



BEOORDELINGSRAPPORT

'Beoordeling na herstel'

**hbo-bacheloropleiding
Facility Management**

deeltijd/duaal

Hogeschool NCOI

**De kracht van
kennis.**

BEOORDELINGSRAPPORT

'Beoordeling na herstel'

hbo-bacheloropleiding
Facility Management
deeltijd/duaal

Hogeschool NCOI

ISAT 34500

Hobéon Certificering

Datum

27 juni 2019

Auditpanel

Dr. J.W. Wierda (voorzitter)
R.M.D. van der Weerd LL.M MSc
Ing. Th.J. Zonneveld MSc EMFM
P.L.J. Voesten

Secretaris

D.P.M. de Koning MSc

INHOUDSOPGAVE

1.	BASISGEGEVENS	1
2.	INLEIDING	2
3.	SAMENVATTING STANDAARD 11	4
4.	OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARD	5
5.	ALGEMEEN EINDOORDEEL	9
6.	AANBEVELINGEN	10
BIJLAGE I	Scoretabel	11
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	12
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	14
BIJLAGE IV	Overzicht auditpanel	15

1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool NCOI
status instelling	Onbekostigd
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	n.v.t.
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	B Facility Management
Registratienummers Croho	ISAT: 34500 BRIN: 29PZ
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Bachelor
graad en titel	Bachelor of Science
aantal studiepunten	240 EC
afstudeerrichtingen	n.v.t.
locaties	Almere, Amsterdam, Arnhem, Breda, Den Bosch, Den Haag, Drachten, Eindhoven, Enschede, Groningen, Leeuwarden, Maastricht, Nijmegen, Rotterdam, Tilburg, Utrecht en Zwolle
varianten	Deeltijd en duaal
onderwijstaal	Nederlands
datum audit	17 mei 2019

2. INLEIDING

Achtergrond

Het voorliggende beoordelingsrapport is het resultaat van een 'Beoordeling na herstel' van de hbo-bacheloropleiding Facility Management (hierna FM) van Hogeschool NCOI (hierna NCOI). Het auditpanel beschrijft in dit rapport zijn bevindingen, overwegingen en conclusies ten aanzien van de NVAO-standaard 'Gerealiseerde leerresultaten', standaard 11 uit het accreditatiekader 'Uitgebreide opleidingsbeoordeling'.

Deze rapportage dient als aanvulling op het accreditatierapport van 20 april 2017. In deze rapportage beoordeelde het auditpanel alle standaarden, behalve standaard 11, als minimaal voldoende. Voor standaard 11, het gerealiseerd niveau, kwam het auditpanel tot het oordeel 'onvoldoende'. De NVAO heeft vervolgens de opleiding FM van NCOI de mogelijkheid geboden om een herstelplan in te dienen waarin zij de verbetermaatregelen beschrijft om daarmee tegemoet te komen aan de kritiekpunten en/of aanbevelingen van het panel met betrekking tot standaard 11. In onderstaande tabel geven wij een beschrijving van het pakket aan maatregelen dat NCOI heeft ingezet om de eindwerken van de hbo-bacheloropleiding Facility Management toekomstbestendig te verbeteren.

Verbetermaatregel	Toelichting
Kalibreren van scripties	De opleiding organiseert kalibreersessies tussen scriptiebegeleiders en -beoordelaars om zo de kwaliteit en betrouwbaarheid van de begeleiding en beoordeling te vergroten. Input voor de geplande sessies is onder meer de geconstateerde aandachtspunten van het panel en die van de examencommissie. Deze aandachtspunten hebben met name betrekking op een grondige probleemanalyse, het formuleren van een richtinggevende centrale onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen en het beargumenteerd koppelen van een relevant theoretisch kader aan de centrale onderzoeksvraag. Ook geeft de opleiding in de sessies aandacht voor het geven van inhoudelijke, constructieve en adviserende feedback. Ten slotte wordt ook de beoordelingssystematiek besproken en in het bijzonder de regel om een student pas te laten starten met de eindscriptie, wanneer het onderzoeksvoorstel van voldoende niveau is.
Beperking omvang onderzoeksvoorstel	De opleiding heeft ingesteld dat het onderzoeksvoorstel beperkt in omvang dient te zijn. De student dient kort en kernachtig op te schrijven wat er onderzocht wordt, waarom dat gebeurt en met welke instrumenten. Als de student uit koers raakt of de kern niet beschrijft, gaat er niet veel tijd en energie 'verloren' en door het beknoptere onderzoeksvoorstel komt de scriptiebegeleider eerder in beeld en kan deze de student beter helpen en begeleiden.
Pilot beoordeling onderzoeksvoorstel	De examencommissie heeft geadviseerd om het onderzoeksvoorstel los te koppelen van de daaropvolgende begeleiding. NCOI is daartoe een pilot gestart om te kijken of de beoordelaar van het onderzoeksvoorstel van een student ook de begeleiding van deze student op zich moet nemen of dat er een andere scriptiebegeleider zou moeten komen die die rol overneemt. <i>NB. Op basis van resultaten uit de pilot heeft de opleiding besloten om bovenstaande werkwijze niet op te nemen in het staande beleid.</i>
Verbetering lessen Onderzoeksvaardigheden	De opzet van de onderzoeksleerlijn brengt studenten vanaf het begin van de studie een onderzoekende houding bij en leert de studenten onderzoeksvaardigheden aan om zelfstandig een praktijkonderzoek uit te voeren. De lessen Onderzoeksvaardigheden in fase 1 en in fase 2 dienen de student een goede voorbereiding te geven op het uitvoeren van het praktijkgericht onderzoek. De twee lessen Onderzoeksvaardigheden die de student volgt in het vierde jaar van de HBO Bachelor Facility Management zijn opnieuw ontwikkeld. De lessen zijn ontwikkeld onder auspiciën van een bij NCOI betrokken lector. De inhoud van de lessen is gericht op het opzetten en uitwerken van het onderzoeksvoorstel. Met deze lessen zullen de studenten goed voorbereid zijn op het schrijven van het onderzoeksvoorstel.

