en plaats onafhankelijk.

Weging en Oordeel

Het panel beoordeelt standaard 4 als goed. Studenten zijn op de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor de planning van hun studie en daarmee voor de studievoortgang. Een terecht uitgangspunt volgens het auditpanel. Het NCOI onderwijsconcept is aantoonbaar verwerkt in de vormgeving van het onderwijsprogramma. Het uitgangspunt van het sociaal constructivisme is eveneens aanwijsbaar in het programma en sluit aan bij de wijze waarop volwassenen kennis verwerven. Het auditpanel heeft waardering voor de flexibiliteit van het programma. Het beleid rond functiebeperving en de uitvoering van dit beleid zijn goed.

Standaard 5: Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.

Toelichting NVAO: De gehanteerde toelatingseisen zijn realistisch met het oog op de beoogde eindkwalificaties.

Bevindingen

NCOI heeft voor ieder van haar opleidingen afzonderlijk, zo ook voor de opleiding FSM, de vooropleidingseisen uitgebreid beschreven. Hogeschool NCOI kent een toelatingscommissie die beoordeelt of een aspirant student aan de gestelde voorwaarden voor een opleiding voldoet. Studenten die de duale- of deeltijdvariant volgen, dienen te beschikken over een voor de opleiding relevante werkplek, zulks ter beoordeling door een toelatingscommissie van de opleiding. FSM controleert strikt op de kwaliteit van de werkplek. Indien getwijfeld wordt aan de geschiktheid van de functie en/of werkomgeving, volgt nader onderzoek. Indien de functie en werkomgeving onvoldoende aansluiten, wordt de student toegelaten tot de deeltijdvariant. In deze variant dient de student 840 uur stage te lopen. De stageplaats van de deeltijdstudent moet voldoen aan dezelfde criteria. Het auditpanel stelde op basis van het gesprek met de studenten vast dat de toelatingscommissie duidelijke eisen stelt.

Vrijstellingen

Het auditpanel constateert dat NCOI een strikt systeem rond vrijstellingen kent. Studenten kunnen onder meer vrijstellingen krijgen voor studieonderdelen. Daartoe dienen zij een verzoek in bij de examencommissie die zich bij haar uitspraak laat ondersteunen door de vrijstellingscommissie waarin verschillende opleidingsmanagers zitting hebben. De opleiding heeft stap-voor-stap beschreven op welke wijze zij vrijstellingen verleent.

Instroom

Voor de instroom geldt, dat aspirant-studenten moeten beschikken over een afgeronde havo-, vwo of mbo-4 opleiding. Studenten die hier niet aan voldoen, kunnen op basis van een succesvol afgeronde 21+ toets instromen. Het auditpanel stelt vast op basis van gesprekken met studenten, dat NCOI haar studenten bij de aanvang van hun studie voldoende informeert over onder meer de opleidingseisen, de organisatie van de opleiding en de verwachtingen. Het curriculum sluit aan bij het instroomniveau, zo geven studenten aan.

Weging en Oordeel

Het panel beoordeelt standaard 5 als goed. NCOI hanteert duidelijk instroomcriteria. Studenten zijn tevreden over de voorlichting door FSM over de inhoud en zwaarte van de opleiding. De opleiding hanteert een uitgebreide lijst criteria waaraan een werk- en stageplek voor duale- en deeltijdstudenten dient te voldoen. Het programma sluit aan bij de instroomkwalificaties van aspirant-studenten. De vrijstellingsregeling is helder uitgewerkt en bij de toepassing van de regels is de opleiding streng.

4.3. Personeel

Standaard 6: Het personeel is gekwalificeerd en de omvang er van is toereikend voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.

Toelichting NVAO: De feitelijk bij het personeel aanwezige expertise sluit aan bij de eisen gesteld aan een hbo-opleiding.

Bevindingen

NCOI beschikt over een pool van vaste medewerkers die zich bezighouden met organisatorische processen op het terrein van logistiek en administratie en met de ontwikkeling van onderwijs, examinering en kwaliteitsbewaking. Rond deze kern van vast personeel bevindt zich een flexibele schil van professionals die werkzaam zijn als docent of examiner. Voor alle door NCOI onderscheiden beroepsrollen is door de afdeling *Opleidingsmanagement* een functieprofiel opgesteld waarin de eisen beschreven zijn waaraan de professional dient te voldoen. Bij de werving en selectie van docenten maakt NCOI verder gebruik van het softwarepakket *Talentsoft*. Dit maakt het mogelijk om docenten die over de juiste kwalificaties beschikken op de juiste plek in te zetten.

De functie/rol van de docenten is vaak veelzijdig: zo zijn er docenten die niet alleen docent zijn, maar tevens als ontwikkelaar werkzaam zijn voor NCOI, lid van het kernteam zijn, examiner, scriptiebegeleider en/of -beoordelaar. De hogeschool hanteert hierbij wél een strikte rolscheiding. Eén persoon kan niet meerdere rollen voor één student of een groep studenten uitvoeren. Het kernteam is verantwoordelijk voor de vakinhoudelijke component en daarmee voor het niveau van het curriculum. Dit bestaat uit de opleidingsmanager, een kerndocent en een kernteamlid.

Opleidingsmanagers die een vast dienstverband bij NCOI hebben, zijn verantwoordelijk voor de studiebaarheid en de actualiteit van alle opleidingen van NCOI. Daartoe hebben zij contacten met docenten en met het werkveld. Eén van de belangrijkste functie-eisen voor de opleidingsmanagers is dat zij beschikken over een uitgebreid netwerk in de beroepspraktijk voor de opleiding waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Zo is enerzijds geborgd dat invulling gegeven wordt aan het didactisch concept van NCOI, en anderzijds dat er een verbinding bestaat tussen de opleiding en de beroepspraktijk.

De opleiding FSM beschikt over 27 freelance docenten. Bestudering van de cv's laat zien dat de opleiding daarmee beschikt over een team docenten dat alle aspecten van het vakgebied FSM bestrijkt en in staat is om alle studieonderdelen op hbo-bachelorniveau te doceren. Van het team docenten is 82% master afgestudeerd op een veelal economisch terrein. 14% procent heeft een bachelorachtergrond. Vier procent van de docenten is gepromoveerd. Het auditpanel stelt thans vast, gelet op de omvang en kwaliteit van het team docenten dat zowel de inhoudelijke als de praktijkgerichte expertise duidelijk aanwezig zijn binnen het docententeam.

