



**De kracht van
kennis.**

BEOORDELINGSRAPPORT

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleiding
Financial Services Management
Voltijd en deeltijd

Hogeschool Inholland,

CROHO nr.34414

Hobéon Certificering

Datum

17 december

Auditteam

R.J.M. van der Hoorn, MBA cmc

Drs P.A.J. Verbaas

Drs J. van Aken

T.R.G.L. van den Herik

Secretaris

R.G. Peters

INHOUDSOPGAVE

1.	BASISGEGEVENS	1
2.	SAMENVATTING	4
3.	INLEIDING	6
4.	OORDELEN OP NIVEAU VAN DE STANDAARDEN	8
5.	ALGEMEEN EINDOORDEEL	31
6.	AANBEVELINGEN	32
BIJLAGE I	Scoretabel	34
BIJLAGE II	Opleidingsspecifieke eindkwalificaties	35
BIJLAGE III	Schematisch overzicht opleidingsprogramma	36
BIJLAGE IV	Programma, werkwijze en beslisregels	37
BIJLAGE V	Lijst geraadpleegde documenten	40
BIJLAGE VI	Overzicht auditteam	42

1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool Inholland
status instelling (bekostigd of rechtspersoon voor hoger onderwijs)	Bekostigd
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	n.v.t.
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	Financial Services Management
registratienummer croho	34414
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	bachelor
graad en titel	Bachelor of Business Administration
aantal studiepunten (ec's)	240
afstudeerrichtingen	geen
onderwijsvormen ¹	Competentiegericht onderwijs
locaties	Den Haag en Diemen
varianten	Voltijd en deeltijd*
relevante lectoraten	Lectoraat Governance, Finance & Accountancy
datum audit	16 en 17 oktober 2013
contactpersoon (naam en e-mailadres)	M. Daum Monique.Daum@inholland.nl

* De deeltijdvariant in Den Haag en Diemen is in afbouw.

¹ Hieronder worden bijvoorbeeld verstaan: afstandsonderwijs, werkplekgerelateerd onderwijs, flexibel onderwijs, competentiegericht onderwijs of onderwijs voor excellente studenten.

Basisgegevens **hbo-bacheloropleiding**, voltijd en deeltijd²

bron: Kritische Reflectie FSM, Hogeschool Inholland, 15-7-2013. Peildatum: september 2012.

Instream (aantal)	2007	2008	2009	2010	2011	2012
▪ voltijd Den Haag	19	10	22	17	13	22
▪ voltijd Diemen	2	8	11	8	geen	geen
▪ deeltijd Den Haag	6	3	4	15	12	geen
▪ deeltijd Diemen	6	5	23	15	13	geen
uitval (percentage)						
uit het eerste jaar	2007	2008	2009	2010	2011	2012
▪ voltijd Den Haag ³	31,6	60,0	50,0	35,3	53,8	nb
▪ voltijd Diemen	100	87,5	72,7	75,0	0	nb
▪ deeltijd Den Haag	33,3	0	25,0	46,7	41,7	nb
▪ deeltijd Diemen	33,3	0	21,7	40,0	21,1	nb
uit de hoofdfase				2006	2007	2008
▪ voltijd Den Haag				5,9	7,7	0
▪ voltijd Diemen				0	0	0
▪ deeltijd Den Haag				66,7	33,3	0
▪ deeltijd Diemen				16,7	0	40
rendement (percentage) ⁴				2006	2007	2008
▪ voltijd Den Haag				88,2	61,5	nb
▪ voltijd Diemen				50,0	0	nb
▪ deeltijd Den Haag				0	75,0	nb
▪ deeltijd Diemen				66,7	75,0	nb
docenten (aantal + fte)			aantal		Fte	
▪ voltijd en deeltijd Den Haag			6		Nb	
▪ voltijd en deeltijd Diemen			6		Nb	
opleidingsniveau docenten (percentage) ⁵			Bachelor	Master	doctoraat	
▪ voltijd en deeltijd Den Haag			2	4	0	
▪ voltijd en deeltijd Diemen			1	5	0	
docent–student ratio ⁶						
▪ voltijd en deeltijd Den Haag			1 : 20			
▪ deeltijd Diemen			1 : 15,45			
contacturen (aantal) ⁷			1 ^e jaar	2 ^e jaar	3 ^e jaar	4 ^e jaar
▪ voltijd			18 -20	14-16	12	12
▪ deeltijd			6-10	6-10	6-10	6-10

Locatie	Variant	Besluit tot afbouw	Laatste instroom
Den Haag	Voltijd	Nee	Nvt
	Deeltijd	Ja	Sept 2011
Diemen	Voltijd	Ja	Sept 2010
	Deeltijd	Ja	Sept 2011

² Bron: Basisgegevens opleidingsbeoordeling 'Indicatoren en definities', Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie, 11 september 2012

³ 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.

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

De bachelor FSM houdt zich bezig met financieel-zakelijke dienstverlening binnen de financieel-zakelijke branche. Afgestudeerden vervullen functies zoals hypotheek- of verzekeringsadviseur, financieel adviseur voor particulieren en ondernemingen, vermogensadviseur en pensioenadviseur. Afgestudeerden van de opleiding van Hogeschool Inholland zijn in het bezit zijn van certificaten van de Wet Financieel Toezicht (Wft). De opleiding is voor examinering hiervan gecertificeerd door het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening.

1. Beoogde eindkwalificaties

De beoogde eindkwalificaties zijn landelijk vastgelegd in het beroeps- en opleidingsprofiel uit 2010 dat door de HBO Raad is vastgesteld. De opleiding heeft dit profiel overgenomen en verder aangevuld en uitgewerkt. De opleiding heeft inmiddels ook het profiel van de Bachelor of Business Administration in haar competenties verwerkt. De aanvullingen betreffen het opleiden van haar studenten voor de certificaten uit de Wet Financieel Toezicht (Wft). Dit geeft meerwaarde aan het diploma; niet alle vergelijkbare opleidingen in Nederland doen dit. Kennisnemen van internationale en interculturele aspecten en het verwerven van de vaardigheid om in een internationale context te kunnen werken zijn opgenomen als te bereiken eindkwalificaties. De opleiding geeft aandacht aan het aanleren van vaardigheden om toegepast onderzoek uit te voeren. Het panel beoordeelt standaard 1 als **voldoende**.

2. Programma

De opleiding hanteert voor de voltijd- en deeltijdvariant een competentiegericht programma, waarin de kennisverwerving, het verwerven van vaardigheden en het verkrijgen van een goede attitude met elkaar zijn verweven. In het programma is de onderzoeksleerlijn zichtbaar en wordt in ruim voldoende mate aandacht gegeven aan internationalisering. De competenties dekken de internationale standaard in de Dublin Descriptoren af. Er is een goede en actieve afstemming met het beroepenveld. De opleiding is thematisch ingericht waarin thema's op elkaar teruggrijpen en kent drie, elkaar in zwaarte opvolgende niveaus, waarbij het derde niveau het niveau van afstuderen is. Daardoor is er een goede horizontale en verticale samenhang. Alle onderwijseenheden zijn uitgewerkt in leerdoelen en de studenten weten wat van hen wordt verwacht. Instromende studenten worden intensief begeleid in de eerste periode, attent gemaakt op de kenmerken van het studeren aan een hogeschool en getoetst op taal- en rekervaardigheid. Indien nodig wordt hierop bijgeschoold. Alle studenten worden individueel begeleid gedurende hun studie. Het programma is naar het oordeel van het panel studeerbaar en het panel beoordeelt standaard 2 als **voldoende**.

3. Personeel

Het personeelsbeleid binnen de cluster Finance kent een jaarlijkse cyclus van functionerings- en beoordelingsgesprekken. Eisen die aan het personeel worden gesteld, zijn helder geformuleerd en door middel van bij- en nascholing wordt de kwaliteit van het personeel geborgd. De vakkennis van de docenten is ruim voldoende en de werkervaring en relaties die docenten hebben met het werkveld zijn in orde. De werkdruk is vanwege de vele ontwikkelingen die de opleiding doormaakt, hoog en medewerkers verkeren in onzekerheid vanwege komende bezuinigingen. Ondanks dat is er sprake van een goed gemotiveerd docententeam dat de schouders eronder zet. Er zijn ten tijde van de audit ruim voldoende docenten om het onderwijs te kunnen verzorgen. Het panel beoordeelt het onderwerp Personeel als **voldoende**.

4. Voorzieningen

De huisvesting op de twee locaties en de ICT-infrastructuur voldoen aan de normaal daaraan te stellen eisen. De bibliotheekvoorziening is op orde; de boeken- en tijdschriftencollectie is digitaal benaderbaar. De hogeschool streeft naar het compleet digitaliseren van de collectie. De studieloopbaanbegeleiding is ruim voldoende. Het panel beoordeelt het onderwerp Voorzieningen als **voldoende**.

5. Kwaliteitszorg

De cluster Finance kent een periodieke evaluatie van het onderwijs en de bedrijfsvoering in een jaarlijkse cyclus. Er is een meerjarenplan ten aanzien van de kwaliteit van het onderwijs, met daarin jaarplannen met betrekking tot door te voeren verbeteringen. De evaluaties leiden tot verbeteringen; deze zijn opgenomen in een verbeterplan waarin deadlines en probleem-eigenaren zijn genoemd. Maar ook bestaat de mogelijkheid om verbeteringen snel, binnen de jaarcyclus, door te voeren. Bij het evalueren zijn de medewerkers, studenten, afgestudeerden en het werkveld betrokken. Het panel heeft een duidelijk kwaliteitsbesef waargenomen bij alle betrokkenen en beoordeelt het onderwerp Kwaliteitszorg als **goed**.

6. Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

Het cluster Finance heeft veel werk gemaakt van het verbeteren van het toetsbeleid. Dit heeft geleid tot een aantal goede instrumenten, waardoor toetsing van tussenniveaus en het eindniveau valide en betrouwbaar is en efficiënt verloopt. De examencommissie is zich van haar taken bewust en werkt zorgvuldig.

Het panel heeft in eerste aanleg 24 en na opschaling 36 eindwerkstukken en 10 derdejaars stageverslagen en 'plannen van aanpak' voor afstuderen gelezen. De eerste waarneming was dat het uitvoeren van toegepast onderzoek in de eindwerkstukken nog voor verbetering vatbaar was. Het panel ziet een duidelijk stijgende lijn in het correct uitvoeren van toegepast onderzoek in de werkstukken van derdejaars studenten die een verdiepende stageopdracht uitvoeren en ten tijde van de audit bezig zijn met hun afstuderen op basis van een solide plan van aanpak. Om die reden beoordeelt het panel standaard 6 als **voldoende**.

Algemene conclusie:

De opleiding FSM van Hogeschool Inholland voldoet in de voltijd- en deeltijdvariant op de locatie Den Haag en Diemen op alle onderdelen van het accreditatiekader aan de basiskwaliteit.

17 december 2013

R.J.M. van der Hoorn, MBA
Voorzitter

R.G. Peters
secretaris

3. INLEIDING

3.1.1 Positionering binnen de hogeschool

De opleiding Financial Services Management (*hierna: FSM*) valt organisatorisch binnen het Domein Management, Finance en Recht (MFR) van de Hogeschool Inholland. Dit domein is opgedeeld in drie clusters; de opleiding FSM maakt deel uit van het cluster Finance. Binnen dit cluster worden ook de hbo-bacheloropleidingen Accountancy en Bedrijfseconomie verzorgd. Het domein MFR en het domein Marketing, Toerisme en Vrijtijdsmanagement (MTV) hebben samen één Kenniscentrum Onderwijs en Onderzoek.

