



## **BEOORDELINGSRAPPORT**

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

**hbo-bacheloropleiding Communicatie**  
deeltijd/duaal

**Hogeschool NCOI**

**De kracht van  
kennis.**



# **BEOORDELINGSRAPPORT**

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

**hbo-bacheloropleiding Communicatie**  
deeltijd/duaal

**Hogeschool NCOI**

CROHO

Brin: 29PZ

Isat: 34405

Hobéon Certificering

**Datum**

20 april 2020

**Auditpanel**

Mr. F.D. Lanting MEd

Drs. J.H. van den Hoff

Drs. J.H.H. Manning

L. van Ewijk

**Secretaris**

J. Koot



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1.</b>	<b>BASISGEGEVENS</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>SAMENVATTING</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>ALGEMEEN EINDOORDEEL</b>	<b>37</b>
<b>6.</b>	<b>AANBEVELINGEN</b>	<b>39</b>
BIJLAGE I	Scoretabel	41
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	43
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	47
BIJLAGE IV	Panelsamenstelling	49



## 1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool NCOI
status instelling	Rechtspersoon voor hoger onderwijs
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	n.v.t.
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	Communicatie
registratienummer croho	CROHO Brin: 29PZ Isat: 34405
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Bachelor
graad en titel	Bachelor of Arts (BA)
aantal studiepunten	240 EC's
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, Duaal
joint programme	n.v.t.
onderwijstaal	Nederlands
datum audit / opleidingsbeoordeling	5 maart 2020





## 2. SAMENVATTING

De hbo-bachelor opleiding Communicatie van Hogeschool NCOI leidt studenten op tot communicatieprofessionals met inzicht in het totale vakgebied van communicatie, waardoor hij<sup>1</sup> op vele plekken en functies inzetbaar is. Hogeschool NCOI biedt de opleiding Communicatie aan sinds 2006, in een duale- en deeltijdvariant. Hogeschool NCOI, en dus ook de opleiding Communicatie, richt zich op studenten die al een baan hebben.

### Onderwerp 1. Beoogde leerresultaten

De zes eindkwalificaties van de opleiding Communicatie zijn op correcte wijze tot stand gekomen. Deze zijn deels gebaseerd op het Beroeps Niveau Profiel (BNP) van Logeion en deels door de opleiding zelf geformuleerd. Dit laatste om beter aan te sluiten op de doelgroep, namelijk werkenden. De opleiding kiest er bewust voor studenten breed op te leiden zodat zij allround inzetbaar zijn. Voor een sterkere profilering/kleuring van de opleiding zou -naar de mening van het auditteam- benadrukt kunnen worden dat de opleiding breed inzetbare 'verbinders' ten behoeve van het werkveld wenst op te leiden.

Het ontwikkelen van onderzoeksvaardigheden komt duidelijk terug in de eindkwalificatie Analyseren. De opleiding geeft vorm aan internationalisering door uit te gaan van Internationalisation at Home. Studenten ontwikkelen hiermee internationale eindkwalificaties zonder dat zij daarvoor naar het buitenland gaan. Het auditteam begrijpt, gezien de doelgroep mensen met een baan betreft, de keuze voor Internationalisation at Home en is het hier ook mee eens. De opleiding beschikt over een actieve werkveldcommissie die betrokken is bij de totstandkoming van de eindkwalificaties.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor standaard 1.

### Onderwerp 2. Programma

De opleiding Communicatie beschikt over een actueel programma. Dit komt mede doordat de opleiding regelmatig overleg heeft met het werkveld over trends en ontwikkelingen. Ook de docenten, die veelal werkzaam zijn in het communicatievak, nemen de praktijk mee naar de lessen. Deze freelance professionals zorgen er ook voor dat studenten die kennis en vaardigheden ontwikkelen die ze nodig hebben om het beroep uit te oefenen. Studenten passen het geleerde direct toe in de praktijk. Zij werken of in een gepaste functie of lopen gedurende de studie 840 uur stage. Sinds studiejaar 2019-2020 heeft de opleiding het afstuderen herzien. Om het afstuderen beter te laten passen bij de beroepspraktijk studeren studenten af met een beroepsproduct in de vorm van een advies.

De inhoud van het onderwijsprogramma is dekkend voor het behalen van de beoogde leerresultaten. De opleiding heeft goed nagedacht over de inhoud en er ligt een solide programma. Er is onder andere aandacht voor theoretische kennis, beroepsvaardigheden en de professionele ontwikkeling van de student. Ook ontwikkelt de student onderzoeksvaardigheden en bereidt hij zich stapsgewijs voor op de afstudeeropdracht.

Internationalisering komt aan bod door Internationalisation at Home, waarbij studenten gebruik maken van internationale literatuur. Daarnaast bespreken docenten ook actuele casuïstiek in de lessen met betrekking tot intercultural awareness. Al zou dit een prominentere plek in het programma mogen krijgen.

Studenten zijn tevreden over de inhoud van de modules. Ook de literatuur vinden de studenten prettig leesbaar.

De opleiding Communicatie maakt gebruik van drie leeromgevingen: de beroepscontext, de bijeenkomsten en de online leeromgeving. Het onderwijs en de verschillende leeromgevingen passen bij de doelgroep van de opleiding.

---

<sup>1</sup> Overall waar hij of zijn staat, kan ook zij of haar worden gelezen.

Studenten worden door de leeromgevingen in staat gesteld actief bij te dragen aan het behalen van de resultaten. De opleiding stimuleert studenten ook om het eigen leerproces zelf vorm te geven, o.a. door de keuze van de werkplek.

De opleiding Communicatie hanteert de wettelijke instroomeisen. Docenten houden rekening met het niveau van de instromende studenten door onderwijs op maat te geven. De opleiding heeft goed zicht op de in- en uitstroomcijfers en toont aan dat zij deze cijfers kan interpreteren en verklaren.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor de standaarden 2 (oriëntatie), 3 (inhoud), 4 (leeromgeving) en 5 (instroom).

### **Onderwerp 3. Personeel**

De opleiding Communicatie beschikt over een grote groep gekwalificeerde, gemotiveerde docenten. Deze freelance professionals zijn werkzaam in de praktijk, wat ervoor zorgt dat zij veel praktijkervaring meenemen in de lessen. Studenten geven aan tevreden te zijn over de docenten. Zij waarderen vooral de concrete koppeling met de praktijk. Wel merken sommige studenten dat lessen soms een bepaalde focus krijgen die dicht bij het kennisgebied van de docent liggen, waardoor niet alle lesstof aan bod komt. De opleiding heeft hier afspraken over gemaakt met de docenten. Het auditteam heeft het vertrouwen dat studenten alle eindkwalificaties ontwikkelen.

Naast de docenten zijn ook het kernteam en de curriculumcommissie verantwoordelijk voor de inhoudelijke en onderwijskundige realisatie van het programma.

Studenten geven aan tevreden te zijn over de docenten en beoordelen hen via interne evaluaties met een 8,3.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor standaard 6.

### **Onderwerp 4. Voorzieningen**

Studenten zijn tevreden over de kwaliteit van de leslocaties en deels tevreden over de online leeromgeving e-Connect. Lesmateriaal is tijdig ter beschikking en actueel. Jammer vinden zij het dat de chatfunctie in de online leeromgeving niet goed werkt en dat zij soms lang moeten zoeken naar de juiste documenten.

Studenten zijn tevreden over de studiebegeleiding. Wel geven zij aan soms wat lang te moeten wachten op een reactie van de studiebegeleider. NCOI is een systeem aan het ontwikkelen om dit te verbeteren. De informatievoorziening van de opleiding is op orde. Studenten beoordelen de informatievoorziening via interne evaluaties met een 7,5.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor standaard 7 (voorzieningen) en standaard 8 (begeleiding).

### **Onderwerp 5. Kwaliteitszorg**

Het kwaliteitszorgmanagementsysteem wordt door de opleiding goed doorlopen. Studenten, docenten, de werkveldcommissie en de examencommissie zijn door middel van evaluaties en/of bijeenkomsten aantoonbaar betrokken bij de kwaliteit van de opleiding. De opleiding toont aan dat zij aanbevelingen en verbeterpunten oppakt en monitort. Jaarlijks organiseert het Opleidingsmanagement een opleidingsvertegenwoordiging met de huidige studenten. Tijdens deze opleidingsvertegenwoordiging kunnen studenten aangeven wat zij van de kwaliteit van het onderwijs vinden. Het auditteam zou zich kunnen voorstellen dat een hogere frequentie van het 'studentgesprek' bevorderend zou kunnen zijn voor verbondenheid met de opleiding.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor standaard 9.

## **Onderwerp 6. Toetsing**

De opleiding Communicatie heeft een duidelijke visie op toetsing en beschikt over een brede diversiteit aan toetsen. Het systeem van toetsing is valide, betrouwbaar en inzichtelijk. Wel zag het auditteam nog ontwikkelpunten met betrekking tot de beoordeling en het beoordelingsformulier. Zo is de uitgebreidheid van de feedback bij toetsen, examens en het afstuderen een punt van aandacht. Ook adviseert het auditteam de formatieve gesprekken die docenten met studenten voeren vast te leggen en in het beoordelingsformulier een koppeling te maken naar de eindkwalificaties, zodat de student weet waar hij staat in het leerproces.

Sinds studiejaar 2019-2020 is de afstudeeropdracht vormgegeven in een beroepsproduct in de vorm van een advies. De voornaamste reden om voor het beroepsproduct in de vorm van een advies te kiezen is dat dit dicht bij de beroepspraktijk staat. Het auditteam vindt deze wijziging een belangrijke verbetering binnen het leerarrangement Afstuderen.

Het auditteam concludeert dat de examencommissie actief de kwaliteit van de toetsen waarborgt. Momenteel is zij druk met het opzetten van de beoordeling van het nieuwe afstuderen. Hier is nog wat onduidelijkheid over bij de betrokkenen. Het auditteam adviseert de commissie hier extra aandacht aan te besteden.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor standaard 10.

## **Onderwerp 7. Gerealiseerde leerresultaten**

Afgestudeerden van de opleiding zijn tevreden over het niveau van de opleiding en het merendeel van de studenten beoordeelt de aansluiting van de opleiding op de huidige baan als goed. Ook het werkveld is te spreken over de kwaliteit en het functioneren van de alumni. Het werkveld vindt het een meerwaarde dat de studenten breed worden opgeleid en daardoor echte verbinders zijn.

Studenten tonen met hun eindwerken en het portfolio aan dat zij de eindkwalificaties van de opleiding behalen. Wel adviseert het auditteam in de beoordeling meer aandacht te besteden aan correct taalgebruik, zoals je dat ook bij andere communicatieopleidingen ziet en ook van een communicatieopleiding mag verwachten.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor standaard 11.

## **Algemene conclusie:**

Het auditteam is positief over de opleiding, over het solide curriculum en de gemotiveerde en deskundige docenten die op basis van hun eigen werkervaring vele actuele praktijkvoorbeelden aandragen in de lessen. Het werkveld is voorts goed aangehaakt.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan alle standaarden. Het eindoordeel luidt daarom positief. Het auditteam adviseert de NVAO derhalve tot het behoud van de accreditatie van de opleiding.

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter te Den Haag op 30 maart 2020.



### **3. INLEIDING**

Het voorliggende beoordelingsrapport is het resultaat van een zogeheten 'Uitgebreide Opleidingsbeoordeling' van de hbo bacheloropleiding Communicatie van Hogeschool NCOI, die op 5 maart 2020 is uitgevoerd door een auditteam van onafhankelijke deskundigen (zie bijlage IV voor een toelichting).

#### **Clustervisitatie**

Het cluster waarbinnen de beoordeling van bovengenoemde opleiding plaatsvond bestaat uit zes opleidingen. De visitaties binnen dit cluster zijn uitgevoerd door de visitatiebureaus Hobéon, NQA en AeQui waarbij Hobéon de opleidingen van twee hogescholen heeft beoordeeld en NQA en AeQui beide ook twee opleidingen hebben beoordeeld. In de auditteams is gezorgd voor overlap van panelleden, voorzitters en secretarissen, die meerdere audits in het cluster hebben uitgevoerd.

#### **Karakteristieken van de opleiding**

NCOI biedt de hbo-bachelor Communicatie aan sinds juni 2006. In 2008 heeft de NVAO de Toets Nieuwe Opleiding uitgevoerd en de opleiding positief beoordeeld. Op 17 en 18 juni 2013 vond de Uitgebreide Opleidingsbeoordeling plaats waarbij de opleiding op alle standaarden een voldoende kreeg.

De opleiding Communicatie richt zich op volwassen studenten met werkervaring in de private of publieke sector die zich (verder) willen ontwikkelen in het vakgebied van de communicatie. Op het moment dat NCOI de zelfevaluatie schreef telde de opleiding 126 studenten en 139 alumni. Dit betreft zowel deeltijd- als duale studenten. NCOI biedt namelijk beide varianten aan. Het voornaamste verschil tussen deeltijd en duaal is de plek waar de student de praktijkopdrachten uitvoert, namelijk op de werkplek (dual) dan wel de stageplaats (deeltijd).

De hbo bachelor Communicatie is een brede opleiding, gericht op het ontwikkelen van kennis en vaardigheden om multidisciplinaire communicatievraagstukken te signaleren, te analyseren en aan te passen. De opleiding focust zich op het totale vakgebied van de communicatie waardoor de toekomstige communicatieprofessional allround inzetbaar is en daarbij door middel van afstudeerrichtingen een specialistisch accent kan plaatsen.

Met ingang van het studiejaar 2019-2020 is met het oog op de studeerbaarheid een nieuwe blauwdruk binnen alle hogescholen van NCOI Groep ingevoerd. Deze blauwdruk is de basis voor het ontwerpen van het curriculum. De opleiding Communicatie heeft deze nieuwe blauwdruk nader uitgewerkt. Ten tijde van de audit was het herziene curriculum in studiejaar 1 geïmplementeerd.

#### **Instelling**

NCOI is een rechtspersoon voor hoger onderwijs en maakt deel uit van de NCOI Groep. Zij biedt sinds het studiejaar 2003-2004 geaccrediteerde hbo-opleidingen en programma's aan op zowel Ad-, bachelor- als masterniveau en organiseert dit op diverse plaatsen in Nederland. NCOI Groep omvat bovendien verschillende 'merken', waaronder Hogeschool NCOI, en onderhoudt een breed opleidingsportfolio. NCOI biedt ook een aantal opleidingen in voltijd variant aan.

In onderstaande tabel volgt nadere informatie over NCOI Groep en de auditsystematiek die op al haar erkende hbo-opleidingen van toepassing is.