Betrokkenheid van docenten vergroten	De opleiding beoogt niet alleen de docenten onderzoeksvaardigheden beter toe te rusten om studenten te ondersteunen bij het toewerken naar het eindniveau, maar wil dit proces voor <i>alle</i> docenten inzetten. Een onderwerp van gesprek in de vakoverleggen zal zijn hoe docenten in hun lessen kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van studenten naar 'reflective practitioners' en wat voor manieren je als docent hebt om de reflectieve kritische houding bij studenten te prikkelen en stimuleren.
Position paper	Op uitnodiging van NCOI zijn de Academic Board en lectoren samengekomen om een position paper samen te stellen. Deze position paper geeft richting en inhoud aan het ontwikkelen van onderzoekend vermogen binnen NCOI, maar laat voldoende ruimte voor de eigenheid van de verschillende (clusters van) opleidingen. De doelstelling van de position paper is om duidelijkheid te creëren over terminologie, verantwoording en doelstelling(en) ten aanzien van de ontwikkeling van 'onderzoekend vermogen' in de verschillende domeinen en niveaus van onderwijs dat NCOI groep aanbiedt evenals de inrichting, borging en beoordeling hiervan.
Inzet workshops Onderzoeksvaardigheden	Studenten die zich na de audit in januari 2017 in de afstudeerfase bevonden – en die dus niet hebben kunnen profiteren van bovengenoemde verbetermaatregelen – hebben de mogelijkheden gekregen om workshops onderzoeksvaardigheden te volgen. Zij krijgen tijdens deze workshops extra handvatten aangeboden om onderzoeksvaardig te starten met hun scriptie. De workshops zijn voornamelijk gericht op de studenten die vastlopen bij het schrijven van het onderzoeksvoorstel en de focus van de workshop ligt met name op het opstellen van een onderzoekbare probleemdefinitie en het formuleren van een heldere vraagstelling met richtinggevend deelvragen.

Tabel 1 – Overzicht van de verbetermaatregelen uit het herstelplan van de hbo-bacheloropleiding FM.

Het panel heeft het herstelplan bestudeerd en was van mening dat de inhoud van het herstelplan volledig, uitgebreid en voldoende toegespitst was om tegemoet te komen aan de opmerkingen en bezwaren van het auditpanel tijdens de visitatie in januari 2017.

In een besluit van 31 januari 2018 (NVAO/20180052/AH) onderschrijft de NVAO de oordelen van het auditpanel en besluit de NVAO – op basis van het herstelplan en het positieve advies van het panel daarover – tot toekenning van de herstelperiode. Naar het oordeel van de NVAO heeft de opleiding FM van NCOI met het herstelplan voldoende aannemelijk gemaakt dat zij binnen de termijn van twee jaar alsnog aan het kader zal voldoen.

Herstelaudit

Voorafgaand aan de herstelaudit van 17 mei 2019 heeft het auditpanel het 'Rapport herstelplan Hbo-bachelor Facility Management' bestudeerd. Tevens heeft het panel alle beschikbare eindwerken en bijbehorende portfolio's (inclusief beoordelingsformulieren) bestudeerd en beoordeeld. Het ging hierbij om vier afgestudeerden.