De opleiding FSM wordt ten tijde van de audit aangeboden in de voltijd- en deeltijdvariant in Den Haag en Amsterdam/Diemen (*hierna: Diemen*). Vanwege een sterk dalende studenteninstroom en achterblijvende rendementen heeft het College van Bestuur besloten de deeltijdvariant vanaf het studiejaar 2011-'12 niet meer aan te bieden. In de deeltijdvariant in Den Haag en Diemen zijn de laatste studenten ingeschreven per 1 september 2011; zij zullen naar verwachting in 2015 afstuderen. De voltijd variant in Diemen is al gestopt per 1 september 2010 en naar verwachting studeren de laatste voltijdstudenten in 2014 af. *In dit auditrapport worden de deeltijdvarianten in Den Haag en Diemen proportioneel meegenomen. De voltijdvariant in Diemen blijft buiten beschouwing.*

Vanaf het studiejaar 2014-'15 zullen zes croho-licenties⁸, waaronder de bachelor FSM op basis van een planningsneutrale conversie worden ondergebracht in een nieuwe vierjarige brede bachelor met afstudeerrichtingen. Deze brede bachelor zal de naam hebben van 'Business Studies'; de afstudeerrichting voor FSM zal zijn: 'Banking & Insurance'.

3.1.2 Profiel van de bachelor FSM van Inholland

De bachelor FSM houdt zich bezig met financieel-zakelijke dienstverlening binnen de financieel-zakelijke branche. De focus verschuift meer en meer van enkelvoudige dienstverlening naar totaaloplossingen voor de financiële behoeften van een klant(organisatie). Afgestudeerden vervullen functies zoals financieel adviseur, hypotheek- of verzekeringsadviseur, adviseur particuliere en/of zakelijke belangen, vermogensadviseur en pensioenadviseur. De opleiding van Inholland profileert zich ten opzichte van enkele collega-opleidingen doordat de certificaten van de Wet Financieel Toezicht (Wtf) in het onderwijsprogramma zijn opgenomen. De opleiding is hiervoor gecertificeerd. Afgestudeerden hebben deze certificaten in hun opleiding behaald.

3.2 Vorige accreditatie en vervolgcacties

De opleiding is in 2007 gevisiteerd, waarna in 2008 de accreditatie voor de duur van zes jaar werd afgegeven. Sindsdien heeft de opleiding gewerkt aan de navolgende verbeteringen:

- Internationalisering. Sinds 2008 heeft de opleiding structureel contact met buitenlandse onderwijsinstellingen (zie verder standaard 2) en is het aantal internationale componenten in het curriculum toegenomen (zie Bijlage III);
- Lectoraten. Sinds 2010 maken lectoraten deel uit van de domeinen. Voor de economische opleidingen zijn zij ondergebracht in het Kenniscentrum Onderwijs en Onderzoek van de Domeinen MFR en MTV en daarmee dicht bij het onderwijs gepositioneerd. In de laatste jaren leveren de lectoraten een substantiële bijdrage aan de borging van het eindniveau van de opleidingen;
- Studielast. De studielast is niet verminderd, maar voor studenten is duidelijker geworden wat van hen gedurende de studie wordt verwacht.
- Beoordeling en toetsing. De opleiding heeft een toetscommissie. Door verbeterde studiehandleidingen is voor studenten duidelijk waarop zij worden getoetst. (zie standaard 16). Docenten volgen toetstrainingen (zie standaard 9);

⁸ De hbo-bacheloropleidingen die zullen vallen binnen de brede bachelor Business Studies zijn: (i) Commerciële Economie, (ii) Human Resources Management, (iii) Management Economie en Recht, (iv) Small Business & Retail Management, (v) Logistiek & Economie en (vi) Financial Services Management.

- Kwantiteit personeel. Docenten worden de laatste jaren ingezet bij commissies, wat naast een grote betrokkenheid ook werkdruk oplevert. De werkdruk is een blijvend punt van aandacht voor het management. (Zie ook standaard 10);
- Studieloopbaanbegeleiding en informatievoorziening. Sinds 2008 is de slb aangepast en de informatievoorziening naar studenten verbeterd. Dit resulteert in positieve scores in de National Studentenenquête (nse). (zie standaard 12);
- Kwaliteitszorg. Samen met ander opleidingen in het cluster Finance heeft de opleiding een goed functionerende beroepenveldcommissie (bvc), zowel voor het cluster als geheel als op de locaties. Alumni maken deel uit van de bvc's. (zie standaard 15);
- Gerealiseerd niveau. De opleiding heeft in de afgelopen jaren de onderzoeksleerlijn geïmplementeerd in het curriculum. Het proces van afstuderen is aangescherpt, teneinde het niveau van afstuderen te verhogen én te borgen. (zie standaard 16).

4. OORDELEN OP NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

Beoogde eindkwalificaties

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

Toelichting NVAO: De beoogde eindkwalificaties passen wat betreft niveau (bachelor–master) en oriëntatie (hbo–wo) binnen het Nederlands kwalificatieraamwerk. Zij 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.

Bevindingen

De opleiding heeft voor de voltijd- en deeltijdvarianten haar competenties ontleend aan het landelijke beroeps- en opleidingsprofiel FSM uit 2010, inclusief de Body of Knowledge and Skills (BoKS). Vanaf september 2012 is de Bachelor of Business Administration (BBA) de professionele bachelor voor alle hbo-opleidingen in het economische domein. Het landelijke profiel FSM is in 2012 daarom uitgebreid met een aanhangsel, waarin de relatie wordt gelegd tussen de competentiegebieden van de FSM'er en van de BBA.

De opleiding streeft naar een zo groot mogelijke inzetbaarheid van afgestudeerden op de arbeidsmarkt en heeft daarom de deskundigheidseisen uit de Wet Financieel Toezicht (Wft) geïntegreerd in de beoogde eindkwalificaties. Door het volgen van daarvoor geselecteerde minoren kunnen studenten zich specialiseren en hun kennis en kunde verdiepen.

Afgestudeerden komen te werken in Nederlandse bedrijven met een internationale en multiculturele klantenkring en met medewerkers uit andere culturen of in een Nederlands bedrijf met vestigingen in het buitenland. In de beoogde eindkwalificaties is een internationale focus zichtbaar.

Van afgestudeerden wordt geëist dat zij problemen die zij tegenkomen in de beroepsuitoefening kritisch benaderen en methodisch behandelen. In de beoogde eindkwalificaties wordt aandacht gegeven aan het ontwikkelen van het zelfsturend vermogen en kunnen uitvoeren van praktijkgericht onderzoek.

De opleiding heeft een beroepenveldcommissie (bvc). Blijkens vergaderverslagen en uit het gesprek dat het panel met werkveldvertegenwoordigers had is duidelijk geworden dat de bvc nieuwe trends signaleert, deze met vertegenwoordigers van de opleiding bespreekt en adviseert hoe die te verwerken in de doelstellingen en het programma. De bvc is van opvatting dat de afgestudeerde breed moet zijn opgeleid. "Er schuilt een enorm gevaar is om ze te snel te specialistisch te maken". De bvc stemt in met het streven van de opleiding FSM om, samen met vijf andere economische opleidingen, per 1 september 2014 op te gaan in een brede bachelor Business Studies.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel heeft de eindkwalificaties gezien en stelt vast dat deze aansluiten bij de landelijke standaard, inclusief de aanvulling van 2012 betreffende de BBA competenties. En door de Vereniging Hogescholen (voorheen HBO Raad) zijn vastgesteld. Minoren zijn verdiepend en de aspecten van internationalisering en van praktijkgericht onderzoek zijn in voldoende mate aanwezig als beoogde eindkwalificaties. De opleiding houdt haar profiel actueel door afstemming te hebben met de bvc. Het panel oordeelt dat de beoogde eindkwalificaties wat niveau en oriëntatie betreft passen binnen het Nederlands kwalificatieraamwerk en aansluiten bij de actuele eisen die in internationaal perspectief vanuit het beroepenveld en het vakgebied worden gesteld. Het panel beoordeelt standaard 1 als **voldoende** voor de voltijd- en deeltijdvariant op beide locaties.

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

Het landelijk profiel FSM onderscheidt de volgende zeven competenties:

1. Diensten verlenen;
2. Zorgdragen voor nazorg en afwikkeling van dienstverlening;
3. Bevorderen van kwaliteit en doelmatigheid van de bedrijfsvoering;
4. (Samen)werken met medewerkers;
5. Omgaan met omgevingsfactoren;
6. Werken aan je eigen professionaliteit;
7. Werken aan de professionalisering van de beroepsgroep.

De opleiding heeft in overleg met leden van de beroepenveldcommissie, docenten en alumni een competentiekaart opgesteld met eigen accenten. Toetscriteria zijn daarin verwerkt.

In de competentiekaart onderscheidt de opleiding drie niveaus: (i) beroepsgeschikt (eerste jaar), (ii) professionaliseringsbekwaam (tweede jaar en (iii) startbekwaam (derde jaar).

Gedurende de gehele opleiding is er interactie tussen studenten en de beroepspraktijk. Dit geschiedt door middel van gastcolleges, excursies in Nederland en het buitenland, trainingen, stage en afstuderen. Studenten dienen casussen te bestuderen en projecten uit te voeren die direct zijn ontleend aan de beroepspraktijk. Partners voor de opleiding daarbij zijn Rabobank, Aegon, Van Lanschot Bankiers, ABN AMRO en ING.

Persoonlijke vaardigheden, onderzoeks- en beroepsvaardigheden ontwikkelt de student door trainingen, workshops, het uitvoeren van praktijkopdrachten en door de studieloopbaanbegeleiding (slb). Door de onderwijsinhoud te plaatsten in de context van het beroep kunnen competenties het beste worden ontwikkeld en gemeten. De reflectie op eigen handelen is een van de competenties. Deze wordt met name ontwikkeld bij de slb, tutorbegeleiding en de stage- en afstudeerbegeleiding

Docenten hebben relaties met het beroepenveld doordat zij daarin werkzaam zijn en door de begeleiding van stagiairs en afstudeerders. In het gesprek met docenten geven zij aan dat zij regelmatig nieuwe literatuur vertalen naar de lessen. Het vinden van goede literatuur is soms lastig voor studenten. In het gesprek geven de docenten een voorbeeld van een casus rond het bouwen van een informatiesysteem voor een werkgever. Daarbij moesten de studenten in een projectgroep op een hoger abstractieniveau leren kijken naar managementbehoefte van de betreffende ondernemer. Het bleek moeilijk te zijn om de goede literatuur te selecteren. Het panel heeft de gebruikte literatuur bekeken en vindt deze in orde.

Onderzoeksleerlijn

Als startbekwame professional moet de afgestudeerde zelf relevante informatie kunnen vinden en nieuwe kennis kunnen ontwikkelen en toepassen. Uit het opleidingsprogramma (Bijlage III) blijkt dat er in alle jaren aandacht wordt gegeven aan het doen van toegepast onderzoek; zowel in de kennisvakken zoals statistiek als in de projecten. In het derde en vierde jaar voert de student onderzoekopdrachten uit van opdrachtgevers in het werkveld. Deze leerlijn is vanaf 2011 tot ontwikkeling gekomen.

De opleiding werkte tot voor kort samen met het lectoraat Intellectual Capital en lectoraat Controlling. Dit laatste lectoraat is recent samengevoegd met het lectoraat Boards & Governance in het lectoraat Governance, Finance & Accountancy. In het laatstgenoemde lectoraat wordt onderzoek uitgevoerd naar gedrag en regels voor bestuurders, toezichthouders, commissarissen en accountants

en komen vraagstukken aan de orde rond 'good governance', ethisch en integer handelen. Dit nieuwe lectoraat heeft nog een geringe bijdrage aan het onderwijs, maar de intentie is om het lectoraat nadrukkelijk te gaan betrekken bij de verdere ontwikkeling van het curriculum. De centrale curriculum commissie verwacht dat de lector de opleiding in contact kan brengen met relevante bedrijven. Het lectoraat Intellectual Capital leverde in het recente verleden een bijdrage aan de onderzoeksleerlijn in het gehele curriculum.

