

Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
t.a.v. het bestuur
Parkstraat 28
2514 JK Den Haag

Datum: 9 december 2019

Kenmerk: HC/19.277

Onderwerp: Beoordeling *Verslag Hersteltermijn*, studiebegeleiding en informatievoorziening (standaard 8)
Stichting Hogeschool NTI, Bacheloropleiding Pedagogiek, (dossiernummer 006877)

Geacht bestuur,

Bijgaand treft u aan de bevindingen van en beoordeling door het auditpanel van het *Verslag Hersteltermijn* van Hogeschool NTI B-Pedagogiek.

Voorgeschiedenis

- Op 13 februari 2018 voerde het auditpanel ten behoeve van de accreditatie van de bacheloropleiding Pedagogiek een audit uit die resulteerde in een beoordeling positief met onvoldoende op standaard 8.
- Op 30 juli 2018 zond de NVAO een brief aan NTI met het verzoek tot het leveren van een *Herstelplan* ten behoeve van standaard 8 (uw kenmerk NVAO/20182157/AH).
- Vervolgens vond er op 31 oktober 2018 een gesprek plaats tussen de NVAO en het auditpanel over standaard 8.
- Op 21 december 2018 diende NTI/de opleiding het *Herstelplan begeleidingsmogelijkheden* in bij de NVAO.
- In januari 2019 gaf het auditpanel bij de NVAO een positief advies af n.a.v. zijn beoordeling op de haalbaarheid van het *Herstelplan begeleidingsmogelijkheden*.
- Het besluit van de NVAO op 31 januari 2019 luidde vervolgens: verlenging accreditatie tot en met 1 juli 2020 met aantekening dat instellingsbestuur aanvraag doet tot vaststelling van besluit dat opleiding aan toepasselijk kader voldoet, uiterlijk in te dienen op 1-1-2020.
- In september 2019 zond NTI een *Verslag Hersteltermijn* met vorderingen in periode februari 2018 – september 2019 m.b.t. begeleidingsmogelijkheden zoals in *Herstelplan begeleidingsmogelijkheden* van december 2018 aangegeven.
- In september 2019 vond er telefonisch overleg plaats tussen de voorzitter van het auditpanel en de NVAO over de wijze van uitvoering van de beoordeling van het *Verslag hersteltermijn*.
- In oktober 2019 beoordeelde het auditpanel tenslotte het *Verslag Hersteltermijn*.
- De weerslag van deze beoordeling inclusief advies treft u hierbij aan (zie ook Werkwijze etc. hierna).

Werkwijze Beoordeling *Verslag Hersteltermijn*

- In het telefonisch contact (sept. 2019) met de NVAO is besproken dat indien het panel het *Verslag Hersteltermijn* voldoende vertrouwenwekkend achtte (concrete implementaties van voorgenomen maatregelen en monitoring daarvan), volstaan kon worden met een brief met daarin de bevindingen van en beoordeling door het auditpanel. Indien dit niet het geval zou zijn, zou desgewenst nog een additionele audit tot de mogelijkheden behoren. Dit ter bepaling door de voorzitter van het panel na ruggenspraak met de panelleden.
- De panelleden (voorzitter, domeindeskundigen en studentpanellid) hebben onafhankelijk van elkaar het *Verslag Hersteltermijn* bestudeerd en de voorzitter via de mail van hun bevindingen op de hoogte gesteld. De voorzitter heeft vervolgens e-mailmatig en telefonisch contact gehad met de panelleden om de schriftelijke input te bespreken. Het auditpanel komt unaniem tot de volgende bevindingen, conclusie en aanbevelingen.

Bevindingen

De NTI-opleiding B Pedagogiek heeft naar aanleiding van de uitkomsten van het locatiebezoek door het panel op 13 februari 2018 een vijftal maatregelen genomen om de begeleiding van studenten te verbeteren (beschreven in *Herstelplan begeleidingsmogelijkheden*) en deze maatregelen vervolgens in *Verslag hersteltermijn* gemonitord en er per maatregel een 'Reflectie en doorontwikkeling'-paragraaf aan toegevoegd.

Het betreft de volgende maatregelen:

1. Inhoudelijke begeleiding door een docent
2. Samen een planning maken
3. De Time Management Challenge
4. Proactieve begeleiding
5. Professionalisering van het mentoraat

Het panel is van mening dat alle vijf ingezette maatregelen daadwerkelijk bij kunnen dragen en inmiddels dragen (zie Ad 1 t/m Ad 5 hierna) aan het verbeteren en optimaliseren van de begeleidingsmogelijkheden van de opleiding.

De respectieve paragrafen 'Reflectie en doorontwikkeling' geven over het algemeen een goede inkijk in de effectiviteit van de genomen maatregelen.

Ad 1) Inhoudelijke begeleiding door een docent

Sinds oktober 2018 kunnen studenten van maandag t/m zaterdag rechtstreeks contact opnemen met een docent voor inhoudelijke vragen. Dezelfde dag nog krijgt de student feedback van een vakdocent. Ook het aanvragen van een skype-gesprek behoort tot de mogelijkheden. Gelet op de behoefte van met name beginnende studenten is in januari 2019 besloten dit project voort te zetten. Tussen januari-augustus 2019 hebben 75 Pedagogiek-studenten van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Mocht de vraag naar inhoudelijke begeleiding blijven groeien, dan beziet NTI de kwantitatieve inzet van docenten hiertoe.