Deskundigheidsbevordering

NCOI verzorgt zelf de opleidingskundige en didactische ontwikkeling van haar onderwijs. NCOI verwacht van al haar docenten, dat zij hun eigen expertise op niveau houden. Tevens organiseert NCOI jaarlijks kennisbijeenkomsten die betrekking hebben op didactische onderwerpen, kalibreersessies voor examinatoren, vakgroepsoverleg of workshops. De omvangrijke schil van freelance professionals stelt NCOI in staat om de omvang van het docententeam aan te passen aan het aantal studenten én aan nieuwe ontwikkelingen in het werkveld.

Beoordelingssystematiek docenten

NCOI kent voor al haar opleidingen een strenge beoordelingssystematiek ten aanzien van docenten betreft. Studenten beoordelen hun docenten gedurende de looptijd van een studieonderdeel op kwaliteit. NCOI hanteert daarbij als minimaal acceptabele score een 8 (op een schaal van 0-10). Docenten met een lagere beoordeling nodigt de opleidingsmanager uit voor een gesprek waarbij zij uitgebreid de inzet van de docent bespreken.

Docenten die na dit gesprek opnieuw te laag scoren, zet NCOI niet meer in. Ook kent NCOI eenmaal per twee jaar een systematiek van Opdrachtgever ZZP-er Evaluatie Samenwerking (OZES) gesprek waarin niet alleen de inzet van de docent binnen NCOI een gesprekstema is, maar tevens de werkzaamheden van de docent in de praktijk en de wijze waarop deze zijn bij- en nascholing verzorgt. Docenten beschikken over een persoonlijk opleidingsplan en kunnen rekenen op een één-op-één begeleiding bij de start van hun docentschap.

De afdeling *Docentenmanagement* zorgt voor de inzet van docenten binnen de verschillende opleidingen. Hier is de docentencoördinator verantwoordelijk voor het inplannen van de juiste docent. Daarbij let hij op de kwaliteit van de docent zoals blijkt uit studentevaluaties. De afdeling HR-professionals coördineert de werving van freelance docenten. Alvorens NCOI docenten inzet, geven zij een proefles; een beoordelaar voert de beoordeling uit die hij samen met een HR-professional nabesprekt met de aspirant docent.

Weging en Oordeel

Het panel beoordeelt standaard 6 als goed. NCOI, dus ook bij de opleiding FSM, beschikt over een goed vormgegeven en uitgewerkt personeelsbeleid. Zij heeft hogeschoolbreed veel zaken rondom professionals vastgelegd en gestandaardiseerd. Zij hanteert een strenge beoordelingssystematiek voor de docenten. Professionaliteit van medewerkers staat daarbij hoog in het vaandel. Het auditpanel heeft waardering voor de scheiding en goede instrumentatie van de verschillende rollen van professionals. De kwaliteit van de docenten op de terreinen vakinhoud en praktijkervaring is goed. Het kernteam bewaakt de vakinhoudelijke component van de opleiding.

4.4. Voorzieningen

Standaard 7: De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.

Bevindingen

Het hoofdkantoor van NCOI is gevestigd in Hilversum. NCOI beschikt daarnaast over een groot aantal opleidingslocaties verspreid over het land, waarvan drie leslocaties in eigen beheer zijn. Dit betreffen de leslocaties in Rotterdam, Utrecht en Amsterdam. Het auditpanel heeft waargenomen dat de Utrechtse vestiging, één van de BCN-locaties¹⁰, uitstekend is toegerust. Prima faciliteiten in de vorm van leslokalen, werkruimten en een ruime kantine. Voor de leslocaties die NCOI niet in eigen beheer heeft, gelden dezelfde kwaliteitseisen als voor de drie vaste leslocaties. Lokalen beschikken over audiovisuele voorzieningen en over IT-aansluitingen. Bij studentevaluaties vormt de kwaliteit van de voorzieningen een telkens terugkerend thema. In het geval van tekortkomingen in de dienstverlening en de uitrusting, neemt het management van NCOI maatregelen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de huisvesting die duidelijk is toegesneden op de duale- en deeltijdstudenten.

Alle studenten van NCOI maken gebruik van een digitale leeromgeving *e-Connect* die hen ondersteuning biedt bij hun contacten onderling en in de contacten tussen studenten en docenten/NCOI. Alle (eind)opdrachten die studenten via *e-Connect* inleveren worden op plagiaat gescand door *Ephorus*. Bij evaluaties kunnen studenten voor de opleiding die zij volgen, aangeven in welke mate de digitale leeromgeving aanpassing verdient, waarna NCOI zorgdraagt voor wijzigingen in de IT-voorzieningen.

Voor de bibliotheek geldt dat NCOI beschikt over een eigen bibliotheek voor haar medewerkers en voor de freelance professionals. Alle studenten kunnen op kosten van NCOI een abonnement kopen van de Koninklijke Bibliotheek in Den Haag of een universitaire bibliotheek. De studenten, onder wie ook de studenten van de opleiding FSM, maken overigens beperkt gebruik van deze bibliothecaire voorzieningen. Tijdens de start van hun opleiding dienen studenten de benodigde software zelf aan te schaffen. De hogeschool stelt alle voor de opleiding noodzakelijk literatuur beschikbaar. Dit geldt ook voor de opleiding FSM.

Weging en Oordeel

Het panel beoordeelt standaard 7 als goed. NCOI beschikt over goed geoutilleerde locaties, verspreid over het land, met een voorzieningenniveau dat het auditpanel als degelijk kwalificeert. Studenten zijn tevreden over de voorzieningen. NCOI zorgt ervoor dat haar locaties voldoen aan de eisen die gebruikers stellen. De IT-omgeving is adequaat en sluit aan bij de behoefte van docenten en studenten. Indien uit evaluaties blijkt dat aanpassingen van voorzieningen noodzakelijk zijn, draagt NCOI zorg voor een spoedige realisering hiervan. De door NCOI gekozen oplossing rond de bibliothecaire voorzieningen is toereikend.

¹⁰ BCN staat voor Business Centre Nederland. Hogeschool NCOI is eigenaar van deze opleidingslocaties.

Standaard 8: De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.