De studenten geven desgevraagd aan dat zij de onderzoeksleerlijn herkennen in projecten. Een van de vierdejaars studenten, bezig met afstuderen, meldt dat hij in het derde jaar als extra vak 'onderzoeksvaardigheden' heeft kunnen volgen. "En dat was nuttig, want nu, bij het maken van het 'plan van aanpak', heb ik daar wat aan".

Internationalisering

Een internationale oriëntatie is noodzakelijk voor de afgestudeerde FSM'er. Het aspect van Internationalisering uit zich in diverse vakken in het eerste tot en met vierde studiejaar. Zie hiervoor Bijlage III. Studenten kunnen zich verdiepen door het volgen van een internationale minor of door een cursus of stage in het buitenland. In de gesprekken die het panel heeft gehad worden als voorbeelden van internationale contacten genoemd: Rusland, Indonesië, Suriname en België (EU Brussel en Gent), Verenigd Koninkrijk (Londen) en stages in Turkije.

Actueel houden van het curriculum

De opleiding heeft op clusterniveau Finance een decentrale bvc per locatie die nieuwe ontwikkelingen en trends, aanpassingen in het curriculum en de profilering van de opleiding bespreekt met docenten. Een centrale bvc Finance bespreekt zaken op clusterniveau. De decentrale bvc komt drie tot viermaal per jaar bijeen. Met voorbeelden geven de bvc-leden aan dat zij betrokken zijn bij de ontwikkeling van het curriculum. Zij duiden de grote verandering in de financiële sector: van decentrale naar centrale dienstverlening, met de gevolgen die dit zal hebben voor de werkgelegenheid maar ook voor de persoon van de adviseur. "Hij zal antwoord moeten geven op de vraag die de klant niet heeft gesteld en zich moeten inleven in de klant. En daar moeten ze voor worden opgeleid". De brede business school-in-ontwikkeling zal hieraan bijdragen, menen de bvc-leden.

De leden van de centrale curriculumcommissie (ccc) waarmee het panel sprak, duiden op de veranderingen op ethisch gebied, die zij belangrijk vinden. Het Landelijk Overleg FSM (LOOFSM) is voor hen een andere belangrijke bron bij het signaleren van veranderingen.

Wft certificaten – brede bachelor

De opleiding is erkend als exameninstituut om examens voor Wft certificaten af te nemen en deze worden thans onderwezen. Deze certificaten verhogen het civiele effect van het diploma. De opleiding van Inholland is niet uniek bij het aanbieden van deze certificeringsmogelijkheid. In de brede bachelor die de opleiding thans ontwikkelt zullen deze certificaten moeten worden ingepast, maar nog niet duidelijk is hoe dit gaat gebeuren. Waarschijnlijk wordt de Wft Basis verplicht gesteld en krijgt de student de mogelijkheid om verder te kiezen voor één of meer certificaten. Het diplomasupplement wordt daarmee belangrijk.

Oordeel van studenten

Studenten worden na elke onderwijsperiode gevraagd naar hun oordeel. Daarnaast doen zij mee aan de Nationale studentenenquête (nse), waarin zij scores geven op een vijfpunts-schaal.

Uit de nse 2013 blijkt dat studenten tevreden zijn over onder meer het niveau en praktijkgerichtheid van de opleiding, de verworven vaardigheden, de aansluiting bij actuele ontwikkelingen en de inhoudelijke kwaliteit van het studiemateriaal. Alle scores van de Haagse en Diemense studenten variëren tussen 3.3 en 3.8.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / voldoende / goed / excellent)

Het panel heeft kennisgenomen van een solide ontwikkeld curriculum dat identiek is voor de voltijd- en deeltijdvariant. Het curriculum steunt op landelijk vastgelegde competenties en is vertaald in een competentiekaart. Als extra geldt boven dit landelijk profiel dat de opleiding de examens verzorgt

voor Wft-certificaten. De opleiding is daarin overigens niet de enige in Nederland. De verbinding met de beroepspraktijk is in orde, zowel waar het de inhoud van de praktijkopdrachten betreft als de relaties die docenten en management hebben met de beroepspraktijk. Het programma krijgt daarmee voldoende impulsen voor vernieuwingen en wordt door de centrale curriculumcommissie actueel gehouden. Het panel ziet dat de beroepsvaardigheden in voldoende mate worden ontwikkeld, dat de studenten adequaat worden opgeleid in het uitvoeren van toegepast onderzoek en dat zij in ruim voldoende mate in aanraking komen met internationale ontwikkelingen. Het panel weegt het positieve oordeel van de studenten over het gehele programma mee en beoordeelt standaard 2 voor zowel de voltijd- als deeltijdvariant op beide locaties als **voldoende**.

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

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

Bevindingen

De opleiding kent vier leerlijnen: de conceptuele leerlijn, de vaardigheden leerlijn, de ervaringsreflectie leerlijn en de onderzoeksleerlijn. De opleiding heeft het curriculum uitgewerkt in een thematische opbouw van onderwijsperiodes. In thema's komen de noodzakelijke kennisbasis en het verwerven van de vaardigheden en de juiste attitude aan bod. De thema's zijn verder uitgewerkt in onderwijseenheden. In projecten en via toetsen bewijst de student de kennis en vaardigheden te beheersen in een samenhangend geheel en toont hij over de juiste attitude te beschikken.

In het derde en vierde studiejaar werkt de student aan zijn profilering door een keuze te maken in differentiatie-minors. De opleiding biedt een pakket aan minoren aan. Wil de student daarvan afwijken dan is toestemming nodig van de examencommissie. De student verantwoordt zijn keuze voor een minor en voor een stageplaats en afstudeeronderwerp tegen de achtergrond van zijn individuele competentieontwikkeling. De deeltijd studenten voeren 'action learning'-opdrachten uit in hun eigen werkkring.

Met de indeling in thema's, die zijn gerelateerd aan de beroepspraktijk wordt de horizontale samenhang geborgd.

De verticale samenhang is geborgd doordat het onderwijsprogramma drie fasen kent. De competenties die de student dient te behalen zijn uitgewerkt in deze drie, elkaar in zwaarte en complexiteit opvolgende niveaus. Het programma is daardoor concentrisch. De beoogde kwalificaties op deze drie niveaus zijn vertaald in leerdoelen en opgenomen in de studiehandleidingen en de stage- en afstudeerhandleiding. Een overzicht van het curriculum is opgenomen in Bijlage III.

De opleiding heeft een matrix overlegd waaruit blijkt dat de thema's in het curriculum aansluiten bij de beoogde eindkwalificaties. Verder overlegt de opleiding een matrix waarin de koppeling tussen de Dublin Descriptoren, de Hbo-kernkwalificaties, de BBA standaard en de competenties van de opleiding wordt weergegeven. Het panel heeft deze matrices gezien en vastgesteld dat de inhoud van het programma zodanig is dat de eindkwalificaties daarmee kunnen worden bereikt.

De studenten oordelen in de nse positief over de inhoud van het programma. De samenhang tussen de verschillende onderdelen scoort een 3,7 en de aansluiting van de stages bij het onderwijs een 3,9.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel is positief over de inhoud van het programma van de voltijd- en deeltijdvariant die op een juiste manier zijn vertaald in onderwijseenheden en leerdoelen. Voor hem staat vast dat die inhoud in beide varianten toereikend is om de beoogde eindkwalificaties te halen. Er is een adequate horizontale en verticale samenhang zichtbaar in het gehele programma. Het panel beoordeelt standaard 3 als **voldoende** voor de voltijd- en deeltijdvariant op beide locaties.

Standaard 4: De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid 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.

Bevindingen

De opleiding hanteert, zich baserend op de vier al genoemde leerlijnen, een variatie aan didactische werkvormen: werk- en hoorcolleges, projectonderwijs met procesbegeleiding door een tutor en inhoudelijke begeleiding door een consultant, trainingen in vaardigheden in workshops, weblectures en praktijksimulatie. De digitale leeromgeving Blackboard ondersteunt het leerproces. Alle studenten krijgen gedurende hun studie individuele begeleiding op hun competentieontwikkeling. De onderwijseenheden worden in samenhang met elkaar getoetst.

Voor de deeltijdvariant is 'action learning' het didactisch model, waarbij de student bewust leert met en van andere studenten van concrete werkervaring, die wordt gerelateerd aan theorieën en vaardigheden.

De opleiding heeft heldere criteria vastgesteld voor het bindend studieadvies (50 EC's in het propedeusejaar), voor het toelaten tot de verdiepingsminoren en het afstuderen. Studenten zijn daarvan op de hoogte.

De studenten waarderen de door de opleiding gehanteerde werkvormen met een 3,6. Ook zijn zij positief over de mate waarin de opleiding stimulerend is (score eveneens 3,6).

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel ziet een variëteit aan werkvormen, die positief wordt gewaardeerd door de studenten. Het panel is van oordeel dat het gebruikte didactische concept in lijn is met de beoogde eindkwalificaties en dat de vormgeving van het curriculum stimulerend is en studenten de mogelijkheden biedt de beoogde eindkwalificaties te behalen. Het oordeel over standaard 4 is **voldoende** voor de voltijd- en deeltijdvariant op beide locaties.

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

De locaties Den Haag en Diemen van Hogeschool Inholland liggen in de Randstad en hebben daardoor een studentenpopulatie die zich kenmerkt door diversiteit in vooropleiding en etnische achtergrond. Studenten zijn voornamelijk havisten en mbo'ers. De formele toelatingseis is vwo, HAVO met Economie 1 of mbo4 in een economische richting. Studenten die ouder zijn dan 21 jaar krijgen toegang door het afleggen van de 21+-toets.

De opleiding werkt samen met v.o-scholen en roc's. Voor aspirant studenten bestaan meeloopdagen, de mogelijkheid van proefstuderen en om deel te nemen aan een 'hbo-kennismaking Economie'. Elke locatie kent een studiekeuzeadviescentrum, waar aspirant studenten terecht kunnen voor een persoonlijk advies. Ook zittende studenten die twijfels hebben over hun studiekeuze, kunnen daar advies krijgen.

Studenten maken bij de start van hun studie kennis met het studeren op hbo-niveau in een introductieprogramma. Slb'ers hebben met alle studenten voor 1 oktober een individueel kennismakingsgesprek op basis van hun motivatiebrief of intakeassessment. In dat gesprek geeft de slb'er aan wat de mogelijke knelpunten zijn, zoals tekort aan kennis van het vak Economie als het HAVO-cijfer of de mbo4-richting dat uitwijst, het tijdig huiswerk maken en discipline en beroepshouding.

In het eerste semester van de propedeuse ondergaan studenten een taal- en rekentoets. Een belangrijk deel van de studenten struikelt hierop; hen biedt de opleiding deficiëntiecurssussen op taal- en rekengebied aan. Docenten melden aan het panel dat zij zien dat het niveau van de studenten de laatste jaren hoger is, nu derde en vierde generatie niet-westerse allochtonen studenten instromen.

De centrale examencommissie van het cluster kan een student vrijstellingen verlenen, indien deze in het hoger onderwijs eerder met goed gevolg examens of toetsen heeft afgelegd of buiten het onderwijs kennis en vaardigheden heeft opgedaan die qua competenties vergelijkbaar zijn.

