

NVAO • NEDERLAND

ADVIESRAPPORT
Open Universiteit

INSTELLINGSTOETS KWALITEITSZORG

22 FEBRUARI 2021



NVAO • NEDERLAND

ADVIESRAPPORT

Open Universiteit

INSTELLINGSTOETS KWALITEITSZORG

22 FEBRUARI 2021



Inhoud

1	Samenvattend advies	4
2	Inleiding en verantwoording	5
2.1	Doel van de instellingstoets	5
2.2	Samenstelling van het panel	5
2.3	Inrichting van de instellingstoets	6
2.4	Opbouw van het adviesrapport en opzet van de hoofdstukken	7
3	Profiel van de instelling	8
3.1	Algemene gegevens	8
3.2	Profiel van de instelling	8
4	Beoordeling per standaard	10
4.1	Standaard 1: Visie en beleid	10
4.2	Standaard 2: Uitvoering	12
4.3	Standaard 3: Evaluatie en monitoring	15
4.4	Standaard 4: Ontwikkeling	18
4.5	Eindoordeel	20
5	Aanbevelingen	23
	Bijlage 1: Accreditatieportret	24
	Bijlage 2: Programma's van het online locatiebezoek	27
	Bijlage 3: Overzicht van de bestudeerde documenten	31
	Bijlage 4: Lijst met afkortingen	33

1 Samenvattend advies

De Open Universiteit (OU) ontwikkelt en verzorgt wetenschappelijk afstandsonderwijs voor mensen die hun opleiding combineren met werk of andere activiteiten. Zij wil een universiteit zijn waar iedereen welkom is. De OU heeft de ambitie om dé universiteit voor deeltijdonderwijs in Nederland en Vlaanderen te zijn en wil een bijdrage leveren aan de vernieuwing van het hoger onderwijs. In 2014 heeft zij 'het Nieuwe Onderwijsmodel' (NOM) ingevoerd. In deze onderwijsvisie staat meer structuur, persoonlijke begeleiding en betere studeerbaarheid centraal. Het panel vindt de onderwijsvisie duidelijk en heeft vastgesteld dat deze binnen de instelling breed gedragen wordt. De OU weet volgens het panel goed waar zij op dit moment staat in het realiseren van deze visie. Ze heeft een duidelijk beeld wat er goed gaat en wat nog niet en waar extra aandacht nodig is. De OU maakt daarbij passend gebruik van de kleinschaligheid en de informele cultuur om problemen op te lossen en verbeteringen te realiseren.

Bij een recente reorganisatie is het aantal faculteiten uitgebreid van drie naar zes. Er is toen ook een expertise-, professionaliserings- en innovatiecentrum onderwijs (ECO) opgericht. De OU wil initiatieven die van bovenuit en van onderuit de organisatie komen, combineren. Het ECO brengt daarbij de decentrale projecten bij elkaar en identificeert OU-brede zaken. Het panel vindt deze methode zeer effectief om de uitvoering van beleid te regisseren. Het ziet dat hierdoor meer focus in het beleid is gekomen.

Het personeel heeft hart voor onderwijs en wordt degelijk begeleid bij en opgeleid in het geven van online onderwijs aan de brede doelgroep van de OU. Studenten met een functiebeperking worden goed en op maat begeleid, wat juist in een universiteit met voornamelijk afstandsonderwijs belangrijk is. Het panel vindt wel dat er bij sommige opleidingen meer aandacht moet zijn voor vaardigheden in het onderwijs.

De OU heeft verschillende instrumenten om de kwaliteit van haar onderwijs te meten. Het ECO evalueert voor elke faculteit jaarlijks de tevredenheid met opleidingen en cursussen. Opleidingen spreken regelmatig met studenten, afgestudeerden en docenten over wat beter zou kunnen. Studenten vertellen dat goed naar ze geluisterd wordt, al horen ze niet altijd terug wat met hun inbreng wordt gedaan. Externe partijen zijn via adviesraden betrokken bij de kwaliteit van opleidingen. Elk jaar wordt door de faculteiten een verslag gemaakt tot welke verbetermaatregelen al deze informatie heeft geleid. Een volgende ontwikkelstap is volgens het panel om de informatie te koppelen aan de vooraf gestelde doelen en de visie.

Het is duidelijk hoe de OU de kwaliteitszorg binnen opleidingen en faculteiten organiseert. Het panel adviseert om deze processen ook duidelijker te beschrijven in het Handboek Kwaliteitszorg, zodat taken, rollen en verantwoordelijkheden van iedereen in dit proces duidelijk zijn. De kwaliteitszorgcyclus wordt op decentraal niveau meestal goed gesloten. Op het hoogste centrale niveau gebeurt dit nog onvoldoende en is de raad van toezicht niet formeel aangesloten bij ontwikkelingen met betrekking tot de kwaliteitszorg en – borging.

Innovatie zit volgens het panel duidelijk 'in het dna' van de OU. Het panel is onder de indruk van de verbinding tussen het ECO en de faculteit onderwijswetenschappen. Deze samenwerking heeft al tot veel initiatieven geleid die direct effect hebben op de kwaliteit van het onderwijs. Tevens is de samenwerking belangrijk om de visie en missie van de universiteit te realiseren, ook buiten de eigen instelling. Dit biedt de OU volop kansen om verbeteringen en nieuwe ontwikkelingen in gang te zetten.

Het panel,
Den Haag, 22 februari 2021

Namens het panel ter beoordeling van de instelling Open Universiteit

Gerard Mols
(voorzitter)

Suzanne den Tuinder
(secretaris)

2 Inleiding en verantwoording

2.1 Doel van de instellingstoets

De Instellingstoets Kwaliteitszorg (ITK) beoordeelt of de instelling beschikt over een kwaliteitscultuur en kwaliteitszorgsysteem die voldoende waarborgen dat het onderwijs aan de (inter)nationale verwachtingen en eisen voldoet. De instellingstoets kwaliteitszorg ITK gaat uit van de ambities, visie en keuzes van de instelling, maar vraagt de instelling verantwoording af te leggen over het realiseren van die ambities.

Daarbij staan de volgende vier samenhangende vragen centraal:

1. Is er voldoende draagvlak voor de visie en het beleid van de instelling ten aanzien van de kwaliteit van haar onderwijs in de brede zin en vindt hierover voldoende externe en interne afstemming plaats?
2. Hoe realiseert de instelling deze visie op kwaliteit?
3. Hoe monitort de instelling dat zij de visie op kwaliteit realiseert?
4. Hoe werkt de instelling aan verbetering?

De instellingstoets is vrijwillig en bestaat naast de beoordeling en accreditatie van opleidingen. Het behalen van een positieve ITK geeft de instelling het recht opleidingen voor accreditatie te laten beoordelen op basis van de beperkte opleidingsbeoordeling. Bij het ontbreken van een positieve ITK doorloopt de opleiding een uitgebreide opleidingsbeoordeling.

In de eerste ronde ITK's van 2011 tot en met 2016 hebben 35 instellingen een positieve ITK behaald. Deze instellingen omvatten circa 80% van het aantal opleidingen in het Nederlandse hoger onderwijs.

De NVAO benoemt voor de uitvoering van de ITK een panel van deskundigen (*'peers'*) dat onafhankelijk van de instelling werkt. Het panel is gezaghebbend op bestuurlijk niveau, beschikt over onderwijsdeskundigheid in het hoger onderwijs, is auditdeskundig en/of deskundig op het gebied van de inrichting en effectiviteit van kwaliteitszorgsystemen. Verder zijn de studenten en het maatschappelijke werkveld vertegenwoordigd. Het panel wordt door de NVAO getraind voor de uitvoering van een ITK. Het rapport wordt geschreven door een gecertificeerde en onafhankelijke secretaris, die tevens door NVAO wordt getraind.

2.2 Samenstelling van het panel

Het panel is als volgt samengesteld:

- Gerard Mols (voorzitter) voormalig rector Universiteit Maastricht en op dit moment o.a. lid van de raad van toezicht van de UvA en de Hogeschool Zuyd;
- Wim van Petegem (lid) hoofddocent en academisch verantwoordelijke Onderwijstechnologie, faculteit Industriële Ingenieurswetenschappen, KU Leuven (België);
- Marleen Barth (lid) was voorzitter van CNV Onderwijs en GGZ Nederland, is op dit moment o.a. lid van de raad van toezicht GGZ Noord-Holland-Noord en voorzitter van de raad van toezicht van de Hogeschool van Amsterdam;
- Ron Mazier (lid) is directeur Corporate Strategy & Accounts van Wageningen University & Research. Hiervoor was hij directeur Strategie & Beleid van de Universiteit Twente;
- Jade Brouns (student-lid), onderwijskundige en deeltijdstudent aan de opleiding tot Leraar Basisonderwijs, Fontys Hogescholen.