Bevindingen

Het auditpanel vindt de wijze waarop NCOI de studiebegeleiding inricht passend voor een hbo-bachelorstudent. Studenten die een opleiding volgen bij Hogeschool NCOI zijn volwassen en volgen FSM in deeltijd of binnen de kaders van een duaal traject. NCOI richt haar systeem van begeleiding op deze doelgroep, zo ook voor de opleiding FSM. Studenten krijgen een begeleider aangewezen die hen begeleidt gedurende hun leerproces en tijdig studieproblemen signaleert die kunnen leiden tot studievertraging. Naast studiebegeleiding kent FSM een studentadviseur die studenten adviseert en hun belangen behartigt en een portfoliobegeleider, verder wijst FSM een begeleider aan binnen de werkkring van de student. Tijdens de afstudeerfase krijgen studenten een afstudeerbegeleider toegewezen. Elke student heeft recht op een vooraf afgesproken hoeveelheid begeleiding.

Gedurende iedere fase heeft de studiebegeleider meerdere malen contact met de student over de studievoortgang en bezoekt deze de student op de werkplek. De communicatie tussen de studieadviseur en student wordt digitaal opgeslagen zodat de afspraken evenals de studievoortgang altijd traceerbaar zijn. Ook beschikt elke opleiding binnen NCOI over een *Activity monitor* die een studieadviseur in staat stelt te zien wanneer een student voor het laatst actief is geweest in de online leeromgeving. Als er aanleiding toe is, bijvoorbeeld als een student enige tijd niet meer online is geweest, nodigt de studieadviseur de student uit voor een (studievoortgangs)gesprek.

Studenten zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding die zij vanuit de opleiding ontvangen. De opleiding neemt bij aanvang van de studie contact op met de student en nodigt deze uit voor een kennismakingsgesprek waarbij opleiding en student hun wederzijdse verwachtingen afstemmen, de inhoud van de studie bespreken en de studieloopbaanwensen van de student inventariseren.

Informatievoorziening

NCOI hanteert een informatiesysteem waar het ERP-systeem *Olympus* deel van uit maakt en dat dienst doet als administratie- en planningssysteem. ERP is gekoppeld aan de eerder genoemde digitale leer- en informatieomgeving *e-Connect*. Dit laatste digitale systeem heeft twee basisfuncties: het biedt docenten en studenten *up-to-date* informatie en het vormt de online-leeromgeving waar studenten informatie terugvinden over de inhoud van het curriculum en de vorm en inhoud van examens. Tevens doet het dienst als platform voor kennisdeling tussen studenten onderling en tussen studenten en docenten.

Op basis van studentevaluaties heeft NCOI de afgelopen jaren de digitale leeromgeving *e-Connect* aangepast en waar nodig verbeterd. Dit betreft de vierde verbeteringslag sinds de introductie in 2009. Daarbij is de gebruiksvriendelijkheid van de digitale leeromgeving aangepast. Na een interne testprocedure, waarbij medewerkers en studenten van NCOI betrokken waren, is de nieuwe versie van de online leeromgeving recent in gebruik genomen tot tevredenheid van studenten. Uit de evaluatiegegevens over communicatie blijkt dat de student de informatievoorziening van NCOI positief waardeert.

Weging en Oordeel

Het panel beoordeelt standaard 8 als goed. Het systeem van begeleiding is goed doordacht en vormgegeven, de begeleiders zijn toegerust voor de hen toebedeelde taken. Ook de wijze waarop de opleiding de informatievoorziening heeft ingericht is goed. Positief is het panel over de verbeteringen van het informatiesysteem die NCOI regelmatig initieert op basis van studentevaluaties.

4.5. Kwaliteitszorg

Standaard 9: De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.

Toelichting NVAO: De opleiding bewaakt de kwaliteit van de beoogde eindkwalificaties, het programma, het personeel, de voorzieningen, de toetsing en de gerealiseerde eindkwalificaties via regelmatige evaluaties. De uitkomsten van deze evaluatie vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan realisatie van de streefdoelen. Bij de interne kwaliteitszorg worden de opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van de opleiding actief betrokken.

Bevindingen

NCOI benadert de organisatie, de ontwikkeling en de uitvoering van hoger onderwijs op een procesmatige manier. Zij beschikt over een strak geregeld, uitgebreid systeem van kwaliteitszorg waarbij de PDCA-cyclus het uitgangspunt vormt (zie hierna). Het management, in het bijzonder de opleidingsmanager Hoger Onderwijs, stuurt hier sterk op. Doel is om te komen tot voorspelbare en meetbare uitkomst van handelingen van bij alle opleidingen betrokken partijen. Behalve studenten en docenten zijn dit de examencommissie, de *Academic Board*, de werkveldcommissie, de alumni, de opleidingsmanager en de curriculumcommissie.

Het auditpanel stelt vast dat FSM voor haar relevante partijen bij de kwaliteitszorg betreft, dat zij relevante items beoordelen en dat dit met een voldoende frequentie gebeurt gedurende een studiejaar.

- Zo zijn studenten betrokken bij de beoordeling van de kwaliteit van de onderwijseenheden, de examens en de kwaliteit van de opleiding als geheel (bijvoorbeeld de kwaliteit van de voorzieningen). Studenten geven aan tevreden te zijn over de kwaliteit van NCOI in het algemeen en de opleiding die zij volgen.
- De *Academic Board* is betrokken bij en verantwoordelijk voor de validering van de onderzoekslijnen en de toetsing van de kwaliteit en de eindwerken van studenten. Zij voert daartoe steekproeven uit en bespreekt de resultaten hiervan met beoordelaars, de curriculumcommissie en het management van een opleiding.
- De Decentrale Examencommissie van de opleiding komt minimaal vijf keer per jaar bijeen en besteedt daarbij aandacht aan het gerealiseerd eindniveau en de dekking van de eindkwalificaties door de examens, tevens en bespreekt zij de kwaliteit van toetsing en examinering. Daarnaast komen de voorzitters van de Decentrale Examencommissies jaarlijks bijeen in de Centrale Examencommissie.

Het auditpanel constateert dat in de kwaliteitszorgsystematiek de stem van zowel de *Academic Board* als het beroepenveld goed gehoord wordt. De *Academic Board* bevestigt dat NCOI goed vervolg (indien mogelijk) geeft aan de door hen ingebrachte zienswijzen en observaties.