## Algemeen

Hobéon voert in de periode 2019-2020<sup>2</sup> bij NCOI Groep een groot aantal opleidingsbeoordelingen uit. Kenmerkend voor NCOI Groep is dat zij al haar hbo-opleidingen centraal en op eenzelfde wijze organiseert en aanstuurt. Voorbeelden hiervan zijn het ontwikkelings- en validatieproces van opleidingen, de leeromgeving, het instroombeleid, het personeelsbeleid, de kwaliteitszorg en toetsing en examinering.

Deze centrale aansturing en organisatie is bij elke hbo-opleiding hetzelfde. Hobéon en NCOI Groep kozen ervoor om bij aanvang van het studiejaar 2019-2020 een generieke audit uit te voeren. In deze generieke audit worden alle centraal aangestuurde en georganiseerde elementen beoordeeld. De bevindingen van deze generieke audit worden bij alle afzonderlijke opleidingsbeoordelingen meegenomen. Elk panel van de afzonderlijke opleidingsbeoordelingen krijgt de informatie van de generieke audit. Op basis van deze informatie en de informatie van de specifieke opleiding vormen de panels een zelfstandig oordeel over *alle* standaarden uit het beoordelingskader van de NVAO. De bevindingen uit de generieke audit worden in alle beoordelingsrapporten opgenomen. Hobéon en NCOI Groep hanteren deze auditsystematiek sinds 2016. De auditsystematiek is goedgekeurd door de NVAO. In de bijlagen is een nadere toelichting over de auditsystematiek bij NCOI Groep opgenomen.

## Ontwikkelingen van de opleiding

Uit de Uitgebreide Opleidingsbeoordeling uit 2013 zijn een aantal aanbevelingen naar voren gekomen:

1. Het panel adviseert de instelling om aansluiting te zoeken bij het LOCO (Landelijk overleg van communicatieopleidingen) en dat gremium te benutten om de doelstellingen van de opleiding en de eisen aan de eindschrijving explicieter te ijkken aan vergelijkbare opleidingen in Nederland. Ook een internationale benchmark is gewenst.
2. Ook de visie op communicatie kan verder uitgewerkt worden en zou herkenbaarder in het programma naar voren moeten komen.
3. Het panel beveelt de opleiding aan meer aandacht te besteden aan internationalisering, inclusief de culturele aspecten hiervan.
4. Naar het oordeel van het panel dient de verticale onderzoeksleerlijn in het programma beter geëxpliciteerd te worden en dient er meer aandacht besteed te worden aan nieuwe online onderzoeksmethoden.
5. Het panel adviseert in de opleiding scherper te letten op een juist gebruik van de Nederlandse taal en van gangbare rapportagevaardigheden.
6. Naar het oordeel van het panel dient de begeleiding bij de eindschrijving geïntensiveerd te worden om te voorkomen dat studenten op basis van een onheldere probleemstelling aan hun onderzoek beginnen en om te zorgen dat het onderzoek uitmondt in duidelijke adviezen en uitgewerkte aanbevelingen.
7. Het panel adviseert een ontvankelijkheidstoets in te voeren voordat de schrijving voor beoordeling in aanmerking komt. Het panel adviseert het beoordelingsprotocol aan te scherpen.

Met deze aanbevelingen is de opleiding aan de slag gegaan. Zo is mede door bovenstaande aanbevelingen, én door de continu veranderende context van het beroep van communicatieprofessional, het beroepsprofiel geactualiseerd. Op basis van het nieuwe beroepsprofiel zijn ook het opleidingsprofiel, de eindkwalificaties en het curriculum aangescherpt. Ook is de wijze van afstuderen per 2019-2020 gewijzigd. Studenten studeren niet meer af met een schrijving, maar op een meer beroepsgerichte wijze, aan de hand van een beroepsproduct, in de vorm van een advies.

In het onderstaand rapport beschrijft het auditteam bij de verschillende standaarden zijn bevindingen met betrekking tot de hierboven genoemde ontwikkelingen.

Onderstaand rapport beschrijft zowel de kwaliteit van de deeltijd- als de duale variant. Daar waar van toepassing worden deze varianten afzonderlijk behandeld.

---

<sup>2</sup> In de studie jaren 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019 en 2019-2020 voerde Hobéon generieke audits uit bij NCOI Groep.

## 4. OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

### 4.1. Beoogde leerresultaten

**Standaard 1: De beoogde leerresultaten passen bij het niveau en de oriëntatie van de opleiding en zijn afgestemd op de verwachtingen van het beroepenveld, het vakgebied en op internationale eisen.**

Toelichting NVAO: De beoogde leerresultaten beschrijven aantoonbaar het niveau (associate degree, bachelor of master) zoals gedefinieerd in het Nederlands kwalificatieraamwerk en de oriëntatie (hbo of wo) van de opleiding. Ze sluiten bovendien aan bij de actuele eisen die vanuit het regionale, het nationale en het internationale perspectief door het beroepenveld en het vakgebied worden gesteld aan de inhoud van de opleiding. Voor zover van toepassing zijn de beoogde leerresultaten tevens in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving. De uitgangspunten voor de inrichting van de opleiding passen bij de onderwijsvisie en het profiel van de instelling. De beoogde leerresultaten worden periodiek geëvalueerd.

#### Bevindingen generieke audit 2019-2020

##### *Onderwijsontwikkeling*

Bij de ontwikkeling, uitvoering en kwaliteitsborging van haar erkende hbo-opleidingen werkt NCOI Groep met gestandaardiseerde processen. Voor alle opleidingen stelt NCOI Groep een domeinspecifiek referentiekader op. Het referentiekader volgt de actuele versie van een landelijk vastgesteld beroeps- en opleidingsprofiel. Indien een landelijk profiel ontbreekt, ontwikkelt NCOI Groep een eigen beroeps- en opleidingsprofiel. Dit gebeurt door een uitgebreide werkveldoriëntatie en een oriëntatie op vergelijkbare opleidingen in het binnen- en buitenland. De werkveldcommissie en de curriculumcommissie zijn betrokken bij het opstellen en valideren van de beoogde leerresultaten van een opleiding. Deze activiteiten leiden ertoe dat in het standaard ontwikkelproces:

1. De beoogde leerresultaten inhoudelijk aansluiten op de (wettelijke) eisen van het werkveld en zijn gevalideerd.
2. De beoogde leerresultaten op het juiste niveau zijn geformuleerd, waarbij de Dublin Descriptoren als referentie hebben gediend.
3. De beoogde leerresultaten richting geven aan de inhoud van het programma.

##### *Onderzoek*

De visie op onderzoek is beschreven in de position paper 'Praktijkgericht Onderzoek binnen NCOI Groep' (2017). Daarin beschrijft NCOI Groep de positie van praktijkgericht onderzoek binnen alle hbo-opleidingen. Voor onderwijsontwikkeling biedt dit een raamwerk waar er ruimte is voor opleidingsspecifieke elementen. Binnen alle opleidingen wordt vanaf studiejaar 2019-2020 gewerkt met beroepsproducten. In de beroepsproducten vindt een integratie plaats tussen onderzoekend vermogen en beroepsmatig handelen. Het uitgangspunt is dat onderzoekend vermogen in dienst staat van het beroepsmatige handelen. NCOI Groep betreft het werkveld van elke opleiding bij de ontwikkeling van de beroepsproducten.

##### *Internationalisering*

NCOI Groep gaat bij alle geaccrediteerde hbo-opleidingen uit van 'internationalisation at home'. Studenten ontwikkelen internationale kennis en interculturele vaardigheden zonder af te reizen naar het buitenland. Internationalisering is voor elke opleiding vakinhoudelijk en contextgebonden.

### Bevindingen

Het opleidingsprofiel van de opleiding Communicatie van de NCOI luidt:

De bij NCOI afgestudeerde communicatieprofessional heeft inzicht in het totale vakgebied van communicatie, waardoor hij op vele plekken en functies inzetbaar is. Vanwege de praktijkgerichte lessen is de professional in staat in te spelen op de actualiteit en maatschappelijke thema's. Hij weet waar hij cruciale informatie en perspectieven kan opdoen en hoe hij in beeld brengt wat er speelt in relatie tot een communicatievraagstuk. Dat beeld kan hij vertalen naar een effectieve communicatie. De communicatieprofessional weet ook wat er speelt in de organisatie en weet communicatievraagstukken multidisciplinair aan te pakken.

### **Inhoud, oriëntatie en niveau eindkwalificaties**

Het auditteam heeft geconstateerd dat de leerresultaten – de opleiding gebruikt hiervoor de term eindkwalificaties - van de opleiding Communicatie tot stand zijn gekomen door het verrichten van deskresearch en op basis van overleggen met het kernteam, de werkveldcommissie, studenten en de curriculumcommissie.

De eindkwalificaties sluiten wat betreft niveau en oriëntatie aan bij de dublindescriptoren (hbo-bachelor) en het Nederlandse kwalificatieraamwerk (NLQF-niveau 6). De eindkwalificaties zijn uitgewerkt in beheersingsindicatoren. Deze indicatoren beschrijven de eindkwalificaties in beroepsrelevant gedrag.

De eindkwalificaties zijn:

<b>Eindkwalificatie</b>	<b>Definitie</b>
Analyseren	De student onderzoekt en analyseert een communicatievraagstuk vanuit verschillende invalshoeken.
Adviseren	De student adviseert binnen geselecteerde strategische kaders over mogelijke oplossingen van (interne en/of externe) communicatievraagstukken binnen de organisatie.
Creëren	De student creëert en/of coördineert de creatie van communicatiemiddelen op basis van de vraag van de opdrachtgever.
Communiceren	De student communiceert overtuigend en activerend en stemt daarbij zijn communicatiekanalen af op de doelgroep om een vooraf opgesteld doel te bereiken.
Verbinden	De student werkt actief samen in een multi- en interdisciplinaire beroepsomgeving om in een communicatieplan verbinding aan te brengen tussen interne en externe factoren.
Professionaliseren	De student ontwikkelt zich op basis van reflectie op het eigen beroepsmatig handelen en hij draagt bij aan de positionering en proflering van het communicatievakgebied

### **Eigen inkleuring/ profiel**

Tijdens de audit is uitgebreid besproken hoe bovenstaande eindkwalificaties tot stand zijn gekomen. Drie van de eindkwalificaties zijn afgeleid van het landelijk beroepsprofiel van Logeion<sup>3</sup>. Dit zijn de kwalificaties Analyseren, Adviseren en Creëren. De drie andere kwalificaties, Communiceren, Verbinden en Professionaliseren, heeft de opleiding zelf opgesteld. De reden hiervoor is dat deze kwalificaties beter aansluiten bij het specifieke opleidingsprofiel van deze opleiding en de doelgroep van NCOI, werkenden. Het auditteam zag dat de opleiding voortdurend met het werkveld kijkt waar de eindkwalificaties kunnen worden aangepast zodat zij beter aansluiten bij het landelijk beroepsprofiel.

---

<sup>3</sup> Logeion is de Nederlandse beroepsorganisatie voor Communicatieprofessionals.



De opleiding kiest er bewust voor studenten breed op te leiden zodat studenten na de opleiding allround inzetbaar zijn en verschillende afdelingen of teams kunnen verbinden. Voor een sterkere profilering/kleuring van de opleiding zou -naar de mening van het auditteam- benadrukt kunnen worden dat de opleiding breed inzetbare 'verbinders' ten behoeve van het werkveld wenst op te leiden.

### **Onderzoek**

Het ontwikkelen van onderzoeksvaardigheden zag het auditteam duidelijk terug in de eindkwalificatie Analyseren. Studenten leren vraagstukken in kaart te brengen en onderbouwd een keuze te maken uit methoden voor communicatieonderzoek om ontbrekende informatie te verkrijgen. Inzicht in de verschillende methoden van onderzoek en de belangen van stakeholders zijn hierin van belang. Studenten leren onderzoeksmethoden correct uit te voeren en de resultaten te interpreteren. De analyse en de uitkomsten van het onderzoek leert de student te verwerken tot heldere resultaten en conclusies.

### **Internationale dimensie**

NCOI hanteert als praktijkopleider het uitgangspunt van Internationalisation at Home: studenten ontwikkelen internationale competenties zonder dat zij daarvoor naar het buitenland gaan. Binnen de opleiding Communicatie gebeurt dit vooral door het gebruik van internationale literatuur. Daarnaast heeft de opleiding laten zien goed zicht te hebben op de Europese Communicatie opleidingen (zoals die in België, Duitsland, Zweden en Hongarije) en hun oriëntatie. Het auditteam begrijpt, gezien de doelgroep (mensen met een baan), de keuze voor Internationalisation at Home en is het hier ook mee eens.

### **Afstemming vakgenoten/ werkveld**

Het auditteam sprak op de auditdag een betrokken en kundige werkveldcommissie. Twee keer per jaar komen de leden van de commissie bij elkaar om de opleiding te adviseren over trends, ontwikkelingen en relevante thema's. Ook valideert het werkveld het beroeps- en opleidingsprofiel en de eindkwalificaties en kijkt de werkveldcommissie steekproefsgewijs naar de beroepsrelevantie van studentenproducten.

Het auditteam heeft geconstateerd dat de overheid niet vertegenwoordigd is in het werkveld; terwijl veel communicatieprofessionals werken bij de overheid. De commissie gaf aan dat de samenstelling regelmatig wisselt, en dat er eerder wel mensen vanuit de overheid in hebben gezeten.

Het werkveld komt ook via de docenten binnen in de opleiding. NCOI, en dus ook deze opleiding, kiest ervoor te werken met freelance professionals, mensen die werkzaam zijn in de dagelijkse beroepspraktijk of hier geruime ervaring in hebben.

Het management van de opleiding gaf in het gesprek met het auditteam aan dat zij geen contact heeft met andere deeltijd Communicatieopleidingen. Ook mag de opleiding, omdat deze niet-bekostigd is, niet aansluiten bij het Landelijk Overleg Communicatie Opleidingen (LOCO). Het auditteam beveelt de opleiding wel aan om meer naar buiten te kijken. Het is van mening dat je als opleiding een onderwijsverplichting hebt om op de hoogte te blijven van wat andere opleidingen doen. En ondanks dat de opleiding niet aangesloten is bij het LOCO, adviseert het auditteam de opleiding wel om de verslagen van de vergaderingen en bijeenkomsten van het LOCO te lezen. Ook adviseert het auditteam het nieuwe Beroepsprofiel van het LOCO ter hand te nemen. Dat beroepsprofiel biedt een actuele weergave van de kerntaken van de communicatieprofessional.