Het panel werd bijgestaan door Tinka Thede, beleidsmedewerker NVAO, als procescoördinator en door Suzanne den Tuinder als secretaris. Alle panelleden en de secretaris hebben een onafhankelijkheidsverklaring ingevuld en ondertekend.

2.3 Inrichting van de instellingstoets

2.3.1 Voorbereiding en bezoeken

De ITK voor de Open Universiteit (OU) kent een bijzonder proces. Uitgangspunt was een fysiek bezoek aan de instelling omstreeks april 2020. De situatie veranderde op grond van alle COVID-19 maatregelen. Het in april 2020 geplande verkennende bezoek werd verplaatst naar begin oktober 2020. De aangescherpte COVID-19 maatregelen die daags voor het vooroverleg werden afgekondigd door de minister-president heeft het dagelijks bestuur (DB) van de NVAO doen besluiten een fysiek locatiebezoek begin oktober 2020 niet door te laten gaan. Gezien alle COVID-19 maatregelen is in onderling overleg met het dagelijks bestuur van de NVAO en het college van bestuur (cvb) van de Open Universiteit besloten over te gaan tot een volledig online bezoek tijdens de voor het verdiepend bezoek gereserveerde dagen in november 2020.

Het online inrichten van het bezoek heeft een ander uitgangspunt. Het DB heeft daarom eveneens besloten over te gaan tot een experiment en de drie in november gereserveerde dagen te gebruiken voor een gecombineerd traject van verkennend en verdiepend bezoek. Om de instelling alsnog voldoende voorbereidingstijd te geven is de afspraak gemaakt dat de instelling uiterlijk half oktober 2020 zou worden geïnformeerd over de opleidingskeuze voor de trails van de past performance en over de thema's voor de horizontale trails.

Uiteindelijk bestond de ITK voor de Open Universiteit uit een geïntegreerd online verkennend en verdiepend bezoek. De verdieping vond plaats aan de hand van een audittrail. Het programma voor het online bezoek is van tevoren afgestemd tussen de instelling, de panelvoorzitter en de procescoördinator. Het programma van het online bezoek is opgenomen in bijlage 2. Tevens zijn aanvullende afspraken gemaakt betreffende de technische ondersteuning, de online-gespreks-/vergaderetiquette en de onderlinge afstemming tussen de procescoördinatoren van de OU en de NVAO gedurende het online bezoek.

Ter voorbereiding op het bezoek heeft het panel een zelfevaluatie ontvangen en had het de beschikking over digitale documentatie waaronder audio-visuele middelen via de digitale omgeving van de Open Universiteit. Een overzicht hiervan is opgenomen in bijlage 3. Het panel had op 4 november een vooroverleg waarin panelleden de eerste bevindingen bespraken en vragen werden geformuleerd voor de eerste gesprekken. Op 10 november sprak het panel online met het college van bestuur en vervolgens met de leden van de raad van toezicht, die onderwijs/onderzoek in hun portefeuille hebben. De andere online gesprekken vonden plaats op 24, 25 en 26 november. Vanwege de intensiteit van het online visiteren en het combineren van het verkennend en het verdiepend bezoek, besloot het panel op 26 november om de terugkoppeling van het advies aan de OU op te schorten. Op 1 december heeft vervolgens de oordeelsvorming van het panel plaatsgevonden. Op 4 december gaf het panel een beknopte terugkoppeling van de bevindingen en resultaten aan vertegenwoordigers van de Open Universiteit.

Op basis van de bevindingen, overwegingen en conclusies heeft de secretaris een conceptadvies opgesteld dat aan de panelleden is voorgelegd. Vervolgens heeft het panel dit concept van commentaar voorzien, waarna het conceptrapport is vastgesteld door de voorzitter. Het adviesrapport is op 29 januari 2021 aan de instelling voorgelegd ter controle op feitelijke onjuistheden. De instelling heeft op 17 februari 2021 gereageerd op het adviesrapport. Dit heeft geleid tot (enkele) aanpassingen, waarna het definitieve rapport is vastgesteld door de voorzitter. Het panel heeft dit advies in volledige onafhankelijkheid opgesteld en op 22 februari 2021 aan de NVAO aangeboden.

2.3.2 Werkwijze van het panel met betrekking tot de audittrails

De audittrails waren gericht op past-performance en op onderwijsinnovatie. Uitgangspunt daarbij was dat binnen de duur van het online bezoek zoveel mogelijk is vastgehouden aan de indeling past-performance en verdiepende trail. Waar nodig en mogelijk heeft een verbinding van beide trails plaatsgevonden. De past performance trails vonden plaats bij de Bacheloropleiding Psychologie (domein Gedrag & Maatschappij) en de Masteropleiding Software Engineering (Domein Techniek). Hierbij richtte het panel zich vooral op de effectiviteit van de kwaliteitszorg bij deze opleidingen en het

risicomanagement voor opleidingen in meer algemene zin. Voor de trail gericht op onderwijsinnovatie heeft het panel specifiek gekeken naar de gedragenheid van de keuzes van de OU op het gebied van onderwijsinnovatie en hoe en in welke mate onderwijsinnovaties van de OU hun weg vinden naar andere instellingen.

2.4 Opbouw van het adviesrapport en opzet van de hoofdstukken

Hoofdstuk 3 bevat algemene informatie over de Open Universiteit. Vervolgens geeft het panel in hoofdstuk 4 zijn oordeel over de kwaliteitszorg van de instelling per standaard van het beoordelingskader. Bij elke standaard worden de bevindingen opgesomd en vervolgens de overwegingen van het panel gegeven. De bevindingen naar aanleiding van de audittrails dienen hierbij steeds als casuïstische evidentie voor de wijze waarop het kwaliteitszorgsysteem als geheel functioneert binnen de Open Universiteit. Het gaat daarbij dus niet om een beoordeling van de in de audittrails betrokken opleidingen of programma's, maar om bepaalde aspecten daarvan op basis waarvan het panel zijn vraagstelling kan beantwoorden. In hoofdstuk 5 zijn adviezen ter verbetering van het kwaliteitszorgsysteem opgenomen. Het rapport sluit af met een samenvattende tabel van de oordelen over de kwaliteitszorg van de instelling.

Het rapport bevat verder vier bijlagen met:

- Een overzicht van de uitkomsten van accreditatiebeoordelingen en toets nieuwe opleiding
- Het programma van het online bezoek
- Een overzicht van de bestudeerde documenten
- Een lijst met afkortingen

3 Profiel van de instelling

3.1 Algemene gegevens

Land	Nederland
Instelling	Open Universiteit
Locaties	Heerlen
Status van de instelling	bekostigd

3.2 Profiel van de instelling

De Open Universiteit (OU) ontwikkelt en verzorgt wetenschappelijk afstandsonderwijs op het gebied van cultuurwetenschappen, informatica, managementwetenschappen, natuurwetenschappen, onderwijswetenschappen, psychologie en rechtswetenschappen. Zij profileert zich als dé universiteit voor deeltijdonderwijs in Nederland en Vlaanderen. Het onderwijs aan de OU kenmerkt zich door activerend online onderwijs, waarbij studenten plaats- en tijdonafhankelijk kunnen studeren en communicatie vooral online plaatsvindt. De OU biedt zeven wetenschappelijke bacheloropleidingen en negen wetenschappelijke masteropleidingen aan. Voor degenen die geen volledige bachelor- of masteropleiding willen of kunnen volgen, biedt zij samenhangende combinaties van cursussen aan. Daarnaast verzorgt zij complementair onderwijsaanbod, zoals schakelprogramma's, en post-initieel aanbod in de vorm van onder meer Certified Professional Programs, post hbo-opleidingen en maatwerktrajecten.

De OU werkt samen met andere universiteiten en met hogescholen op het gebied van deeltijdonderwijs in rechten, informatica, psychologie en onderwijswetenschappen. Ook in Vlaanderen kunnen studenten studeren aan de OU. Aan elke Vlaamse universiteit bevindt zich een studiecentrum van de OU dat de ondersteuning van de Vlaamse studenten verzorgt.