Het beleid is gericht op het ontmoedigen van uitstelgedrag van studenten. De norm van het bindend afwijzend studieadvies (bsa-norm) is daarom vanaf cohort 2013 verhoogd naar 50 EC's. De opleiding legt duidelijk aan studenten uit dat de lat hoger is gelegd. De selectie van de student in de propedeuse moet doorwerken in de hoofdfase. Een van de gesprekspartners geeft hierbij de metafoor van '...de student die onderaan het klimrek begint en bovenaan eindigt'. De opleiding monitort de studievoortgang met het programma 'studentmonitor'.

Vanaf september 2013 geldt voor de gehele hogeschool een gemeenschappelijk instroombeleid, waarbij de instrumenten die de Wet Kwaliteit in Verscheidenheid (Wet KIV) biedt, worden gebruikt om de instroom verder te reguleren.

De studenten beoordelen in de nse de aansluiting van de inhoud van het curriculum op het beeld dat zij hadden als goed. De score varieert van 3.6 tot 3.7. De feitelijke aansluiting van de opleiding bij de vooropleiding haalt een score van 3,4 voor beide locaties.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel ziet dat de opleiding de gangbare instrumenten hanteert om de instroom van studenten te reguleren. Door het aanbieden van deficiëntiecurssussen wordt bereikt dat het programma in voldoende mate aansluit bij de kwalificaties van de instroom. Het oordeel over standaard 5 is **voldoende** voor de voltijd- en deeltijdvariant in Den Haag en Diemen.

Standaard 6: Het programma is studeerbaar.

Toelichting NVAO: 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

De studielast is zodanig over het programma gespreid dat de student in redelijkheid de studie in de nominale studieduur van vier jaar kan doorlopen.

De studielast is als volgt:

Contactmomenten in college-uren per week. (Een college-uur is 45 minuten)		
	Voltijd	Deeltijd
Eerste jaar	18-20	6-10
Tweede jaar	14-16	6-10
Derde jaar	12	6-10
Vierde jaar	12	6-10
Contacturen in klokuren per semester		
Derde jaar	12 stagebegeleiding	
Vierde jaar	18 afstudeerbegeleiding	18 afstudeerbegeleiding

Tabel 1. Overzicht gemiddeld aantal contactmomenten opleiding FSM – Inholland
Bron: Kritische Reflectie FSM - Hogeschool Inholland, juli 2013

Toetsen vinden plaats in de laatste week van een periode en studenten kunnen vooraf geplande en bekend gemaakte momenten gebruiken om feedback op hun toetsen te krijgen. Elke toets kent één herkansingsmoment en de geldigheidstermijn van goedgekeurde stage- en afstudeeropdrachten is twaalf maanden. Hiermee tracht de opleiding uitstelgedrag te voorkomen. Vanaf het studiejaar 2011-'12 zijn van alle schriftelijke toetsen proeftoetsen beschikbaar voor de studenten om zich te kunnen voorbereiden.

Aan het begin van elk studiejaar worden via Blackboard de jaarplanning van onderwijsperiodes, zelfstudieweken, toetsen en herkansingen bekend gemaakt. Studenten vertellen hierover dat zij worden gemotiveerd om zelfwerkzaam te zijn en hun eigen agenda aan te passen aan deze planning.

In de Onderwijs- en examenregeling (OER) zijn mogelijkheden genoemd voor aanpassingen voor studenten met een functiebeperking. Waar nodig biedt de opleiding bijvoorbeeld extra tijd voor het maken van een toets en zorgt de opleiding voor aangepast toetsmateriaal. Ook zijn er voorzieningen voor studenten die topsport bedrijven.

Voltijdstudenten geven desgevraagd aan dat de studielast 25 tot 35 uur per week is, naast colleges en practica. In tentamenweken is dit beduidend meer. Ook de projecten die in het curriculum zijn opgenomen, vergen de nodige uren. Deeltijdstudenten maken melding van 20 tot 30 uur per week aan lesvoorbereiding en eigen studie, naast de tijd voor colleges en practica.

De opleiding hanteert een aantal maatregelen om langstudeerders (vijfdejaars en hoger) te voorkomen. De verhoging van de bsa-norm en het aanscherpen van het beleid omtrent het vervallen van cijfers maken daar deel van uit. Studenten beamen in het gesprek met het panel dat docenten erop hameren om een in het propedeusejaar opgelopen achterstand in het tweede studiejaar in te halen. "Doe je dat niet, dan lukt het niet en kom je jezelf later tegen" wordt gezegd. In het programma zijn blokkades aangebracht, zoals een norm voor de toelating tot de differentiatie-minoren in het derde jaar en toelating tot het afstudeertraject in het vierde jaar. Langstudeerders worden schriftelijk geïnformeerd over het vervallen van cijfers en uitgenodigd om een individueel studieplan op te stellen.

De studenten geven in de nse aan dat zij de spreiding van de studielast over het studiejaar in orde vinden. De score varieert hier van 3.5 in Den Haag tot 3.1 in Diemen. De haalbaarheid van deadlines

vinden zij eveneens goed (3.5 resp. 3.3). De aansluiting tussen de EC's en de daadwerkelijke studielast is eveneens naar hun mening in orde (scores 3,2 en 3.1), evenals de mogelijkheid om de studie zonder vertraging te kunnen voltooien (scores 3.4 en 3.2).

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel ziet dat de opleiding een jaarplanning hanteert, waarop studenten hun eigen agenda kunnen aanpassen. Het panel waardeert de maatregelen die de opleiding heeft genomen om langstuderen en het oplopen van achterstand tegen te gaan. De studielast voor voltijd- en deeltijdstudenten is naar de mening van het panel normaal voor een hbo-bachelorstudie. Het panel vindt dat het programma op een ruim voldoende wijze studeerbaar is en beoordeelt standaard 6 als **voldoende** voor de voltijd- en deeltijdvariant in Den Haag en Diemen.

Standaard 7: De opleiding voldoet aan de wettelijke eis m.b.t. omvang en duur van het programma.

Toelichting NVAO: hbo bachelor: 240 ec's. / master: (in beginsel minimaal) 60 ec's

wo bachelor: (: in beginsel minimaal) 180 ec's / master: (in beginsel minimaal) 60 ec's

Bevindingen

De studielast voor zowel de voltijd- als deeltijdvariant van de opleiding bedraagt 240 EC's. Dit is gespreid over vier studiejaar van 60 EC's per jaar

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel stelt vast dat de opleiding op beide locaties en in beide varianten voldoet aan de wettelijke eis met betrekking tot omvang en duur van het programma.

Personeel

Standaard 8: De opleiding beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid

Toelichting NVAO: Het personeelsbeleid voorziet in de voor de realisatie van het programma benodigde kwalificaties, scholing, boordeling en omvang van het personeel.

Bevindingen

Hogeschool Inholland heeft gekozen voor een kwaliteitsslag: verbetering van de kwaliteit van onderwijs en onderzoek, onderwijsgerichte bedrijfsvoering, een adequaat besturingsmodel en een financiële ombuiging. Op het gebied van professionalisering zijn drie prioriteiten gesteld: (i) teamontwikkeling, (ii) onderwijsleiderschap en (iii) vakmanschap en meesterschap. De noodzakelijke financiële ombuiging leidt tot een bezuiniging op de personele formatie. Dit heeft repercussies voor het zittende personeel.

Gebaseerd op de eisen die de hogeschool stelt aan het ontwikkelen en uitvoeren van competentiegericht onderwijs, hanteert het cluster Finance een functieprofiel voor docenten. Docenten kunnen in verschillende rollen optreden: docent, onderwijsontwikkelaar, slb'er, stage- en afstudeerbegeleider, tutor, assessor, onderzoeker en coördinator.

Het onderwijs wordt verzorgd door opleidingsteams. Bij de samenstelling daarvan geldt een aantal uitgangspunten met betrekking tot de verhouding tussen vaste en flexibele formatie, expertise van de medewerkers, opleidingsniveau en werklevenservaring, didactische scholing, de verhouding over de salarisschalen en een formatie, passend binnen de begroting.

Bij aanstelling worden minimaal een hbo-masteropleiding en binding met het werkveld als eis gesteld; vooraf aan het verwerven van een vaste aanstelling dient de docent de didactische aantekening te bezitten.

Het personeelsbeleid wordt gekenmerkt door de jaarlijkse PCM (Performance and Competence Management) cyclus, met een gesprek over het individueel persoonlijk ontwikkelingsplan (IPOP-gesprek), gevolgd door een functionerings- en beoordelingsgesprek. Gespreksonderwerpen daarbij zijn onder andere ontwikkeling en scholing, reflectie op de onderwijsbeoordelingen en inzet in het volgende studiejaar.

Het scholingsbeleid van de opleiding sluit aan bij het 'Personeelsplan MFR/MTV 2012-'14'. Toetsing en begeleiden en beoordelen in de afstudeerfase zijn speerpunten voor scholing van docenten. Vanaf het studiejaar 2011-'12 is gestuurd op het versterken van de expertise in onderzoeks-vaardigheden en de kwaliteit van afstudeerbegeleiders en toetsontwikkelaars.

Het panel heeft gesprekken gevoerd met het management en de docenten. Uit die -genoemde gesprekken blijkt dat docenten verschillende opleidingen volgen en dat het bij- en nascholen wordt gestimuleerd. De docenten melden dat zij daarin goed worden gefaciliteerd. Het panel noteert dat er sprake is van onzekerheid bij docenten over de formatie die resteert na bezuinigingen. En tegelijkertijd merkt het panel dat er sprake is van ambitie en vitaliteit bij de docenten, waarmee het sprak.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel heeft kennisgenomen van het personeelsbeleid zoals dat binnen het cluster MFR wordt uitgevoerd. Het panel stelt vast dat dit beleid adequaat is en beoordeelt standaard 8 als **voldoende**.

Standaard 9: Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.

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

Bevindingen

De personele samenstelling van de kernteams Finance op de twee locaties is als volgt:

	Diemen	Den Haag
Aantal docenten	6	6
Opleiding		
Gepromoveerd	-	-
Master	5	4
Bachelor	1	2
Didactische scholing	6	6
Binding werkveld		
Werkend in of afkomstig uit	2	4
Relevant netwerk	6	6

Tabel 2: overzicht personele samenstelling teams Finance– hogeschool Inholland

Bron: Kritische Reflectie opleiding FSM – Hogeschool Inholland, juli 2013

Docenten van de opleiding FSM doceren ook bij andere bacheloropleidingen binnen het cluster Finance. Het beleid wordt clustergewijs uitgevoerd en de personele overzichten worden per cluster gepresenteerd.

Het panel heeft de personele kenmerken van de kernteams kunnen verifiëren. De opleiding geeft voorbeelden van na- en bijscholing van onderwijsgevend personeel. Sinds 2011 investeert de opleiding structureel in de professionalisering van docenten in hun rol als toetsontwikkelaar en examiner. Vanaf het studiejaar 2011-'12 hebben regelmatig toetstrainingen plaatsgevonden. Eveneens vanaf dat studiejaar worden alle docenten die een rol hebben in het begeleiden van afstudeerders door de afstudeercommissie en een van de lectoren getraind. Ook geeft de opleiding aandacht aan de scholing van de centrale curriculum commissie en de opleidingscommissie (OC). In het gesprek met docenten bevestigen deze dat de na- en bijscholing aandacht krijgt. Zij hebben als wens dat er wordt gewerkt aan het verplicht gaan halen van de PE-punten (permanente educatie), via externe nascholing.