Tijdens de audit heeft het auditpanel gesproken met het management, de examencommissie, de Academic Board, het kernteam, scriptiebegeleiders en examinatoren.

Het auditpanel was – op de student na – identiek aan het panel dat de audit in 2017 uitvoerde.

3. SAMENVATTING STANDAARD 11

Het auditpanel beoordeelt standaard 11 als voldoende. Het auditpanel stelt vast dat de hbo-bacheloropleiding FM van NCOI de maatregelen uit het herstelplan op een voortvarende en consistente wijze heeft uitgevoerd. Het panel is hierbij gecharmeerd van de integrale aanpak die de opleiding heeft gekozen. De opleiding heeft zich met de ingezette maatregelen niet alleen gericht op het "herstellen" van zwakke elementen uit het verleden. Zij heeft daadwerkelijk pas op de plaats gemaakt om vanuit een heldere visie het totale traject vorm te geven van het beoordelen van het gewenste hbo-bachelorniveau.

Een aantal maatregelen beschouwt het auditpanel als essentieel. Allereerst heeft de opleiding de afgelopen twee jaar veel geïnvesteerd in het verbeteren van de studieonderdelen rondom onderzoeksvaardigheden en in het afstudeertraject. De opleiding heeft studenten vroeg in het proces studenten geholpen met en ondersteund bij het begrijpen en gebruiken van onderzoeksmethoden en -technieken. Hierbij was in het bijzonder aandacht voor het uitvoeren van een gedegen probleemanalyse, het formuleren van een richtinggevende centrale onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen en het beargumenteerd koppelen van een relevant theoretisch kader aan de centrale onderzoeksvraag. Deze nieuwe opbouw en structuur van de lessen vergroot de onderzoeksvaardigheden van studenten. Zij zijn beter in staat om zich te focussen op die delen van onderzoek die cruciaal staan bij het werken aan praktijkgericht onderzoek en bij het schrijven van hun afstudeerwerk.

De opleiding wilde daarnaast niet alleen de studenten ondersteunen in het toewerken naar het eindniveau, maar heeft ook ingezet op docentbetrokkenheid en deskundigheidsbevordering van het team als geheel (zowel ervaren als nieuwe afstudeerbegeleiders en -beoordelaars, management, kerndocenten als leden van de werkveldcommissie). Dit heeft de opleiding onder meer gedaan door middel van thematische vakoverleggen, kalibreersessies en één-op-één consultatie van scriptiebegeleiders en -beoordelaars.

De opleiding heeft sinds de vorige visitatie ook ingezet op strikte naleving van de zak/slaag beslissing bij het onderzoeksvoorstel. Dit proces zorgt ervoor dat de student, als alles goed gaat, met meer focus aan het afstudeeronderzoek begint.

Wat de vier door het auditpanel bestudeerde en beoordeelde afstudeerwerken betreft, representeren deze allemaal het hbo-bachelorniveau.

4. OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARD

4.1. Gerealiseerde leerresultaten

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

<u>Toelichting NVAO</u> : Het realiseren van de beoogde leerresultaten blijkt uit de uitkomsten van toetsen, de eindwerken en de wijze waarop afgestudeerden in de praktijk of in een vervolgopleiding functioneren.
--

Bevindingen

Het doel van de opleiding was om de eindwerken van de hbo-bacheloropleiding FM toekomstbestendig te verbeteren en hierin lijkt de opleiding succesvol te zijn. De afstudeerwerken van studenten die recent zijn afgestudeerd – en die hebben kunnen profiteren van de ingezette verbetermaatregelen – laten een betere uitwerking zien van de onderzoekscomponent dan studenten waarvan het auditpanel de afstudeerwerken heeft bestudeerd in 2017 (zie verderop 'Oordeel auditpanel over het gerealiseerde niveau'). Het auditpanel stelt in deze vast dat de opleiding de maatregelen uit het herstelplan (zie inleiding – tabel 1) op een voortvarende en consistente wijze heeft uitgevoerd. Het panel is hierbij gecharmeerd van de integrale aanpak die de opleiding heeft gekozen. De opleiding heeft zich met de ingezette maatregelen niet alleen gericht op het "herstellen" van zwakke elementen uit het verleden. Zij heeft daadwerkelijk pas op de plaats gemaakt om vanuit een heldere visie (de *position paper*) het totale traject vorm te geven van het beoordelen van het gewenste hbo-bachelorniveau. Wij gaan hieronder in op de implementatie van een aantal verbetermaatregelen uit het herstelplan en geven daarna het oordeel van het panel over de bestudeerde eindwerken incl. bijbehorende beoordelingen.