### **Weging en Oordeel: Voldoet**

De eindkwalificaties zijn op een correcte wijze tot stand gekomen. Deze zijn deels gebaseerd op het landelijk beroepsprofiel van Logeion en deels door de opleiding zelf geformuleerd. De opleiding kiest ervoor studenten breed op te leiden.

Het ontwikkelen van onderzoeksvaardigheden komt duidelijk terug in de eindkwalificatie Analyseren.

De opleiding geeft vorm aan internationalisering door uit te gaan van Internationalisation at Home. De opleiding beschikt over een actieve werkveldcommissie die betrokken is bij de totstandkoming van de eindkwalificaties. Het auditteam adviseert de opleiding wel om ook naar andere opleidingen te kijken en vindt het een onderwijsverplichting van de opleiding om op de hoogte te blijven van wat de andere opleidingen doen. Voor een sterkere profilering/kleurings zou –naar de mening van het auditteam benadrukt kunnen worden dat de opleiding breed inzetbare ‘verbinders’ ten behoeve van het werkveld wenst op te leiden. Ook adviseert het auditteam de opleiding om het beroepsprofiel van het LOCO ter hand te nemen.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel ‘voldoet’ voor deze standaard.

## 4.2. Programma

**Standaard 2 (programma-oriëntatie): Het programma maakt het mogelijk om passende (professionele of academische) onderzoeks- en beroepsvaardigheden te realiseren.**

Toelichting NVAO: Het programma sluit aan bij de actuele (internationale) ontwikkelingen, eisen en verwachtingen in het beroepenveld en in het vakgebied. Academische vaardigheden en/of onderzoeks- en/of beroepsgerichte competenties krijgen invulling op een wijze die past bij de oriëntatie en het niveau van de opleiding.

### Bevindingen generieke audit 2019-2020

#### *Beroeps- en onderzoeksvaardigheden*

NCOI Groep ontwikkelt iedere hbo-opleiding samen met de werkveldcommissie en de curriculumcommissie. In het standaard ontwikkelproces (blauwdruk) zijn beroeps- en onderzoeksvaardigheden een standaard onderdeel. Dit leidt ertoe dat in alle hbo-opleidingen expliciet ruimte zit in het programma waar studenten beroeps- en onderzoeksvaardigheden ontwikkelen.

Voor elke hbo-opleiding evalueert de curriculumcommissie jaarlijks het curriculum en neemt een besluit over eventuele aanpassing. Het kernteam voert de verdere operationalisering, uitvoering en monitoring van het curriculum uit.

## Bevindingen

### Actualiteit programma

Het communicatievak is gevoelig voor trends en aan veranderingen onderhevig. Om het curriculum actueel te houden heeft de opleiding regelmatig overleg met het werkveld. Met de werkveldcommissie bespreekt de opleiding wat er in het werkveld gebeurt en of de opleiding daarop aansluit. In gesprekken met het auditteam gaf de werkveldcommissie aan dat zij ziet dat haar input verwerkt wordt in het curriculum.

Ook komen actuele situaties binnen via studenten en docenten. Beide groepen zijn werkzaam in de beroepspraktijk en kunnen in de lessen actuele beroepsrelevante vraagstukken inbrengen. Het auditteam constateert dat de opleiding door de gesprekken met het werkveld en met docenten, het curriculum actueel houdt en zag dat er in de lessen en in de online leeromgeving e-Connect voldoende ruimte is voor actuele onderwerpen.

De opleiding ziet een aantal thema's dat zich binnen een vernieuwde context afspeelt. Zo is digitalisering een belangrijk thema, vervagen de grenzen tussen doelgroepen en is maatschappelijk verantwoord ondernemen actueler dan ooit. Het belang van een goed advies van een communicatieprofessional is in dit veranderende landschap voor een organisatie van groot belang. Daarom heeft de opleiding het afstudeerprogramma herzien. Vanaf 2019-2020 studeren studenten niet meer af met een scriptie maar met een beroepsproduct in de vorm van een advies.

Het auditteam merkte tijdens de gesprekken dat de werkveldcommissie nog meer actuele aanbevelingen heeft ten aanzien van het curriculum. Zo stelt de werkveldcommissie dat er meer aandacht zou moeten worden besteed aan de Engelse taal. Veel bedrijven werken over de grens en de werkveldcommissie vindt dat Engelse mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid moet worden aangeboden aan studenten. Ook zou de opleiding meer moeten doen met accountability en *data driven* communicatie. Het auditteam beaamt dat dit een erg actuele ontwikkeling is. Daarnaast zou de opleiding volgens de werkveldcommissie meer aandacht moeten besteden aan de polarisatie in de samenleving ('crisiscommunicatie'). Hoe ga je als bedrijf om met de felle discussies die bijvoorbeeld op Social Media plaatsvinden over onderwerpen als de Zwartepieten-discussie? Het auditteam vindt dit terechte punten en adviseert de opleiding deze punten op te pakken.

## **Ontwikkeling beroepsvaardigheden**

Naast het actueel houden van het curriculum zorgen de docenten, de freelance professionals, er ook voor dat studenten die kennis en vaardigheden ontwikkelen die ze nodig hebben om het beroep uit te oefenen. Doordat bijna alle docenten werkzaam zijn in de beroepspraktijk beschikken zij over actuele kennis. Docenten die het auditteam sprak gaven aan dat zij regelmatig casuïstiek uit hun eigen praktijk bespreken in de lessen met de studenten. Wel geeft het auditteam de opleiding mee dat zij ervoor moeten waken dat docenten niet te veel eigen invulling geven aan de lessen. Het is belangrijk dat alle relevante stof behandeld wordt in de lessen.

De wijziging in het afstuderen draagt volgens de opleiding ook bij aan de ontwikkeling van de beroepsvaardigheden. Waar studenten voorheen een scriptie schreven, studeren zij nu af met een advies. Adviseren is namelijk een belangrijke taak van een communicatieprofessional.

Studenten passen het geleerde direct toe in de beroepspraktijk. Duale studenten hebben een baan die past bij de opleiding. Voordat de student start met de opleiding wordt gekeken of de werkplek voldoet aan de eisen die staan vermeld in de Onderwijs- en Examenregeling. Als een student de deeltijdvariant van de opleiding volgt, dan loopt hij tijdens de opleiding 840 uur stage. De eisen voor de stageplek van een deeltijdstudent zijn hetzelfde als voor de werkplek van een duale student. De praktijkbegeleider begeleidt de student gedurende de stage en op de werkplek.

Binnen het portfolio reflecteren studenten op hun ontwikkeling als communicatieprofessional en tonen zij in de laatste fase aan de beroepsvaardigheden te beheersen. Gedurende de opleiding verzamelen zij minimaal drie bewijsstukken per eindkwalificatie waaruit blijkt dat zij deze op het gewenste niveau beheersen. Dit verantwoorden de studenten schriftelijk.

Uit interne evaluaties onder de studenten blijkt dat zij de relevantie van de opleiding voor de beroepspraktijk dit jaar waarderen met een 7,5. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar, toen dit cijfer een 7,9 was. Deze cijfers worden meegenomen in de verdere ontwikkeling en actualisering van het programma.

## **Onderzoeksvaardigheden**

De opleiding heeft de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan de doorontwikkeling van de beroepsvaardigheid 'onderzoekende houding'. Dit komt onder andere door:

- de doelgroep van Hogeschool NCOI: werkenden;
- de landelijke discussie over de rol van onderzoek in hbo-bachelor opleidingen;
- de aanbevelingen van het auditteam in 2013 om de verticale onderzoeksleerlijn beter te expliciteren in het programma en meer aandacht te besteden aan nieuwe online onderzoeksmethoden;
- de ontwikkeling dat de communicatieprofessional de scherpste moet blijven opzoeken in een beweeglijk vak waarbij hij onderzoek moet kunnen doen om tot een goed advies te komen.

Bovengenoemde ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat studenten vanaf 2019-2020 afstuderen met een beroepsproduct, een advies voor de organisatie waar de student werkzaam is. De student komt tot dit advies door het uitvoeren van een objectieve analyse en het verrichten van praktijkgericht onderzoek.

De student werkt tijdens de opleiding stapsgewijs toe naar het maken van het eindproduct, op deze manier komt het ontwikkelen van onderzoeksvaardigheden in het hele curriculum terug. Bij de totstandkoming van het beroepsproduct verricht de student praktijkgericht onderzoek, waarbij hij gebruik maakt van de onderzoeksmethode 'regulatieve cyclus', onderzoek om te komen tot een besluit. De Academic Board ziet toe op de kwaliteit van onderzoek binnen het onderwijs.

**Weging en Oordeel: Voldoet**

Het auditteam zag een actueel programma. Ook komt er via de docenten actuele casuïstiek in de lessen aan bod. De werkveldcommissie heeft nog meer ideeën om het curriculum actueel te houden. Het auditteam adviseert de opleiding hiernaar te luisteren.

Het auditteam constateert dat studenten veel in aanraking komen met de beroepspraktijk en zo de gewenste beroepsvaardigheden kunnen ontwikkelen. Studenten werken of in een passende functie of lopen 840 uur stage.

De opleiding heeft de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan de doorontwikkeling van de beroepsvaardigheid 'onderzoekende houding'. Dit heeft ertoe geleid dat het eindproduct ten behoeve van het afstuderen is gewijzigd van een scriptie naar een beroepsproduct in de vorm van een advies. Ook sluit het nieuwe afstuderen beter aan bij ontwikkelingen binnen het vak van communicatieprofessional en ligt het dichterbij de beroepspraktijk.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor deze standaard.

**Standaard 3 (programma-inhoud): De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde leerresultaten te bereiken.**

Toelichting NVAO: De leerresultaten zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma.

**Bevindingen generieke audit 2019-2020**

*Inhoud*

Voor elke hbo-opleiding werkt het betreffende kernteam de beoogde leerresultaten uit in kennis, vaardigheden en attitude. Voor elke onderwijseenheid formuleert het kernteam algemene leerdoelen. Onderwijseenheden binnen Ad- en bacheloropleidingen zijn 'modules' en binnen masteropleidingen 'masterclasses'. De curriculumcommissie stelt de algemene leerdoelen vast. De curriculumcommissie toetst onder andere aan de hand van evaluaties of de doelen (kunnen) worden behaald.

*Internationalisering*

NCOI Groep operationaliseert 'internationalisation at home' door de inzet van internationaal georiënteerde literatuur, internationale casuïstiek, docenten met een internationale expertise of opdrachten in een internationale context. Indien de specifieke aard van de opleiding hierom vraagt kan eventueel ook een andere voertaal worden ingezet.

**Bevindingen**

**Koppeling eindkwalificaties met het curriculum**

Het auditteam constateert dat de opleiding Communicatie volgens de richtlijnen van Hogeschool NCOI het onderwijs ontwikkelt. De inhoud van het programma is dekkend voor het behalen van de beoogde eindkwalificaties.

Zoals bij standaard 1 is vermeld, heeft de opleiding zes eindkwalificaties geformuleerd. Deze heeft de opleiding uitgewerkt in beheersingsindicatoren. De beheersingsindicatoren beschrijven beroepsrelevant gedrag en geven richting aan de eindkwalificaties. De eindkwalificaties zijn verder uitgewerkt in algemene leerdoelen. Deze leerdoelen beschrijven wat een student aan het eind van elke onderwijseenheid moet beheersen. In het programma worden de eindkwalificaties gekoppeld aan de modules en aan het praktijkprogramma. In een matrix heeft de opleiding per module de algemene leerdoelen gekoppeld aan de eindkwalificatie.

**Inhoud programma**

Het nieuwe curriculum, dat per studiejaar 2019/2020 is ingegaan, is gebaseerd op de eerdergenoemde blauwdruk. Deze blauwdruk, het onderwijsconcept, gaat uit van vier leerlijnen: vakinhoud, vaardigheden, professionalisering en integratie. Deze leerlijnen bieden een basis om vanuit het beroepsprofiel de eindkwalificaties te vertalen naar het curriculum. In de leerlijn vakinhoud komt de theoretische kennis van het vakgebied aan bod, en krijgt de student een basis in het communicatievak. In de leerlijn vaardigheden leert de student beroeps-eigen vaardigheden en de skills van het vak te beheersen. De leerlijn professionalisering stimuleert de professionele ontwikkeling van de student, zowel met betrekking tot het beroep als met betrekking tot zichzelf. Het portfolio is onderdeel van deze leerlijn. De koppeling tussen theorie en praktijk komt tot stand in de leerlijn integratie. De student sluit iedere fase af met een integratieopdracht waarin hij de kennis en vaardigheden uit de vorige fases samenbrengt. Ook ontwikkelt de student onderzoekend vermogen in deze leerlijn en bereidt hij zich stapsgewijs voor op de afstudeeropdracht. Door het verrichten van onderzoek expliciet uit te werken in deze leerlijn heeft de opleiding de aanbeveling van het auditteam uit 2013 (het explicieter uitwerken van een onderzoeksleerlijn) doorgevoerd in het programma.

Studenten doorlopen tijdens de opleiding drie fases en alle vier de leerlijnen komen in elke fase aan bod. In de eerste fase krijgt de student een grondige basis in het communicatievakgebied. In fase twee specialiseert de student zich. Dit doet hij onder andere door het keuzeprogramma (24 EC). Hiermee verdiept of verbreedt de student zijn kijk op een deelgebied binnen de communicatie. Keuzeprogramma's zijn onder meer Multimediasdesign, Marketingcommunicatie, Schriftelijke communicatie en redactie en Bedrijfspsychologie. Dit zijn tevens ook de afstudeerrichtingen. Het auditteam was enigszins verrast door het laatste keuzeprogramma maar de opleiding gaf aan dat Bedrijfspsychologie een veel gekozen vak is.

Begrijpen wat mensen motiveert en waarom mensen doen wat ze doen is een meerwaarde voor een communicatieprofessional.

Fase drie biedt strategische verdieping in het communicatievakgebied. Ook gaat de student aan de slag om doelgericht een gedegen advies te schrijven dat daadwerkelijk opgevolgd kan worden.

De student kan de modules binnen een fase in een willekeurige volgorde doorlopen. De fases en modules zijn zo ontwikkeld dat er sprake is van een oplopende complexiteit, gebaseerd op de Bloom-niveaus.

Het auditteam zag dat de opleiding goed heeft nagedacht over de inhoud en trof een solide programma. Het auditteam heeft er vertrouwen in dat studenten na het doorlopen van de opleiding zijn opgeleid tot breed inzetbare communicatieprofessionals. Het viel het auditteam op dat de onderwerpen digitalisering en online marketing geen losse modules zijn. Dit is een bewuste keuze: 'Als de stof heel belangrijk is, komt er juist geen module van. Dan verweven we de stof in alle modules', aldus het management van NCOI. Docenten die het auditteam sprak, beaamden dit.