Uit de antwoorden van de studenten op vragen in de nse '13 blijkt dat de Haagse studenten tevreden zijn over de didactische kwaliteit van de docenten, hun bereikbaarheid, betrokkenheid, de kwaliteit van de feedback die zij van docenten krijgen, de kwaliteit van de begeleiding en de mate waarin zij inspirerend zijn. De scores zijn 3,5 en hoger.

De oordelen van studenten over de docenten in Diemen zijn lager. Zij scoren onvoldoende op hun mate van betrokkenheid bij de studenten (2,9) de kwaliteit van de begeleiding (2,8) en de mate waarin zij inspirerend zijn (2,8). De lagere scores in Diemen zijn te wijten aan docentwisselingen, waardoor problemen zijn ontstaan in de begeleiding. Als voorbeeld noemt een deeltijdstudent het beëindigen van een contract met een docent-zzp'er na drie lessen. "...en toen was de overgang in dat blok even lastig".

In het gesprek met vertegenwoordigers van het werkveld zegt een van hen over de docenten: "Ik zou graag college van hen krijgen; ik geeft ze een 8".

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel stelt vast dat het opleidingsniveau en de binding met het werkveld van de docenten adequaat is.

Het panel oordeelt dat de bij de docenten aanwezige expertise op vakinhoudelijk en onderwijskundig terrein aansluit bij de eisen die worden gesteld. Het panel beoordeelt standaard 9 als **voldoende** voor beide locaties en varianten.

Standaard 10: De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma.

Bevindingen

De docent : student ratio voor het cluster Finance in Den Haag is 1:20 en in Diemen 1 : 15,45.

De taakstellende bezuiniging veroorzaakt onzekerheid. Er zijn docenten die op de nominatie staan om te worden overgeplaatst of wellicht ontslagen vanwege de sterke terugloop van het aantal studenten, maar wie het precies betreft is niet bekend. Desondanks maken de docenten waarmee het panel heeft gesproken, zoals al gezegd, een gemotiveerde en gedreven indruk. Een van hen zegt hierover: "Die reorganisatie is er gewoon. Wij worden daardoor nu ook geholpen om zaken efficiënter aan te pakken. Het werken met vakgroepen is positief en er is een veel beter contact tussen de locaties."

Het panel ziet dat docenten veel in allerhande commissies en werkgroepen moeten optreden. Het aantal commissies is groot: centrale examencommissie (verplicht), centrale curriculumcommissie, centrale toetscommissie, opleidingscommissie (verplicht), centrale afstudeercommissie. Het panel begrijpt het beleid van het management dat is gericht op 'de docent in positie brengen', maar vraagt aandacht voor de werkdruk die dat veroorzaakt.

De waardering van de medewerkers wordt onderzocht in een tweejaarlijks afgenomen medewerkersonderzoek. Het onderzoek is voor de laatste maal uitgevoerd in 2011. De scores zijn op een tienpunts-schaal.

De medewerkers oordelen in de vragenlijst van 2011 negatief over de beschikbare tijd om het werk uit te voeren (3,5), de werkdruk (3,5) en de mate waarin men werk en privé kan gescheiden kan houden (5,5). Over de werksfeer (collegialiteit, samenwerking met collega's, respect) is men positief (scores 7,1 tot 7,8), maar docenten zijn negatief over de openheid en eerlijkheid van de communicatie binnen de opleiding (5,6) en de mate waarin men elkaar aanspreekt op gedragingen (5,4). Bij het beoordelen van deze scores moet worden bedacht dat in 2011 de hogeschool zich in een crisis bevond. Het panel ziet dat door stevig ingrijpen inmiddels veel ten goede is verbeterd. Docenten zijn wel tevreden over hun leidinggevende (scores 6,7 tot 7,9). Het plezier in het werk en het doel van het werk scoren 6,9 en 6,4, maar de ontwikkelingsmogelijkheden binnen de hogeschool een 5,4. Hier is duidelijk de onzekerheid over de toekomst zichtbaar.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel beoordeelt de docent: student ratio als ruim passend binnen het hoger onderwijs en beoordeelt daarom standaard 10 als **voldoende** voor de beide locaties en de varianten. Het motiveren van de medewerkers zal de aandacht moeten blijven houden, maar het panel is in de gesprekken ervan overtuigd geraakt dat het management dit zelf ziet en zal doen.

Voorzieningen

Standaard 11: De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.

Bevindingen

Op de locaties Den Haag en Diemen heeft het cluster Finance een herkenbare plek in het gebouw. Er is een studielandschap waar omheen de docentenkamers zijn gegroepeerd. De opleiding maakt gebruik van collegezalen, klaslokalen en projectruimtes. De digitale studieomgeving Blackboard is onmisbaar; studenten gebruiken digitale weblectures, zoals bijvoorbeeld die over praktijkgericht onderzoek van het lectoraat.

Alle gebouwen beschikken over moderne ICT-hulpmiddelen en hebben draadloos internet. Studenten gebruiken steeds vaker een eigen laptop of lenen deze bij de daarvoor ingerichte Servicedesk; de gebouwen worden daarom verder uitgerust met lege werkbladen en een contactdoos.

Bij alle locaties maken studenten en docenten gebruik van een mediatheek. De collectie is digitaal te benaderen en het streven van Hogeschool Inholland is om met ingang van het studiejaar 2015-'16 alle boeken en tijdschriften digitaal aan te bieden. De bewaking van de collectie geschiedt door de bibliothecaris in overleg met de centrale curriculumcommissie.

Hogeschool Inholland participeert in een pilot van het platform Hoger Onderwijs en SURF-market om studenten vanuit een elektronische leeromgeving toegang te verschaffen tot digitale leermiddelen van uitgevers. De opleiding verwacht dat in het studiejaar 2013-'14 90% van de leermiddelenlijst digitaal beschikbaar is.

De openingstijden van de gebouwen zijn ruim. Op middagen en avonden dat onderwijs wordt gegeven aan deeltijdstudenten is het restaurant open.

De studenten zijn, blijkens antwoorden in de nse, tevreden over de geschiktheid van de onderwijsruimten en werkplekken, de bibliotheek en de ICT-faciliteiten. De scores zijn op de twee locaties boven de 3.3.

De medewerkers zijn in de vragenlijst van 2011 net aan tevreden over de werkplek en beschikbare middelen (scores 6,2 en 6,4 op een 10 punts-schaal), maar ontevreden over de beschikbare informatie om het werk te kunnen doen (5,8).

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel heeft de materiële voorzieningen op de twee locaties bekeken bij bezoeken binnen een tijdsbestek van enkele maanden. Het panel ziet, binnen de bezuinigingsopdracht die de hogeschool heeft, dat de opleiding beschikt over toereikende materiële voorzieningen en een toereikende huisvesting. Het panel beoordeelt standaard 11 als **voldoende** voor beide locaties.

Standaard 12: De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.

Bevindingen

Studiebegeleiding

Het doel van studieloopbaanbegeleiding (slb) is om studenten te begeleiden naar zelfstandigheid en zelfsturing. De student wordt gestimuleerd zelf de regie te nemen op zijn loopbaan- en professionele ontwikkeling. De vorm van de slb sluit hierop aan door de begeleiding steeds meer geïntegreerd in het studieprogramma te laten plaatsvinden, zoals in de stage- en afstudeeropdracht. De student wordt begeleid in het maken van de keuze voor een stageplaats in het derde jaar, in zijn keuze voor differentiatie-minoren en keuze voor de afstudeeropdracht.

De begeleiding van de deeltijdse studenten heeft een coachend karakter. Over de begeleiding van voltijd- en deeltijdstudenten zeggen de docenten dat deze ook handelt over de loopbaankeuze na de studie en de mogelijkheden tot doorstuderen. "Maar je kent de studenten en weet dat sommigen hun plafond hebben bereikt".

Andere vormen van begeleiding zijn:

- Procesbegeleiding door een tutor: begeleiden en beoordelen van studentgroepen die opdrachten uitvoeren;
- Inhoudelijke begeleiding door een docent-coach. Inhoudelijke adviezen over de uitvoering van een projectopdracht. De expert/consultant is een van de twee beoordelaars van het eindproduct;
- Stagebegeleiding. De stagedocent bezoekt de student ten minste eenmaal gedurende de stage; studenten die in het buitenland stage lopen hebben contact via e-mail en/of telefoon. De stagebegeleider accordeert vooraf het plan van aanpak voor de verdiepende stage;
- Afstudeerbegeleiding: gedurende de periode van zoeken naar een afstudeerbedrijf en maken van een afstudeervoorstel is de afstudeercoördinator als vraagbaak beschikbaar. Na goedkeuring van het afstudeervoorstel krijgt de student een afstudeerdocent toegewezen die hem verder begeleidt;
- Begeleiding van langstudeerders: langstudeerders worden gemonitord en actief begeleid in het voortzetten en afronden van hun studie. Op dit onderwerp heeft de opleiding langstudeerdersbeleid vastgelegd;
- Begeleiding door studentdecanen, vertrouwenspersonen en studentenpastores. Voor begeleiding en ondersteuning op allerlei gebieden die niet hierboven zijn genoemd kunnen studenten terecht bij de studentendecan, vertrouwenspersoon of studentenpastor.

De hogeschool heeft een studentmonitor, waarin studieachterstand wordt gesignaleerd. Door de slb worden studiebelemmerende factoren zodoende vroegtijdig gesignaleerd en zo mogelijk weggenomen.

Tijdens gesprekken hoort het panel over problemen bij het archiveren van documentatie. Het panel vraagt aandacht voor de wettelijke verplichtingen, maar ziet dat het management dit al als aandachtspunt heeft opgenomen.

Informatievoorziening

De opleiding communiceert digitaal en mondeling met studenten. Uitgangspunt is dat de student alle relevante informatie digitaal kan raadplegen. De belangrijkste media voor de student zijn daarbij Blackboard en Insite. De studenten melden hierover dat de informatie helder en inzichtelijk is. Er zijn problemen geweest met het tijdig publiceren van toets- en examenuitslagen, maar die problemen met 'de cijferboom' zijn nu volgens de studenten voor 95% verleden tijd.

Oordeel van de studenten

De studenten oordelen wisselend over de geboden begeleiding . Op de locatie Den Haag is het oordeel over de kwaliteit van de begeleiding 3.5; in Diemen is deze 2.9. Het oordeel over de mogelijkheid tot begeleiding is in Den Haag 3,4 en in Diemen 3,1. Positief zijn de studenten over de stagebegeleiding de praktijkbegeleider (scores 3.6 tot 4.0). In de gesprekken die het panel heeft gehad met studenten, vertellen deze dat zij altijd kunnen terugvallen op docenten.

De oordelen over de informatievoorziening zijn op een uitzondering na boven de streefnorm van 3.0. Alleen het oordeel over informatie over regels en procedures scoort in Den Haag 2.9.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / **voldoende** / goed / excellent)

Het panel heeft gezien welke instrumenten en procedures de opleiding heeft om de studiebegeleiding en informatievoorziening van studenten te structureren en vindt dat deze meer dan voldoende zijn. Het panel adviseert de opleiding om aandacht te blijven besteden aan het correct invoeren van cijfers in de administratie en aan het archiveren van documentatie.

Het panel oordeelt dat de studiebegeleiding en informatievoorziening zoals die thans worden uitgevoerd op beide locaties en in beide varianten aansluiten bij de behoeften van de student en de studievoortgang in **voldoende** mate bevorderen.

Kwaliteitszorg

Standaard 13: De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van meetbare doelen.

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 opleiding verzamelt tevens managementinformatie met betrekking tot rendementen en staf-student ratio.