Verbetering lessen onderzoeksvaardigheden

De opleiding heeft de lessen op het terrein van onderzoeksvaardigheden herzien. Het panel vindt dat de huidige lessen Onderzoeksvaardigheden studenten structureel beter voorbereiden op het doen van praktijkgericht onderzoek en in het bijzonder op het schrijven van het onderzoeksvoorstel. De lessen Onderzoeksvaardigheden in fase 1 en fase 2 brengen bij studenten een stevige basis aan. De twee lessen in het vierde jaar staan geheel in het teken van het opzetten en uitvoeren van het onderzoeksvoorstel. De docent behandelt in deze lessen met de studenten aspecten als:

- het formuleren van een probleemstelling en het uitwerken van de centrale onderzoeksvraag en de daaruit voortvloeiende deelvragen;
- het opzetten van het theoretisch kader en;
- het plan van aanpak voor de onderzoeksopzet met aandacht voor het selecteren van de juiste onderzoeksmethoden.

Het auditpanel stelt tevens vast dat ook de nieuwe NCOI-breed geïntroduceerde leeromgeving, *aNewSpring*, een bijdrage levert aan het vergroten van de onderzoeksvaardigheden van studenten. In deze omgeving treffen zij oefenmateriaal aan en zijn filmbijdragen beschikbaar op het terrein van onderzoeksvaardigheden. Studenten geven hierbij aan te moeten wennen aan de afwijkende interface van de leeromgeving, maar zien tegelijkertijd de meerwaarde van de interactieve methode in voor het onderwerp onderzoeksvaardigheden. Een positieve ontwikkeling volgens het auditpanel en een goed voorbeeld van een *blended learning* leeromgeving.

Betrokkenheid van docenten vergroten

De opleiding wilde niet alleen de docenten onderzoeksvaardigheden beter toerusten om studenten te ondersteunen bij het toewerken naar het eindniveau, maar wilde dit proces voor *alle* stakeholders inzetten. Het panel is onder de indruk van de manier waarop de opleiding dit heeft gedaan.

Zij heeft alle stakeholders – management, docenten, begeleiders en beoordelaars en werkveldvertegenwoordigers – bij het verbeterproces betrokken en heeft ervoor gezorgd dat iedereen zich bewust werd van de problematiek. De opleiding heeft echt ingezet op het “samen klaren van de klus”. Dat verdient een compliment, aldus het panel.

Een van de manieren waarop de opleiding dit heeft gedaan, is het bespreken van de problematiek en het pakket van verbetermaatregelen in de vakoverleggen, zodat iedereen op de hoogte was van wat er speelde en een bijdrage hieraan kon leveren. Het auditpanel heeft notulen ingezien van deze overleggen en constateerde een aantal zaken. Bijna alle stakeholders waren aanwezig op de overleggen, ze bespraken relevante thema’s – bijvoorbeeld de ontwikkeling van een kritische reflectie bij de student – en een ieder leverde een actieve bijdrage. De betrokkenheid van docenten, begeleiders en beoordelaars bleek uit de input die ze gaven, maar ook aan de wijze waarop ze elkaar aanspraken.

Position paper

Het auditpanel heeft tijdens de audit ook met de opleiding gesproken over de intenties van de *position paper* voor de toekomst van de onderzoekscomponent binnen de opleiding FM. Gebleken is dat NCOI in het algemeen een duidelijk beeld voor ogen heeft over de wijze waarop studenten in de nabije toekomst zullen afstuderen: een beroepsproduct op basis van door de student uitgevoerd onderzoek. Hierbij heeft NCOI nu ook goed de relatie gelegd tussen het totale afstudeerportfolio en het eindwerkstuk – in relatie ook tot praktijkgericht onderzoek – om daarmee helder aan te geven dat een afstudeerfase als geheel de juiste combinatie van toetsvormen heeft om alle eindtermen van de opleiding te dekken.

In de *position paper* gaf NCOI aan dat het streven is om bovenstaande beeld voor alle domeinen/opleidingen een specifieke invulling te geven. Het panel miste voor de opleiding FM nog deze aanbevolen vertaling van algemeen naar concreet. Het panel ziet dat de opleiding hier een goede start mee heeft gemaakt. Zo heeft zij tijdens een overleg van de curriculumcommissie input gevraagd aan onder andere de kerndocenten en de werkveldcommissie over:

- de betekenis van praktijkgericht onderzoek in het werkveld van facility management;
- het belang van onderzoekend vermogen in het werkveld en;
- de essentiële ontwikkelingen en probleemdefinities in het vakgebied die relevant zijn om gericht onderzoek naar te doen.

Ook heeft de opleiding gekozen voor een ‘Advies’ als beroepsproduct bij het afstuderen. Het panel wil de opleiding meegeven om nog een slag te maken met de verdere concretisering van de position paper voor FM (zie ook ‘Aanbevelingen’).