### **Internationale/interculturele dimensie**

Zoals onder standaard 1 al is vermeld, komen studenten in aanraking met internationale ontwikkelingen door het lezen van internationale literatuur (Internationalisation at Home). Ook integreert de opleiding internationale en interculturele dimensies in de lessen en examenopdrachten. Docenten geven aan dit in de lessen te verwerken door middel van het gebruik van literatuur en casuïstiek. De opleiding geeft aan dat het een bewuste keuze is om internationalisering breed te houden. Het auditteam begrijpt de keuze voor Internationalisation at Home en vindt dit ook voldoende. Wel wijst het auditteam, net als het werkveld, op het belang van intercultural awareness voor de communicatie professional.

Zoals al bij standaard 2 is vermeld, gaf de werkveldcommissie aan dat zij wel graag Engelse taal- en schrijfvaardigheden terug zou zien in het programma. Ook ziet de werkveldcommissie graag dat de opleiding meer aandacht aan (inter)culturele diversiteit besteedt. Het auditteam is het eens met het werkveld en adviseert de opleiding dit op te pakken.

### **Tevredenheid studenten**

Studenten geven aan tevreden te zijn over de inhoud van de modules. Zij kunnen het geleerde direct toepassen in hun werk. Ook vinden studenten de inhoud van de modules nuttig en de literatuur is prettig leesbaar. Wel ervaren zij de hoeveelheid literatuur als veel.

Een student waar het auditteam mee sprak, zei dat hij verandermanagement graag in het curriculum zou zien, bijvoorbeeld als keuzeprogramma. Hier is het auditteam het mee eens, in de praktijk is hier steeds meer vraag naar.

### **Weging en Oordeel: Voldoet**

Het auditteam constateert dat de inhoud van het programma dekkend is voor het behalen van de beoogde leerresultaten. De opleiding heeft goed nagedacht over de inhoud van de opleiding en er ligt een solide programma. Het auditteam begrijpt de keuzes die de opleiding maakt met betrekking tot internationalisering. Wel adviseren de panelleden, net als het werkveld, om in het programma meer aandacht te besteden aan culturele diversiteit.

Studenten zijn tevreden over de inhoud van de modules. Ook de literatuur vinden de studenten prettig leesbaar.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor deze standaard.

**Standaard 4 (programma-leeromgeving): De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde leerresultaten te bereiken.**

Toelichting NVAO: De vormgeving van het programma draagt bij aan de realisatie van de beoogde leerresultaten. De onderwijsleeromgeving bevordert dat studenten een actieve rol nemen in de vormgeving van het eigen leerproces (*student-centred*). De inrichting van de leeromgeving past bij de onderwijsvisie van de instelling. Indien het onderwijs in een andere taal dan het Nederlands wordt verzorgd, motiveert de opleiding deze keuze. Dit geldt ook indien de opleiding een anderstalige opleidingsnaam hanteert.

*Leeromgeving*

De visie van NCOI Groep op onderwijs is leidend voor het vormgeven van het onderwijsprogramma. Het onderwijsmodel van NCOI Groep kent de volgende uitgangspunten: student centraal, praktisch gestuurd professioneel begeleid, maximaal rendement en flexibele onderwijslogistiek.

Het didactisch concept van NCOI Groep bestaat uit het verbinden van drie elementen: inhoud van de studiebijeenkomsten, de (beroeps)context en de online leeromgeving. De didactiek, pedagogiek en andragogiek (leren van volwassenen) zijn toegespitst op de verschillende doelgroepen en het niveau van de opleiding.

*Flexibiliteit*

Het uitgangspunt is een flexibele onderwijslogistiek die bijdraagt aan flexibiliteit voor de student. NCOI Groep organiseert klassikaal onderwijs waarbij deeltijd en duale studenten meerdere keren per jaar verschillende onderwijseenheden op verschillende locaties kunnen doorlopen. Studenten hebben ook de mogelijkheid om via e-learning deze onderwijseenheden te doorlopen. Voltijdstudenten hebben gedurende meerdere dagen per week klassikaal onderwijs. Ze volgen alle onderwijseenheden in een vaste volgorde en kunnen één keer per jaar op verschillende opleidingslocaties starten.

*Vormgeving*

NCOI Groep legt generieke uitgangspunten voor het vormgeven van onderwijsprogramma's vast. De uitgangspunten voor het vormgeven van de onderwijsprogramma's zijn:

Opleidingsvariant	Uitgangspunten
Deeltijd en daal	NCOI Groep heeft een 'blauwdruk' die leidend is voor alle onderwijsprogramma's. De blauwdruk heeft vier leerlijnen: vakinhoud, vaardigheden, integratie en professionalisering. Deze opzet laat studenten de leerstof en de beroepsmethode integratief toepassen in een (of meerdere) beroepsproduct(en). De uitgangspunten van de blauwdruk zijn: de individuele behoefte van de student en de studeerbaarheid van het programma. In de vormgeving van een onderwijsprogramma houdt NCOI Groep rekening met: de (werk)omgeving en ervaring van de student, feedback en eigen verantwoordelijkheid.

**Bevindingen**

Hogeschool NCOI en dus ook de opleiding Communicatie richt zich op volwassen studenten met werkervaring. Hier is ook het NCOI-onderwijsmodel (de wijze waarop NCOI zijn visie op onderwijs in de praktijk invulling geeft) op ingericht.

Hierbij maakt de opleiding Communicatie gebruik van drie leeromgevingen: de (beroeps)context, de bijeenkomsten en de online leeromgeving. Deze leeromgevingen staan met elkaar in verbinding. Zo bereiden studenten in de online leeromgeving de bijeenkomsten voor en kunnen de studenten tijdens de bijeenkomsten of in de online leeromgeving discussiëren over opdrachten die in de praktijk uitgevoerd moeten worden. In alle drie de omgevingen draagt de student actief bij aan het behalen van de resultaten.

Studenten werken gedurende de opleiding in een passende functie of lopen 840 uur stage. Kennis die zij tijdens de opleiding verwerven, passen zij direct toe in de praktijk.

Tijdens de bijeenkomsten krijgen de studenten les van docenten die zelf ook werkzaam zijn in de praktijk. Ook behandelt de docent casuïstiek uit zijn eigen beroepspraktijk, of die van de studenten, en begeleidt hij de studenten met het beheersen van de stof.

In de online leeromgeving staat per module alle informatie die studenten nodig hebben om de module te volgen.



Studenten zien hier, naast de inhoud, ook de structuur en de opbouw van de modules terug. Docenten richten deze leeromgeving voor een groot deel zelf in (in standaard 7 komt de online leeromgeving uitgebreider aan bod).

Het auditteam concludeert dat de leeromgevingen die de opleiding de studenten aanbiedt, passen bij de doelgroep. Ook de studenten die het auditteam sprak waren tevreden over de studeerbaarheid van de opleiding. Zij vinden de flexibiliteit prettig: je kunt modules binnen een fase op een ander moment starten en je kunt tijds- en plaatsonafhankelijk leren, aldus de studenten. Uit eerder afgenomen interne evaluaties blijkt dat studenten het programma gemiddeld het cijfer 7,5 geven. Dit is precies ook de norm die NCOI aanhoudt. Een enkele student gaf aan dat deze norm zelfs wel hoger zou mogen liggen.

### **Student centraal**

Studenten worden gedurende de opleiding gestimuleerd om een actieve rol te nemen in het vormgeven van het eigen leerproces. Zij kiezen zelf een eigen werkplek (mits deze aan de eisen voldoet), kunnen casuïstiek uit hun eigen praktijk bespreken in de lessen en in de tweede fase zelf een keuzeprogramma selecteren.

Ook vraagt de opleiding studenten de modules die zij volgen te beoordelen. Zaken waar studenten minder tevreden over zijn worden onderzocht en indien nodig, aangepast.

Studenten die het auditteam sprak waren over het algemeen tevreden over de mate van kleuring die zij aan het eigen leerproces kunnen geven. Dit kan vooral bij de keuzevakken, gaven zij aan.

### **Weging en Oordeel: Voldoet**

Het onderwijs en de verschillende leeromgevingen passen bij de doelgroep van de opleiding. Studenten worden door de leeromgevingen in staat gesteld actief bij te dragen aan het behalen van de eindkwalificaties. De opleiding stimuleert studenten ook om het eigen leerproces zelf vorm te geven, o.a. door de keuze van de werkplek en het keuzeprogramma.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel voldoet voor deze standaard.

**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 leerresultaten.

**Bevindingen generieke audit 2019-2020***Toelatingseisen*

NCOI Groep hanteert de wettelijke toelatingseisen. In de generieke Onderwijs- en Examenregeling (hierna: OER) staan voor alle opleidingsvarianten de algemene toelatingseisen. In de opleidingsspecifieke OER staan, indien van toepassing, de opleidingsspecifieke toelatingseisen. Jaarlijks evalueert het kernteam de toelatingseisen en adviseert het instellingsbestuur omtrent eventuele aanpassingen. NCOI Groep hanteert de volgende uitgangspunten voor toelatingseisen per opleidingsvariant:

Situatie student	Instroom in opleidingsvariant
Beroepscontext relevant voor opleiding	Duaal
Beroepscontext niet relevant voor opleiding	Deeltijd
Geen beroepscontext aanwezig	Voltijd

Alle opleidingen binnen NCOI Groep werken met een online toelatingstool (ENTREE). Studenten voeren hier persoons-, opleidings- en werkplekgegevens en hun arbeidsverleden in. De toelatingscommissie bepaalt aan de hand van de toelatingseisen of een relevante beroepscontext aanwezig is. Een relevante beroepscontext bestaat uit: minimaal twee jaar relevante werkervaring, aansluiten van taken bij de inhoud en het niveau van de te volgen opleiding, aanwezigheid geschikte praktijkbegeleider. In de deeltijd- en voltijd opleidingsvariant ontbreekt een relevante beroepscontext. Studenten voeren in deze opleidingsvariant een verplichte stage uit.

NCOI Groep heeft aanvullende toelatingseisen voor masteropleidingen. Studenten zonder relevante vooropleiding kunnen via een instroomprogramma toegelaten worden tot de betreffende masteropleiding.

*Vrijstellingen*

Voor het verlenen van vrijstellingen heeft NCOI Groep een standaard werkproces. Studenten dienen bij de examencommissie een verzoek in voor vrijstellingen. De examencommissie laat zich voor het beoordelen van het verzoek ondersteunen door een vrijstellingscommissie. De vrijstellingscommissie toetst of de student voldoet aan de opgestelde criteria om vrijstellingen te verlenen.

NCOI Groep participeert in het experiment 'Pilot flexibilisering' van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. In dit experiment verleent NCOI Groep vrijstellingen en voorziet in een procedure om deze vrijstellingen te verlenen. Ook relevante werkervaring kan gevalideerd worden en kan zo leiden tot het behalen van studiepunten.

*Doelgroep*

NCOI Groep typeert twee doelgroepen.

Variant	Doelgroep
Duaal/ Deeltijd	De student die een duale/deeltijdopleiding volgt bij NCOI Groep, is tussen 30 en 55 jaar oud en werkt, afhankelijk van de keuze van zijn opleiding, op operationeel, tactisch of tactisch-strategisch niveau. De voornaamste reden om verder te studeren is onder meer baanbehoud of het vergroten van de kans op een nieuwe functie, binnen of buiten de huidige organisatie.

**Bevindingen**

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding de wettelijke eisen bij de toelating hanteert, deze zijn vermeld in de Onderwijs- en examenregeling (OER). Via de vrijstellingscommissie kan een student vrijstelling aanvragen. Bijvoorbeeld wanneer de student al modules heeft gevolgd bij SRM<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Verzorgt opleidingen en trainingen in Marketing en Communicatie. SRM is een apart label binnen NCOI groep maar werkt veel samen met de opleiding Communicatie van NCOI.

Momenteel volgen 126 studenten de opleiding Communicatie. 56% van de studenten studeert duaal en 44% volgt de deeltijdvariant. Het merendeel van de studenten Communicatie heeft een MBO niveau 4 of een HAVO vooropleiding (27,2% en 24,6%). Het percentage studenten dat via 21+ toetsing instroomt is gelijk aan het percentage studenten met een hbo opleiding, namelijk 18,4%. Een klein deel van de studenten heeft een VWO (5,3%) of WO vooropleiding (6,1%). Doordat het programma een opbouw kent waarin de student geleidelijk naar het eindniveau toewerkt, vormen de verschillende vooropleidingen voor de studenten geen obstakel. Het auditteam sprak een iets oudere studente die dit beaamde. Ook al merkt zij verschil in niveau tussen zichzelf en haar klasgenoten ('veel termen waren voor mij nieuw'), docenten geven onderwijs op maat.

Zoals eerder genoemd heeft de opleiding Communicatie een duale en een deeltijdvariant. Als een student zich inschrijft voor de duale variant, dan bepaalt een toelatingscommissie aan de hand van vooraf opgestelde criteria of de functie, de werkplek en de begeleiding van de student geschikt zijn voor het volgen van deze variant. Mocht de functie of de werkplek niet geschikt zijn, dan kan de student de deeltijdvariant volgen. Hij loopt dan 840 uur stage tijdens de opleiding.

Tijdens de beoordeling van de opleiding in 2013 adviseerde het auditteam om binnen de opleiding scherper te letten op het gebruik van de Nederlandse taal en de rapportagevaardigheden. Mede daardoor kunnen studenten sinds het studiejaar 2018-2019 de training 'Schriftelijk rapporteren' volgen via de Online Academy. De training wordt door studenten positief beoordeeld. Een kanttekening hierbij is dat de opleiding de training niet verplicht stelt. Studenten kiezen zelf of zij deze vaardigheden willen verbeteren.

Kijkend naar de uitvalcijfers valt op dat het uitvalspercentage uit de propedeutische fase voor de duale variant de afgelopen jaren sterk is afgenomen. De opleiding verklaart dit door de hoge motivatie van de studenten en het flexibele onderwijsconcept van NCOI. Het uitvalspercentage onder deeltijdstudenten ligt een stuk hoger (23% van de deeltijdstudenten viel uit in studiejaar 2018-2019 tegenover 3% van de duale studenten). In deze cijfers zijn ook de studenten meegenomen die aan de NTI de Blended Learning variant van de opleiding volgen. Bij deze onderwijsvorm is een diploma halen geen doel op zich voor studenten. De cijfers van beide opleidingen zijn niet gesplitst ter beschikking.