De OU heeft in haar instellingsplan "Vernieuwend, open en verbonden" (2018-2022) haar missie als volgt verwoord: "De OU is dé deeltijduniversiteit van Nederland en Vlaanderen, biedt hoogwaardig, gepersonaliseerd en activerend online onderwijs versterkt met maatschappelijk relevant onderzoek en draagt bij aan de vernieuwing van het hoger onderwijs". Zij geeft in haar Handboek Kwaliteitszorg aan dat zij drie principes hanteert voor haar onderwijs: het eerste principe is dat studenten op ieder moment kunnen beginnen met studeren en kunnen blijven studeren. Het tweede principe is dat de opleidingen activerend online onderwijs bieden als instrument om de student de leerdoelen te laten realiseren en zo voldoende studiesucces te laten boeken in de zin van doorstroom en rendement. Het derde principe is dat de curricula samenhangend zijn opgebouwd, volgens de eisen die aan wetenschappelijk onderwijs worden gesteld.

Recentelijk heeft de OU een reorganisatie afgerond. De aanleiding hiervoor was het besef dat voor het vergroten van de impact van het onderwijs en onderzoek het noodzakelijk is om te komen tot groei en versterking van deze beide domeinen. Doelstelling van deze reorganisatie is dan ook om de focus beter te kunnen richten op het eigen onderwijs en onderzoek. Ook het verder professionaliseren van de organisatie als geheel en het vergroten van haar efficiency en executiekracht zijn als duidelijke doelen genoemd. Bij deze reorganisatie is het aantal faculteiten uitgebreid van drie naar zes. Tevens is besloten een expertise-, professionaliserings- en innovatiecentrum onderwijs (ECO) op te richten, dat verantwoordelijk is voor de innovatie en doorontwikkeling van het onderwijsmodel, onderwijs-technologische faciliteiten en docentprofessionalisering.

De raad van toezicht (rvt) houdt toezicht op de uitvoering van werkzaamheden en de uitoefening van bevoegdheden door het college van bestuur (cvb). Het cvb is het hoogste bestuursorgaan binnen de OU en bestaat uit twee personen, de voorzitter en de rector magnificus. De taken van het cvb zijn, naast het dagelijks besturen van de OU, onder meer het vaststellen van het instellingsplan en instellingsbrede planningsdocumenten en -kaders waarbinnen de faculteiten en diensten werken. Vanaf 2020 kent de OU zes faculteiten:

- Bètawetenschappen (Informatica en Milieuwetenschappen);
- Cultuurwetenschappen;
- Managementwetenschappen;
- Onderwijswetenschappen;
- Psychologie;
- Rechten.

Aan het hoofd van elke faculteit staat een decaan die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het onderwijs, het onderzoek en de valorisatie. De OU kent een managementteam, bestaande uit de decanen van de zes faculteiten en de acht leidinggevendenden van de ondersteunende afdelingen. Binnen de Open Universiteit wordt medezeggenschap uitgeoefend door de ondernemingsraad, de studentenraad, de gezamenlijke vergadering en de opleidingscommissies.

Kengetallen (bron: OU systeem Infohub).

Opleidingen (studiejaar 2019-2020)	Bacheloropleidingen 7 Masteropleidingen 9
Studenteninschrijvingen (per 1-10-2020)	Totaal aantal bachelorstudenten 11.205 Totaal aantal masterstudenten 3.376 Totaal aantal cursisten schakelprogramma's 2.801 Totaal aantal overige programma's 3.505
Verleende diploma's (studiejaar 2019-2020)	Bacheloropleidingen 715 Masteropleidingen 222
Personeel (per 1-10-2020)	Personeelsomvang (fte) 595,20 Aantal personeelsleden 720 Waarvan wetenschappelijk personeel 364 (aantal; 302,08 fte)
Financiën	
2019	Totaal begroot budget € 70.225 mln. (begroting totale lasten 2019)
2020	Totaal begroot budget € 73.423 mln. (begroting totale lasten 2020)

4 Beoordeling per standaard

4.1 Standaard 1: Visie en beleid

Standaard 1: De instelling beschikt over een breed gedragen onderwijsvisie en een daarbij aansluitend beleid gericht op de interne kwaliteitszorg van haar onderwijs.

Toelichting: De instelling kent een duidelijke en in alle geledingen gedeelde visie op goed onderwijs. Docenten en studenten dragen de visie en ontwikkelen deze in onderlinge samenspraak en met externe stakeholders. De onderwijsvisie is actueel door periodieke afstemming op de relevante (veranderende) omgeving. De onderwijsvisie is vertaald naar expliciete uitgangspunten voor kwaliteitszorg. De onderwijsvisie is, in overeenstemming met de ESG, studentgericht (student centered learning).

A. Bevindingen

De Open Universiteit biedt onderwijs aan voor mensen die hun opleiding combineren met werk of andere activiteiten. Zij wil een publieke universiteit zijn waar iedereen welkom is. De OU is zich volgens het panel zeer bewust van haar maatschappelijke en emancipatoire opdracht. Zij kent voor de bacheloropleidingen geen toelatingseisen. Dit leidt tot een brede en diverse instroom waarbij ook studenten worden toegelaten die niet kwalificeren voor een andere universiteit. Zij is georganiseerd in zes faculteiten en kent een grotendeels virtuele organisatie, waarbij het onderwijs in beginsel online gebeurt.

In 2014 heeft zij een nieuwe onderwijsvisie geformuleerd onder de naam 'het Nieuwe Onderwijsmodel' (NOM) met de volgende onderscheidende kenmerken:

1. De OU is dé universiteit voor deeltijdonderwijs in Nederland en Vlaanderen
2. Activerend online onderwijs
3. Open wetenschappelijk onderwijs
4. Flexibel en gepersonaliseerd onderwijs
5. Docenten als vormgevers van activerend online onderwijs
6. Academisch en verweven met onderzoek

Met het nieuwe onderwijsmodel is beoogd de studeerbaarheid te vergroten, onder meer door meer structuur aan te brengen en door een intensievere persoonlijke begeleiding door docenten. Studenten kunnen plaats- en tijdonafhankelijk studeren. De communicatie met docenten en met andere studenten, de begeleiding door docenten, tutores en het mentoraat vindt vooral online plaats. In de praktische uitvoering wordt dit ook wel uitgelegd als gestructureerd onderwijs waarbij studenten geactiveerd worden. Zo verwacht de OU ook een bijdrage te leveren aan activerend leren.

De visie, waar dit nieuwe onderwijsmodel een directe afgeleide van is, is in gezamenlijkheid ontwikkeld via verschillende interne bijeenkomsten en in overleg met de medezeggenschap. Er zijn werkconferenties geweest met docenten waarin input voor de visie is geleverd. Er is in het proces van visie-ontwikkeling tevens een analyse en vertaling van onderzoeksresultaten gemaakt naar de didactiek van afstandsonderwijs.

Het nieuwe onderwijsmodel is vanaf 2014 in de masteropleidingen en vanaf 2016 in de bacheloropleidingen ingevoerd. Het onderwijsmodel werd ingebed in het OU-brede programma yOUteach, dat is opgebouwd uit verschillende projecten met vertegenwoordigers vanuit de gehele organisatie en waarvan de stuurgroep rechtstreeks door de rector werd aangestuurd.

In het instellingsplan uit 2017 geeft de OU aan dat zij staat voor de toegankelijkheid en vernieuwing van het wetenschappelijk onderwijs. Zij heeft haar missie hierin aangescherpt tot 'de Open Universiteit is dé deeltijduniversiteit van Nederland en Vlaanderen, biedt hoogwaardig, gepersonaliseerd en activerend online onderwijs versterkt met maatschappelijk relevant onderzoek en draagt bij aan de vernieuwing van het hoger onderwijs.' Zij geeft aan met dit instellingsplan een strategisch kader te hebben

gedefinieerd voor het verbeteren en vernieuwen van onderwijs, bereiken van meer studenten, versterken van het onderzoek en open staan voor nieuwe uitdagingen. De implementatie van het NOM is, onder meer naar aanleiding van deze aanscherping, aangepast met betrekking tot intake, didactiek, binding, optimalisatie van technologie. Bij de recente reorganisatie (zie 3.2) is onder meer besloten een expertise-, professionaliserings- en innovatiecentrum onderwijs (ECO) op te richten, dat verantwoordelijk is voor de innovatie en doorontwikkeling van het onderwijsmodel, onderwijs-technologische faciliteiten en docentprofessionalisering.