Beoordelingssystematiek

Van belang vindt het auditpanel de wijze waarop de opleiding het beoordelingsaspect borgt binnen de hbo-bacheloropleiding FM. Sinds maart 2017 heeft de opleiding een aantal kalibreersessies georganiseerd rondom de eindopdrachten (scripties en onderzoeksvoorstellen) waarbij zowel begeleiders als beoordelaars betrokken zijn. Het auditpanel heeft ook notulen ingezien van deze sessies en zag – net als bij de vakoverleggen – een goede opkomst en een productieve bijdrage van alle genodigden. Scriptiebeoordelaars en –begeleiders voeren het gesprek over het eindniveau, deelden ervaringen en werkten toe naar een eenduidige wijze van beoordelen. De kalibreersessies en onderlinge één-op-één consultaties hebben geleid, zo heeft het panel vastgesteld, tot deskundigheidsbevordering van zowel ervaren als nieuwe examinatoren. De opleiding FM is een opleiding met een klein aantal studenten en er zijn weinig alumni. De (nieuwe) examinatoren van de opleiding maken als gevolg daarvan een beperkt aantal “vlieguren”. Het panel vindt het daarom goed dat de opleiding veel tijd en energie steekt – én blijft steken! – in de kalibreersessies én in intensief contact tussen de beoordelaars en begeleiders om zo de leercurve te versterken.

De opleiding heeft sinds de vorige visitatie ook ingezet op strikte naleving van de zak/slaag beslissing bij het onderzoeksvoorstel. Het panel juicht dit toe. De begeleider beoordeelt het voorstel streng op de aanwezigheid van een heldere en 'onderzoekbare' probleemstelling en passende deelvragen en de verbinding tussen de probleemstelling en relevante theorie. Dit proces zorgt ervoor dat de student, als alles goed gaat, met meer focus aan het afstudeeronderzoek begint. De beperking van het onderzoeksvoorstel heeft hier zeker aan bijgedragen, zo meent het panel. Ook dit dwingt de student namelijk tot het aanbrengen van focus en structuur.

Oordeel auditpanel over het gerealiseerde niveau

Het auditpanel is van oordeel dat het niveau van de eindwerken het hbo-bachelorniveau weerspiegelt. Het panel bestudeerde de vier beschikbare eindwerken en bestempelde twee eindwerken als 'goed' en twee als 'voldoende'. Het panel heeft bij het bestuderen van deze werken aandacht besteed aan de relevantie van het door de student gekozen onderzoeksthema, de probleemstelling, de opzet en aanpak, conclusies en aanbevelingen, de literatuur, de eigen reflectie en het taalgebruik. Hieronder delen we een aantal bevindingen.

Het auditpanel stelt vast dat de afgestudeerde studenten van de hbo-bacheloropleiding FM 'onderzoeksvaardig' zijn. Het onderscheid tussen de als goed en de als voldoende beoordeelde afstudeerwerken is voor het auditpanel duidelijk waarneembaar. Zo is er bij de twee goede afstudeerwerken sprake van een goede aanpak en verantwoording van onderzoeksmethoden en -instrumenten en de theoretische achtergronden, een onderzoek met een gefundeerde analyse en juist uitgevoerde statistiek. Ook bevatten de 'goede' scripties een goede kritische reflectie op het onderzoek en het eigen handelen. Met name dat laatste punt was in de twee goede scripties sterk. Een van de auditoren formuleerde het als volgt: "Deze reflectie maait het gras voor de voeten weg van lezers die kritiek willen hebben op het onderzoek." Bij de twee als voldoende beoordeelde afstudeerwerken is zowel het niveau van het onderzoek als de vakinhoud voldoende, maar mist diepgang. Aandachtspunten waren, aldus het panel, het samenspel tussen doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen, de scheiding tussen resultaten en conclusies en de onderbouwing van het onderzoek alsmede de kritische reflectie hierop.

Wat het panel in algemene zin opviel, is dat alle studenten een vastomlijnd kader volgen waarbinnen zij hun onderzoek vormgeven. De opbouw van de afstudeerwerken is strak wat betreft de toepassing van modellen en concepten. Het panel heeft het in dit kader gehad over "het strakke jasje van de onderzoeksopzet en -uitvoering" en over een "keurslijf". Het panel kan dit overigens heel goed begrijpen, gezien de fase waarin de opleiding zich bevond. De stap sinds de vorige visitatie was er één van orde op zaken stellen. Strakke richtlijnen en 'netjes werken binnen de kaders' horen hierbij.

