

Philipse Business School
De directie
Javastraat 44
2585 AP DEN HAAG

Besluit **Besluit strekkende tot een positieve beoordeling van een aanvraag verzwaarde Toets nieuwe opleiding van de hbo-master Customer Management van de Philipse Business School**

datum **1 Inleiding**

7 februari 2012

onderwerp

Definitief besluit
tno wo-master
Customer Management Philipse
Business School
(#4508)

Bij brief van 27 augustus 2010 heeft H. Philipse, CEO van Philipse Business School te Den Haag, bij de Nederlands - Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) een aanvraag Toets nieuwe opleiding ingediend, als bedoeld in artikel 5a.11 in verbinding met artikel 5a.8, achtste lid, van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW, Stb. 2002, 302, zoals nadien gewijzigd), voor de opleiding hbo-master Customer Management. Het betreft een deeltijdse (postinitiële) opleiding (60 ECTS) die te Zeist wordt verzorgd.

ons kenmerk

NVAO/20120382/ND

bijlagen

1

De beoordeling van de nieuwe opleiding hbo-master Customer Management is uitgevoerd door een door de instelling ingeschakelde Visiterende en Beoordelende Instantie (VBI): Hobéon Certificering B.V. (Hobéon).

Hobéon heeft voor de beoordeling van de aanvraag een panel van deskundigen ingesteld. Het panel kende de volgende samenstelling:

- Drs. W.G. van Raaijen, partner van de Hobéon Groep BV (voorzitter);
- Dr. P. Breman, vak- werkvelddeskundige, lector Organiseren van Innovatie bij de Hogeschool Utrecht en senior organisatie-adviseur bij Twijnstra en Gudde;
- Dr.J.Schijns, vak- en werkvelddeskundige, docent aan de Open Universiteit en programma manager van het Cendris Resaerch Center bij Cendris (TNT Post)
- S. Poppes, werkvelddeskundige, directeur-eigenaar van bedrijven in hard- en software op het gebied van telefonie ten behoeve van customer management.
- R. Witteman, student Masteropleiding Bedrijfscommunicatie, Cultuur en Organisatie van de Radbouduniversiteit (student-lid);
- H.R. van der Made, senior adviseur Hobéon (secretaris).

De beoordeling door het panel van de nieuwe opleiding hbo-master Customer Management is verricht aan de hand van het Toetsingskader nieuwe opleidingen hbo-master van de NVAO (Toetsingskader; Strct. 2003, 120).

De visitatie van de opleiding heeft plaatsgevonden op 11 juni 2010. Het paneladvies dateert van 25 augustus 2010.

De aanvraag gaf de NVAO aanleiding tot het stellen van aanvullende vragen. Op 16 november 2010 heeft een gesprek plaats gevonden tussen een delegatie van het Hobéon-panel en de NVAO. Afgesproken werd dat het panel (in dezelfde samenstelling) een oordeel zou uitspreken over minimaal 6 eindwerkstukken, zodra die beschikbaar kwamen. Op 2

Inlichtingen

Jan Willem Meijer
+31 (0)70 312 23 55
jw.meijer@nva

Parkstraat 28 | 2514 JK | Postbus 85498 | 2508 CD Den Haag
P.O. Box 85498 | 2508 CD The Hague | The Netherlands
T + 31 (0)70 312 2300 | F + 31 (0)70 312 2301
info@nva

Pagina 2 van 8 november 2011 heeft de NVAO van Philipse Business School de resultaten ontvangen van het door het Hobéon-panel uitgevoerde aanvullende onderzoek. Aldus is voldaan aan het Protocol verzwaarde toets nieuwe opleiding van de NVAO (augustus 2010).

2 Advies panel

2.1 Samenvatting van bevindingen van het panel

Philipse Business School (PBS) heeft op 27 augustus 2010 bij de NVAO een aanvraag ingediend voor (verzwaarde) toetsing van de nieuwe opleiding hbo-master Customer Management met een Hobéon-advies. Het informatiedossier bij de aanvraag en de nadere toelichting tijdens de visitatie hebben het Hobéon-panel in staat gesteld een positief advies te formuleren. De onderstaande voor deze samenvatting relevante tekstpassages zijn ontleend aan het Hobéon-advies.