Bevindingen

Het kwaliteitsbeleid van de opleiding bevat een aantal componenten, waarvan de belangrijkste zijn:

- Het systematisch actualiseren van het opleidingsprofiel
- De zesjarige kwaliteitscyclus
- Het evaluatieplan
- Het verbeter- en ontwikkelplan

Het cluster Finance stelt jaarlijks een locatie overstijgend evaluatieplan op, waarin is vastgelegd welke aspecten de opleiding frequent evalueert, hoe dit proces is ingericht en op welke wijze het evaluatieplan is geborgd. Dit plan is afgeleid van het jaarplan van het Domein MFR. De realisatie daarvan wordt getoetst in de planning- en controlecyclus van het cluster en het domein.

De opleiding wordt periodiek geëvalueerd door evaluaties onder studenten, medewerkers, alumni en werkveld, het verzamelen en interpreteren van managementinformatie, evaluatie van kerndocumenten van de opleiding, het uitvoeren van de 'WHW-werklijst' en review van afstudeerscripties.

Alle onderwijsperioden worden geëvalueerd. De streefnorm is 3,5 op de vijfpunts-schaal. Bij een score tussen 3,0 en 3,5 volgt nader onderzoek en een score < 3,0 krijgt prioriteit bij het verbeterbeleid. De resultaten daarvan leveren informatie op voor de opleidingsteams en teamleiders. De opleiding heeft voor het verkrijgen van managementinformatie de beschikking over een instrument waarin kengetallen over instroom, doorstroom en uitstroom van studenten zijn opgenomen. Andere managementinformatiebronnen zijn de uitkomsten van de nse, het medewerkersonderzoek en de HBO-monitor.

De opleiding evalueert periodiek de actualiteit van kerndocumenten, zoals de studiehand-leidingen en stage- en afstudeerhandleiding.

Als uitloei van een onderzoek van de Onderwijsinspectie in 2010-'11 is een 'WHW-werklijst' ontwikkeld die ertoe moet dienen om conform de eisen van de Whw te gaan opereren. Deze 'Whw-werklijst' richt zich op de onderwijs- en examenregeling, de centrale examencommissie, de examinatoren, getuigschriften en diplomasupplementen en het naleven van interne regels en procedures. Het management loopt deze werkljst periodiek door.

De opleiding houdt 'peer reviews' om de kwaliteit van de scriptiebeoordeling te monitoren. Daarbij worden ook collega's van andere hogescholen betrokken.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / voldoende / **goed** / excellent)

Het panel ziet dat de opleiding op beide locaties periodiek evalueert, waarbij de opleiding streefnormen hanteert. Het evalueren betreft de uitvoering van het onderwijs, het personeel, de voorzieningen en het toetsen en de gerealiseerde eindkwalificaties. De componenten en instrumentatie van kwaliteitszorg vormen in de ogen van het panel een goed kader waarin de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de opleiding wordt gelegd bij de centrale opleidingsteams. Dit, samen met de instrumenten op clusterniveau vormt een dubbelslag in kwaliteitszorg. Het panel beoordeelt standaard 13 als **goed** voor beide locaties en varianten.

Standaard 14: De uitkomsten van de evaluaties vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan de realisatie van de doelen.

Bevindingen

Alle evaluatiegegevens worden verwerkt in een jaarplan en verbetermatrix. De evaluatieresultaten zijn vertaald naar acties, waar deadlines en 'probleemeigenaren' aan zijn gekoppeld. De clustermanager bewaakt de voortgang van de uitvoering door periodiek hierover te spreken in het managementoverleg.

Op locatieniveau bespreekt de teamleider opvallende resultaten uit onderwijsevaluaties met docenten, het opleidingsteam en het studentenpanel.

De dubbelslag in kwaliteitszorg-instrumenten: op clusterniveau en op locatieniveau, laat de eerste resultaten zien. Op tal van terreinen is zichtbaar dat de opleiding daadwerkelijk verbetermaatregelen neemt op basis van evaluaties.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / voldoende / **goed** / excellent)

Het panel ziet dat de evaluaties daadwerkelijk leiden tot kwaliteitsverbetering. Het panel neemt ook waar dat de medewerkers van de opleiding intensief betrokken zijn bij het bieden van een zo goed mogelijke kwaliteit en heeft geen suggesties voor de opleiding die de kwaliteitszorg nog zouden kunnen doen verbeteren. Het panel beoordeelt standaard 14 als **goed** voor beide locaties en varianten.

Standaard 15: Bij de interne kwaliteitszorg zijn de volgende partijen actief betrokken: opleidingscommissie, examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en afnemend beroepenveld.

Bevindingen

Studenten worden op alle locaties na afloop van iedere onderwijsperiode, inclusief stage en afstuderen, bevraagd over hun oordelen over de opzet, inhoud, uitvoering en organisatie van het onderwijs.

Alle docenten zijn betrokken bij de ontwikkeling van de inhoud en vormgeving van het onderwijs en worden tweejaarlijks geëvalueerd in het medewerkersonderzoek. Resultaten van onderwijsbeoordelingen zijn onderwerp van gesprek in de jaarlijkse PCM-gesprekken met docenten (zie standaard 8).

In de onderwijscyclus fungeren de al genoemde centrale curriculumcommissie, de centrale examencommissie en centrale toetscommissie, de opleidingscommissie, studentenpanels, alumni en het afnemend beroepenveld.

De opleidingscommissie (OC) bespreekt alle uit de evaluaties voortvloeiende verbeteracties. De studenten worden betrokken bij de kwaliteitszorg via studentenpanels. Deze panels komen op elke locatie na iedere onderwijsperiode bijeen om samen met een afvaardiging van docenten en/of de teamleider de gang van zaken in de voorbije onderwijsperiode door te spreken. Studenten bevestigen desgevraagd dat er met de evaluaties iets gebeurt. Om de OC te versterken wordt het in 2011-'12 ingezette scholingsprogramma voortgezet.

Op elke locatie zijn enkele alumni lid van de beroepenveldcommissie en zijn alumni gastdocent. Het afnemend beroepenveld is, naast betrokkenheid via de lokale en centrale bvc, ook bij de opleiding betrokken door het bieden van stage- en afstudeerplaatsen, waarbij de bedrijfsbegeleiders de student mede beoordelen en de opleiding daarin adviseren. De opzet en organisatie van de stage wordt daarbij door die bedrijven beoordeeld.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / voldoende / **goed** / excellent)

Het panel heeft gezien dat de opleiding op alle locaties de stakeholders betreft bij de interne kwaliteitszorg. Het panel beoordeelt standaard 15 als **goed** voor beide locaties en varianten.

Toetsing en *gerealiseerde* eindkwalificaties

Standaard 16: De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.

Toelichting NVAO: Het gerealiseerde niveau blijkt uit de tussentijdse en afsluitende toetsen, de afstudeerwerken en de wijze waarop afgestudeerden in de praktijk of in een vervolgopleiding functioneren. De toetsen en de beoordeling zijn valide, betrouwbaar en voor studenten inzichtelijk.

Bevindingen

Toetsen

Bij elke onderwijseenheid zijn competenties en indicatoren benoemd, die zijn vertaald in leerdoelen die aan het eind van iedere onderwijsperiode worden getoetst. Alle competenties zijn daarvoor uitgewerkt in indicatoren op drie niveaus.

Iedere toets is voorzien van een overzicht waarin de relatie tussen de leerdoelen, het niveau en het aantal toetsvragen is vastgelegd en van een vastgelegde cesuur: de zogenoemde toetsmatrijs.

Toetsing is de verantwoordelijkheid van het docententeam. Een door een docent ontworpen toets wordt gecontroleerd met behulp van een checklist door een vakcollega (het 'vier ogen-principe'). Voordat de toets wordt gebruikt, toetst de toetscommissie of is voldaan aan dit principe. Achteraf controleert deze commissie toetsen op inhoud en validiteit. De toetscommissie rapporteert aan de centrale examencommissie en het management. Docenten op de locaties zijn geschoold in het maken van verschillende soorten toetsen.

Deeltijd

Bij de deeltijdvariant vindt toetsen van de competentieontwikkeling plaats door middel van het werkportfolio van de student. Het panel heeft een aantal werkportfolio's gezien en in orde bevonden op compleetheid.

Centrale examen- en toetscommissie

De centrale examencommissie van het cluster Finance is verantwoordelijk voor de borging van toetsing en examinering en werkt onafhankelijk, op basis van een eigen jaarplanning. De examencommissie benoemt leden van de toetscommissie die feitelijk een deel van de controlewerkzaamheden uitvoert. Indien de toetscommissie een onregelmatigheid constateert, meldt zij dat aan de examencommissie. De examencommissie neemt de adviezen van de toetscommissie over. De leden van de examen- en toetscommissie worden gefaciliteerd in tijd voor hun werkzaamheden. Het panel krijgt in het gesprek een positieve indruk van de leden van de examencommissie, die duidelijk kenbaar maken te weten waar ze voor staan.

Stage en afstuderen

De student houdt gedurende zijn stage een stageportfolio bij, waarin hij aangeeft aan welke competenties hij heeft gewerkt en welke individuele leerdoelen hij heeft behaald. Verder reflecteert de student op zijn professioneel handelen. De derdejaars stage behelst een verdiepende opdracht, die door de opdrachtgever is geformuleerd. Met de uitvoering daarvan laat de student zien dat hij in staat is een complex probleem in de beroepspraktijk op te lossen. Voorafgaand aan de stage beoordeelt de opleiding of de stageplaats geschikt is om de competenties en individuele leerdoelen te bereiken.

Het afstudeertraject bestaat uit twee delen: (i) de afstudeerscriptie en (ii) het afstudeerportfolio. In de afstudeerscriptie moet de student zelfstandig en professioneel een toegepast praktijkonderzoek doen en daarover rapporteren. De beoordeling van het afstudeertraject kent vier controlemomenten:

- Toegang tot het afstuderen (eerste 'go – no go'): de student moet zijn propedeuse en 60 EC's uit het tweede studiejaar hebben gehaald en de stage uit het derde jaar en twee differentiatie-minors hebben afgerond;

- Beoordeling van het plan van aanpak van de te verrichten afstudeeronderzoek (tweede 'go – no go');
- Toelating tot het eindgesprek (derde 'go – no go'): de afstudeerbegeleider beoordeelt de afstudeeropdracht in het eindstadium en bepaalt of de student kan afstuderen;
- Beoordeling van het afstudeeronderzoek en het eindgesprek waarin de student wordt bevraagd, door twee beoordelaars.

In het gesprek met de docenten maken deze melding van het feit dat sinds er sprake is van het goedkeuren van het plan van aanpak, de kwaliteit van de afstudeerwerkstukken is gestegen. "In de nieuwe ronde in september 2013 hebben wij ongeveer 80% van die plannen afgekeurd als zijnde te licht en te krap in tijd gepland om het onderzoek rond te krijgen". De lector wordt waar nodig bij dit beoordelen betrokken.

Het panel heeft de indruk dat het theoretisch kader en de methodologie van onderzoek bij FSM nog niet voldoende sterk is ontwikkeld. De examencommissie is verrast door deze waarneming. De examencommissie vertelt het panel over de scholing die examinatoren hebben gehad en de reviews van scripties. Uit deze reviews bleek dat de onderzoekscomponent bij de laatste lichting afgestudeerden duidelijker naar voren komt.

Zij doet de uitspraak dat naar haar inschatting over twee jaar intervisiecolleges niet meer nodig zijn omdat dan studenten gaan afstuderen die vanaf het eerste jaar de onderzoeksleerlijn hebben meegemaakt.

Oordeel van studenten

De studenten oordelen in de nse positief over de duidelijkheid van criteria bij beoordelen en toetsen, de aansluiting van toetsen op de inhoud van de onderwijseenheid en de kwaliteit van de toetsing. Scores variëren tussen 3,4 en 3,8. In het gesprek bevestigen studenten desgevraagd dat de toetsen geheel in lijn zijn met de behandelde stof.