Uit evaluaties door het ECO onder studenten, alumni en docenten blijkt volgens de OU veel draagvlak voor het NOM. Ook besprekingen in het overleg in de Universitaire commissie onderwijs (UCO) met de coördinatoren onderwijs, met opleidingscommissies, raden van advies van de opleidingen en de medezeggenschap bevestigen de OU in haar overtuiging dat er een breed draagvlak bestaat voor het NOM. Het panel heeft in de gesprekken veel draagvlak voor deze visie ervaren. Het panel heeft de reflectie van de OU op de eigen situatie als heel open ervaren, vanuit een ontwikkelende houding. Wel heeft het panel van studenten wat kritische geluiden gehoord waar het gaat om het aanleren van vaardigheden. Daarbij gaat het om vaardigheden als gespreksvoering en bij de juristen om pleiten, en meer in het algemeen om het aanleren van onderzoeksvaardigheden

Betrokkenheid van externe stakeholders krijgt volgens de OU vorm via de raden van advies op opleidingsniveau. Aan de raden van advies is eveneens gevraagd om input te geven op de visie. Het panel constateert dat voor de leden van deze raden geen profielbeschrijving bestaat en heeft hierover met de instelling gesproken. De afdeling Academische Zaken (AZ) geeft aan dat dit aan de opleidingen wordt overgelaten, aangezien de raden voor heel inhoudelijke aspecten geconsulteerd worden en de opleidingen zelf het beste kunnen inschatten wat er nodig is aan expertise in hun raad. Het past volgens AZ niet om hier algemene richtlijnen voor op te stellen. Wel bekijkt AZ op regelmatige basis de verslagen van deze adviesraden.

De OU geeft aan dat haar kwaliteitscultuur zich kenmerkt door een gerichtheid op en openstaan voor verbetering en vernieuwing van het onderwijs. Dit blijkt volgens haar onder meer uit de snelle invoering van het NOM. De Open Universiteit is een grotendeels virtuele organisatie waarbij medewerkers en studenten veelal op afstand in verbinding staan. Desondanks slaagt de OU er goed in om de lijnen heel kort te houden en veel met elkaar te delen, bijvoorbeeld op de onderwijsdagen. Praktische problemen en kleinere issues worden voortvarend en vaak informeel opgelost, veel zaken gebeuren spontaan. Het panel heeft voorbeelden gehoord waarbij suggesties vanuit cursusevaluaties tijdens online bijeenkomsten worden besproken met studenten en vertaald in praktische aanpassingen. Ook heeft het panel begrepen dat er veel informeel contact is op alle niveaus en dat men makkelijk bij elkaar gaat 'shoppen' of 'buurten'. De aanleiding van de reorganisatie was om de organisatie verder te professionaliseren, expertise te bundelen en faculteiten en diensten beter in positie te brengen. Een ander doel was efficiëntie en vergroten van executiekracht. De OU geeft in de gesprekken aan dat er door de recente reorganisatie meer richting en focus ontstaat door de sterkere mate van specialisatie van de faculteiten.

B. Overwegingen

Het panel is van oordeel dat de Open Universiteit beschikt over een heldere en onderscheidende onderwijsvisie die breed is gedragen. De kenmerken van de visie worden ruim in de instelling herkend. Deze visie is in gezamenlijkheid met relevante betrokkenen opgesteld, de universiteit heeft volgens het panel veel inspanningen gepleegd om een brede groep bij de ontwikkeling te betrekken. Het panel herkent in deze visie een duidelijke studentgerichtheid. De OU is zich zeer bewust van haar bijzondere maatschappelijke opdracht, onder meer door haar brede instroom in vergelijking met andere universiteiten.

Er is volgens het panel sprake van een kwaliteitscultuur en een lerende organisatie, men onderkent heel open waar de OU op dit moment staat in het realiseren van de visie, wat goed gaat maar ook wat nog niet goed gaat en waar extra aandacht nodig is. Zij slaagt er goed in om de kleinschaligheid en de informele cultuur te benutten voor het oplossen van problemen en voor het realiseren van verbeteringen.

Het is niet altijd duidelijk voor het panel in hoeverre de overlegorganen namens een achterban spreken bij de ontwikkeling van de visie. Het versterken van de opleidingscommissies en raden van advies zou hierin kunnen helpen. Alhoewel het panel begrip heeft voor het specifieke inhoudelijke karakter van de adviesraden op opleidingsniveau, geeft zij ter overweging mee om een centrale gedachte te formuleren hoe deze raden moeten functioneren om te borgen dat de raden een structurelere en eenduidig herkenbare plaats innemen in de pdca-cyclus.

Het panel is ervan overtuigd dat waar sprake is van enige tekortkoming in het beleid, de organisatie goed weet wat er speelt mede dankzij de vele informele contacten die er binnen de Open Universiteit zijn. Dat informele circuit past binnen een dergelijke kleine organisatie met eigen onderscheidende domein en aanpak van de Open Universiteit. De richting van de recente reorganisatie is volgens het panel doordacht, men heeft hierin heldere en passende keuzes gemaakt. Concluderend is het panel van oordeel dat de Open Universiteit beschikt over een breed gedragen onderwijsvisie. Het daarbij aansluitende beleid is gericht op de interne kwaliteitszorg van het onderwijs van de Open Universiteit. Het panel beoordeelt Standaard 1 als voldoende.

C. Oordeel

Het panel is van oordeel dat de Open Universiteit voldoet aan standaard 1, *Visie en beleid*.

4.2 Standaard 2: Uitvoering

Standaard 2: De instelling verwezenlijkt de onderwijsvisie op doeltreffende wijze, blijkend uit passende beleidsacties en -processen met name op het gebied van personeel, toetsing, voorzieningen, en studenten met een functiebeperking.

Toelichting: De onderwijsvisie is adequaat vertaald naar concrete beleidsacties en -processen. De instelling kent processen voor ontwerp, erkenning en borging van de kwaliteit van opleidingen in overeenstemming met de ESG en toont de werking en toepassing van deze processen aan op basis van een trackrecord. Studenten en medewerkers zijn mede-eigenaar van het beleid en dragen vanuit de gezamenlijke visie bij aan de realisatie ervan. Uit die betrokkenheid blijkt de realisatie van de beoogde kwaliteitscultuur van de instelling.

De uitvoering is in overeenstemming met de visie: personeel, toetsing en voorzieningen bevorderen de toegankelijkheid en studeerbaarheid van het onderwijs.

A. Bevindingen

Met de invoering van het nieuwe onderwijsmodel beoogt men de begeleiding te intensiveren en een verschuiving te realiseren van begeleiding die opgenomen is in het onderwijsmateriaal, naar persoonlijke begeleiding door docenten. Docenten activeren, monitoren en stimuleren daarbij de studenten. Begeleiding wordt face-to-face of via virtuele klassen georganiseerd. Daarnaast zijn er discussiegroepen en wordt individuele begeleiding gegeven. Met de invoering van het NOM zijn er ook studieadviseurs aangesteld die de voortgang van studenten monitoren op cursusoverstijgend niveau en die de binding van de studenten met de OU beogen te stimuleren en te verstevigen.

Gesprekspartners geven aan dat er redelijk wat ruimte bestaat voor het invulling geven aan OU-breed beleid. Het cvb heeft hiervoor 'piketpaaltjes' geslagen waarbinnen de faculteiten ruimte ervaren. Wel verschillen de vrijheidsgraden van de faculteiten per onderwerp; zo kan een faculteit wel zelf invullen hoe en wanneer men contactmomenten met studenten wil vormgeven, maar staat het vast hoeveel procent van de cursussen een flexibel dan wel vast startmoment hebben. Het panel heeft de indruk dat de mate van vrijheid op deze onderwerpen voor de betrokkenen helder is. Er worden volgens het panel veel zaken zowel bottom up als top down opgezet. De koppeling van deze initiatieven is belegd bij de ondersteunende organisatie, vooral bij ECO. Deze heeft hierin een duidelijke positie met een mandaat vanuit het cvb.

De OU geeft in haar zelfreflectie aan dat randvoorwaarden voor activerend online onderwijs bestaan uit de ontwikkeling en digitalisering van de leer- en werkomgeving en het scholen van docenten in het werken met de digitale omgeving en het hanteren van digitale didactiek. Alle opleidingen van de OU maken gebruik van yOUlearn, dat toegang geeft tot onderwijsmateriaal en dat (tijd- en plaatsafhankelijk) digitale communicatie en begeleiding faciliteert. De principes waarop yOUlearn is gestoeld, zoals hoe en welk type onderwijsmateriaal wordt aangeboden, zijn wetenschappelijk onderbouwd vanuit onderzoek door de faculteit onderwijswetenschappen. Voorzieningen worden bij de OU steeds belangrijker in het kader van studentenbinding en community building. In de studiecentra kan de student terecht voor face-to-face begeleidingsbijeenkomsten, tentamens en ontmoeting met andere studenten.