De hbo-master Customer Management kent in het Nederlandse hoger onderwijs geen pendant en is daarmee een unieke postinitiële masteropleiding, die opleidt voor een specifieke doelgroep van studenten: zij willen zich op hoger management- en directieniveau in customer management bekwamen en in de volle breedte van een concern alle klantcontacten die een organisatie heeft managen en daartoe het beleid (mede) bepalen. De opleiding heeft haar profiel en eindkwalificaties op een gedegen wijze getoetst aan de actuele eisen die het werkveld aan een dergelijke opleiding stelt. Daartoe is ook een benchmark uitgevoerd met enkele vergelijkbare opleidingen in binnen- en buitenland.

De eindkwalificaties van de opleiding beantwoorden aan het niveau van de hbo-master. De eindcompetenties dekken de Dublin descriptoren.

De eindkwalificaties zijn georiënteerd op het profiel van de hbo-master.

Het programma voldoet aan de niveaueisen, die aan een hbo-master gesteld dienen te worden. In de zes modules waaruit het programma bestaat, waarvan alle leerdoelen alle eindcompetenties volledig afdekken, vindt kennisontwikkeling plaats door de inzet van actuele, vaak Angelsaksische, literatuur. Het studiemateriaal is direct ontleend aan de actuele beroepspraktijk, de door de studenten uit te voeren praktijkopdrachten komen uit de eigen werkomgeving voort. De in het programma opgenomen verplichte studiereizen hebben een duidelijke meerwaarde voor het curriculum, waardoor de internationale beroepspraktijk als vanzelfsprekend in het onderwijs is geïntegreerd.

Ook het uitvoeren van praktijkgericht onderzoek maakt substantieel deel uit van het programma: in de vorm van colleges methoden en technieken van onderzoek, in een zestal uit te voeren praktijkopdrachten en het afstudeerwerkstuk. Het ontwerp is goed, de uitvoering kan in een aantal gevallen nog aan kracht winnen door de begeleiding en de normstelling verder aan te scherpen tot het niveau dat van hbo-masters mag worden verlangd.

Het bereiken van de eindkwalificaties gebeurt via helder gedefinieerde beheersingsniveaus en voor iedere student langs een zelf ontworpen leerroute, waardoor instroommoment en leerproces zijn geflexibiliseerd. Dit programmaontwerp getuigt, naar het oordeel van het panel, van een eigenzinnige en creatieve aanpak van het onderwijs, die – zo is gebleken – ook in de praktijk goed werkt.

Pagina 3 van 8 Er is sprake van een toenemende complexiteit in de beheersing van de vereiste competenties, maar ook een duidelijke wisselwerking tussen werkplekieren en de opleiding, waardoor studenten samenhang ervaren.

De opleiding heeft een constructivistische visie op leren, waarop het gehanteerde didactisch concept (action learning) goed aansluit.

De studielast is voldoende gespreid en van een zwaarte die normaliter van een deeltijdse hbo-master mag worden verwacht; de instroomeisen heeft de opleiding helder vastgelegd in haar Onderwijs- en Examenregeling (hierna ook OER), evenals de wijze waarop de toetsing plaatsvindt. Het streven om in dezen een strikte scheiding aan te houden tussen doceren, ontwerpen en beoordelen, vindt het panel prijzenswaardig.

De instroomeis is een bacheloropleiding en tenminste vijf jaar werkervaring, waarvan drie jaar in functies waarin men zich met customer managementsvraagstukken heeft beziggehouden. Bij het ontbreken van een afgeronde bacheloropleiding, is ten minste zes jaar werkervaring vereist, waarvan tenminste vier jaar in functies waarin men zich, al dan niet hoofdzakelijk, heeft beziggehouden met customer managementvraagstukken. Een goede beheersing van de Engelse taal is eveneens een vereiste. De opleiding heeft deze toelatingseisen verwerkt in een beschrijving van de intakeprocedure en gespecificeerd in haar Onderwijs- en Examenregeling.

Naar aanleiding van door het panel gemaakte opmerkingen, heeft de opleiding de inrichting en rol van de examencommissie afgestemd op de eisen die de nieuwe Wet Versterking Besturing daaraan stelt.

Hoewel formeel het facet Beoordeling en Toetsing bij een Toets nieuwe opleiding niet in de beoordeling wordt betrokken, kon het panel bij deze opleiding wel al toetsen inzien, omdat ten tijde van de audit de volledige cyclus van twee jaar was doorlopen en al drie studenten in het laatste stadium van afstuderen verkeerden.