NCOI zet twee verschillende toetsvormen in om vast te stellen of een student aantoonbaar het vastgestelde eindniveau van de opleiding te beheersen. Het betreft een onderzoeksverslag in de vorm van een scriptie en het opleidingsportfolio. Ten aanzien van de beoordeelde portfolio's stelde het panel vast dat dat deze zeer uitgebreid zijn. Het panel kon de competentieontwikkeling van de student volgen, maar er was nog ruimte voor verbetering in met name de reflectie hierop. Gezien de omvang en het belang van dit onderdeel – hierbij heeft het panel ook gekeken naar het aantal EC's dat de opleiding hieraan heeft gegeven – adviseert het panel om de kwaliteit van het portfolio goed te borgen.

Het panel wil nog een aantal opmerkingen maken ten aanzien van de eindwerken en de beoordeling hiervan.

- In alle scripties trof het panel taalkundig een aantal slordigheden aan. Het panel wil de opleiding meegeven om hier alert op te blijven.
- Over het algemeen waren de thema's in de scripties (erg) relevant voor het beroep. Bij één scriptie zette het auditpanel vraagtekens bij de relevantie voor het FM-werkveld. Uit de auditgesprekken bleek dat ook de opleiding van mening was dat de link naar FM in de desbetreffende scripties sterker had gekund. Zij heeft met de werkveldcommissie het gesprek gevoerd wat nog wel een facilitair onderwerp is en wat niet. De commissie gaf aan dat het werkveld in feite zit te wachten op een goede bedrijfskundige. Een bedrijfskundige opdracht in een facilitair bedrijf zou ook moeten kunnen, aldus het werkveld. Het panel begrijpt dit en geeft de suggestie om studenten in hun eindwerk te laten toelichten/uitleggen waarom hun vraagstuk een actueel en relevant probleem en wat de relatie is met het FM-werkveld óf met de beoogde leerresultaten van de opleiding FM.
- De oordelen van het auditpanel over de afstudeerwerken komen in grote lijnen overeen met die van de opleiding. De afwijking varieert van een half tot en met een heel punt naar boven of naar beneden. De door het auditpanel als goed bestempelde scripties vond het auditpanel evenwel kritischer beoordeeld dan de scripties die het panel voldoende vond. Wat het auditpanel betreft blijft dan ook niet alleen de cesuur onderwerp van gesprek tijdens de kalibreersessies, maar ook het onderscheid tussen het oordeel voldoende en goed.
- De (totstandkoming van de) beoordeling was voor het auditpanel bij de bestudeerde eindwerken niet altijd even inzichtelijk en/of navolgbaar. De beoordelingsformulieren waren soms wat summier ingevuld. De onderbouwing van het oordeel 'voldoende' was aanwezig, maar voor verschillende cijferwaarderingen gebruikten de beoordelaars veelal dezelfde bewoordingen. Het panel zou in dit kader graag meer fine-tuning zien (zie ook aanbevelingen). De examencommissie deelde overigens deze mening. Zij sturen bij examinatoren op een goede motivatie van hun oordeel. Kwalitatief goede feedback is van belang bij het ondersteunen van het eigen leerproces van *alle* studenten. De examencommissie gaat dan ook niet alleen letten op de motivatie bij de onvoldoendes, maar ook bij de hoge(re) cijfers. Dit vindt het panel vertrouwenwekkend.

Weging en Oordeel

Het auditpanel beoordeelt standaard 11 als voldoende. De opleiding heeft sinds de audit in 2017 ontegenzeggelijk een forse inhaalslag gemaakt, met name daar waar het (1) de wijze waarop zij het hersteltraject heeft opgepakt en (2) de kwaliteit van de afstudeerwerken betreft. Daartoe heeft de opleiding een aantal maatregelen genomen die het auditpanel als gepast en goed onderbouwd kwalificeert en waarvan het panel vindt dat de opleiding ze adequaat heeft uitgevoerd. Als essentieel beschouwt het auditpanel (i) de intensievere voorbereiding die de student krijgt op het afstuderen in de vorm van de aangepaste lessen Onderzoeksvaardigheden, (ii) de strikte beoordeling van het onderzoeksvoorstel en (iii) de deskundigheidsbevordering van zowel ervaren als nieuwe examinatoren. Wat de door het auditpanel bestudeerde en beoordeelde afstudeerwerken betreft, representeren deze het hbo-bachelorniveau.

5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Het auditpanel stelt vast, dat de hbo-bacheloropleiding FM van NCOI zich op het terrein van het gerealiseerd niveau positief heeft ontwikkeld. De opleiding heeft de afgelopen periode veel inspanningen verricht om het niveau van de eindwerken verder te verhogen. Doordat de opleiding vroeg in het proces studenten heeft geholpen met en ondersteund bij het begrijpen en gebruiken van onderzoeksmethoden en -technieken, zijn de studenten erin geslaagd om meer methodologisch verantwoorde scripties af te leveren met een duidelijke bijdrage aan de oplossing van een vraagstuk uit de praktijk.