Uitgangspunt van het NCOI-kwaliteitszorgsysteem is het continu verbeteren van onderwijs, toetsing en examinering aan de hand van de PDCA-cyclus. Hieronder volgt een korte beschrijving van de PDCA-cyclus van NCOI, die ook geldt voor de opleiding FSM:

- Binnen de kaders van de *Plan*-fase, formuleert NCOI ieder studiejaar streefdoelen waaronder de studenttevredenheid over docenten (minimaal een 8), de voorzieningen, het curriculum en het studiemateriaal en het afstudeerpercentage (70 procent binnen de nominale studieduur plus twee jaar).
Bij de *Plan*-fase is op de eerste plaats de interne organisatie van NCOI aan zet: zij dragen zorg voor en zijn verantwoordelijk voor het ontwikkelen van de onderwijseenheden, de organisatie van het onderwijs en de inzet van docenten.
- Voor de *Do*-fase geldt dat dan vooral de docenten aan zet zijn: zij ontwikkelen of verzorgen het onderwijs in hun rol als ontwikkelaar, docent, begeleider en examinerator.

- Voor de *Check*-fase maakt NCOI onderscheid tussen een lang-cyclisch en een kort cyclisch proces. Eerstgenoemde omvat de tijdsspanne van een accreditatietermijn (zes jaar) en refereert met name aan het beheersen van de kwaliteit van de beoogde en gerealiseerde eindkwalificaties en van het curriculum. Zowel de curriculumcommissie als het werkveld zijn bij deze lang-cyclische fase betrokken. Het meest in het oog springende kenmerk van de kort-cyclische fase betreft de student- en docent-evaluaties. Centraal staan daarbij de praktische toepasbaarheid van de lesstof, het niveau en de inhoud ervan. Daarnaast evalueert de opleidingsmanager de kwaliteit van het studiemateriaal dat door de ontwikkelaars is aangeleverd.
- Voor de *Act*-fase geldt dat NCOI per opleiding alle evaluatiegegevens verzamelt en deze analyseert waarna er passende maatregelen volgen. Deze maatregelen krijgen vervolgens een plek in de volgende cyclus, waarmee de cyclus 'rond' is.

NCOI heeft hiermee de PDCA cyclus duidelijk uitgewerkt, zij betreft hierbij relevante partijen en draagt zorg voor een gesloten cyclus waarbij de uitkomsten van de ene cyclus (mede) de input vormen voor de volgende PDCA cyclus.

Specifiek voor de opleiding FSM geldt, dat studenten tevreden zijn over hun docenten die zij met een 8,3 scoren. De leslocatie scoort eveneens hoog met een 7,8. Het auditpanel stelt vast dat FSM goed zicht heeft op de kwaliteit van het door haar verzorgde onderwijs.

Een belangrijk onderdeel binnen het systeem van kwaliteitszorg binnen Hogeschool NCOI is het eerder genoemde ERP-systeem *Olympus*. De organisatie blijkt veel te investeren in het *up to date* houden van het automatiseringssysteem dat alle afdelingen real time met elkaar verbindt waardoor zij op hetzelfde moment over dezelfde informatie beschikken. NCOI Opleidingsgroep is NEN-EN-ISO 9001:2008- en CEDEO-gecertificeerd.

Weging en Oordeel

Het panel beoordeelt standaard 9 als goed. Zij beschikt over een strak georganiseerd, duidelijk uitgewerkt systeem van kwaliteitszorg. Op basis van een jaarplanning en de PDCA-cyclus draagt zij er zorg voor dat relevante partijen evaluaties uitvoeren, dat de resultaten verzameld en geanalyseerd worden en dat de resultaten, indien nodig, tot maatregelen leiden die op hun beurt het startpunt vormen voor een volgende PDCA cyclus.

4.6. Toetsing

Standaard 10: De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Toelichting NVAO: De toetsen en de beoordeling zijn valide, betrouwbaar en voor studenten inzichtelijk. De examencommissie van de opleiding borgt de kwaliteit van de tentaminering en examinering.

Bevindingen

NCOI hanteert een identiek systeem van toetsen en beoordelen voor al haar opleidingen. Hierin is op centraal niveau een aantal borgingsmechanismen vastgelegd.

Toetssysteem

De Hbo-Bacheloropleiding FSM borgt de validiteit van haar tentamens en examens onder andere door ze te ontwikkelen op basis van een toetsplan en, per toets, een toetsmatrijs. Het toetsplan is opgesteld door het kernteam van de opleiding en vastgesteld door de manager hoger onderwijs en de examencommissie. Daarbij controleert de examencommissie dat het toetsplan garandeert dat de studenten bij het afronden van de opleiding de eindkwalificaties beheersen.

Om tot inhoudelijk betrouwbare tentamens en examens te komen, worden vak- en toetsdeskundige examenontwikkelaars ingezet, wier werk wordt beoordeeld door 'meelezers' en een andere toetsdeskundige, veelal de opleidingsmanager. Tentamens worden ontwikkeld aan de hand van standaardprocessen en ontwikkelinstructies zodat ieder tentamen dezelfde opbouw heeft met een omvang en zwaarte passend voor de betreffende onderwijseenheid. De ontwikkelinstructies bevatten onder meer richtlijnen ten aanzien van objectiviteit, specificiteit, differentiatie van tentamenvragen en de plausibiliteit van de afleiders bij meerkeuzevragen.

In het toetsplan is een overzicht van alle toetsen van de opleiding opgenomen, inclusief de vorm waarin zij worden afgenomen en de wijze waarop zij worden beoordeeld. Studenten beschikken vanaf de start van hun opleiding over de *Onderwijs- en Examenregeling*. Deze kent een generiek deel, dat van toepassing is op alle Hbo-opleidingen van NCOI, en een deel dat specifiek op de Hbo-Bachelor, resp. de opleiding Financial Services Management is afgestemd. Via de modulebeschrijvingen in de online leeromgeving heeft iedere student vooraf inzicht in de leerdoelen per leseenheid, hoe deze leerdoelen zich verhouden tot de door de opleiding beoogde eindkwalificaties en op welke wijze de opleiding de leerdoelen toetst. Naast schriftelijke tentamens, kent de opleiding mondelinge assessments, beroepsproducten (moduleopdrachten) en onderzoeksopdrachten. De resultaten van het werkplekleren legt de student vast in zijn portfolio, dat eveneens onderwerp van beoordeling is.

Bij de beoordeling van tentamens/examens hanteert de opleiding een strikte scheiding tussen het ontwikkelen en het beoordelen ervan voor een en dezelfde studentengroep. Dit geldt ook voor de rollen van de beoordelaar en de begeleider bij het afstuderen (zie hierna).