Tijdens de audit heeft het panel één afstudeerwerkstuk in wording gezien. Het panel vond dit een te smalle basis om een uitspraak te kunnen doen over het (te verwachten) eindniveau van de opleiding. Daarom heeft het enkele weken na de audit nog inzage verkregen in acht praktijkopdrachten die alle op het hoogste niveau (eindniveau, laatste praktijkopdracht voor het afstuderen) waren beoordeeld en dus een representatief beeld gaven van het tot dan toe gerealiseerd niveau en het mogelijk te verwachten eindniveau. De waardering van deze werkstukken door de vak-/werkvelddeskundigen uit het panel liet een wisselend beeld zien. Van vier werkstukken werd het niveau als 'behoorlijk' gekwalificeerd en de beoordeling ervan als adequaat en recht doend aan de inhoud en kwaliteit van de werkstukken. Wel plaatst het panel ten aanzien van deze werkstukken de kanttekening dat er bij het afstuderen nog meer aandacht moet komen voor de methodische en literatuurtechnische kant, in de zin dat het uitvoeren van een literature search, de wijze waarop naar bronnen wordt verwezen en de verantwoording van de gekozen methoden en technieken van onderzoek, nog kunnen worden verbeterd. Verder stelt het panel vast dat de internationale dimensie in de werkstukken wel aanwezig is, maar nog in beperkte mate.

Over de andere vier werkstukken was het panel kritischer: deze werden, in het licht van het te realiseren eindniveau, als onvoldoende gekwalificeerd. Dit gold zowel de werkstukken zelf, als de cijfermatige beoordeling ervan. Ondanks de soms stevige, maar terechte en gefundeerde kritiek van de beoordelaars, resulteren ze toch in (soms ruime) voldoende. Het niveau van de werkstukken en de kritiek/feedback rechtvaardigen, naar het oordeel van het panel, deze cijfermatige beoordelingen echter niet.

Een ander punt van aandacht vindt het panel dat studenten vooral gericht lijken op uitsluitend probleemoplossing en niet zozeer op kennisverwerving.

Pagina 4 van 8 Op dit punt ontstijgen de vier kritisch beoordeelde werkstukken, naar het oordeel van het panel, het bachelorniveau amper, hetgeen van een professional master echter wel verwacht mag worden.

De beoordelingskaders zijn helder en adequaat, maar met betrekking tot het te realiseren eindniveau dient de opleiding de aangelegde criteria voor het eindwerkstuk strikter te hanteren dan zij bij de praktijkopdrachten, die het panel heeft ingezien, heeft gedaan. Docenten hebben allen een directe en actuele relatie met de beroepspraktijk. Studenten waren, zonder uitzondering, zeer te spreken over de praktijkgerichtheid van hun docenten. Alle 25 docenten, die op freelance basis voor de opleiding werkzaam zijn, zijn voldoende geschoold om het onderwijs op hbo-masterniveau te verzorgen. Het docentencorps bestaat uit 5 hoogleraren, 5 gepromoveerden en 9 docenten met een academische opleiding. Twee docenten zijn bezig met een promotietraject. De overige docenten hebben opleidingen op hbo-, post hbo- en/of hbo-masterniveau.

De aanname-eisen voor docenten heeft de opleiding helder vastgelegd. Kwaliteitsbewaking van de docenten geschiedt in directe zin door de directie, waarbij studentevaluaties in aanvulling hierop de basis vormen voor functionerings- en beoordelingsgesprekken.

De opleiding heeft recent maatregelen genomen om meer cohesie in het docentencorps tot stand te brengen, waardoor ook docenten de opleiding sterker vanuit een 'helikopter view' kunnen benaderen en niet enkel vanuit het eigen programmaonderdeel. De groepsgrootte is gemaximeerd op 20 studenten.

De opleiding beschikt over de ruimtelijke en materiële faciliteiten die passend zijn voor deeltijdonderwijs. Zowel studenten als docenten zijn hierover tevreden. De opleiding heeft geen eigen fysieke media-/bibliotheek, maar oriënteert zich op diverse aanbieders van online databanken. De online leeromgeving (virtuele aula) die de opleiding heeft ingericht, wordt nu voornamelijk ingezet ten behoeve van de informatievoorziening aan studenten en docenten; het panel heeft met instemming kennisgenomen van het voornemen dat de opleiding dit digitale instrument meer wenst te integreren in het onderwijs en de discussie over vakthema's tussen studenten en docenten en tussen studenten onderling via dit medium meer wenst te entameren.