Uit de verdiepende trail blijkt dat men heeft gekozen voor een sterke prioritering van en focus op de innovatie van onderwijs. Niet alleen voor het eigen onderwijs, maar ook vanuit een maatschappelijke rol om dit ook voor andere instellingen te faciliteren. Binnen de faculteit onderwijswetenschappen zijn verschillende initiatieven ontwikkeld die zowel binnen als buiten de OU bruikbaar zijn. Zo is er yOUplay, een tool waarmee mobiele serious games¹ te maken zijn. Deze tool is vrij toegankelijk en wordt door externe partijen gebruikt zoals de koepelorganisatie voor bibliotheken. Binnen yOU Academy zijn mini-games gemaakt voor specifieke opleidingen zoals Rechtsgeleerdheid. Deze mini-games zijn door twee universiteiten geadopteerd, de OU biedt daarbij de ondersteunende diensten. Ook is gestart met een onderzoek naar online self-assessment. Via een van de yOUpractice-projecten worden de uitkomsten hiervan vertaald naar een instrument om studenten inzicht te geven in hun geschiktheid om een academische opleiding te volgen aan de OU. De instelling geeft tijdens de gesprekken aan dat de focus van de onderwijsinnovatie nu in eerste instantie meer intern wordt belegd om zelf te kunnen profiteren van deze ontwikkelingen.

Onderzoek van studenten sluit zoveel mogelijk aan bij lopende onderzoeksprogramma's. Vanaf dit jaar is ook in de organisatie nadrukkelijk gekeken hoe de verbinding tussen onderzoek en onderwijs kan worden gestimuleerd. Het personeelsbeleid is in de afgelopen jaren op onderdelen aangepast, er is bijvoorbeeld een promotie-eis ingevoerd. Ook maken hoogleraren deel uit van onderwijscommissies en hebben daarmee volgens de instelling een sturende rol in de faculteiten.

Medezeggenschap is georganiseerd op instellingsniveau en op opleidingsniveau. Uit de gesprekken blijkt dat deze organen onderling regelmatig contact hebben. Vertegenwoordigers van de medezeggenschap geven aan dat hun betrokkenheid in het gehele PDCA-proces sinds de reorganisatie is toegenomen.

Van het docentencorps werkzaam bij de Open Universiteit combineert een deel de werkzaamheden aan de OU met het werken in de praktijk. De professionele ontwikkeling van docenten is volgens de OU een speerpunt in het HRM-beleid, dat is vastgelegd in het beleidskader docentprofessionalisering. Gesprekspartners geven aan dat de professionaliseringsbehoefte een vast onderwerp is in de functioneringsgesprekken. Eisen die het invoeren van activerend onderwijs aan docenten stelt, zoals het ontwikkelen en inzetten van digitale materialen, didactiek en toetsen zijn deels al neergeslagen in de basiskwalificatie onderwijs (BKO) en de permanente educatie (PE). Ditzelfde geldt voor eigenschappen voortkomend uit de visie, zoals de nadruk op samenwerken en begeleiding van studenten. Van het onderwijzend personeel dient elke medewerker naar rato van de aanstelling een aantal PE-uren in te vullen. Ter professionalisering van het management is in 2013 een leergang academisch leiderschap en een leergang management voor ondersteunend- en beheerpersoneel (OBP) gestart.

Beoordeling van de kwaliteit van de docenten en andere medewerkers gebeurt jaarlijks door middel van Resultaat- en Ontwikkelingsgesprekken (R&O). Deze gesprekken vormen volgens de OU de kern van het HRM-beleid en de basis voor afspraken over loopbaan, scholing, mobiliteit en werkhouding. Door de reorganisatie is in 2019 met 70% van de staf een jaargesprek gevoerd. Hierbij is men, vooral door de

¹ Serious games combineren leerstrategieën, kennis, structuren en spelelementen om specifieke vaardigheden, kennis en houdingen aan te leren. Het vermaak in een serious game dient om de beleving te versterken en daarmee ook de overdracht van informatie.

aandacht voor de reorganisatie, minder toegekomen aan de gesprekken met het OBP dat in de faculteiten werkzaam was die naar andere afdelingen zouden overgaan.

Het Expertisecentrum Onderwijs (ECO) signaleert behoeften en initieert in lijn hiermee OU-brede beleidsacties. Het ondersteunt onder meer docenten zowel individueel als groepsgewijs bij hun professionalisering. Elke faculteit heeft een rechtstreeks aanspreekpunt binnen het ECO. Recentelijk is een Kennisportaal beschikbaar gekomen waar onderwijskundige informatie met betrekking tot het maken en geven van goed online onderwijs gebundeld is en waaruit docenten informatie kunnen halen voor de verbetering van hun onderwijs.

Het panel ziet dat er via verschillende (informele) kanalen informatie uit de organisatie op centraal niveau terecht komt. Het was hem in eerste instantie niet duidelijk waar deze informatie geselecteerd, gekanaliseerd en gestroomlijnd wordt. Het gesprek met het Expertisecentrum Onderwijs maakte duidelijk dat het Centrum hier een belangrijke rol in heeft en deze in de praktijk ook oppakt. ECO is de plek waar ideeën voor beleidsontwikkeling samenkomen. Zowel passief, via gremia die iets op de agenda kunnen zetten, als actief, bijvoorbeeld door het bestuderen van de facultaire jaarplannen. Uit de verdiepende trail leidt het panel af dat het ECO veel verschillende rollen vervult, zoals beleid ontwikkelen, beleid implementeren, professionalisering, spil tussen onderzoek en onderwijs en kwaliteitsmonitoring. Het panel constateert dat deze rollen binnen het ECO goed van elkaar kunnen worden onderscheiden en elkaar sterk aanvullen. De faculteiten geven aan dat ze het erg waarderen dat ze aan het ECO op ieder vlak een sparringpartner hebben.

Voor het ondersteunen van studenten met een functiebeperking is een OU-brede werkgroep ingesteld met daarin een vertegenwoordiging van faculteiten, diensten en de studentenraad. Deze werkgroep heeft momenteel twee concrete projecten gedefinieerd; het verbeteren van de website en het portal voor mensen met een beperking en een buddyproject waar studenten elkaar kunnen helpen. Per student wordt bekeken welke ondersteuning nodig is, bijvoorbeeld meer flexibiliteit in het programma, het omzetten van materiaal of aangepaste tentamens. Gesprekken met studenten en de uitkomsten van de jaarlijkse monitor 'studeren met een functiebeperking' bevestigen het beeld van het panel dat de OU adequate oplossingen voor studenten met een beperking weet te bieden.

De OU heeft een instellingsbreed toetskader, waarin de visie op toetsing is beschreven, evenals de toetsorganisatie en -procedures, kwaliteitsborging en de hiermee verband houdende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Een yOUpractice project richt zich op het herijken van deze visie op toetsing. De OU heeft één centrale examencommissie, de commissie voor de examens (cve), met voor elke faculteit een examenkamer. Jaarverslagen van de examencommissie zijn openbaar. De instelling is zoekende naar een grotere variatie binnen toetsingsmogelijkheden. Dit heeft ook nadrukkelijk de aandacht van (de voorzitter van) de examencommissie. Online tentaminering is daarbij een belangrijk onderdeel. In 2020 is proctoring om pragmatische redenen ingevoerd. De examencommissie heeft direct aan het cvb gerapporteerd over controlemechanismen en ontstane problemen omtrent de invoering. Men is hiermee in coronatijd volgens gesprekspartners een voorbeeld geweest voor andere universiteiten.

Het panel heeft in het kader van de past-performance trails met de examencommissie onder meer gesproken over de rol van de examencommissie bij onderwijsinnovaties en de daarbij behorende innovatieve toetsvormen. Het feit dat de borging van toetsen centraal geregeld is, maakt volgens de examencommissie dat ook de adviesfunctie integraal en daardoor beter vorm gegeven wordt. De examencommissie heeft duidelijke procedures voor de wijze waarop zij haar rol vervult, daar is beleid over vastgesteld. In hun werkwijze en werkprocessen reageert de examencommissie stelselmatig en adequaat op afwijkende signalen, zoals klachten van studenten en slagingspercentages. In de gesprekken en de beschreven processen heeft het panel echter geen duidelijke proactieve rol kunnen vaststellen waarbij de examencommissie zelf signalen of toetsinformatie verzamelt over de volle breedte, in plaats van enkel in het geval van afwijkingen.