Het auditpanel heeft als onderdeel van de audit verschillende toetsen ingezien; het vindt deze inhoudelijk relevant, van een goed niveau en qua vorm prima aansluiten op de voorafgaande onderwijseenheid. Wel adviseert het panel de opleiding om de motivaties van de beoordelingen van toetsen en opdrachten nog meer uit te werken.

Het panel is van oordeel dat de opleiding toetsen construeert en afneemt die zowel qua validiteit, betrouwbaarheid als transparantie aan de maat zijn.

Examencommissie

Hogeschool NCOI beschikt op hogeschoolniveau over een Centrale Examencommissie, die voorgezeten wordt door de Manager Kwaliteit en Innovatie. Deze Centrale Examencommissie bestaat uit de voorzitters van een achttal Decentrale Examencommissies die per domein/groep van circa acht à tien verwante opleidingen zijn ingericht.

Voor de afstemming tussen de beoordelaars van studentproducten organiseert de examencommissie kalibreersessies waaraan behalve examinatoren ook het kernteam deelneemt. Daarnaast ziet de examencommissie toe op de strikte scheiding tussen het docentschap, het ontwikkelen van tentamens en de beoordeling ervan. Ook voert de decentrale examencommissie met behulp van data-analyses steekproeven uit naar de kwaliteit van afgenomen tentamens. Examinatoren – die per module worden aangewezen – worden minimaal een keer per jaar op de kwaliteit van hun werk beoordeeld; bij examinatoren die veelvuldig ingezet worden, gebeurt dit vaker.

NCOI heeft alle formele taken en bevoegdheden die de WHW aan de examencommissie toekent, beschreven in het *Uitvoeringsreglement Toetsing & Examinering*. Naar aanleiding van het gesprek dat het auditpanel met leden van de examencommissie heeft gevoerd, blijkt dat de examencommissie inhoudelijk zowel proactief als reactief acteert. Ook het jaarverslag van de examencommissie, dat onder meer interventies in het examinatorenbestand vermeldt, geeft daar blijk van. Het panel vindt dat de examencommissie in positie en voldoende *in control* is ten aanzien van de toetsing en examinering binnen de opleiding.

Afstudeerfase

De Bachelorstudent toont de realisatie van het eindniveau van de opleiding aan door middel van een opleidingsportfolio waarin hij heeft opgenomen: (i) bewijsmateriaal (ii) een reflectie op de kernopgaven, (iii) zijn in de (beroeps)context uitgevoerde opdrachten en (iv) de verslaglegging van zijn begeleiders over het doorlopen leerproces. Het portfolio wordt zowel aan het einde van de propedeuse als aan het einde van de hoofdfase (voorafgaand aan het eindgesprek) summatief beoordeeld.

Ook schrijft de student aan het eind van zijn opleiding een scriptie. Met deze scriptie toont hij aan over het onderzoekend vermogen te beschikken zoals dat op de respectieve niveaus verwacht mag worden.

In een *Studenthandleiding* beschrijft NCOI de eisen aan de inhoud en uitwerking van een afstudeerscriptie. De opdracht is qua niveau en oriëntatie afgestemd op de eindkwalificaties en dient binnen de kaders van het opleidingsdomein te blijven. De student geeft samen met zijn werkgever invulling aan de opdracht. De beoordeling vindt plaats door de scriptiebegeleider en de scriptiebeoordelaar (vier-ogenprincipe). Elke student krijgt tijdens de afstudeerfase tien individuele begeleidingsuren waarin hij de begeleidende docent kan raadplegen.

Ten aanzien van de borging van het gerealiseerde niveau heeft NCOI de afgelopen jaren een forse (inhaal)slag gemaakt. Het auditpanel stelt vast dat de onderwijsorganisatie kwalitatief stevig geïnvesteerd heeft om de curricula zodanig te versterken dat deze beter dan voorheen toeleiden naar het vereiste afstudeerniveau. In dit verband is het meest in het oog springend de installatie van een *Academic Board* die samen met de kerndocenten van een opleiding zorgdraagt voor de vormgeving en kwaliteitsborging van de onderzoekscomponent (zie ook Standaard 2) alsook het afstudeerniveau. Het panel sprak tijdens de audit met een vertegenwoordiger van deze *Academic Board* en oordeelt positief over de inzet en opbrengsten van dit gremium.

De impact van de *Academic Board* is tegenwoordig onder meer zichtbaar in een aantal maatregelen rond het scriptietraject. Zo zijn er jaarlijks kalibreersessies waarbij het niveau van de scripties en de eenduidigheid in de beoordeling van de scripties van elke opleiding centraal staan. Onder auspiciën van de *Academic Board* trekken de bij de opleiding betrokken Decentrale Examencommissie, de afdeling Opleidingsmanagement en de werkveldcommissie van de opleiding minimaal één keer per jaar een steekproef uit de eindwerken. Ook is de beoordelingsprocedure rond de scripties voor alle opleidingen van NCOI aangescherpt waarbij bij de beoordeling van een scriptie een onafhankelijke scriptiebeoordelaar (eerste beoordelaar) en de scriptiebegeleider (tweede beoordelaar) onafhankelijk van elkaar tot een oordeel komen. De procedure die NCOI hierbij hanteert, vindt het auditpanel zorgvuldig. In het verlengde van de kalibreersessies merkt het panel op dat de opleiding deze zou moeten benutten om de beoordelingsschalen te operationaliseren.

Weging en Oordeel

Het auditpanel komt bij standaard 10 tot een voldoende. De opleiding hanteert het systeem van toetsen en beoordelen dat NCOI instellingsbreed heeft ingericht. Dit systeem borgt dat de opleiding valide, betrouwbare en – voor studenten – transparante toetsen oplevert; sommige beoordelingen kan de opleiding meer uitwerken. De (decentrale) examencommissie van de opleiding is WHW-bestendig, stevig in positie en voert zowel een proactief als reactief beleid. Het jaarverslag getuigt hiervan. De instelling van de Academic Board heeft de inrichting en borging van de afstudeerfase van de opleiding recent aanzienlijk verstevigd. De beoordelingssystematiek bij het afstuderen voorziet erin dat de beoordeling van het afstudeerniveau op een betrouwbare en valide wijze wordt uitgevoerd, maar de opleiding kan de betrouwbaarheid nog laten toenemen door de uitkomsten van kalibreersessies nog beter te benutten voor de operationalisering van de beoordelingsschalen.

4.7. Gerealiseerde eindkwalificaties

Standaard 11: De opleiding toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.