De opleiding heeft een adequaat systeem van studievoortgangsregistratie en -begeleiding, waarbij studievoortgang en leerproces stelselmatig aan de orde zijn en worden vastgelegd. Om de competentieontwikkeling van studenten nog beter te monitoren, start de opleiding met een systeem van studievoortgangsgesprekken, die zij baseert op de door de studenten samen te stellen portfolio's. In geval van studievertraging, reageert de opleiding proactief.

De opleiding heeft een Kwaliteitszorgplan opgesteld, dat is gebaseerd op een vaste cyclus voor het uitvoeren van evaluaties, die zij heeft opgenomen in een matrix en heeft voorzien van frequenties, doelgroepen en evaluatie-instrumenten. Evaluatieformulieren, die het panel heeft ingezien, bevatten relevante vragen; daarnaast woont de directie de colleges van alle docenten bij, waardoor de opleiding zich op een doeltreffende wijze verzekert van een directe kwaliteitsborging van de onderwijsuitvoering. Uit de evaluatiematrix blijkt dat evaluaties worden uitgevoerd onder alle betrokken stakeholders en (zullen) leiden tot analyse en aantoonbare verbeteracties. PBS, en dus ook de opleiding, kent een helder beschreven klachtenregeling.

Tijdens de audit is bij het panel het beeld gevestigd van een organisatie waarin sprake is van een goed verankerde kwaliteitscultuur.

Pagina 5 van 8 PBS biedt studenten die in de opleiding zijn ingestroomd de garantie dat zij deze opleiding binnen een looptijd van vier jaar kunnen afronden. Om de opleiding tot stand te brengen, heeft PBS een investering gedaan die toereikend is om de organisatie en inhoud van het onderwijs van de postinitiële master Customer Management met voldoende kwaliteit vorm te geven.

Uit de overlegde cijfers blijkt bovendien dat de PBS over voldoende financiële reserves beschikt om de aanloopverliezen van de opleiding af te dekken.

Aanvullende beoordeling

Het panel heeft zes scripties beoordeeld. Het oordeel van het panel is gebaseerd op de inhoud van de scripties en niet op de mondelinge verdediging die 25% van het eindoordeel uitmaakt. In grote lijn komen de oordelen van het panel overeen met die van de instelling. De conclusie van het panel luidt als volgt:

De scripties rechtvaardigen het bereikte masterniveau qua getoonde kennis van Customer Management. Als rapportage van een onderzoeksproject vindt het panel ze nog onvoldragen, zowel wat betreft de conceptuele, de methodologische als de empirische stevigheid. Aangezien het kennisniveau bij de studenten wel aanwezig is, had dit naar het oordeel van het panel voorkomen kunnen worden door een adequatere voorbereiding op en begeleiding van het afstudeerproject. De meeste afstudeerscripties die de opleiding met een voldoende beoordeelt, scoren naar het oordeel van het panel aan de onderkant van het masterniveau. Dat de opleiding dit zelf ook vindt, blijkt uit de eigen becijfering, die binnen een beperkte bandbreedte overeenkomt met die van de auditoren. (...)

De beoordeelde eindwerkstukken laten een verbetering zien ten opzichte van de initieel beoordeelde werkstukken in 2010.

De onderstaande tabel geeft per onderwerp en per facet het oordeel van het Hobéon -panel weer.

Onderwerp	Oordeel	Facet	Oordeel
1 Doelstellingen	V	1.1 Domeinspecifieke eisen	V
		1.2 Niveau bachelor	V
		1.3 Oriëntatie hbo	V
2 Programma	V	2.1 Eisen hbo	V
		2.2 Relatie doelstellingen - programma	V
		2.3 Samenhang programma	V
		2.4 Studielast	V
		2.5 Instroom	V
		2.6 Duur	V
3 Inzet personeel	V	3.1 Eisen hbo	V
		3.2 Kwantiteit	V
		3.3 Kwaliteit	V
4 Voorzieningen	V	4.1 Materiële voorzieningen	V
		4.2 Studiebegeleiding	V
5 Interne kwaliteitszorg	V	5.1 Systematische aanpak	V
		5.2 Betrokkenheid	V
6 Continuïteit	V	6.1 Afstudeergarantie	V
		6.2 Investerings	V
		6.3 Financiële voorzieningen	V

V = voldoende

O = onvoldoende

2.3 Advies van het panel

Het Hobéon-panel adviseert de NVAO om positief te besluiten ten aanzien van de kwaliteit van de nieuwe opleiding hbo-master Customer Management van Philipse Business School.