Het panel merkt op dat het jaarverslag van de examencommissie niet tijdig is vastgesteld maar zich ten tijde van het bezoek nog in de conceptfase bevindt. De examencommissie geeft aan dat dit komt door

personele problemen en reorganisatie. Het panel heeft op verzoek wel het conceptjaarverslag van 2018/2019 toegestuurd gekregen tijdens het bezoek. De instelling geeft aan zich bewust te zijn van het belang van tijdige publicatie van het jaarverslag van de examencommissie.

B. Overwegingen

Het panel heeft een duidelijke gerichtheid waargenomen op activerend leren, virtual classrooms en academisering van het onderwijs. Met de positionering van het ECO als coördinator van beleidsinitiatieven heeft de OU een zeer effectief organisatie-model gevonden om de uitvoering van beleid te regisseren. Het zou behulpzaam zijn bij de uitvoering van beleid als het jaarverslag van de examencommissie tijdig gereed zou zijn.

Het personeel heeft hart voor onderwijs en er zijn voorzieningen voor de professionalisering van docenten, waarbij ook aandacht is voor de bijzondere eisen die aan het personeel van de Open Universiteit worden gesteld in verband met het primaire proces dat online plaatsvindt. Het panel heeft begrepen dat de lacune in het percentage jaargesprekken vooral gelegen is in de omstandigheid dat het ondersteunend personeel binnen de drie faculteiten hierbij is achtergebleven vanwege de aandacht die de reorganisatie vergde. De kwaliteit van de ondersteuning van het primaire proces is echter medebepalend voor het uiteindelijk succes. Het is aan te bevelen ook voor deze medewerkers de jaargesprekken op orde te brengen.

Het panel benadrukt dat vaardigheden een integraal onderdeel van het academisch onderwijs vormen en vraagt hier aandacht voor. Het heeft waardering voor het beleid voor de begeleiding van studenten met een functiebeperking en het feit dat dit in het jaarverslag van de examencommissie expliciet aan de orde komt. Vooral voor een afstandsuniversiteit heeft de OU een goede vorm gevonden om ruimte te bieden aan studenten met een functiebeperking.

Procedures van de examencommissie blijken veelal van reactieve aard, zoals het acteren op afwijkende signalen van toetsresultaten. Het ontbreken van afwijkende signalen biedt volgens het panel wel enige evidentie voor de kwaliteit van toetsing, maar is het geen garantie dat toetsing kwaliteitsvol is. Daarin zou een meer proactieve rol genomen kunnen worden, bijvoorbeeld door aan de voorkant actie te ondernemen bij nieuwe vormen van toetsing (door het formuleren van randvoorwaarden of kaders om de kwaliteit te borgen), of door periodieke screening van representatieve steekproeven van toetsen waarin ook de kwaliteit van toetsen waar geen klachten over binnengekomen beoordeeld wordt. Het panel raadt aan om deze proactieve rol van de examencommissie in het borgen van de kwaliteit te verduidelijken.

C. Oordeel

Het panel is van oordeel dat de Open Universiteit voldoet aan standaard 2, *Uitvoering*.

4.3 Standaard 3: Evaluatie en monitoring

Standaard 3: De instelling evalueert stelselmatig of zij de beoogde beleidsdoelstellingen met betrekking tot onderwijskwaliteit realiseert. Daarbij betreft zij relevante stakeholders.

Toelichting: De instelling organiseert effectieve feedback die de realisatie van het beleid ondersteunt. Hierbij zet zij passende evaluatie- en meetactiviteiten in, die bestendig verankerd zijn in de instelling. Die instrumenten leveren inzichtelijke informatie die bruikbaar is bij het formuleren van gewenste kwaliteitsontwikkeling. Onderdeel is een transparante werkwijze om risico's te signaleren, te rapporteren en waar nodig te handelen, gericht op verbeteren. De reflectie op de uitkomsten is onderdeel van het organisatie-model en geeft in alle lagen van de organisatie en de medezeggenschap voldoende inzicht in de effectiviteit van de beleidsuitvoering.

Het is niet noodzakelijk dat de meet- en evaluatieactiviteiten instellingsbreed uniform zijn. Het gaat immers om de effectiviteit. Studenten, medewerkers, alumni en deskundigen uit het maatschappelijke veld spelen een actieve rol bij de evaluaties. De instelling publiceert accurate, actuele en toegankelijke informatie over de evaluatieresultaten.

A. Bevindingen

In het Handboek Kwaliteitszorg zijn instellingsbrede kaders voor kwaliteitszorg beschreven. Binnen deze kaders zijn faculteiten zelf verantwoordelijk voor de inrichting van het kwaliteitszorgsysteem op facultair, opleidings- en cursusniveau. In dit handboek zijn kwaliteitscriteria opgenomen waarop de verschillende actoren sturen; cvb, de decaan of coördinator onderwijs, de programmaleider en de examiner. Het panel begreep van gesprekspartners dat dit handboek aan vernieuwing toe is, omdat verschillende zaken in de afgelopen periode, mede ten gevolge van de reorganisatie, zijn gewijzigd. Sinds de invoering van het NOM nemen, naast de cursussen, ook de opleidingen een belangrijke plaats in de kwaliteitszorg in. Het Handboek Kwaliteitszorg sluit momenteel volgens de medezeggenschap daarom nu onvoldoende aan bij de cycli zoals die door opleidingen worden gevolgd.

Het panel constateert tevens dat de rollen van de verschillende gremia momenteel niet heel helder zijn uitgewerkt in het handboek. Dit leidt in de praktijk tot onduidelijkheid en kan ertoe leiden dat zaken onvoldoende worden opgepakt of dat er teveel aandacht naar administratieve afhandeling en afstemming gaat. Opvolging van rapportages gebeurt door verschillende gremia, waarbij het niet altijd duidelijk is wie verantwoordelijk is voor wat in het proces. Het panel heeft in de past-performance trail voorbeelden gehoord waar herhaaldelijk dezelfde ontwikkelpunten terugkomen in evaluaties, jaarverslagen en jaarplannen. Het cvb geeft aan dat het eerst een evaluatie van de digitale leeromgeving afwacht voordat het handboek zal worden vernieuwd.

De OU beschikt over verschillende instrumenten om de kwaliteit van haar onderwijs te meten. Op niveau van de cursus wordt feedback verzameld aan de hand van cursusbevestigingen bij studenten. Daarnaast, zo wordt bevestigd tijdens de past-performance trails, maakt zij gebruik van bachelor- en masterenquêtes om zicht te krijgen op de kwaliteit van de totale opleiding. Daarin wordt informatie samengevat uit analyses van tentamens, gegevens uit de administratie (zoals inschrijvingen, rendementen, slagingspercentages), interviews en focusgroepen. Aanvullend wordt jaarlijks een studievoortgangsanalyse gemaakt die inzicht biedt in de inschrijvingen voor tentamens en behaalde cursussen per opleiding en faculteit. Op het niveau van de faculteit en de instelling, zijn ook de OC's en de adviesraden structurele bronnen van feedback en evaluatie. Docenten worden bevestigd via een docentenquête. Ook worden er alumni-bevestigingen uitgezet door ECO waarin op niveau van de instelling, faculteit en opleiding feedback verzameld wordt. Binnen yOUlearn is een instrument in ontwikkeling om informatie te genereren op basis van meting van gedrag van studenten (learning analytics). Daarmee zal vooral de voortgang van studenten, het studiegedrag en de studieinzet gemonitord worden. Daarnaast zijn ook de opleidingscommissies en de adviesraden structurele bronnen van informatie.

Uit de past-performance trails blijkt dat studenten niet altijd terugkoppeling krijgen over wat er met de resultaten van hun evaluaties is gedaan. Wel kunnen zij kennis nemen van de onderwijsverslagen en wordt op het onderwijsportaal aangegeven wat er met de feedback van de vorige groep studenten is gebeurd. Daarmee zijn de genomen maatregelen echter voor studenten die iets gesignaleerd hebben niet inzichtelijk.

Net als veel andere instellingen worstelt de OU met de lage respons op vakevaluaties. De OU is in 2019 daarom gestart met het waarborgen van het studentenperspectief door de inrichting van een studentenpanel, naast de vakevaluaties. Alle studenten van de OU zijn uitgenodigd om hier lid van te worden, momenteel zijn er 600 deelnemers. Dit panel wordt voor uiteenlopende onderwerpen ingezet, via bijvoorbeeld korte vragenlijsten of polls of een online (groeps)gesprek. Het panel is reeds geraadpleegd over het al dan niet studeren in de zomervakantie, digitale toetsing en samenwerkend leren. Het ECO geeft aan dat het gebruik maken van het studentenpanel de pdca-cyclus heeft versneld vanwege de snelle en concrete input dit hieruit komt.