Toelichting NVAO: Het gerealiseerde niveau blijkt uit de resultaten van tussentijdse en afsluitende toetsen, de eindwerken en de wijze waarop afgestudeerden in de praktijk of in een vervolgopleiding functioneren.

Bevindingen

Voorafgaand aan de locatiebezoek heeft het panel alle tot dan toe beschikbare eindwerken van de opleiding beoordeeld. Dit zijn er elf, die door alle panelleden afzonderlijk van een oordeel zijn voorzien. Tijdens de audit heeft het panel tevens enkele van de portfolio's ingezien.

Eindwerken

Het beoogde niveau werd in de eindwerken aangetoond. De opzet, uitwerking en presentatie van de eindwerken tonen aan dat de studenten startbekwaam zijn. De beoordelingen zijn transparant en geven de essentie weer van de kwaliteit van de eindwerken. Toegepaste literatuur is gevarieerd en goed. Het gebruik van Engelse literatuur is echter minimaal. Een blijvende uitdaging ligt bij het gebruik van de Nederlandse taal.

Oordeel auditpanel

Het panel vond de eindwerken van hbo-bachelorniveau. Tijdens de audit heeft het panel uitvoerig gesproken over zijn bevindingen met zowel de examencommissie, de *Academic Board* als de Werkveldcommissie. Uit alle gesprekken bleek dat de betrokkenen het oordeel van het panel goed konden navolgen, dit ook zelf al hadden geformuleerd en inmiddels interventies hadden uitgevoerd. Een belangrijke interventie is een stringentere beoordeling van het Plan van Aanpak van iedere student. Het panel heeft hiervan tijdens de audit voorbeelden ingezien die het zeer adequaat beoordeeld vond.

Weging en Oordeel voldoende

Het auditpanel komt bij standaard 11 tot het oordeel 'voldoende'. Het auditpanel is positief over de eindwerken. Zij zijn van voldoende niveau en het staat voor het auditpanel vast, dat de geslaagde studenten het beoogde bachelorniveau hebben bereikt. De verbeterde training in onderzoeksvaardigheden wordt zichtbaar en dient vooral gecontinueerd te worden. Aandachtspunt bij de eindschrijvingen blijft het gebruik van de Nederlandse taal.

5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Het panel is zeer te spreken over de wijze waarop de opleiding zich in haar documentatie en tijdens de audit presenteerde. Er is sprake van een goed op de doelgroep toegesneden en een flexibel programma met een uitdagend profiel; het docententeam is betrokken en gemotiveerd; alle betrokkenen zijn uitstekend aangesloten op het domein en gericht op voortdurende verbetering. Het programma wordt gevoed door een actieve werkveldcommissie en de examencommissie doet haar werk. De opleiding kenmerkt zich door een professionele kwaliteitscultuur.

Op grond van de beslisregels van de NVAO komt het auditpanel met het oordeel 'goed' voor de Standaarden 4 'Vormgeving programma', 5 'Aansluiting programma', 6 'Personeel', 7 'Voorzieningen', 8 'Studiebegeleiding', 9 'Kwaliteitszorg' en met het oordeel 'voldoende' voor de Standaarden 1 'Beoogde eindkwalificaties', 2 'Oriëntatie programma', 3 'Inhoud programma', 10 'Toetsing' en 11 'Realisatie eindkwalificaties', voor de duale en deeltijd variant van de opleiding als geheel tot het oordeel '**voldoende**'.

Het auditpanel adviseert de NVAO de hbo-bacheloropleiding Financial Services Management te accrediteren voor een periode van zes jaar.

6. AANBEVELINGEN

Hierna volgen een aantal aanbevelingen voor de opleiding. Deze hebben verder geen invloed op de wegingen en oordelen eerder in deze rapportage.

- Houdt ontwikkelingen in het werkveld goed bij omdat deze mede door digitalisering razendsnel gaan.
- De opleiding kan meer schriftelijk toetsen waarbij goed zichtbaar wordt dat zij de kennisbasis in de vorm van parate kennis volledig toetst.
- Behoud het praktisch deel van de afstudeerwerken omdat dit relevant is voor de opdrachtgever.
- Intensiveer de begeleiding bij het afstuderen. De eerste stappen die de opleiding hierbij recent heeft gezet zijn veelbelovend.

BIJLAGE I Scoretabel

Scoretabel paneloordelen Hogeschool NCOI hbo-bacheloropleiding Financial Services Management deeltijd / duaal	
Onderwerpen / Standaarden	Oordeel
Beoogde eindkwalificaties	
Standaard 1. Beoogde eindkwalificaties	V
Programma	
Standaard 2. Oriëntatie programma	V
Standaard 3. Inhoud programma	V
Standaard 4. Vormgeving programma	G
Standaard 5. Aansluiting programma	G
Personeel	
Standaard 6. Kwalificaties personeel	G
Voorzieningen	
Standaard 7. Huisvesting en materiele voorzieningen	G
Standaard 8. Studiebegeleiding en informatievoorziening	G
Kwaliteitszorg	
Standaard 9. Periodiek evalueren	G
Toetsing	
Standaard 10. Toetsing	V
Gerealiseerde eindkwalificaties	
Standaard 11. Eindkwalificaties	V
Algemeen eindoordeel	V

BIJLAGE II Programma, werkwijze en beslisregels

Auditprogramma Uitgebreide Opleidingsbeoordeling t.b.v. hbo-bacheloropleiding Financial Services Management – Hogeschool NCOI

Opleidingsbeoordeling uitgebreid (OU)
HBO Bachelor Financial Services Management (FSM)
Hogeschool NCOI
Programma locatiebezoek vrijdag 3 februari 2017
BCN (eigen vestiging NCOI)
Daltonlaan 100
3584 BJ UTRECHT

Panel Hobéon

- Dhr. R.J.M. van der Hoorn MBA CMC, voorzitter
- Dhr. drs. J.H. van Aken
- Dhr. P.M. de Leeuw MFSME
- Dhr. drs. P.A.J. Verbaas
- Dhr. F. uit den Boogaard, student-lid
- Dhr. F. Telwin MSc BA, secretaris

08.15 – 08.30 uur Ontvangst panel

08.30 – 09.15 uur Vooroverleg panel (besloten)

09.15 – 09.45 uur Sessie 1 – Gesprek directie en management

(incl. korte presentatie Hogeschool NCOI en opleiding)