3.1 De NVAO heeft vastgesteld:

3.1.1 dat het panel van deskundigen ingesteld door Hobéon voor de beoordeling van de aanvraag verzwaarde Toets nieuwe opleiding van Philips Business School voor de opleiding hbo-master Customer Management wat de samenstelling betreft, voldoet aan de daaraan te stellen eisen van onpartijdigheid, deskundigheid en onafhankelijkheid;

3.1.2 dat de werkwijze van het panel zorgvuldig en gedegen is geweest. De gevolgde werkwijze en procedure evenals geraadpleegde informatiebronnen zijn helder en nauwkeurig geformuleerd en vermeld;

3.1.3 dat het panel zijn oordeel heeft opgesteld en onderbouwd overeenkomstig het toepasselijke Toetsingskader nieuwe opleidingen hoger onderwijs van de NVAO en de daarbij behorende beslisregels heeft gevolgd. Op het niveau van het facet Toetsing en beoordeling heeft het panel op verzoek van de NVAO een aanvullende beoordeling uitgevoerd.

3.1.4 dat het panel in zijn advies een aantal kritische kanttekeningen heeft opgenomen. De NVAO onderschrijft deze en brengt ze onder de aandacht van de opleiding

3.2 De NVAO is in het licht van het vorenstaande tot de slotsom gekomen dat, gezien het paneladvies en de aanvullende panelbeoordeling van de eindwerkstukken, het eindoordeel over de onderhavige opleiding zorgvuldig en gedegen tot stand is gekomen en dat het eindoordeel genoegzaam is gemotiveerd. Er zijn belangrijke aanwijzingen dat de opleiding steeds zorgvuldiger wordt op het gebied van het begeleiden en beoordelen van het eindwerkstuk. Zo worden de studenten steeds intensiever begeleid. De eindwerkstukken die het panel heeft beoordeeld zijn slechts voor een deel onder de geïntensiverde begeleiding tot stand gekomen, zo bericht de instelling in de brief waarmee zij het aanvullend onderzoek aan de NVAO heeft aangeboden.

Het panel beveelt de opleiding aan de studenten bij het afstuderen meer structuur en begeleiding te bieden. Veel van de door het panel gesignaleerde tekortkomingen zouden voorkomen kunnen worden door een goede voorlichting over, voorbereiding op en begeleiding van de afstudeerwerkzaamheden, aldus het panel.

Gelet hierop heeft de NVAO met de instelling op 21 december 2011 de bestuurlijke afspraak gemaakt dat Philipse Business School na drie jaar de eindwerkstukken opnieuw laat beoordelen en dat zij deze beoordeling uiterlijk 31 december 2014 aan de NVAO doet toekomen.

Op grond van het voorgaande besluit de NVAO de aanvraag verzwaarde Toets nieuwe opleiding van Philipse Business School voor de postinitiële opleiding hbo-master Customer Management (60 ECTS; deeltijdse variant; locatie: Zeist) positief te beoordelen. Ingevolge het bepaalde in artikel 5a.10, tweede lid, in verbinding met artikel 5a.11, zesde lid, van de WHW heeft de NVAO de directie van Philipse Business School te Den Haag in de gelegenheid gesteld haar zienswijze op het voornemen tot besluit d.d. 20 december 2011 naar voren te brengen. Bij brief van 1 januari 2012, heeft de directie ingestemd met het voornemen tot besluit.

Ingevolge het bepaalde in artikel 7.10a, derde en vierde lid van de WHW, is de graad: master Customer Management.

Gelet op het bepaalde in artikel 5a.11, vijfde lid, van de WHW in verbinding met artikel 3.1 van het Uitvoeringsbesluit WHW 2008 acht de NVAO onderdeel Economie van het Croho-register passend voor de opleiding.

Den Haag, 7 februari 2012

Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie



Guido Langouche
(vicevoorzitter)

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

Instelling : Philipse Business School
Opleiding : Customer Management
Onderdeel : Economie
Graad : Master
Oriëntatie : hbo