De opleiding heeft de ambitie om de instroom toe te laten nemen. Dit wil zij onder andere doen door middel van vernieuwde reclames en brochures. Het auditteam ziet een heldere profilering (standaard 1) als ondersteunend voor deze ambitie.

### **Weging en Oordeel: voldoet**

De opleiding hanteert de wettelijke instroomeisen. Docenten houden rekening met het niveau van de instromende studenten door onderwijs op maat te geven. De opleiding heeft goed zicht op de in- en uitstroomcijfers en toont aan dat zij deze cijfers kan interpreteren en verklaren.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel voldoet voor deze standaard.

### 4.3. Personeel

#### **Standaard 6: Het docententeam is gekwalificeerd voor de inhoudelijke en onderwijskundige realisatie van het programma en de omvang ervan is toereikend.**

Toelichting NVAO: De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen. Docenten beschikken over voldoende beheersing van de taal waarin zij doceren. Het personeelsbeleid draagt daar aan bij. Er is voldoende personeel beschikbaar om de opleiding te verzorgen en de studenten te begeleiden

#### **Bevindingen generieke audit 2019-2020**

##### *Beleid*

NCOI Groep legt haar personeelsbeleid vast in het beleidsplan (freelance) professionals. Voor alle medewerkers zijn er vaste profielbeschrijvingen aanwezig.

Er zijn twee groepen medewerkers: vaste medewerkers en freelance professionals. De vaste medewerkers zijn verantwoordelijk voor organisatorische processen zoals onderwijslogistiek, planning, administratie, studiebegeleiding en kwaliteitsbewaking. Deze groep is ook verantwoordelijk voor onderwijskundige en didactische innovaties. De freelance professionals zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van het onderwijs en de examinering. De samenwerking van vaste medewerkers en freelance professionals leidt tot (1) continuïteit in de organisatie en (2) actuele vakinhoudelijke ontwikkelingen in het onderwijs. Met een pool van freelance professionals is NCOI Groep ervan verzekerd over voldoende gekwalificeerde docenten te beschikken.

NCOI Groep hanteert voor de freelance professionals een strikte rollenscheiding: begeleider, beoordelaar, docent en ontwikkelaar. Een freelance professional kan niet meerdere rollen vervullen voor één (groep) student(en).

##### *Deskundigheidsbevordering*

Voor alle freelance professionals organiseert NCOI Groep diverse professionaliseringsmomenten. Er zijn opstartbijeenkomsten, vakoverleggen, kalibreersessies en nieuwsbrieven om de freelance professionals te professionaliseren en te informeren. Van iedere freelance professional verwacht NCOI Groep dat hij bij elke bijeenkomst een keer per twee jaar aansluit. De freelance professionals zijn zelf verantwoordelijk voor hun vakinhoudelijke professionalisering. Er zijn aparte professionaliseringsprogramma's op het gebied van didactiek, toetsing en beoordeling. Voor alle examinatoren (profiel beoordelaar) is er een verplichte training voor Basis Kwalificatie Examinering (hierna: BKE). Voor leden van de examencommissie is dit de training voor Senior Kwalificatie Examinering (hierna: SKE). De training voor BKE en SKE stelt NCOI Groep verplicht met ingang van het studiejaar 2020-2021.

##### *Beoordelingscyclus*

NCOI Groep beoordeelt haar freelance professionals op basis van de studentevaluaties. De minimale acceptabele score is een 8,0 op een schaal van 1 tot 10. Freelance professionals die lager scoren dan een 8,0 hebben een gesprek met de betreffende coördinator van NCOI Groep. Ze bespreken de oorzaak en mogelijke verbeteringen. Als een freelance professional onder de 8 blijft scoren, zet NCOI Groep deze professional niet meer in.

#### **Bevindingen**

Het auditteam heeft op basis van de documentatie en de gesprekken tijdens de audit geconstateerd dat de opleiding beschikt over een grote groep gekwalificeerde, gemotiveerde docenten.

Er zijn drie teams verantwoordelijk voor de inhoudelijke en onderwijskundige realisatie van het programma. Dit zijn de curriculumcommissie, het kernteam en het docententeam. De curriculumcommissie zet jaarlijks de grote lijnen voor de opleiding uit. Het kernteam is verantwoordelijk voor (de actualiteit en de (door)ontwikkeling van) de opleiding. Zij ziet toe op de inhoudelijke vertaling van het beroeps- en opleidingsprofiel, de implementatie en monitoring van besluiten van de curriculumcommissie naar het programma en is verantwoordelijk voor het (door)ontwikkelen van de opleiding. Het docententeam is verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderwijs en de examinering.

De opleiding kiest er bewust voor om te werken met freelance professionals. Dit zijn mensen die beschikken over inhoudelijke en actuele kennis en zijn werkzaam (geweest) in de dagelijkse beroepspraktijk.

Studenten geven aan tevreden te zijn over de docenten en beoordelen hen via de interne evaluatie met een 8,3 (de norm is vastgesteld op een 8). De studenten zijn vooral erg blij met de concrete koppeling naar de praktijk. Wel merken sommige studenten dat lessen soms een bepaalde focus krijgen waardoor docenten niet alle stof behandelen. Dit gaven de studenten die het auditteam sprak ook aan. De opleiding heeft hier afspraken over gemaakt met de docenten. Het auditteam heeft er wel vertrouwen in dat studenten alle eindkwalificaties ontwikkelen. Uit de CV's blijkt dat alle docenten tezamen over brede expertise beschikken op het gebied van communicatie; voldoende om alle modules te kunnen ontwikkelen of te verzorgen. Middels opstartbijeenkomsten, vakoverleggen, kalibreersessies en nieuwsbrieven zorgt NCOI ervoor dat de freelance professionals betrokken blijven bij de opleiding. Het auditteam benadrukt het belang van die verbinding met de freelance professionals. In 2018 heeft NCOI de profielen van de freelance professionals herijkt. Hierdoor zijn alle freelancers opnieuw beoordeeld. Hierbij werd gelet op een relevante professionele achtergrond, een passende opleiding, educatieve vaardigheden en de mate waarop de praktijkkennis actueel gehouden wordt. Alle docenten van de opleiding Communicatie passen binnen dit vernieuwde profiel.

Naast het werken met freelance professionals kiest NCOI ook bewust voor een strikte rollenscheiding: lesgeven en het beoordelen van examens zijn taken die niet door één dezelfde persoon voor één student of een groep studenten kunnen worden uitgevoerd. Het auditteam en de studenten zijn hier over te spreken.

#### **Weging en Oordeel: Voldoet**

De opleiding Communicatie beschikt over een grote groep gekwalificeerde, gemotiveerde docenten. Deze freelance professionals zijn werkzaam in de praktijk, wat ervoor zorgt dat zij veel praktijkervaring meenemen in de lessen. Hier moet wel bij worden gezegd dat de lessen hierdoor soms een bepaalde focus krijgen waardoor docenten niet alle stof behandelen. NCOI heeft dit ook gesignaleerd en hier afspraken over gemaakt met de docenten.

Ook kan binnen NCOI het lesgeven en het beoordelen van examens niet door één dezelfde persoon worden uitgevoerd voor één of een groep studenten. Hier is het auditteam over te spreken.

Studenten geven aan tevreden te zijn over de docenten en beoordelen hen via de interne evaluatie met een 8,3.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel voldoet voor deze standaard.

## 4.4. Voorzieningen

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

Toelichting NVAO: De huisvesting van de opleiding en de voorzieningen passen bij de beoogde leerresultaten en de onderwijsleeromgeving.

### Bevindingen generieke audit 2019-2020

#### *Huisvesting*

NCOI Groep legt het beleid van huisvesting en materiële voorziening vast in het beleidsplan voorzieningen. Alle voorzieningen zijn toereikend voor studenten met een functiebeperking.

Voor de duale en deeltijdopleiding zijn er eigen leslocaties in Utrecht, Eindhoven, Amsterdam, Zwolle en Rotterdam. Deze leslocaties zijn in het pand van Business Centre Nederland (hierna: BCN) en volledig uitgerust met alle noodzakelijke voorzieningen. NCOI Groep gebruikt ook andere locaties in Nederland. Deze locaties voldoen aan dezelfde standaard als die van de voorzieningen van BCN. Per opleiding huurt NCOI Groep opleidingsspecifieke voorzieningen in.

Voor de voltijd opleiding beschikt NCOI Groep over eigen leslocaties in Utrecht en Amsterdam. Deze leslocaties zijn specifiek bestemd voor voltijdopleidingen. Er zijn voorzieningen aanwezig zoals een kantine, werkruimtes en kleine gespreksruimtes.

#### *Materiële voorzieningen*

NCOI Groep voorziet in twee online leeromgevingen: e-Connect en aNewSpring. Beide leeromgevingen bieden de mogelijkheid om de studenten te voorzien van informatie. Ze bevatten informatie over de vakinhoud en relevante ontwikkelingen over de opleiding van studenten. Het is een standaard werkwijze dat opdrachten ingeleverd worden via de online leeromgeving. De online leeromgeving fungeert als communicatieplatform om kennis te delen en om contact tussen docenten en medestudenten te faciliteren. Studenten hebben zelf de mogelijkheid om actief te participeren op het communicatieplatform.

#### *Literatuur*

NCOI Groep stelt alle noodzakelijke en verplichte literatuur uiterlijk twee weken voorafgaand aan de start van de betreffende onderwijseenheid beschikbaar. NCOI Groep vergoedt voor iedere student eenmalig een abonnement op de Koninklijke bibliotheek of een (universiteits)bibliotheek. Online en offlinebronnen, zoals (wetenschappelijke) literatuur of artikelen, zijn via dit abonnement beschikbaar voor studenten.

### Bevindingen

Studenten zijn tevreden over de kwaliteit van de leslocaties. Uit evaluaties blijkt dat studenten de kwaliteit van de locaties via interne evaluatie beoordelen met een 7,7 (de norm is 7,5). NCOI zorgt ervoor dat alle les- en examenlocaties goed bereikbaar zijn met de auto en het openbaar vervoer.

De opleiding Communicatie maakt gebruik van twee online leeromgevingen: e-Connect en sinds maart 2020 aNewSpring. In e-Connect vinden studenten alles wat zij voor de verschillende modules nodig hebben. NCOI zet het lesplan hierin klaar en docenten vullen dit aan met eigen informatie.

Na een pilot in september 2018 geeft de opleiding vanaf maart 2020 één module in de nieuwe online leeromgeving aNewSpring: PR en mediarelaties. aNewSpring is anders dan e-Connect omdat aNewSpring een 'learning journey' is. Studenten en docenten zien volgens NCOI nog duidelijker wat zij moeten doen en het programma heeft meer didactische mogelijkheden. Het is nog niet bekend of aNewSpring de vervanger wordt van e-Connect. De opleiding vraagt nu aan de studenten wat zij ervan vinden.

Eén van de studenten gaf aan aNewSpring verwarrend te vinden. Maar dit kan naar eigen zeggen ook komen omdat hij er weinig informatie over heeft ontvangen van NCOI. Online leeromgeving e-Connect is het LMS-systeem (Learning Management Systeem) van de opleiding en werkt één op één samen met het systeem van NCOI. In aNewSpring zit deze koppeling niet. Het auditteam adviseert de opleiding deze koppeling wel te maken als aNewSpring meer gebruikt gaat worden.

Studenten hebben wisselende ervaringen met de online leeromgeving. Tevreden zijn zij met het feit dat het lesmateriaal altijd op tijd op e-Connect staat en dat het actueel is. Minder tevreden zijn de studenten over de chatfunctie van e-Connect: deze werkt niet zo goed en dat zien zij graag aangepast. Ook geven ze aan soms te veel te moeten zoeken om bij de juiste materialen en documenten te komen. Studenten meldden behoefte te hebben aan een zoekfunctie binnen e-Connect.

**Weging en Oordeel: Voldoet**

Studenten zijn tevreden over de kwaliteit van de leslocaties en ook deels tevreden over de online leeromgeving e-Connect. Lesmateriaal staat er tijdig op en is actueel. Jammer vinden zij het dat de chatfunctie niet goed werkt en dat zij soms lang moeten zoeken naar de juiste documenten.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor deze standaard.

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

Toelichting NVAO: Studenten ontvangen een passende begeleiding (ook in het geval van een functiebeperking). De informatievoorziening van de opleiding is adequaat.

**Bevindingen generieke audit 2019-2020**

*Studiebegeleiding*

NCOI Groep stemt de studiebegeleiding af op de doelgroep. Verschillende personen zijn betrokken bij de begeleiding van de studenten.

<b>Variant</b>	<b>Studiebegeleiding</b>
Deeltijd en duaal	<p>Het uitgangspunt is dat de werkende volwassen student zelf verantwoordelijk is voor zijn leerproces. De begeleiding is hier op afgestemd.</p> <p>Elke student heeft een persoonlijke studieadviseur voor organisatorische en logistieke zaken. De studieadviseur monitort de voortgang van de student en neemt contact op bij mogelijke studieovertraging. De student kan de studieadviseur benaderen via een online chatfunctie, tijdens een fysieke bijeenkomst, via de telefoon en per e-mail.</p> <p>De inhoudelijke studiebegeleiding vindt plaats door de docent, portfoliobegeleider en de afstudeerbegeleider. Een praktijkbegeleider begeleidt de student op de werk- of stageplek. NCOI Groep toetst of de praktijkbegeleider voldoet aan de vastgestelde criteria.</p> <p>Het Stage Instituut begeleidt studenten bij het zoeken naar een stageplaats.</p> <p>NCOI Groep onderzoekt stelselmatig de kwaliteit van de studiebegeleiding en neemt verschillende verbeteracties. Studenten zijn over het algemeen tevreden over de ontvangen studiebegeleiding.</p>

*Informatievoorziening*

NCOI Groep maakt gebruik van de digitale leer- en informatieomgeving e-Connect en aNewSpring. In deze omgevingen staat alle informatie voor de student. Het ERP-systeem Olympus monitort de activiteiten van de student en informeert studenten bij eventuele wijzigingen in het curriculum.

**Bevindingen**

**Studiebegeleiding**

De studieadviseur, de docent, de portfoliobegeleider, de afstudeerbegeleider en een praktijkbegeleider verzorgen de begeleiding van de student. Studenten hebben een vaste studieadviseur die de student persoonlijk begeleidt en adviseert en bereikbaar is voor logistieke en organisatorische zaken. Aan het begin van het studiejaar organiseert de opleidingsmanager een informatiebijeenkomst voor deze adviseurs om wijzigingen omtrent de opleiding te bespreken. Zo beschikken de studieadviseurs over de meest recente kennis.