Naast het studentenpanel wil de OU ook starten met een alumni-panel en een docentenpanel. Met de leden van het docentenpanel zal een aantal malen per jaar een thematisch focusgesprek worden gehouden. Voor het alumni-panel zijn momenteel 66 aanmeldingen ontvangen. Gesprekspartners geven aan dat een meer systematische benadering van het betrekken van alumni in de kwaliteitszorg wenselijk is.

Bevragingen worden sinds de reorganisatie primair door het ECO uitgevoerd en gerapporteerd. Vóór de reorganisatie waren de coördinatoren onderwijs verantwoordelijk voor het opstellen van rapportages. De coördinatoren onderwijs zijn ook na de reorganisatie nog verantwoordelijk, maar krijgen een ingevuld format aangereikt vanuit het ECO. Deze rapportages vormen de basis voor verslagen op het niveau van cursussen, opleidingen, faculteiten en instelling. In deze verslagen worden de gegevens uit de rapportages aangevuld met een sterkte-zwakke analyse, een terugblik op voorgaande voorgenomen maatregelen en een vooruitblik op te nemen verbetermaatregelen. De afdeling Academische Zaken (AZ) stelt op basis van deze verslagen jaarlijks een universitair onderwijsverslag op. Hierin worden de opleidingsverslagen en andere relevante verslagen (zoals de verslagen van de examencommissie, van het college van beroep voor de examens en over toegankelijkheid voor studenten met een functiebeperking) geaggregeerd en wordt gereflecteerd op het functioneren van onderwijs en kwaliteitszorg in het geheel.

Bij de voorgaande ITK zijn met de OU afspraken gemaakt om te werken aan de functionaliteit van het digitale onderwijsdashboard. Het panel heeft gezien dat er recent een onderwijsdashboard ontwikkeld is waarin kerncijfers per opleiding inzichtelijk worden gemaakt. Dit onderwijsdashboard wordt momenteel verder uitgebouwd. Het gesprek over de resultaten uit dit onderwijsdashboard vindt plaats met de coördinator onderwijs en een vertegenwoordiger van het ECO; de ECO-accountmanager van de betreffende faculteit. ECO kan daarbij adviseren over te nemen acties. De rapportages gaan tevens naar de UCO, waar faculteitoverstijgende punten uit worden gedistilleerd die voor de hele OU van belang kunnen zijn. De UCO adviseert het cvb hierover. Het panel leidt uit de past-performance trails af dat de recente invoering maakt dat docenten nog wat terughoudend zijn in het gebruik van dit onderwijsdashboard en dat de doelstellingen hiervan nog niet voor iedereen duidelijk zijn. AZ licht toe dat zij een taak heeft om informatie te bundelen en te coördineren wat er vervolgens bij het cvb op de agenda komt.

De centrale medezeggenschap spreekt sinds kort eenmaal per jaar met de voorzitters van alle opleidingscommissies. Ook haalt zij informatie op via studieverenigingen en uit het studentenpanel. Uit de past-performance-trails blijkt daarnaast dat het informele contact met studenten een belangrijke bron van informatie is. Tijdens onderwijsdagen worden good practices uitgewisseld. Sinds kort is er een kennisportaal actief waarop docenten deze good practices kunnen inzien, en in de toekomst ook met elkaar kunnen delen. ECO is momenteel bezig met een evaluatie van het NOM onder studenten, medewerkers en management. Hier zijn studenten actief bij betrokken, onder andere via het studentenpanel.

Het cvb is eindverantwoordelijk voor beleidsevaluaties en relevante rapportages. Het panel heeft gesproken met de raad van toezicht over haar rol in de kwaliteitszorg van het onderwijs. Het is het panel niet duidelijk geworden hoe de rvt stelselmatig is aangesloten op de verbetercyclus en welke rol zij hierin oppakt of wat zij als benchmarks voor haar oordeel hanteert om na te gaan of de onderwijskwaliteit aan de maat is. Het gesprek over de onderwijskwaliteit vindt plaats voorafgaand aan een reguliere vergadering van de raad van toezicht, in een niet-geformaliseerde ontmoeting tussen de rector magnificus en twee leden van de raad van toezicht. Van dat gesprek worden geen notulen gemaakt en evenmin is er een gestructureerde agenda. De voltallige raad van toezicht wordt niet stelselmatig geïnformeerd over de stand van de kwaliteit van het onderwijs. De pdca-cyclus wordt daarmee volgens het panel op centraal niveau niet structureel en navolgbaar gesloten.

B. Overwegingen

Het panel concludeert dat het systeem van kwaliteitszorg van de OU instellingsbrede en facultaire beleidskaders kent met kwaliteitscriteria op het gebied van onderwijs en kwaliteitszorg. Binnen elke

faculteit evalueert men systematisch en periodiek opleidingen en cursussen, peilt men periodiek meningen van studenten, docenten, recent afgestudeerden en alumni. Er vindt een jaarlijkse verslaglegging plaats op basis van evaluaties van cursussen en opleidingen en het identificeren van verbetermaatregelen op grond van de uitkomsten van onderwijs-evaluaties, externe kwaliteitszorg en bevestigingen van stakeholders. De inrichting van de kwaliteitszorgcycli en de invulling hiervan op de verschillende niveaus, is volgens het panel helder. Het panel adviseert wel om het Handboek Kwaliteitszorg te actualiseren en daarin taken, rollen en verantwoordelijkheden helder te beschrijven. Ook raadt zij aan om studenten concreter inzicht te geven in wat er met hun feedback gebeurt.

Het panel ziet dat de OU goede stappen heeft gezet en waardeert de aanwezigheid van het ECO in alle lagen van de cycli als verbindende factor. Het ECO brengt projecten bij elkaar en identificeert OU-brede zaken. Tegelijkertijd ziet het panel dat men nog zoekende is naar het verzamelen van meer kwalitatieve data en het gebruik van het onderwijsdashboard. Men heeft hier goede stappen gezet, maar deze ontwikkelingen zijn nog heel recent. Het panel heeft wel mooie voorbeelden gehoord hoe de informatie die wordt opgehaald nu al gekoppeld wordt aan ontwikkelingen en hoe het instellingsplan hier sturend in is. Ook het CvB heeft hierin een sturende rol. Een volgende stap hierin is volgens het panel om de verzamelde data structureel te koppelen aan vooraf gestelde doelen en aan de visie, en niet enkel aan de uitkomsten van de evaluatie zelf. Het panel heeft er vertrouwen in dat men hiermee op de goede weg is en voldoende zelfreflecterend en lerend vermogen heeft ontwikkeld om dit goed richting te geven.

De raad van toezicht, die een bijzondere wettelijke taak heeft op het gebied van kwaliteitszorg, neemt niet in een formele setting structureel kennis van ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitszorg en –borging. Het panel begrijpt dat de rector magnificus informeel overleg voert met leden van de rvt. Het panel adviseert om ook op het hoogste centrale niveau de kwaliteitszorgcyclus te sluiten, bijvoorbeeld door het inrichten van een commissie onderwijs en onderzoek binnen de raad van toezicht, waar kwaliteitszorg en borging een regelmatig terugkerend agendapunt is.

C. Oordeel

Het panel is van oordeel dat de Open Universiteit voldoet aan standaard 3, *Evaluatie en monitoring*.

4.4 Standaard 4: Ontwikkeling

Standaard 4: De instelling is gericht op ontwikkeling en werkt systematisch aan de verbetering van haar onderwijs.

Toelichting: Op grond van feedback en reflectie op de resultaten zijn doelgerichte maatregelen genomen om het beleid of de uitvoering te versterken, te verbeteren of bij te stellen. Het opvolgen van verbetermaatregelen is verankerd in de organisatiestructuur. Het ontwikkelbeleid van de instelling stimuleert alle betrokkenen om bij te dragen aan innovatie en kwaliteitsverbetering. Interne en externe stakeholders zijn geïnformeerd over de ontwikkelingen die in gang worden gezet op grond van de evaluatieresultaten. De instelling verbetert zich doorlopend en sluit aan op de (veranderende) omstandigheden en verwachtingen van studenten en werkgevers.

A. Bevindingen

In het managementteam (MT), waarin cvb, decanen en de directeuren van de ondersteunende afdelingen zitting hebben, wordt innovatie maandelijks besproken. Innovatie omvat daarbij ook de verbetering van bestaande processen, zoals verbeteringen van online tentaminering.