Het auditpanel heeft een opleiding gezien die zichzelf weer op de rails heeft gezet en die hierbij goed gekeken heeft naar de in het team aanwezige kennis en kunde. Wat het auditpanel sterk vindt, is dat de opleiding niet alleen oog heeft voor de ontwikkeling van de studenten naar "reflective practitioners", maar deze reflectieve en kritische houding stimuleert bij alle betrokkenen in de opleiding, dus ook bij opleidingsmanagement, kerndocenten, begeleiders en beoordelaars. Een mooi voorbeeld van "practice what you preach". Zoals het panel bij standaard 11 aangaf, heeft de opleiding ingezet op het "samen klaren van de klus" en het panel zag tijdens de audit een opleidingsteam dat hierna ook zeker nog samen door wil groeien. Dit geeft het panel vertrouwen voor de toekomst.

Samenvattend ziet het panel dat de opleiding het herstelplan goed heeft opgepakt en adequaat heeft uitgevoerd. Dit heeft geleid tot afstudeerwerken die het hbo-bachelorniveau representeren. Het auditpanel komt dan ook tot het oordeel 'voldoende' voor standaard 11.

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter te Den Haag op 27 juni 2019.

6. AANBEVELINGEN

Het auditpanel formuleerde naar aanleiding van de observaties en bevindingen tijdens de audit enkele aanbevelingen. Deze aanbevelingen staan deels reeds bij standaard 11. Een aantal aanbevelingen herhalen we hier. De opleiding heeft het merendeel van deze onderwerpen reeds op haar netvlies. De aanbevelingen hebben verder geen invloed op het oordeel.

Praktijkgericht onderzoek in relatie met FM

Het panel adviseert de opleiding om vooral door te gaan met de specifieke invulling van de *position paper* voor de hbo-bacheloropleiding FM. Dan kan ook makkelijker de beoordeling plaatsvinden of een afstudeeronderwerp relevant is voor de FM-beroepspraktijk. Een van de te beantwoorden vragen hierbij is hoe de opleiding de ontwikkelingen vanuit die praktijk bijhoudt en hoe zij deze adequaat meeneemt in de beroepsproducten. In meer strategische zin gaat het hier om de lange 'houdbaarheid' van de *position paper*. Ofwel: is deze toekomstbestendig? Ook zal de ingeslagen weg leiden tot aanpassingen in het curriculum.

In het verlengde hiervan wil het panel de opleiding ook meegeven om studenten zelf te laten aangeven waarom hun vraagstuk een actueel en relevant probleem is en wat de relatie is met het FM-werkveld óf met de beoogde leerresultaten van de opleiding FM. Dit past bij de "reflective practitioner" die de opleiding wil afleveren. Tevens sluit het aan bij de constatering van het panel dat er nog ruimte voor verbetering is in een goede kritische reflectie op het onderzoek en het eigen handelen.

Beoordeling bij het afstuderen

De transparantie in de totstandkoming van de oordelen verdient aandacht. Het gaat dan om een onderbouwing bij de beoordeling op het cijfer. Opvallend was dat soms dezelfde woorden gebruikt werden in de beoordeling, maar dat het daarbij gegeven cijfer dan anders kon zijn. Het auditpanel beveelt de beoordelaars daarnaast aan, op het beoordelingsformulier altijd gerichte feedback te geven aan de student. Dat biedt een belangrijke ondersteuning aan het eigen leerproces van de student.

Taal

Blijf aandacht besteden aan de schrijf- en uitdrukingsvaardigheid van studenten.

BIJLAGE I Scoretabel

Hieronder volgt de herziene scoretabel. Als basis heeft het panel de scoretabel gebruikt uit het accreditatierapport van april 2017. Het panel heeft in onderstaande tabel het oordeel op standaard 11 aangepast van een 'onvoldoende' in een 'voldoende'.