Buitenschools krijgt de student begeleiding van een praktijkbegeleider en een portfoliobegeleider. Om de begeleiding op de werkplek te verbeteren zijn in het studiejaar 2018-2019 de eisen voor de praktijkbegeleiders aangescherpt.

NCOI Groep organiseert verschillende bijeenkomsten voor de freelance professionals om de begeleiding van de student te optimaliseren. Zo is er in november 2019 een bijeenkomst georganiseerd voor alle afstudeerprofessionals om de kaders van het nieuwe afstuderen te bespreken.

Studenten zijn over het algemeen tevreden over de studiebegeleiding. Wel geven zij aan soms lang te moeten wachten op reactie van de studiebegeleider. Dit geluid hoorde het auditteam ook terug in de gesprekken die zij had met de studenten. Het viel het auditteam op dat studenten de begeleiding vanuit de opleiding hoger beoordelen dan de begeleiding vanuit NCOI Groep (studieadviseur). NCOI Groep is bezig met een nieuws systeem om de studiebegeleiding meer te stroomlijnen en het leerproces van de student te verbeteren.



**Informatievoorziening**

Het auditteam heeft geconstateerd dat de informatievoorziening adequaat is. Wel ziet het auditteam een verschil tussen de informatievoorziening vanuit docenten en vanuit NCOI Groep. De studenten waar het auditteam mee sprak waren positief over de bereikbaarheid van de docenten, maar minder te spreken over de informatievoorziening vanuit NCOI. Dit laatste had vooral betrekking op administratieve zaken.

De studenten beoordeelden de informatievoorziening in het studiejaar 2018-2019 via interne evaluatie met een 7,5. Dit cijfer is ook de norm. Zoals onder standaard 7 aangegeven zijn de studenten tevreden over het feit dat het lesmateriaal altijd op tijd op e-Connect staat en dat het actueel is.

**Weging en Oordeel: Voldoet**

Studenten zijn tevreden over de studiebegeleiding. Wel geven zij aan soms wat lang te moeten wachten op een reactie van de studiebegeleider. NCOI Groep is een systeem aan het ontwikkelen om dit te verbeteren.

De informatievoorziening is adequaat. Studenten beoordelen de informatievoorziening intern met een 7,5.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor deze standaard.

## 4.5. Kwaliteitszorg

### **Standaard 9: De opleiding kent een expliciete en breed gedragen kwaliteitszorg, bevordert de kwaliteitscultuur en is gericht op ontwikkeling.**

Toelichting NVAO: De opleiding organiseert effectieve periodieke feedback die de realisatie van de beoogde leerresultaten ondersteunt. Bij bestaande opleidingen vinden geëigende verbeteringen plaats naar aanleiding van de uitkomsten van de vorige beoordeling. Hierbij worden passende evaluatie- en meetactiviteiten ingezet. De uitkomsten van deze evaluatie vormen aantoonbaar de basis voor ontwikkeling en verbetering. De opleiding legt intern verantwoording af over de bijdrage van de opleiding aan het realiseren van de strategische doelen van de instelling. Kwaliteitszorg verzekert realisatie van de beoogde leerresultaten. Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissies, medewerkers, studenten, alumni en het afnemende beroepenveld van de opleiding actief betrokken. De ontwerpprocessen en de erkenning en borging van de kwaliteit van de opleiding zijn in overeenstemming met de ESG. De opleiding publiceert accurate, betrouwbare en voor de doelgroepen goed toegankelijke informatie over de kwaliteit van de opleiding.

#### **Bevindingen generieke audit 2019-2020**

##### *Kwaliteitsmanagementsysteem*

NCOI Groep kent een volledig centraal georganiseerd kwaliteitsmanagementsysteem (hierna: KMS) voor al haar geaccrediteerde hbo-opleidingen. De uitgangspunten van het KMS staan in het handboek 'Quality assurance NCOI Groep'. Het KMS is gebaseerd op het INK-model.

NCOI Groep heeft verschillende certificeringen:

- ISO 9001:2015 (kwaliteitsmanagementsysteem)
- ISO 27001 (informatiebeveiligingsmanagementsysteem)
- CEDEO (klanttevredenheid)
- NRTO Keurmerk (training- en opleidingsbureaus)

NCOI Groep stelt de tevredenheidsnormen voor de evaluaties jaarlijks vast. In 2019-2020 hanteert zij bij evaluaties de volgende normen:

- 70% van de studenten dient af te studeren binnen de nominale studieduur plus één jaar;
- studenten waarderen de dienstverlening > 8,0 (op een tienpuntschaal);
- studenten waarderen de docent > 8,0;
- studenten waarderen de leslocaties > 7,5;
- studenten waarderen het studiemateriaal > 7,5.

##### *Verbetercycli*

De gestandaardiseerde werkprocessen werken met kort- en langcyclische verbeterprocessen. De verbeterprocessen doorlopen alle stappen uit de PDCA-cyclus. De curriculumcommissie bespreekt de uitkomsten van de evaluaties en onderneemt verbeteracties. Bij iedere opleiding voert NCOI Groep onderstaande evaluaties uit:

<b>Stakeholder</b>	<b>Jaar 1</b>	<b>Jaar 2</b>	<b>Jaar 3</b>	<b>Jaar 4</b>	<b>Jaar 5</b>	<b>Jaar 6</b>
Student	Iedere onderwijseenheid					
Studentenraad per niveau/hogeschool	1x	1x	1x	1x	1x	1x
Alumni	Jaarlijks alle alumni die het jaar ervoor zijn afgestudeerd					
Medewerker	Jaarlijkse performancemanagementcyclus					
Medewerkerstevredenheid	Iedere 3 jaar					
Freelance professionals	Iedere uitgevoerde opdracht					
Overleg, opstartbijeenkomst	1x	1x	1x	1x	1x	1x
Kernteam	2x	2x	3x	2x	3x	3x
Lectoren	Eens per 2 jaar					
Werkveldcommissie	1x	1x	2x	1x	3x	1x
Examencommissie	6x	6x	6x	6x	6x	6x
Voorzittersoverleg kort	Wekelijks					
Voorzittersoverleg lang	Maandelijks					
Kalibratiesessies	2 x per jaar per opleiding					

Academic Board	1x	1x	1x	1x	1x	1x
Curriculumcommissie	1x	1x	1x	1x	2x	1x
Audit intern (midterm review)			1x			
Audit extern						1x

Studenten krijgen jaarlijks een update over de kwaliteit van de betreffende opleiding.

## Bevindingen

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding haar kwaliteit monitort conform het kwaliteitsmanagementsysteem van NCOI Groep dat hierboven is beschreven. Studenten, docenten, de werkveldcommissie en de examencommissie zijn door middel van evaluaties en/of bijeenkomsten aantoonbaar betrokken bij de kwaliteit van de opleiding. De curriculumcommissie bundelt de informatie die naar voren komt tijdens de verschillende evaluatiemomenten en zet op basis hiervan de grote lijnen voor de opleiding uit. De uitvoering en monitoring van deze lijnen ligt bij het kernteam.

Sinds het voorjaar van 2019 is het format voor de curriculumbijeenkomsten aangepast. Dit efficiëntere format zorgt ervoor dat de PDCA-cyclus nog beter tot zijn recht komt en geeft ruimte voor het opstellen van een verbeterplan met vervolg- en verbeteracties.

Voorbeelden van onderwerpen waar de curriculumcommissie zich de afgelopen periode over heeft gebogen zijn de uitwerking van de aangescherpte eindkwalificaties, de nieuwe blauwdruk en de vorm en inhoud van het beroepsproduct. Deze zaken zijn eerder in het rapport aan bod gekomen.

Zoals in standaard 1 besproken, beschikt de opleiding over een actieve werkveldcommissie. De werkveldcommissie geeft aan dat de opleiding goed naar haar luistert en ziet terug dat de opleiding de aanbevelingen oppakt. Tijdens het locatiebezoek gaf de werkveldcommissie als voorbeeld dat zij bij de opleiding heeft aangegeven dat studenten meer moeten oefenen met schrijf- en taalvaardigheden. Hier wordt nu meer aandacht aan besteed in de modules in de vorm van opdrachten en toetsen.

Het auditteam vindt de frequentie van de evaluatie-, intervisie- en kalibratiemomenten aan de lage kant en vraagt zich af of hoe de opleiding kan meebewegen met de snel veranderende praktijk als er met bovengenoemde frequentie wordt geëvalueerd. De werkveldcommissie gaf aan dat zij elkaar meer dan de voorgeschreven twee keer per jaar ziet, zodat trends en ontwikkelingen tijdig worden besproken. Ook gaven de docenten, voornamelijk freelance professionals, aan dat zij trends en ontwikkelingen uit hun eigen praktijk meenemen in de lessen die zij de studenten geven.

Jaarlijks organiseert het Opleidingsmanagement een opleidingsvertegenwoordiging met de huidige studenten. Tijdens deze opleidingsvertegenwoordiging geven studenten aan wat zij van de kwaliteit van het onderwijs vinden. Verbeterpunten die uit dit overleg naar voren kwamen waren onder andere de overlap die er is tussen sommige onderwerpen in verschillende modules en de moeilijkheid van het maken van schriftelijke examens. De opleiding heeft deze punten besproken en ook opgepakt. Het auditteam zou zich kunnen voorstellen dat een hogere frequentie van het 'studentgesprek' bevorderend zou kunnen zijn voor verbondenheid met de opleiding, bijvoorbeeld door hen te betrekken bij het schrijven van het studentenhoofdstuk. Studenten die het auditteam sprak waren hier niet bij betrokken.

## Weging en Oordeel: voldoet

Het auditteam zag een kwaliteitszorgmanagementsysteem dat goed wordt doorlopen. Ook zit de opleiding met de juiste stakeholders aan tafel en toont zij aan dat zij aanbevelingen en verbeterpunten oppakt en monitort. Het auditteam kan zich voorstellen dat een hogere frequentie van het 'studentgesprek' de verbondenheid van de student met de opleiding vergroot.

Bovengenoemde in acht nemend komt het auditteam tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarmee voor de deeltijd en de duale variant tot het oordeel 'voldoet'.

## 4.6. Toetsing

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

Toelichting NVAO: De beoordeling is valide, betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. De kwaliteit van de tentaminering en examinering wordt voldoende gewaarborgd en voldoet aan de wettelijke deugdelijkheidsvereisten. De examencommissie oefent haar wettelijke bevoegdheid uit. De toetsen ondersteunen het eigen leerproces van de student.

#### **Bevindingen generieke audit 2019-2020**

##### *Visie op toetsen*

NCOI Groep heeft een visie op toetsen die leidend is voor het vormgeven van het systeem van toetsen en beoordelen: *Toetsing is een cruciaal onderdeel van de opleiding en heeft als doel het leerproces te bevorderen en valide, betrouwbare en navolgbare informatie over de voortgang in de opleiding te geven.* Toetsen en beoordelen hebben binnen NCOI Groep twee functies: (1) het bevorderen van het leerproces door een formatieve evaluatie en (2) het bepalen van het niveau van de student door een summatieve beoordeling.

##### *Systeem van toetsen en beoordelen*

De uitgangspunten van het systeem van toetsen en beoordelen liggen vast in het Beleidsplan hoger onderwijs, de OER en het Uitvoeringsreglement toetsing & examinering. Het systeem is van toepassing op alle hbo-opleidingen.

NCOI Groep heeft een standaard werkwijze voor het concretiseren van het systeem van toetsen en beoordelen. Per opleiding legt het kernteam het ontwerp van de toetsing en examinering vast in het toetsplan. Het toetsplan verantwoordt de gemaakte keuzes van het kernteam. De examencommissie stelt het toetsplan vast als het voldoet aan vastgestelde criteria. Dit leidt ertoe dat voor elke opleiding de gekozen toetsvormen voldoende afwisselend zijn, aansluiten op de leerdoelen, de eindkwalificaties afdekken en het leerproces van de student ondersteunen.

##### *Kwaliteit van toetsen*

Binnen NCOI Groep zijn drie kwaliteitscriteria vastgelegd: validiteit, betrouwbaarheid en transparantie. NCOI Groep onderneemt de volgende acties om te werken aan de kwaliteitscriteria:

<b>Kwaliteitscriterium</b>	<b>Actie</b>
Validiteit	Het aansluiten van de toetsvorm met inhoud (toetsplan). Het aansluiten van de toetsvorm bij de leeromgeving (toetsplan). De dekking van de leerdoelen en de eindkwalificaties (toetsmatrijzen) Classificeren van de moeilijkheidsgraad met de taxonomie van Bloom (toetsplan).
Betrouwbaarheid	Scheiden van de rollen: docent, ontwikkelaar, beoordelaar. Het toepassen van het vier-ogenprincipe in het ontwikkelen van toetsen. Het toepassen van het vier-ogenprincipe in de beoordeling van eindwerken. Selecteren en aanwijzen van gekwalificeerde examinatoren (BKE/SKE). Organiseren van kalibratiesessies voor examinatoren.
Transparantie	Informerende van studenten over alle exameninformatie. Navolgbaarheid van de beoordeling van de examinator

##### *Examencommissie*

De werkwijze van de examencommissies van NCOI Groep ligt vast in het 'Integraal beheermodel centrale examencommissie NCOI Groep'. Het Integraal beheermodel is goedgekeurd door de Inspectie van het Onderwijs en kent de volgende uitgangspunten: functietechnische rollenscheiding, vastgelegde beleid en regelingen, beheersbare processen en risicogericht toezicht op basis van rapportages van tentamens, examinatoren en studenten. De examencommissie functioneert onafhankelijk van instellingsbestuur.

NCOI Groep heeft een centrale examencommissie en een aantal domeinexamencommissies. De domeinexamencommissies zijn verantwoordelijk voor een clustering van verwante opleidingen. De examencommissie wijst op basis van eigen opgestelde criteria examinatoren aan. Het uitgangspunt is dat de examencommissie op basis van data-analyse actie onderneemt richting het kernteam, examinatoren en/of studenten.

## **Bevindingen**

### **Systeem van toetsen en beoordelen**

Het auditteam heeft geconstateerd dat de opleiding een duidelijke visie heeft op toetsing en beschikt over een brede diversiteit aan toetsen. In het toetsplan is uiteengezet welke toetsvormen de opleiding per onderwijseenheid hanteert met daarbij een inhoudelijke beschrijving van elke toets en de wijze waarop deze wordt beoordeeld. Ook verantwoordt de opleiding in het toetsplan de gemaakte keuzes ten aanzien van inhoud (richting management Hoger Onderwijs) en toetsing (richting examencommissie). Het toetsplan is opgesteld door het kernteam.