Oordeel van het panel over de toetsen en afstudeerwerkstukken.

Tijdens de audit heeft het panel kennis genomen van de toetsen. Naar het oordeel van het panel zijn deze op niveau.

Het panel heeft vooraf aan de audit 24 scripties beoordeeld. Daarvan zijn er 5 (> 10 %) als onvoldoende gekwalificeerd. Het panel vindt dat die scripties te weinig inhoudelijke diepgang tonen. Er is sprake van gebruik van theorie, die los staat van onderwerp en oplossing, terwijl de onderzoeksmethodologie niet altijd even sterk is. Soms lijkt het alsof een 'voorschrift over de inhoud van een scriptie' wordt gehanteerd met het beschrijven van de missie en de organisatie van het bedrijf waar het onderzoek plaatsvond, terwijl dat niet relevant is voor het onderzoeksonderwerp.

Het panel heeft tijdens de audit het aantal beoordeelde scripties met 12 stuks opgeschaald naar 36. Van deze 12 scripties is er 1 onvoldoende. Om extra zekerheid te verkrijgen over de opgaande lijn in kwaliteit die het panel denkt waar te nemen, zijn vervolgens 10 verslagen van Haagse derdejaarsstudenten over hun verdiepende stageopdracht gelezen. Uit deze werkstukken blijkt een duidelijke kwaliteitsverbetering ten aanzien van het uitvoeren van onderzoek. Verder heeft het panel kennis genomen van 10 'plannen van aanpak' van afstudeeronderzoeken van dezelfde studenten, die daar binnen enkele weken mee gaan beginnen. Het panel leest in deze 'plannen van aanpak' een correcte onderzoekszet en ziet een duidelijke opgaande lijn ten opzichte van 2011-'12. Het panel beschouwt dit als een signaal dat de op basis daarvan uitgevoerde afstudeeronderzoeken de toets der kritiek zullen kunnen doorstaan.

Weging en Oordeel: (onvoldoende / voldoende / goed / excellent)

Het panel ziet dat de opleiding een toetssystematiek hanteert die goed is. Toetsen zijn valide, betrouwbaar en transparant.

De examencommissie is zich bewust van haar rol en van de eisen die de Whw stelt aan haar werkzaamheden. Er zijn overduidelijk belangrijke stappen gezet en er is sprake van solide afwegingen door de examencommissie.

Het oordeel over het gerealiseerde eindniveau is uiteindelijk positief. Het panel weegt daarbij mee dat drie van de vijf als onvoldoende beoordeelde scripties uit het studiejaar 2011-'12 zijn en dat met name de onderzoeksvaardigheden die huidige vierdejaars studenten laten zien in hun verslaglegging van verdiepende stages en plannen van aanpak voor het afstudeeronderzoek voldoende vertrouwen geeft. Het panel beoordeelt daarom standaard 16 als **voldoende** voor beide locaties en varianten.

5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Het panel heeft gedurende de twee auditdagen een goede indruk gekregen van de hbo-bachelor Financial Services Management van Hogeschool Inholland. Er is sprake van een opleiding in transitie die aankoerst op het opgaan in een brede bachelor 'Business Studies' in 2014. De opleiding heeft de fundamenteën van het onderwijs overeind gehouden ondanks een grote terugloop van studenten en het vele werk dat is en dat nog moet worden verzet om de brede bachelor een goede start te geven. Het panel vindt dit een prestatie van formaat, mede gezien de dislocatie van het onderwijs over twee steden, terwijl sprake is van een bezuinigingsronde die haar weerslag zal hebben op het personeel. Het onderwijs voldoet op alle standaarden aan de basiskwaliteit en het panel beoordeelt dit als **voldoende voor de voltijd- en deeltijdvarianten op de locaties Diemen en Den Haag.**

6. AANBEVELINGEN

Het panel doet in dit rapport enkele aanbevelingen aan de opleiding. Wij herhalen die hier, samengevat.

- 1 Het panel beveelt aan om aandacht te schenken aan het correct en tijdig invoeren van cijfers in de administratie en aan het op orde brengen en houden van 'de cijferboom'.
- 2 Het panel beveelt ook aan om aandacht te geven aan het archiveren van de documentatie, in lijn met de wettelijke verplichtingen dienaangaande.
- 3 De werkdruk is hoog en het panel doet de suggestie om aandacht te geven aan de belasting van de docenten in de vele commissies waar zij deel van uitmaken.
- 4 Het panel beveelt het management van de opleiding aan om aandacht te blijven schenken aan de motivatie van de docenten, in het licht van de bezuinigingen, reorganisatie en al bestaande werkdruk.

BIJLAGE I Scoretabel

Onderwerpen / Standaarden	Den Haag vt	Den Haag dt	Diemen dt
Beoogde eindkwalificaties			
Standaard 1. De beoogde eindkwalificaties	v	v	v
Programma			
Standaard 2. Oriëntatie programma	v	v	v
Standaard 3. Inhoud programma	v	v	v
Standaard 4. Vormgeving programma	v	v	v
Standaard 5. Instroom programma	v	v	v
Standaard 6. Studeerbaarheid programma	v	v	v
Standaard 7. Omvang en duur programma	v	v	v
Personeel			
Standaard 8. Doeltreffendheid personeelsbeleid	v	v	v
Standaard 9. Kwalificaties personeel	v	v	v
Standaard 10. Omvang personeel	v	v	v
Voorzieningen			
Standaard 11. Huisvesting en materiele voorzieningen	v	v	v
Standaard 12. Studiebegeleiding en informatievoorziening	v	v	v
Kwaliteitszorg			
Standaard 13. Periodiek evalueren	g	g	g
Standaard 14. Evalueren en verbetermaatregelen	g	g	g
Standaard 15. Betrekken van partijen bij interne kwaliteitszorg	g	g	g
Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties			
Standaard 16. Toetsen en eindkwalificaties	v	v	v
Algemeen eindoordeel	v	v	v

BIJLAGE II Opleidingsspecifieke eindkwalificaties

Segment

Competentiegebied Competenties

Werken aan de klant (hij)

1. Diensten verlenen
 - 1.1 Het adviseren
 - 1.2 Verkopen en bemiddelen
 - 1.3 Klantenbestand ontwikkelen en beheren
 - 1.4 Actief bewerken van het toegewezen marktsegment
2. Het zorgdragen voor nazorg & afwikkeling dienstverlening
 - 2.1 Accepteren of afwijzen
 - 2.2 Verzorgen van de administratieve afwikkeling
 - 2.3 Bijdrage leveren aan productontwikkeling en productinnovatie

Werken aan de organisatie (wij)

3. Bevorderen van de kwaliteit en doelmatigheid van de bedrijfsvoering
 - 3.1 Bewaken van financiële resultaten
 - 3.2 Beleidsdocumenten schrijven
 - 3.3 Planmatig werken
 - 3.4 Analyseren, verbeteren en aansturen van bedrijfsprocessen
 - 3.5 Kwaliteit verbeteren
 - 3.6 Werken met informatietechnologie
4. (Samen)werken met medewerkers
 - 4.1 Verantwoording afleggen in woord en geschrift
 - 4.2 Leidinggeven en aanvaarden zowel in hiërarchisch als projectmatig verband
 - 4.3 Coachen en motiveren
5. Omgaan met omgevingsfactoren
 - 5.1 Inspelen op (inter)nationale ontwikkelingen
 - 5.2 Inspelen op actueel politiek en sociaaleconomisch beleid
 - 5.3 Inspelen op relevante maatschappelijke trends en marktontwikkelingen
 - 5.4 Ambassadeursrol vervullen

Werken aan jezelf (ik)

6. Werken aan je eigen professionaliteit
 - 6.1 Persoonlijk ontwikkelplan aansturen
 - 6.2 Reflecteren
 - 6.3 Benutten van leervermogen
7. Werken aan professionalisering beroepsgroep
 - 7.1 (nieuwe) Kennis verwerven
 - 7.2 (nieuwe) Kennis structureren
 - 7.3 (nieuw) Kennis delen in woord en geschrift

BIJLAGE III Schematisch overzicht opleidingsprogramma

Jr 1	Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4
	Oriëntatie financiële dienstverlening <i>Int</i>	Excel <i>Ozk</i>	Bedrijfseconomie kosten	Sbl 4
	Project Studie en beroep <i>Int/ Ozk</i>	Management en Organisatie 2	Ondernemingsrecht	Inleiding levensverzekeringen en pensioenen
	Inleiding Recht en juridische vaardigheden	Inleiding Marketing	Sbl 3	Inkomstenbelasting
	Management en Organisatie 1	Wft Basis <i>Int</i>	Project financieel management <i>Int/Ozk</i>	Financiële rekenkunde
	Micro- en macro economie <i>Int</i>	Project interne en externe organisatie <i>Ozk</i>	Rekenvaardigheden	Argumenteren <i>Ozk</i>
	Nederlands P1	Engels grammatica <i>Int</i>	Wft Consumptief Krediet <i>Int</i>	Project Advies en verkoop, internatio-naal paspoort <i>Int/ Ozk</i>
	Studieloopbaanbegeleiding 1	Inleiding bedrijfsadministratie	Wft Beleggen <i>Int</i>	Ethiek en recht
	Bedrijfseconomie financiering 1	Privaatrecht goederenrecht	Publiekrecht	Engels leesvaardigheid <i>Int</i>
	Taalvaardigheid 1 <i>Int</i>	Sbl 2	Engels luistervaardigheid <i>Int</i>	Wft schade Particulieren <i>Int</i>
Jr 2	Periode 5	Periode 6	Periode 7	Periode 8
	Bedrijfsadministratie 2	Marketing Financiële dienstverlening	Vennootschapsbelasting	Beleggingsleer <i>Int</i>
	Sociaal recht	Statistiek <i>Ozk</i>	Slb 5	Bankwezen
	Zakelijke Kredietverlening	Risicomangement	Internationale- en monetaire economie <i>Int</i>	Personen en familierecht
	Wft Woningfinanciering	Wft Schade Bedrijven	Pensioen en lijfrente	Slb 6
	Project Persoonlijke en zakelijke kredietverlening <i>Ozk</i>	Jaarverslaggeving <i>Int</i>	Verzekeringswezen en co-assurantie <i>Int</i>	Wft Leven Algemeen
		Project Risicomangement <i>Ozk</i>	Sociale zekerheid en pensioenen <i>Ozk</i>	Inleiding financiële planning <i>Ozk</i>
Jr 3	Periode 9	Periode 10	Periode 11	Periode 12
	differentiatieminor	differentiatieminor	Stage <i>Int (in buitenland)/Ozk</i>	Stage <i>Int (in buitenland)/Ozk</i>
Jr 4	Periode 13	Periode 14	Periode 15	Periode 16
	Differentiatiemonitor	differentiatiemonitor	Afstuderen <i>Int (in buitenland)/Ozk</i>	Afstuderen <i>Int (in buitenland)/Ozk</i>

Int: de betreffende onderwijseenheid bevat internationaliseringsaspecten

Ozk: de onderwijseenheid is onderdeel van de onderzoeksleerlijn

BIJLAGE IV Programma, werkwijze en beslisregels

Programma visitatie Financial Services Management Hogeschool Inholland, Den Haag 16 oktober 2013