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

BIJLAGE II Programma, werkwijze en beslisregels

Opleidingsbeoordeling uitgebreid (OU) onder voorwaarden HBO Bachelor Facility Management Hogeschool NCOI

Programma locatiebezoek vrijdag 17 mei 2019

BCN (eigen vestiging NCOI)
Daltonlaan 100
3584 BJ UTRECHT

Panel Hobéon

- Dhr. dr. J.W. Wierda, voorzitter
- Dhr. R.M.D. van der Weerd LL.M MSc
- Dhr. ing. Th.J. Zonneveld MSc EMFM
- Dhr. P.L.J. Voesten, studentlid

- Mw. D.P.M. de Koning MSc, secretaris

08.00 – 08.15 uur	Ontvangst panel
08.15 – 09.00 uur	Vooroverleg panel en bekijken materiaal (besloten)
09.00 – 09.30 uur	Sessie 1 – Gesprek directie en management <i>(Incl. korte presentatie Hogeschool NCOI en opleiding)</i>
09.30 – 09.45 uur	Korte pauze panel (besloten)
09.45 – 10.30 uur	Sessie 2 – Gesprek kernteam, scriptiebegeleiders en examinatoren
10.30 – 10.45 uur	Korte pauze panel (besloten)
10.45 – 11.30 uur	Sessie 3 – Gesprek examencommissie en borging
11.30 – 11.45 uur	Bepalen pending issues panel (besloten)
11.45 – 12.00 uur	Eventueel extra gesprek (opleidings)management
12.00 – 12.45 uur	Werklunch en interne terugkoppeling panel (besloten)
12.45 – 13.00 uur	Terugkoppeling door panel naar management

Werkwijze

Het betreft hier een 'beoordeling na herstel'. De focus van deze beoordeling ligt op de voortgang sinds de accreditatie audit van 20 januari 2017 op standaard 11, het gerealiseerd eindniveau.

Bij de beoordeling van standaard 11 is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs" van 19 december 2014. Daarin staat per standaard vermeld, waarop een auditpanel zich moet richten en de criteria aan de hand waarvan het panel zijn oordeel per standaard moet bepalen.

Op basis van de door opleiding geleverde beperkte set documentatie heeft het auditpanel zich een beeld kunnen vormen van de maatregelen die de opleiding heeft genomen na de vorige audit in 2017. Meer concreet, het auditpanel heeft het 'Rapport herstelplan Hbo-bachelor Facility Management', Hilversum, april 2019 geanalyseerd.

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

De verificatie door het auditpanel geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geleidingen te bespreken en aan de hand van het bekijken van additionele documentatie.

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

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

Beslisregels

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

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

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

BIJLAGE III Lijst geraadpleegde documenten

- Rapport herstelplan hbo-bachelor Facility Management.
- Overzichtslijst van de afstudeerwerken van de laatste twee jaar.
- Vier scripties plus bijbehorende portfolio's.

De namen van afgestudeerden en studentnummers van wie het auditpanel het palet aan eindwerken heeft bekeken, zijn om redenen van privacy niet opgenomen in deze rapportage. Namen van de afgestudeerde studenten en evenals de titels van de eindwerken zijn bekend bij de secretaris van het auditpanel.

Het panel heeft tijdens de audit de volgende documenten geraadpleegd:

- Beleidsplan Hoger Onderwijs
- Praktijkgericht onderzoek binnen NCOI Groep, 2017
- Uitvoeringsreglement Toetsing & Examinering, Hogeschool NCOI, 2018/2019
- Toetsplan HBO Bachelor Facility Management, Hogeschool NCOI, Cohort 2018-2019
- CV's leden examencommissie
- Notulen centrale examencommissie (2017, 2018 en 2019) en domeinexamencommissie (2017 en 2018)
- Jaarverslagen examencommissie: 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018
- CV's kernteam
- Notulen kalibreersessies en vakoverleg

BIJLAGE IV Overzicht auditpanel

Samenstelling en expertise van de panelleden dat is ingezet voor deze 'audit na herstel'.

Naam	Korte functiebeschrijving van de panelleden
Dhr. Dr. J.W. Wierda	De heer Wierda is partner van de Hobéon Groep. Hij maakt regelmatig deel uit van verschillende visitatiepanels als domeindeskundige en treedt nu ook op als lead-auditor van auditpanels in het kader van accreditaties hoger onderwijs.
Dhr. R.M.D. van der Weerd LL.M MSc	De heer Van der Weerd is program manager Real Estate and Campus Development en was dean van het Instituut voor Facility Management bij Hanzehogeschool Groningen.
Dhr. Ing. Th.J. Zonneveld MSc EMFM	De heer Zonneveld is senior docent Facility management/Vastgoed management bij Hogeschool Inholland.
Dhr. P.L.J. Voesten	De heer Voesten is derdejaars student Facility Management aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en lid van de opleidingscommissie.
Mevr. D.P.M. de Koning MSc	Mevrouw De Koning is een door de NVAO gecertificeerde secretaris.

Op 7 januari 2019 heeft de NVAO ingestemd met de voorgedragen panelsamenstelling voor de herbeoordeling van de hbo-bacheloropleiding Facility Management van Hogeschool NCOI, onder het nummer 007779.

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



Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties



Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E info@hobeon.nl

I www.hobeon.nl