Aan het eind van iedere module vindt toetsing plaats door middel van een digitaal examen, een moduleopdracht, een mondeling examen of een integrale opdracht (aan het eind van iedere fase in de leerlijn integratie). Aan het eind van de opleiding maakt de student (sinds 2019-2020) een beroepsproduct in de vorm van een advies. De student presenteert zijn beroepsproduct in een criteriumgericht interview. Het werkplekleren wordt getoetst aan de hand van het (propedeuse- en fase) portfolio. Uitgangspunt bij het vaststellen van de toetsvorm zijn de leerdoelen en de plaats die de onderwijseenheid inneemt in het curriculum. In 2013 was het auditteam tevreden over het systeem van toetsen. Het was positief over de aansluiting van de toetsen op de leerdoelen, de organisatie van de kalibreersessies en de diversiteit van toetsen en portfolio's. Wel gaf het auditteam toentertijd het advies om het beoordelingsformulier van de scriptie verder te ontwikkelen en adviseerde het auditteam de opleiding om scherp te zijn op overeenstemming tussen de beoordelaars van scripties. Mede hierdoor heeft de opleiding verschillende acties ingezet om de validiteit, de betrouwbaarheid en de inzichtelijkheid van de toetsen te verbeteren.

### **Validiteit, betrouwbaarheid, inzichtelijkheid**

Zoals hierboven vermeld zijn er binnen de opleiding verschillende verbeteringen doorgevoerd op het gebied van toetsing en examinering. Jaarlijks worden er kalibreersessies georganiseerd voor moduleopdrachten, eindopdrachten van de verschillende fases, scripties en portfolio's. Uit verschillende evaluatiemomenten is een stijgende lijn zichtbaar in de mate van feedback van beoordelaars. Toch blijft de kwaliteit en frequentie punt van aandacht binnen opleiding en onderwerp van gesprek binnen de verschillende gremia.

Het auditteam heeft op de auditdag gekeken naar toetsen en de bijbehorende beoordelingsformulieren. Ook het auditteam concludeerde dat de feedback vaak enigszins mager is. Ook verwijzen de formulieren niet rechtstreeks naar de eindkwalificaties en indicatoren, noch naar het niveau (onvoldoende, voldoende). Het auditteam adviseert deze koppelingen wel te maken. Docenten die het auditteam naar de summier feedback vroeg, gaven aan studenten ook mondeling feedback te geven.

Binnen de gehele Hogeschool NCOI zijn er in de loop der jaren verbetermaatregelen doorgevoerd om de kwaliteit van toetsing, examinering en interbeoordelaarsbetrouwbaarheid te verbeteren. Zo is per studiejaar 2016-2017 de formulering van moduleopdrachten aangescherpt. In een driestappenplan is voor (i) de student, (ii) docent en (iii) examiner duidelijk wat er van de student verwacht wordt en hoe de opdracht wordt getoetst. Ook kijkt een team van deskundigen periodiek naar de beoordelingen van examinatoren. Daarnaast heeft de opleiding in maart 2017 een workshop 'beoordelen doe je zo' voor examinatoren georganiseerd en is de beoordelingssystematiek bij moduleopdrachten aangescherpt.

Ondanks deze maatregelen blijft onderbouwing van het cijfer en voldoende feedback richting student aandachtspunt. Dit heeft geleid tot het project 'Beoordelen doe je zo 2.0'. Een van de genomen maatregelen is het verplicht stellen van een Basis Kwalificatie Examinering (BKE) voor examinatoren vanaf studiejaar 2020-2021.

Ook is de 'Handreiking beoordeling opdrachten' voor studenten en examinatoren sinds 2018-2019 beschikbaar gesteld. Dit geeft meer inzicht in de samenhang tussen beoordelingscriteria, het oordeel van de examiner en de onderbouwing van dat oordeel. Het auditteam vindt dit goede ontwikkelingen en is benieuwd naar de effecten ervan. Het auditteam benadrukt het belang van intervisie en kalibratie ten behoeve van docenten en beoordelaars.

Een sterk punt vindt het auditteam ook dat er een scheiding is in de rollen die een docent uitvoert. Zoals eerder ook vermeld kan een docent die een student lesgeeft hem of haar niet beoordelen. Deze scheiding waarborgt de betrouwbaarheid en onafhankelijkheid van de beoordeling. Ook de studenten die het auditteam sprak zijn blij met deze verdeling.

### **Examencommissie**

De examencommissie domein Personeel en Communicatie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van toetsing en examinering van onder andere de opleiding Communicatie. Haar belangrijkste taak is: het voorkomen dat een student onterecht een getuigschrift krijgt uitgereikt. De examencommissie van de opleiding stemt regelmatig af met de examencommissie van Hogeschool NCOI.

In de examencommissie hebben drie externe leden zitting. Deze leden zijn werkzaam als onderwijsontwikkelaar, docent, directeur of freelancer binnen het domein Personeel en Communicatie.

Het auditteam merkte in het gesprek met de examencommissie op dat deze op een actieve wijze de kwaliteit van de toetsen waarborgt. De examencommissie controleert de examinatoren periodiek en woont regelmatig verdedigingen van afstudeerwerken bij.

De examencommissie is op de hoogte van de summier feedback die beoordelaars geven op toetsen en afstudeerwerken en geeft aan dit hoog op de agenda te hebben staan. Door beoordelingen regelmatig te kalibreren hoopt zij hier een verbetering in te kunnen maken.

De examencommissie kijkt kritisch naar haar eigen rol en heeft per studiejaar 2020-2021 voor alle leden van de examencommissie de Senior Kwalificatie Examinering verplicht gesteld.

Naast de beoordeling van het nieuwe afstuderen heeft de examencommissie ook het actualiseren van de toetsitembank op de agenda staan. Vragen in deze databank komen aan het eind van hun houdbaarheid. Hier gaat de commissie iets aan doen.

### **Afstuderen**

Sinds studiejaar 2019-2020 is de afstudeeropdracht vormgegeven in een beroepsproduct.

Aan de hand van het visiedocument 'Praktijkgericht Onderzoek NCOI Groep' (2017) is een raamwerk ontwikkeld waarin de relatie tussen het onderzoekend vermogen, de beroepsuitoefening en het beroepsproduct centraal staat. Naar aanleiding van gesprekken met de betrokkenen (kernteam, werkveld, scriptiebeoordelaars en -begeleiders en curriculumcommissie) is er voor de opleiding Communicatie gekozen voor een beroepsproduct in de vorm van een advies. Met dit advies toont de student aan dat hij de eindkwalificaties Adviseren en Analyseren beheerst. De overige eindkwalificaties toont de student aan in het portfolio, dat ook onderdeel is van het afstuderen.

De voornaamste reden om voor het beroepsproduct in de vorm van een advies te kiezen is dat dit dicht bij de beroepspraktijk staat. Communicatieprofessionals moeten in staat zijn een goed onderbouwd advies te geven aan de klant of werkgever. Het auditteam vindt deze wijziging binnen het afstuderen een goede stap.

De afstudeeropdracht bestaat uit een verantwoordingsdocument en een beroepsproduct en wordt afgesloten met een mondelinge verdediging. Docenten geven aan dat deze verdediging vooral bedoeld is om de authenticiteit van het beroepsproduct te beoordelen; het cijfer staat voorafgaand aan dit gesprek al vast. Wel geven docenten aan het auditteam aan dat dit zeer waardevolle gesprekken zijn. Het auditteam vindt het spijtig dat er geen verslaglegging is van deze gesprekken. Zo is niet navolgbaar wat er wordt besproken en kan dit ook niet getoetst worden. Het auditteam adviseert de opleiding deze gesprekken wel vast te gaan leggen zodat de feedback van docenten wordt geborgd, niet alleen voor de student maar ook voor de examencommissie en de buitenwacht. Voor de student is het met name een stimulans om deze feedback terug te lezen, als ware het een 'gift' van de examinerator aan de student.

De student geeft samen met zijn of haar werkgever/stagebegeleider invulling aan de afstudeeropdracht. Hierdoor is het advies relevant voor de beroepspraktijk. De student wordt begeleid door de afstudeerbegeleider (vanuit de opleiding) en de praktijkbegeleider (vanuit het werk- of stageadres). Voor het maken van het portfolio krijgt de student begeleiding van de portfoliobegeleider.

Het portfolio bestaat uit gemaakte opdrachten/bewijsstukken, waarmee de student de beheersing van de eindkwalificaties aantoont, en zijn reflectie hierop. Een onafhankelijke beoordelaar heeft de leiding over de beoordeling en stelt het cijfer vast.

De examencommissie is momenteel druk bezig met het monitoren van het nieuwe afstuderen en loopt mee in iedere stap van het beoordelingsproces: zij volgt de eindwerken, kijkt naar de beoordeling daarvan en naar de beoordelaars. De examencommissie gaf in het gesprek met het auditteam aan dat de hoofdcriteria voor het beroepsproduct voltooid zijn en met de examinatoren zijn bekeken. Ook gaf de commissie aan dat zij de zak-/slaagbeslissingen goed zal monitoren. Het auditteam adviseert de examencommissie extra aandacht te besteden aan het borgen van het beoordelen, zolang nog niet alles rondom de beoordelingscriteria duidelijk is/nog in ontwikkeling is.

De wijziging van scriptie naar beroepsproduct heeft ertoe geleid dat de profielen van de examinatoren zijn herzien. Op basis van deze nieuwe profielen kijkt de examencommissie naar de huidige pool van examinatoren en kan zij, indien noodzakelijk, aanwijzingen intrekken en nieuwe examinatoren aanwijzen. De opleiding heeft ervoor gekozen de profielen te herzien omdat het zwaartepunt van het beroepsproduct meer ligt op het beroep dan op het onderzoek. De opleiding geeft aan dat zij beoordelaars nodig heeft die binnen het werkveld met de voeten in de klei staan.

Het auditteam heeft voor deze audit vijftien eindwerken en de bijbehorende beoordelingen bekeken. Dit waren eindwerken 'oude stijl' in de vorm van een scriptie. De bevindingen over de eindwerken komen in standaard 11 aan bod. Wat het auditteam opviel aan de beoordelingen was dat, net als bij de beoordeling van toetsen, de feedback summier was. Ook kennen de beoordelingsformulieren weinig differentiatie in indicatoren of niveau. Er is geen rechtstreekse koppeling met de eindkwalificaties zodat de student niet goed kan zien waar hij staat in zijn professionele ontwikkeling. Iets wat het auditteam in het kader van een leven lang leren wel een omissie vindt.

### **Weging en Oordeel: Voldoet**

De opleiding Communicatie heeft een duidelijke visie op toetsing en beschikt over een brede diversiteit aan toetsen. Het systeem van toetsing is valide en betrouwbaar en inzichtelijk. Wel zag het auditteam nog ontwikkelpunten met betrekking tot de beoordeling en het beoordelingsformulier. Zo is de uitgebreidheid van de feedback bij toetsen, examens en het afstuderen een punt van aandacht. Ook adviseert het auditteam de formatieve gesprekken die docenten met studenten voeren vast te leggen en in het beoordelingsformulier een koppeling te maken naar de eindkwalificaties, zodat de student weet waar hij staat. Het auditteam benadrukt het belang van intervisie en kalibratie ten behoeve van docenten en beoordelaars. Sinds studiejaar 2019-2020 is de afstudeeropdracht vormgegeven in een beroepsproduct in de vorm van een advies. De voornaamste reden om voor het beroepsproduct in de vorm van een advies te kiezen is dat dit dicht bij de beroepspraktijk staat. Het auditteam vindt deze wijziging binnen het afstuderen een mooie stap voorwaarts.

Het auditteam concludeert dat de examencommissie actief de kwaliteit van de toetsen waarborgt. Momenteel is zij druk met het opzetten van de beoordeling van het nieuwe afstuderen. Hier is nog wat onduidelijkheid over. Het auditteam adviseert de commissie hier extra aandacht aan te besteden.

Bovengenoemde in acht nemend komt het auditteam tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarmee voor de deeltijd en de duale variant tot het oordeel 'voldoet'.



## 4.7. Gerealiseerde leerresultaten

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

Toelichting NVAO: 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**

#### **Wijze waarop de afgestudeerden in de praktijk of in een vervolgopleiding functioneren**

De alumna die het auditteam sprak tijdens de audit was erg te spreken over de opleiding. De opleiding heeft haar zelfverzekerder gemaakt en zij voelt zich serieus genomen in haar werk. Dit geluid komt ook terug uit de enquêtes die de opleiding houdt onder de alumni: afgestudeerden zijn tevreden over het niveau van de opleiding en beoordelen de aansluiting van de inhoud van de opleiding op de huidige baan als voldoende (33%) of goed (67%). De werkveldvertegenwoordigers waar het auditteam mee sprak gaven aan dat het voordeel van studenten van deze opleiding is dat zij breed zijn opgeleid: "Er zijn veel verschillende functies binnen het communicatievak, als je als brede professional deze hokjes met elkaar kunt verbinden, dan heb je meerwaarde binnen een bedrijf".

#### **Eigen oordeel auditteam over het gerealiseerde niveau**

Uit de 33 eindwerken die beschikbaar waren, heeft het auditteam er 15 bestudeerd. Van de 33 eindwerken waren er 32 van duale studenten en 1 van een deeltijdstudent. De afstudeerdata liepen van september 2017 tot september 2019. Dit betreft dus afstudeerwerken van de vorige blauwdruk, het maken van een scriptie. Het auditteam heeft van deze studenten ook de portfolio's bekeken. De 15 bestudeerde eindwerken zijn geselecteerd op datum, eindcijfer en onderwerp.

De studenten hebben in hun scriptie aangetoond dat zij de twee eindkwalificaties Adviseren en Analyseren beheersen. Het viel het auditteam op dat het bij de beoordeling van de eindwerken gemiddeld 90% over onderzoek en analyseren ging en 10% over adviseren. Docenten bevestigden dit. Hierdoor lag de focus niet in alle eindwerken op het geven van een communicatieadvies. Het auditteam pleit ervoor meer duidelijkheid te scheppen in de verdeling van de beoordeling van de eindkwalificaties zodat studenten weten hoe zwaar deze wegen. Wel is het auditteam van mening dat studenten over de gehele linie een gedegen niveau in hun eindwerk laten zien. Het oordeel van de beoordelaar was adequaat, de auditoren konden zich overwegend vinden in de becijfering en de beoordeling.

Het auditteam viel een aantal zaken op bij de beoordeling van de scripties. Zo vond het dat de handleiding voor de scriptie wel erg veel richting gaf. Dit kan ten koste gaan van de zelfstandigheid van de studenten. Ook het taalgebruik in de scripties behoeft volgens de auditoren nog meer aandacht, zoals je dat ook bij andere communicatieopleidingen ziet en ook van een communicatieopleiding mag verwachten. Dit wordt wel beoordeeld maar niet becijferd. Iets wat volgens het auditteam wel zou moeten: het aantal spelling- en grammaticafouten is aan de hoge kant.