Ad 2) Samen een planning maken

Studenten kunnen samen met een mentor per module een planning opstellen. Overleg hierover met de mentor kan periodiek zowel telefonisch als op locatie. Sinds maart 2018 hebben 63 Pedagogiek-studenten van deze mogelijkheid gebruik gemaakt, waarvan 25 op locatie. Studenten vragen niet alleen hulp bij module-planning maar ook voor langere periodes of zelfs een heel studiejaar.

Studenten geven aan dat het helpt het 'distance learning' beter te plannen waardoor ook de motivatie om te blijven studeren groeit. NTI continueert ook deze maatregel.

Ad 3) De Time Management Challenge (hierna: TMC)

Sinds september 2018 kunnen studenten zich per e-mail of telefonisch voor de TMC aanmelden. Een mentor neemt contact op, plant met de student de komende periode (8-10 weken) en de student dient direct een tentamen in te boeken waarna er een examentraining wordt ingepland. Gedurende deze periode kan de student met vragen bij de vakdocent terecht, terwijl de mentor twee maal contact zoekt om de voortgang te monitoren. Tussen september 2018 en september 2019 hebben zich 22 studenten Pedagogiek gemeld, waarvan 60% de module binnen de gestelde tijd heeft behaald. Uit een eerste analyse door de opleiding lijkt deze methode zich niet voor alle modules te lenen en is zij effectiever bij theoretische dan praktische modules. De opleiding adviseert studenten inmiddels om juist aan het begin van de studie meer theoretische modules in te plannen om op deze wijze sneller resultaat te boeken, hetgeen naar verwachting ook de motivatie stimuleert. Ook deze maatregel wordt gecontinueerd.

Ad 4) Proactieve begeleiding

Als studenten twee maanden niet actief zijn geweest in de online leeromgeving, worden ze door hun mentor gebeld. Indien gewenst kan er een afspraak voor wekelijkse telefonische begeleiding worden gemaakt. Ook ontvangen studenten van het mentoraat WhatsApp-berichten om ze succes te wensen met een tentamen/examen of om ze te feliciteren met het behaalde resultaat. Indien er behoefte aan is en studenten er toestemming voor geven, worden studenten met elkaar in contact gebracht. Ook deze maatregel wordt gecontinueerd.

Ad 5) Professionalisering van het mentoraat

De hogeschool is een professionaliseringstraject voor mentoren gestart. Dit bestaat onder meer uit maandelijkse trainingen gespreksvaardigheden en leerstijlen, evaluatie van e-mailcorrespondentie met studenten of die voldoende begrijpelijk is, evaluatie van telefoon-gesprekken op begrijpelijk taalgebruik, vermijden van jargon en klantvriendelijkheid (empathie, omgaan met weerstand etc.).

De eerste conclusie is dat de effectiviteit van het mentoraat en daarmee de begeleiding van de student verbeterd is. NTI zet de (verdere) professionalisering van het mentoraat voort.

NTI heeft voor deze tussentijdse monitoring voor een met name kwantitatieve insteek gekozen om te zien in hoeverre studenten daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van de geboden nieuwe begeleidingsmogelijkheden. Gelet op het karakter van de instelling aan de ene kant en het feit dat het een eerste monitoring betreft aan de andere kant is deze insteek plausibel en verdedigbaar. Het hoort bij de uitbouw van zo'n traject dat maatregelen en innovaties tijd vragen en krijgen en het panel wil de opleiding die tijd ook zeker gunnen. Tegelijkertijd is het in de optiek van het panel bij een volgende monitoring/verantwoording juist gelet op de specifieke doelgroep van studenten behalve wenselijk ook noodzakelijk dat de kwaliteit van de genomen maatregelen expliciet vanuit de ervaringen van de studenten/alumni onder de loep genomen wordt.

Het panel is zeer te spreken over het feit dat in de genomen maatregelen ook aan de professionalisering van docenten en mentoraat expliciet aandacht wordt besteed. Ook het gegeven dat de maatregelen niet beperkt zijn gebleven tot enkel de opleiding B Pedagogiek maar meteen ook bij twee andere opleidingen zijn ingezet en binnen een half jaar zelfs naar alle opleidingen uit het sociale domein zijn uitgerold, ziet het panel als een belangrijk signaal dat NTI de eerder geconstateerde tekortkomingen structureel en serieus aanpakt.

Conclusie

Gelet op de in *Herstelplan begeleidingsmogelijkheden* aangekondigde vijf maatregelen en de monitoring daarvan in *Verslag hersteltermijn* voorzien van 'reflectie en doorontwikkeling'-paragrafen, spreekt het panel zijn vertrouwen uit in de wijze waarop NTI B Pedagogiek naar aanleiding van de beoordeling van standaard 8 in februari 2018 de toen geconstateerde tekortkomingen heeft opgepakt en breed en structureel –en zelfs opleidingsoverstijgend– aanpakt.

Aanbeveling

Het panel beveelt de NVAO aan om bij de visitatie in de eerstvolgende accreditatieronde het panel dan expliciet te vragen om goed te kijken naar de verdere implementatie van de genomen maatregelen conform het *Herstelplan begeleidingsmogelijkheden* en het *Verslag Hersteltermijn* en tevens naar de doorwerking van die maatregelen. Voorafgaand aan die visitatie zou de opleiding in zowel kwantitatieve als ook zeker in kwalitatieve zin in de Zelf-evaluatie moeten ingaan op de effecten van en beleving door de studenten/alumni van de genomen maatregelen. Het moge dan voor zich spreken dat het panel tijdens de dan te houden visitatie dit onderwerp ook expliciet adresseert bij het te spreken gremium van studenten/alumni.

Namens het voltallige auditpanel,



Willem G. van Raaijen,
voorzitter

Cc: NTI, Martine Pieters, Directeur Governance, Compliance & Risk