- Mw. mr. M. (Martine) Pieters, directeur accreditatie & kwaliteit Hoger Onderwijs
- Mw. J. (José) Smit BBA, directeur Hoger Onderwijs
- Dhr. E.W. (Erik) Hof Bc, manager Hoger Onderwijs

09.45 – 10.15 uur Sessie 2 – Toelichting online leeromgeving (OLO) en e-Connect

- Dhr. J.A.J. (Justus) van Ebbenhorst Tengbergen MBA, voorzitter centrale examencommissie, manager Kwaliteit en Innovatie en voorzitter examencommissie domein finance
- Dhr. E.W. (Erik) Hof Bc, manager Hoger Onderwijs

10.15- 10.30 uur Korte pauze panel (besloten)

10.30 – 11.45 uur Sessie 3 – Gesprek opleidingsmanagement, kernteam, docenten, ontwikkelaars en afstudeerbegeleiders

- Mw. M.B. (Marit) Luschen MSc, opleidingsmanager en lid kernteam
- Dhr. drs. M.M. (Maarten) van Hasselt MFP, lid kernteam, docent, scriptie en portfoliobegeleider en –beoordelaar
- Mw. A.M. (Anneke) de Koning MFP, kerndocent en lid kernteam
- Dhr. mr. drs. P.C.J. (Peter) Collignon, docent, ontwikkelaar, portfolio en scriptiebegeleider en –beoordelaar
- Dhr. R. (Ron) van der Steen MFP, docent
- Dhr. G.W. (Wim) Selfhout MB, docent en beoordelaar
- Mw. P.J.M. (Ploni) Koevoet MFP, scriptiebegeleider en –beoordelaar
- Dhr. drs. A. (Aloys) Harmsen MFP, scriptiebegeleider en –beoordelaar

11.45 – 12.45 uur Werklunch panel (besloten)

12.45 – 13.15 uur Open spreekuur en bestudering documenten ter inzage door panel

13.15 – 14.00 uur Sessie 4 – Gesprek vertegenwoordiging werkveld en alumnus

Werkveldcommissie

- Dhr. drs. J. (Jeroen) de Leeuw MBA, lid werkveldcommissie
- Dhr. drs. D.A. (Dick) Bukman, lid werkveldcommissie
- Dhr. bc. M.H.A.W. (Michiel) Huisman, lid werkveldcommissie
- Dhr. W.A.P.M. (Wilbert) Schellens BSc, lid werkveldcommissie

Alumnus

Telefonisch bereikbaar tussen 13.45 – 14.00 uur

- tel.nr. op separate lijst

13.45 – 14.00 uur Mw. D. (Danique) Raaijmakers BA

14.00 – 14.15 uur Korte pauze panel (besloten)

14.15 – 15.00 uur Sessie 5 – Gesprek examencommissie en borging

- Dhr. prof.dr. D.J. (Jan) Eppink, voorzitter Academic Board
- Dhr. J.A.J. (Justus) van Ebbenhorst Tengbergen MBA, voorzitter centrale examencommissie, manager Kwaliteit en Innovatie en voorzitter examencommissie domein finance
- Dhr. drs. ing. J.N. (Nico) Scheeres RC, lid examencommissie domein Finance
- Dhr. M.H. (Quintus) Stokvis – Veth MSc RB, lid examencommissie domein Finance

15.00 – 15.15 uur Korte pauze panel (besloten)

15.15 – 16.00 uur Sessie 6 – Gesprek studenten

- Dhr. D.J. (Don) van der Kamp, start sept. 2015, fase 1, deeltijd
- Dhr. J.C. (Jelle) van der Ent, start sept. 2015, fase 2, dual
- Mw. C.G. (Ineke) Stoopendaal – Albers, start maart 2015, fase 2, dual
- Mw. C.C.F. (Monique) van Soest, start sept 2013, fase 3, dual
- Dhr. R.J.C. (Rick) Grootsholten, start maart 2014, fase 3, dual
- Mw. J.A. (Janneke) Grootsholten – van der Wel, start maart 2014, afstudeerfase, dual

16.00 – 16.15 uur Korte pauze panel (besloten)

16.15 – 16.30 uur Eventueel extra gesprek (opleidings)management

16.30 – 17.30 uur Intern overleg panel (besloten)

17.30 – 17.45 uur Terugkoppeling door panel naar management

- Mw. mr. M (Martine) Pieters, directeur Accreditatie & Kwaliteit Hoger Onderwijs
- Mw. J. (José) Smit BBA, directeur Hoger Onderwijs
- Dhr. J.A.J. (Justus) van Ebbenhorst Tengbergen MBA, voorzitter centrale examencommissie, manager Kwaliteit en Innovatie en voorzitter examencommissie domein finance
- Dhr. E.W. (Erik) Hof Bc, manager Hoger Onderwijs

Werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende duale en deeltijd opleiding is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs" van 19 december 2014. Daarin staan de standaarden vermeld waarop een auditpanel zich bij de uitgebreide opleidingsbeoordeling van een opleiding moet richten en de criteria aan de hand waarvan het panel zijn oordeel over de opleiding moet bepalen.

Op basis van de door opleiding geleverde documentatie heeft het auditpanel zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de deeltijd/duale varianten.

De visitatie was gericht op een verificatie van de bevindingen uit de documentenanalyse en het verkrijgen van aanvullende informatie over de inhoud van het programma. Dit geschiedde door gesprekken met vertegenwoordigers van de opleiding, studenten en het werkveld, die waren te kenschetsen als 'gesprekken tussen vakgenoten'.

De verificatie door het auditpanel geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geledingen te bespreken en aan de hand van additionele documentatie en - daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft- ook door eigen waarneming.

Na overleg met de betreffende opleiding heeft het auditpanel met in achtneming van de daartoe strekkende regels van de NVAO en op basis van zijn documentanalyse en de daaruit voortvloeiende specifieke aandachtspunten de keuze van de gesprekspartners vastgesteld.

Een open spreekuur maakte deel uit van het programma. Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de betreffende opleiding het open spreekuur tijdig en op correcte wijze onder de aandacht heeft gebracht van studenten en medewerkers.

Het oordeel van het auditpanel vastgelegd in een conceptrapport werd aan de opleiding voorgelegd voor een toets op eventuele feitelijke onjuistheden.

Beslisregels

Volgens de NVAO-Beslisregels Accreditatie kan een onderwerp 'onvoldoende', 'voldoende', 'goed' of 'excellent' scoren. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskaders accreditatiestelsel hoger onderwijs, 19 december 2014'.