Het auditteam heeft ook gekeken naar de portfolio's en constateerde dat de studenten in de portfolio's aantonen te beschikken over de overig eindkwalificaties. Wat het auditteam wel opviel was dat de portfolio-handleiding erg beknopt was; dit in tegenstelling tot de handleiding van de scriptie. Hierdoor is er verschil in de invulling van de portfolio's. De ene student gebruikt de STARR-methodiek en koppelt die aan de beroepsproducten en leerdoelen, de ander (het merendeel) zet op een verhalende wijze alle beroepsproducten achter elkaar. Wel zag het auditteam dat aan de eindkwalificaties wordt voldaan.

**Weging en Oordeel: Voldoet**

Afgestudeerden van de opleiding zijn tevreden over het niveau van de opleiding en het merendeel van de studenten beoordeelt de aansluiting van de opleiding op de huidige baan als goed. Ook het werkveld is te spreken over de kwaliteit en het functioneren van de alumni. Het werkveld vindt het een meerwaarde dat de studenten breed worden opgeleid en daardoor verbinders zijn.

Studenten tonen met hun eindwerken en het portfolio aan dat zij de eindkwalificaties behalen. Wel adviseert het auditteam in de beoordeling ook het correct taalgebruik te becijferen, en meer duidelijkheid te scheppen in de verdeling van de beoordeling van de eindkwalificaties.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en komt daarom voor de deeltijd en duale variant tot het oordeel 'voldoet' voor deze standaard.

## **5. ALGEMEEN EINDOORDEEL**

Het auditteam is positief over de opleiding, over het solide curriculum en de gemotiveerde, betrokken en deskundige docenten die op basis van hun eigen werkervaring vele actuele praktijkvoorbeelden aandragen in de lessen. Het werkveld wordt goed betrokken bij de opleiding. Studenten waarderen dit ook erg en worden door het brede onderwijsprogramma opgeleid tot allround communicatieprofessionals, die voor verbinding kunnen zorgen tussen verschillende teams of afdelingen.

Het auditteam is van oordeel dat de opleiding voldoet aan alle standaarden. Het eindoordeel luidt daarom positief, conform de beslisregels van de NVAO.



## 6. AANBEVELINGEN

- Denk goed na over de profilering onder standaard 1. Wat wil de opleiding uitstralen?
- Kijk ook naar inzichten en curricula van andere (bekostigde) opleidingen.
- Probeer ervoor te waken dat docenten niet te veel persoonlijke invulling aan de lessen geven zodat wel de lesstof behandeld wordt, die nodig is om de leerdoelen te realiseren.
- Zorg dat er bij de opdrachten en eindwerken meer gelet wordt op de Nederlandse taal. Binnen de opleiding ligt er een minimumeis, deze wordt blijkbaar niet door alle examinatoren gehandhaafd.
- Let op de navolgbaarheid van de beoordelingen van de studenten. Veel (formatieve) feedback wordt mondeling gegeven. Borg dit zodat het voor examinatoren, studenten en de buitenwacht navolgbaar is.
- Organiseer intervisies en kalibraties ten behoeve van docenten en beoordelaars.
- Vermeld completere feedback op de beoordelingsformulieren. En koppel de beoordeling aan de eindkwalificaties inclusief een beschrijving waar de student nog aan kan werken in het kader van een leven lang ontwikkelen. Zorg daarnaast voor een evenwichtige verdeling van de beoordeling per eindkwalificatie.
- Geef verandermanagement een plek in het onderwijsprogramma. Studenten en het werkveld hebben hier behoefte aan. Dit geldt ook voor *data driven* communicatie en accountability. Heb aandacht voor de internationale/interculturele component.



**BIJLAGE I    Scoretabel**

<b>Scoretabel paneloordelen Hogeschool NCOI hbo-bacheloropleiding Communicatie deeltijd / dual</b>		
<b>Onderwerpen / Standaarden</b>	<b>Oordeel deeltijd</b>	<b>Oordeel dual</b>
<b>Beoogde leerresultaten</b>		
Standaard 1. Beoogde leerresultaten	v	V
<b>Programma</b>		
Standaard 2. Oriëntatie programma	V	V
Standaard 3. Inhoud programma	V	V
Standaard 4. Vormgeving programma	V	V
Standaard 5. Aansluiting programma	V	V
<b>Personeel</b>		
Standaard 6. Kwalificaties personeel	V	V
<b>Voorzieningen</b>		
Standaard 7. Huisvesting en materiele voorzieningen	V	V
Standaard 8. Studiebegeleiding en informatievoorziening	V	V
<b>Kwaliteitszorg</b>		
Standaard 9. Periodiek evalueren	V	V
<b>Toetsing</b>		
Standaard 10. Toetsing	V	V
<b>Gerealiseerde leerresultaten</b>		
Standaard 11. Leerresultaten	V	V
<b>Algemeen eindoordeel</b>	<b>positief</b>	<b>positief</b>





## BIJLAGE II Programma, werkwijze en beslisregels

### Opleidingsbeoordeling Uitgebreid (OU) hbo-bacheloropleiding Communicatie – Hogeschool NCOI

Datum: 5 maart 2020

Locatie: BCN, Daltonweg 110. 3584 BJ Utrecht

#### Panel Hobéon

- Mevrouw mr. F.D. Lanting Med, voorzitter
- De heer drs. J.H. van den Hoff
- De heer drs. J.H.H. Manning
- Mevrouw L. van Ewijk, studentlid
- Mevrouw J. Koot, secretaris

---

<b>08.15 – 08.30 uur</b>	<b>Ontvangst panel</b>
<b>08.30 – 09.15 uur</b>	<b>Vooroverleg panel (besloten)</b>
<b>09.15 – 09.45 uur</b>	<b>Sessie 1 – Gesprek directie en management</b> <i>(Incl. korte presentatie Hogeschool NCOI en opleiding)</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• directeur Opleidingsmanagement</li><li>• directeur Governance, Compliance en Risk</li><li>• manager Hoger Onderwijs</li></ul>
<b>09.45 – 10.15 uur</b>	<b>Sessie 2 – Toelichting online leeromgeving (OLO) en e-Connect</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• manager Hoger Onderwijs</li><li>• manager Hoger Onderwijs</li></ul>
<b>10.15 – 10.30 uur</b>	<b>Korte pauze panel (besloten)</b>
<b>10.30 – 11.45 uur</b>	<b>Sessie 3 – Gesprek kernteam, docenten, ontwikkelaars, beoordelaars en afstudeerbegeleiders</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• onderwijsmanager en lid kernteam</li><li>• kerndocent, lid kernteam, docent, afstudeerbegeleider, ontwikkelaar, examiner en beoordelaar professionalisering</li><li>• kerndocent en lid kernteam</li><li>• docent</li><li>• docent</li><li>• afstudeerbegeleider en beoordelaar professionalisering</li></ul>
<b>11.45 – 12.45 uur</b>	<b>Werklunch panel (besloten)</b>
<b>12.45 – 13.15 uur</b> <b>panel</b>	<b>Open spreekuur en bestudering documenten ter inzage door</b>
<b>13.15 – 14.00 uur</b>	<b>Sessie 4 – Gesprek vertegenwoordiging werkveld en alumna</b> <u>Werkveldcommissie</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• lid</li><li>• lid</li><li>• lid</li></ul>

Alumna

- alumna HBO Bachelor Communicatie, afgerond juli 19, dual

**14.00 – 14.15 uur Korte pauze panel (besloten)  
(eventueel extra gesprek directie en management)**

**14.15 – 15.00 uur Sessie 5 – Gesprek examencommissie en borging**

- lid Academic Board
- directeur Kwaliteit en Innovatie, voorzitter centrale examencommissie en waarnemend voorzitter examencommissie domein personeel en communicatie
- lid examencommissie domein personeel en communicatie
- lid examencommissie domein personeel en communicatie

Toehoorder

- kwaliteitsmanager

**15.00 – 15.15 uur Korte pauze panel (besloten)**

Afgesproken tijd 15.00 – 15.15 uur telefonisch bereikbaar

- deeltijd studente, aanvang sept. 14, fase 3, deeltijd  
Tel.nr. op separate lijst

*Informatie behoort bij sessie 6 – Gesprek studenten*

**15.15 – 16.00 uur Sessie 6 – Gesprek studenten**

Afgesproken tijd 15.15 – 15.30 uur telefonisch bereikbaar

- deeltijd studente, aanvang sept 17, fase 3, deeltijd  
Tel.nr. op separate lijst

Afgesproken tijd 15.30 – 15.45 uur telefonisch bereikbaar

- duale student, aanvang sept 17, afstudeerfase, dual  
Tel.nr. op separate lijst

Afgesproken tijd 15.45 – 16.00 uur telefonisch bereikbaar

- duale studente, aanvang sept 18, fase 2, dual  
Tel.nr. op separate lijst

**16.00 – 16.15 uur Korte pauze panel (besloten)**

**16.15 – 16.30 uur gesprek directie en management**

**16.30 – 17.30 uur Intern overleg panel (besloten)**

**17.30 – 17.45 uur Terugkoppeling door panel naar directie en management**

- directeur Opleidingsmanagement
- directeur Kwaliteit en Innovatie en voorzitter centrale examencommissie
- manager Hoger Onderwijs
- manager Hoger Onderwijs

*In verband met de privacywetgeving zijn hier uitsluitend de functies/rollen van gesprekspartners opgenomen. De namen van de gesprekspartners zijn bij de secretaris van het auditteam bekend.*

## **Werkwijze**

Bij de beoordeling van de betreffende deeltijd en duale opleiding(en) is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs" van september 2018.

Daarin staan de standaarden vermeld waarop een auditpanel zich bij de uitgebreide opleidingsbeoordeling van een opleiding moet richten en de criteria aan de hand waarvan het panel zijn oordeel over de opleiding moet bepalen.

Op basis van de door opleiding verstrekte documentatie heeft het auditpanel zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de deeltijd en duale variant(en).

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

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

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

### *Afstemming deelpanels binnen het cluster*

Afstemming tussen de zes deelpanels heeft allereerst plaatsgevonden door de instructie die de panelleden krijgen met betrekking tot het beoordelingskader. De tussen Hobéon, AeEQui en NQA gekalibreerde criteria voor de beoordeling maken onderdeel uit van deze instructie. Daaraan voorafgaand is de afstemming geborgd door overlap in de bezetting tussen alle deelpanels. Daarnaast is, rekening houdend met het feit dat elke opleidingsbeoordeling een individuele beoordeling betreft, vanuit de overlap in de bezetting, waar relevant voortschrijdend gereflecteerd op vorige bezoeken binnen deze visitatiegroep. Verder wordt de afstemming tussen de panels geborgd door de ondersteuning van zo veel mogelijk dezelfde secretaris vanuit zowel Hobéon als NQA en door de inzet van getrainde voorzitters.

Het auditpanel bood studenten, docenten en andere betrokkenen bij de opleiding die niet waren opgenomen in het programma van het locatiebezoek, de gelegenheid om zaken onder de aandacht te brengen die zij van belang achten voor de beoordeling. Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de betreffende opleiding de mogelijkheid daartoe tijdig en op correcte wijze bij hen onder de aandacht heeft gebracht en hen heeft geïnformeerd over hoe zij contact konden opnemen met de secretaris van het auditpanel.

Het auditteam ontving in totaal geen reacties.

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 standaard 'voldoet', 'voldoet ten dele' of 'voldoet niet' scoren. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland, September 2018'.

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

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.

### *Uitgebreide opleidingsbeoordeling*

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval **positief** indien alle standaarden 'voldoet' scoren.

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval **positief onder voorwaarden** indien standaard 1 voldoet en maximaal vijf standaarden 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het panel het opleggen van voorwaarden adviseert (zie aanvullende beslisregels voorwaarden).

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval **negatief** indien:

- een of meer standaarden 'voldoet niet' scoort/scoren;
- standaard 1 'voldoet ten dele' scoort;
- op een tot vijf standaarden 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het panel niet adviseert om voorwaarden op te leggen;
- zes of meer standaarden 'voldoet ten dele' scoren.

### **BIJLAGE III Lijst geraadpleegde documenten**

- Zelfevaluatie-rapport opleiding
- Domeinspecifiek referentiekader en de leerresultaten van de opleiding
- Curriculum vanaf studiejaar 2019-2020
- Toetsplan
- Onderwijs- en examenregeling – OER generiek en opleidings specifiek.
- Overzicht van het ingezette personeel
  - naam, functie, omvang aanstelling, graad en deskundigheid
- Overzichtslijst van alle recente eindwerken (of van portfolio's/ werkstukken waaruit het door de student bereikte eindniveau kan worden afgeleid)
- Jaarverslag examencommissie en verslagen curriculum commissie en Academic Board
- Toetsopgaven + beoordelingscriteria en normering (antwoordmodellen) en een representatieve selectie van gemaakte toetsen (presentaties, stageverslagen, assessments, portfolio's e.d.) en beoordelingen.
- Representatieve selectie van handboeken en overig studiemateriaal.

Het auditpanel heeft van vijftien studenten de eindwerken bestudeerd. Om redenen van privacy zijn de namen van de afgestudeerden, hun studentnummers evenals de titels van de eindwerken hier weggelaten maar uiteraard wel bekend bij de secretaris van het auditteam, en daar eventueel op te vragen.



## BIJLAGE IV Panelsamenstelling

Op 29 oktober 2019 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de opleiding Communicatie van Hogeschool NCOI, onder het nummer 008743.

Naam visitatiegroep:	HBO Communicatie Groep 3
----------------------	--------------------------

De secretaris van het auditpanel beschikt over nadere informatie over de samenstelling en expertise van de panelleden die in bovengenoemde visitatiegroep zijn ingezet.

In onderstaande tabel volgen korte functiebeschrijvingen van de panelleden die deelnamen aan het auditpanel van de in dit adviesrapport beschreven opleiding.

Naam	Korte functiebeschrijvingen
mr. F.D. Lanting Med	Senior Consultant Kwaliteitszorg en Projectleider Audits bij Fontys Hogescholen
drs. J.H. van den Hoff	Docent deeltijd Communicatie aan de Hogeschool Utrecht
drs. J.H.H. Manning	Directeur Logeion
L. van Ewijk	Studeert sinds september 2017 Communicatie aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
J. Koot	Adviseur bij Hobéon en gecertificeerd secretaris NVAO

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](mailto:info@hobeon.nl)

I [www.hobeon.nl](http://www.hobeon.nl)