Tijd	Activiteit	Onderwerp
08.15-08.30	ontvangst panel	
08.30-09.30	Vooroverleg panel	
09.30-10.30	Management Eric Westhoek (directeur domein MFR) Monique Daum (teamleider Rotterdam/Den Haag) Chris Buijsman (teamleider Diemen) Danijela Bajlovic (teamleider Rotterdam/Den Haag)	<ul style="list-style-type: none"> - Strategisch beleid, visie, missie (MVS) - Ontwikkelingen in het werkveld / relatie beroepenveld - Marktpositie / positionering & profilering - Internationale focus - Visie op toegepast onderzoek / lectoraat & kenniskring - Kwaliteitszorg - Personeelsbeleid / Scholing - Resultaten / Onderwijsrendement <li style="padding-left: 20px;">Kwaliteitsdocumenten
10.30-10.45	Intern overleg	
10.45-11.45	Opleidingscommissie Curriculumcommissie Kwaliteitszorg Anoeskha Chinnoe, beleidsmedewerker kwaliteitszorg Ben Koppelman, lid cc Frans Brinkhuis, lid cc Marc Ketelaars, lid cc	Inhoudelijk opleidingskader en curriculum <ul style="list-style-type: none"> - Curriculumontwikkeling, -evaluatie en – bijstelling in het algemeen - Kenmerken van het programma (karakteristieken) - Samenhang programma (ook aansluiting instroom – propedeuse) - Praktijkcomponenten - Internationalisering - Toetsbeleid - Toegepast onderzoek - Programma studieloopbaanbegeleiding / Studeerbaarheid, studielast - Evaluatie van resultaten - Maatregelen tot verbetering - Betrekken van medewerkers, studenten, alumni, werkveld - monitoring & verantwoording
13.00-14.30	Rondleiding Begeleiding: studenten Barbara Ros en Marjolein Remmerswaal	Verificatie algemene en opleidingsspecifieke voorzieningen (denk aan: mediatheek, ICT-voorzieningen, studentvolgsysteem) Mogelijkheid tot lessenbezoek
	Open spreekuur	wat ter tafel komt
	Documenten inzage	bestudering documenten ter inzage
14.30-14.45	Intern overleg	bepaling pending issues
14.45-15.45	Examencommissie Cor Burgers, voorzitter Excie René Heerdink, vice voorzitter Excie Cees Wagenaar, secretaris Hans van Strien, voorzitter Toetscie Finance Rob van Wordragen, voorzitter afstudeercie Finance	<ul style="list-style-type: none"> - Taken en rollen van de examencommissie - Bevoegdheden, ook met het oog op de Wet Versterking Besturing - Relatie tot het management - Kwaliteitsborging toetsen en beoordelen (Relatie tot de) toetscommissie - Kwaliteitsborging afstudeerders
15.45-16.00	Intern overleg	
16.00-17.00	Alumni en vertegenwoordigers van het werkveld Tineke Zweed, alumnus, lid bvc Diemen John Mohamed, alumnus. lid bvc Diemen Ruud van Hagen, lid bvc Den Haag Joko Tenthof van Noorden,	<ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit van het programma en de afgestudeerden - betrokken bij de interne kwaliteitszorg

	lid bvc Den Haag Sander Bosman, alumnus Den Haag	
17.00-17.45	Intern overleg	terugkijken op dag 1 - bepaling pending issues

17 oktober 2013

Tijd	Activiteit	Onderwerp
08.15-08.30	ontvangst panel	
08.30-09.15	Vooroverleg panel	
09.15-10.30	Docenten Twan Franken Jos Marcus André Woudenberg Hilde van Staij Marc Ketelaars	<ul style="list-style-type: none"> - Relatie met / input van beroepenveld - Ontwikkelingen beroepsdomein - Internationale focus - Programmaontwikkeling - Inhoud programma - Toetsen en beoordelen - Begeleiding - Professionele ruimte / scholing - werkdruk
10.30-10.45	Intern overleg	
10.45-11.45	Studenten Den Haag Galied Abdoel, 2 ^e jrs vt Barbara Ros, 3 ^e j rvt Marjolein Remmerswaal, 4 ^e j rvt, lid OC Virgi Pietersz, 3 ^e jr dt Studenten Diemen Patrick Botman, 4 ^e jr dt Jan Tol, 3 ^e jr dt Muhammed Koyuncu, 4 ^e jr vt Robert-Jan Middelbeek, 4 ^e jr vt	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteit docenten - Informatievoorziening - Aansluiting vooropleiding / toelating - Toetsen en beoordelen - Studiebegeleiding (incl. buitenschoolse component / stages) - Studeerbaarheid / studielast - Materiële voorzieningen - Afstuderen - interactie met het management - rol bij de interne kwaliteitszorg - mate van betrokkenheid in het besluitvormingsproces
11.15-12.15	Inzage documentatie, lessenbezoek	Les micro- en macro economie
12.15-12.30	Intern overleg	
12.30-12.45	Wie het betreft	Pending issues
13.45-	Terugkoppeling	

Werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende voltijd- en deeltijdvarianten van de hbo-bacheloropleiding Financial Services Management is het panel uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs" van 22 november 2011. Daarin staan de standaarden vermeld waarop een Evaluatiebureau zich bij de uitgebreide opleidings-beoordeling van een opleiding moet richten en de criteria aan de hand waarvan een Evaluatiebureau moet bepalen of de basiskwaliteit van die opleiding als voldoende kan worden beoordeeld.

Op basis van de door opleiding geleverde documentatie heeft het auditteam zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de voltijd- en deeltijdvarianten. 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 auditteam geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geledingen te bespreken en aan de hand van additionele documentatie en lesbezoek en -daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft- ook door eigen waarneming.

Na overleg met de betreffende opleiding heeft het auditteam 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 auditteam heeft geconstateerd, dat de betreffende opleiding het open spreekuur tijdig en op correcte wijze onder de aandacht heeft gebracht van studenten en medewerkers. Van dit spreekuur is geen gebruik gemaakt.

Het oordeel van het auditteam 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' scores. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskaders accreditatiestelsel hoger onderwijs, 22 november 2011'.

Wanneer er sprake is van verschillende varianten van een opleiding, dan moet uit de beoordeling blijken dat voor elke variant de basiskwaliteit 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 standaarden voor basiskwaliteit.

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

- Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval 'onvoldoende' indien standaard 1 of 16 als 'onvoldoende' beoordeeld wordt. Een onvoldoende bij standaard 1 kan niet leiden tot het toekennen van een herstelperiode door de NVAO.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'goed' zijn indien ten minste de standaarden 1, 3, 6, 9, 13, 14, 15 en 16 als 'goed' worden beoordeeld.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'excellent' zijn indien ten minste de standaarden 1, 3, 6, 9, 13, 14, 15 en 16 als 'excellent' worden beoordeeld.

BIJLAGE V Lijst geraadpleegde documenten

Lijst geraadpleegde documenten, conform richtlijn van de NVAO

- Kritische reflectie FSM – Inholland, juli 2013
- Organigram Domein MFR en opleiding FSM

- Opleidingsprofiel en competentiekaart
- Curriculum FSM
- Studiehandleidingen Diemen en Den Haag
- Studiehandleiding Stage Finance 2012-'13
- Onderwijs- en examenregeling – OER.
- Beleidsnotitie Internationalisering Domein MFR 2011-'12 verlengd tot 2013.
- Langstudeerdersbeleid MFR, versie 2.0

- Overzicht docententeam Diemen en Den Haag
- Personeel- en scholingsplan
- Handleiding PCM cyclus

- Beroepenveldcommissie Diemen, Den Haag en centraal: samenstelling en verslagen 2011 en 2012
- Verslagen curriculumcommissie 2011 en 2013.
- Verslagen examencommissie centraal en decentraal 2011-'12
- Onderwijsevaluaties jaar 1 en 2 FSM 2012-'13

- Lijsten van examinatoren Diemen en Den Haag
- Afstudeerbeleid cluster Finance 2011-'12
- Afstudeerbrochure 2012-'13 en 2013 – '14
- Toetsbeleid MFR-MTV februari 2013
- Toetsopgaven + beoordelingscriteria en normering, representatieve selectie van gemaakte toetsen en beoordelingen.
- Handboeken en overig studiemateriaal.

- HBO-Monitor
- Nationale Studentenenquête
- Inholland Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2011

- Nota Studeren met een functiebeperking;

Geselecteerde scripties Financial Services Management, Hogeschool Inholland, beoordeeld door de auditoren, vooraf aan de audit

	Studentnummer	Herkomst student
	Afstudeerjaar 2011-2012	
1	421812	Diemen vt
2	452231	Diemen vt
3	419129	Diemen vt
4	448523	Diemen dt
5	447429	Diemen dt
6	425514	Diemen dt (2 beoordelaars)
7	442514	Den Haag vt (2 beoordelaars)
8	451277	Den Haag vt
9	452540	Den Haag dt
10	466778	Den Haag dt
11	9300035	Den Haag dt

Afstudeerjaar 2012-2013		
12	452929	Diemen vt
13	436596	Diemen vt
14	460078	Diemen vt
15	477004	Diemen vt
16	450105	Diemen dt
17	472754	Diemen dt (2 beoordelaars)
18	481316	Diemen vt
19	466601	Den Haag vt
20	449587	Den Haag vt
21	454729	Den Haag vt
22	466616	Den Haag dt
23	483843	Den Haag dt
24	482858	Den Haag dt

Opschaling tijdens de audit

Tijdens de audit zijn als extra 12 eindschrijvingen beoordeeld: 7 extra afstudeerwerkstukken van voltijd studenten uit Den Haag en 5 afstudeerwerkstukken van studenten uit Diemen (4 voltijd en 1 deeltijd), inclusief de daarbij horende portfolio's. Daarmee komt het totaal van de beoordeelde schrijvingen op 36. Bij twijfelgevallen hebben twee auditoren naar de eindschrijvingen gekeken. Van de betreffende studentnummers is geen aantekening gehouden.

Daarnaast hebben de panelleden 10 verslagen van verdiepende opdrachten van derdejaars studenten bekeken. Van dezelfde studenten heeft het panel voorts gekeken naar de 'plannen van aanpak' van hun afstudeeronderzoek in het vierde jaar.

BIJLAGE VI Overzicht auditteam

Samenstelling, korte functiebeschrijvingen (cv's) en onafhankelijkheidsverklaringen van voorzitter, leden en secretaris.

Samenstelling en expertise van het auditteam laten zich als volgt weergeven:

Panelleden	Expertise - audit - kwaliteit zorg	Expertise - onderwijs	Expertise - werkveld	Expertise - vakinhoud	Expertise - internationaal	Expertise - student- zaken
voorzitter R.J.M. van der Hoorn	x	x		x		
J.H. van Aken	x	x		x		
P.A.J. Verbaas	x	x	x	x	x	
studentlid T.R.G.L. van den Herik	x					x
secretaris R.G. Peters	x					

Op 26 augustus 2013 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het panel Financial Services Management, Hogeschool Inholland, onder dossiernummer 001926.

Korte functiebeschrijvingen panelleden

1	De heer R.J.M. van der Hoorn MBA (voorzitter) Directeur-mede eigenaar Hobéon groep. Veelvuldig panel voorzitter. Verscheidene jaren interim sectordirecteur economisch domein van een hogeschool. Directeur investeringsgroep voor startende ondernemers.
2	De heer drs. J.H. van Aken, auditor voor Financial Services Management. Opleidingsmanager en hogeschoolhoofddocent FSM Hogeschool Windesheim.
3	De heer drs. P.A.J. Verbaas, auditor voor Financial Services Management. Hoofddocent en promovendus Universiteit Nyenrode. Voormalig lid RvB Van Landschot Bankiers.
4	De heer T.R.G.L van den Herik (student-lid), vierdejaars student Financial Services Management Hogeschool Utrecht.

Secretaris

De heer R.G. Peters

Gecertificeerd d.d. november 2010



Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties



Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E info@hobeon.nl

I www.hobeon.nl