Wanneer er sprake is van verschillende varianten van een opleiding (bijvoorbeeld: voltijd, deeltijd en duaal), dan moet uit de beoordeling blijken dat voor elke variant de kwaliteit is gewaarborgd op grond van de standaarden uit het betreffende beoordelingskader om te komen tot een positief eindoordeel over de opleiding.

Indien een opleiding onder één CROHO-registratie wordt aangeboden op meerdere locaties, kan de opleiding alleen voor accreditatie in aanmerking komen als uit de beoordeling blijkt dat elke locatie voldoet aan de in het betreffende kader genoemde kwaliteitsstandaarden.

BIJLAGE III Lijst geraadpleegde documenten

- Kritische reflectie opleiding
- Domeinspecifiek referentiekader en de eindkwalificaties van de opleiding
- Schematisch programmaoverzicht.
- Inhoudsbeschrijving (op hoofdlijnen) van de programmaonderdelen, met vermelding van
 - eindkwalificaties, leerdoelen, werkvormen, wijze van toetsen, literatuur (verplicht / aanbevolen), betrokken docenten en studiepunten.
- Onderwijs- en examenregeling – OER.
- Overzicht van het ingezette personeel
 - naam, functie, omvang aanstelling, graad en deskundigheid
- Overzichtslijst van *alle* eindwerken van de laatste twee jaar (of van portfolio's / werkstukken waaruit het door de student bereikte eindniveau kan worden afgeleid).
- Jaarverslag examencommissie en verslagen opleidingscommissie (indien een opleidingscommissie vereist is)
- Toetsopgaven + beoordelingscriteria en normering (antwoordmodellen) en een representatieve selectie van gemaakte toetsen (presentaties, stageverslagen, assessments, portfolio's e.d.) en beoordelingen.
- Representatieve selectie van handboeken en overig studiemateriaal.

Het auditpanel heeft de volgende eindwerken/c.q. het volgende palet van eindwerken bekeken ¹¹:

Aantal	Studentnummer	Variant
1	4311704	Du
2	4345646	Du
3	4386723	Du
4	4347703	Du
5	4315296	Du
6	4320402	Du
7	4320226	Du
8	4325246	Du
9	4351992	Du
10	4326002	Du
11	4327347	Du

¹¹ Om redenen van privacy zijn hier uitsluitend de studentnummers weergegeven. Namen van de afgestudeerde studenten en de titels van de eindwerken zijn bekend bij de secretaris van het auditteam.

BIJLAGE IV Overzicht auditpanel

Naam visitatiegroep:	HBO Financieel Management
----------------------	---------------------------

Samenstelling en expertise van de panelleden die in bovengenoemd cluster zijn ingezet.

Naam (inclusief tituluur)	Rol	Expertise						Deelname bij			
		Vakinhoud	Internationaal	Onderwijs en toetsing	Werkveld	visitatie-/ audit	Studentzaken	Hogeschool NCOI	Hogeschool LOI		
Dhr. R.J.M. (Rob) van der Hoorn MBA CMC	Voorzitter			x		x		x			
Dhr. Drs. J.H. (Jos) van Aken	Lid	x	x	x	x			x			
Dhr. drs. P.A.J. (Peter) Verbaas	Lid	x	x	x	x			x			
Dhr. P.M. (Paul Martijn) de Leeuw MFSME		x			x			x	x		
Dhr. F. (Frederik) Uit den Boogaard	Studentlid						x	x			
Dhr. F. (Franklin) Telwin MSc BA	Secretaris					x		x			

Korte functiebeschrijvingen (cv's) van de panelleden die deelnamen aan het auditpanel van de in dit beoordelingsrapport beschreven opleiding.

Naam (inclusief tituluur)	Korte functiebeschrijvingen
Dhr. R.J.M. (Rob) van der Hoorn MBA CMC	De heer van der Hoorn is een van de directeurs van de Hobéon Groep en heeft binnen het hoger onderwijs ruime ervaring met audits. Daarnaast houdt hij zich onder andere bezig met bedrijfskundige en bestuurlijke vraagstukken voor hoger onderwijsinstellingen.
Dhr. Drs. J.H. (Jos) van Aken	De heer Van Aken is ruim vijftientig jaar werkzaam in het onderwijs. Sinds 2001 is hij hogeschool hoofd docent bij de hbo-bacheloropleiding Financial Services Management van Hogeschool Windesheim Zwolle. Daarnaast is hij sinds 2007 voorzitter van het Landelijk Overleg Opleidingen Financial Services Management.
Dhr. drs. P.A.J. (Peter) Verbaas	De heer Verbaas is toezichthouder en heeft vele jaren bestuurservaring in de (inter)nationale financiële sector (o.a. in Luxemburg, Zwitserland en Londen bij ABN AMRO, CenE Bankiers en Van Lanschot Bankiers). Op dit moment is hij Fellow en PhD researcher bij Nyenrode Business University, waar hij executive programma's doceert en ontwikkelt in Wealthmanagement, Banking en Governance. Verder is hij gedurende zijn werkzaamheden in de praktijk betrokken geweest bij het begeleiden van stagiaires op hbo- en wetenschappelijk niveau.
Dhr. P.M. (Paul Martijn) de Leeuw MFSME	De heer De Leeuw is directeur/eigenaar van Wielen de Leeuw BV en adviseert corporate ondernemingen op het gebied van financieringen en herstructureringen.
Dhr. F. (Frederik) Uit den Boogaard	De heer Uit den Boogaard is student bij de hbo-bacheloropleiding Financial Services Management van Hogeschool Inholland en is daarnaast accountmanager MBK bij Rabobank Regio Den Haag.
Dhr. F. (Franklin) Telwin MSc BA	De heer Telwin is NVAO-getraind secretaris.

Op 1 februari 2017 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de opleiding Financial Services Management van Hogeschool NCOI, onder het nummer 005357.

De door alle panelleden ondertekende onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaringen zijn in het bezit van Hobéon. In deze verklaring verklaren de panelleden gedurende tenminste vijf jaar voorafgaand aan de audit geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben gehad met de betrokken instelling - anders dan die in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditpanel van het evaluatiebureau -, die een onafhankelijke oordeelvorming ten positieve of ten negatieve zou kunnen beïnvloeden.



Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties



Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E info@hobbeon.nl

I www.hobbeon.nl