De OU geeft aan bewust te zoeken naar een combinatie van initiatieven die zowel van boven als van onderaf komen en zowel via meer formele als informele kanalen. Bottom up wensen en initiatieven voor ontwikkeling komen vanuit de faculteiten via evaluaties, onderwijsdagen, klachtenprocedures, de jaarlijkse opleidingsverslagen en de werkconferenties rondom de elementen van het onderwijsmodel. Ook vanuit de medezeggenschap en de raden van advies wordt informatie opgehaald en de behoefte

aan innovatie afgestemd. Studenten geven in de trails aan zich goed gehoord te voelen en hebben de indruk dat er daadwerkelijk iets met hun inbreng wordt gedaan. Ze geven hier verschillende voorbeelden van. Uit de trail met het thema onderwijsinnovatie blijkt dat deze informatie directe aanleiding kan vormen tot mogelijke verbeteringen. Ook aanbevelingen die voortkomen uit externe opleidingsvisitaties leiden direct tot verbeteringen.

Gesprekspartners vanuit de diensten geven aan dat ze deze ideeën niet direct willen 'platslaan' met een afbakening. De OU heeft er daarom voor gekozen om in de grote verscheidenheid aan initiatieven - die onder meer ontstaan zijn naar aanleiding van een brede consultatie over de besteding van de kwaliteitsafspraken - een clustering aan te brengen, en zo meer focus in de uitvoering te krijgen. Het NOM is daarbij volgens de diensten leidend, innovatie moet binnen de kaders van deze clustering passen. Verbetersuggesties worden, afhankelijk van niveau en impact, besproken in werkoverleggen, UCO en/of het cvb. Prioriteitsstelling ligt bij het MT.

Innovatie komt daarnaast expliciet voort uit de verbinding tussen het onderzoek van de faculteit onderwijswetenschappen, het ECO en de onderwijspraktijk binnen de OU. De faculteit onderwijswetenschappen signaleert daarbij relevante ontwikkelingen in het vakgebied. Het ECO is volgens de faculteit een belangrijke partner bij de implementatie van innovatie initiatieven. De faculteit onderwijswetenschappen geeft aan dat er recent veel explicieter en nadrukkelijker gekeken wordt of en hoe het onderzoek van de faculteit bijdraagt aan het verbeteren van het onderwijs van de eigen universiteit, ook bij externe calls. Zij geeft aan dat hier ook vanuit het cvb op wordt gestuurd. De focus van de faculteit is daardoor enigszins verschoven van vooral extern gericht naar meer intern gericht onderzoek. Het cvb licht toe dat voor toegepaste onderwijsinnovatie de regie ligt bij het ECO, en voor meer fundamentele innovatie bij de faculteit onderwijswetenschappen. Het ECO heeft daarbij een sterker mandaat gekregen om niet alleen reactief maar ook proactief te acteren op mogelijkheden voor verbetering.

Het panel heeft vele voorbeelden gehoord van deze drietraps-samenwerking tussen het ECO, de faculteit onderwijswetenschappen en de opleidingen binnen de OU. In de ontwikkeling van de yOUlearn-omgeving en in een methode voor zelftoetsing van studenten zijn bijvoorbeeld expliciet inzichten meegenomen die voort zijn gekomen uit onderwijskundig onderzoek. Een docent geeft aan met een eigen initiatief rondom de virtuele klas de verbinding te hebben gezocht met het ECO, waarna er met de faculteit een gezamenlijk projectvoorstel is ingediend op een externe call en de docent hier in het eigen onderwijs, met ondersteuning van het ECO, een pilot voor heeft opgezet. Uiteindelijk bleek het initiatief succesvol; het heeft inmiddels een plek gekregen in de docentprofessionalisering van ECO. Het panel heeft ook voorbeelden gehoord van het verbeteren van scriptiebeoordelingen en het versnellen van ontwikkelingen met betrekking tot online tentaminering die rechtstreeks uit deze drietraps-samenwerking zijn voortgekomen.

Een visitatiepanel constateerde in 2016 dat aan de aanbevelingen vanuit de vorige instellingstoets kwaliteitszorg is voldaan. Het panel constateert dat de OU voortvarend aan de slag is gegaan met de adviezen van dit panel uit 2016. Het panel heeft tijdens de trails van de medezeggenschap begrepen dat zij kritiek heeft geuit op een tekort aan online colleges en toelichtende video's. Het panel krijgt uit gesprekken met de faculteiten de indruk dat aan deze kritiek gehoor wordt gegeven; er zijn verschillende video's recentelijk toegevoegd aan het online platform. Ook over het ontwikkelen van vaardigheden en de begeleiding bij scripties heeft het panel kritiek gehoord van studenten. Het heeft ook hier de indruk dat aan deze kritiek gehoor wordt gegeven en heeft voorbeelden gehoord waar verbeteringen naar aanleiding hiervan al in gang zijn gezet.

B. Overwegingen

Innovatie zit volgens het panel duidelijk 'in het dna' van de OU en wordt gebruikt als motor voor groei. Het panel ziet het als zeer passend dat de OU een combinatie hanteert van innovatie die van bovenaf en vanuit het NOM wordt gestuurd, en het bundelen van decentrale initiatieven in thema's die de visie raken. Het panel heeft daarbij - mede ten gevolge van de reorganisatie - een beweging gezien van innovatiebeleid waarin 'alle bloemen kunnen bloeien' naar een beleid met meer focus. Losse

initiatieven worden nu tot faculteit overstijgende projecten gebundeld wanneer deze relevant zijn voor de OU als geheel en een duidelijke relatie hebben met de onderwijsvisie.

Het panel is onder de indruk van de verbinding tussen het ECO en de faculteit onderwijswetenschappen. Alhoewel deze verbinding nog pril is, zijn er reeds mooie verbindingen tot stand gebracht en heeft het panel verschillende voorbeelden gehoord hoe de faculteit het ECO inspireert en andersom. Deze samenwerking leidt tot een waaier aan initiatieven die direct effect hebben op de kwaliteit van het onderwijs. Het cvb prioriteert daarbij de onderzoeksagenda van de faculteit, waardoor de aansluiting van onderwijs en onderzoek goed verloopt. Het panel waardeert de aandacht voor interne valorisatie van het onderwijsonderzoek en hoe het onderwijs mede de onderzoeksagenda bepaalt. Zij raadt aan om dit vanuit het cvb blijvend en op adequate wijze te faciliteren.

Voor zover het instellingsplan inzet op groei van de universiteit ziet het panel die groei vooral in het verlengde van het verder uitbouwen van de innovatieve capaciteiten van onderwijswetenschappen en van het Expertisecentrum Onderwijs binnen én buiten de eigen universiteit. Het panel heeft voorbeelden gezien van mooie acties met stevige impact in het bredere onderwijsveld (zoals online course) en ziet daar ontwikkelmogelijkheden voor het laten groeien van de universiteit; groei door interne ontwikkeling (door impact van onderzoek in eigen onderwijs) en groei door impact van onderzoek buiten de eigen instelling.

C. Oordeel

Het panel is van oordeel dat de Open Universiteit voldoet aan standaard 4, *Ontwikkeling*.

4.5 Eindoordeel

A. Bevindingen

De Open Universiteit wil een publieke universiteit zijn waar iedereen welkom is en is zich zeer bewust van haar maatschappelijke en emancipatoire opdracht. Zij is georganiseerd in zes faculteiten en kent een grotendeels virtuele organisatie, waarbij het werk in beginsel online gebeurt. In 2014 heeft zij een nieuwe onderwijsvisie geformuleerd onder de naam 'het Nieuwe Onderwijsmodel' (NOM). In dit nieuwe model staat meer structuur, persoonlijke begeleiding en betere studeerbaarheid centraal. Externe stakeholders zijn betrokken bij de kwaliteit van het onderwijs via de raden van advies op opleidingsniveau. De OU geeft aan dat de kwaliteitscultuur van de OU zich kenmerkt door een gerichtheid op en openstaan voor verbetering en vernieuwing van het onderwijs. Dit blijkt volgens haar onder meer uit de snelle invoering van het NOM.

Gesprekspartners geven aan dat er redelijk wat ruimte bestaat voor het invulling geven aan OU-breed beleid. Het panel ziet dat er via verschillende (informele) kanalen informatie uit de organisatie op centraal niveau terecht komt. Het cvb heeft hiervoor 'piketpaaltjes' geslagen waarbinnen de faculteiten ruimte ervaren.

De OU geeft in haar zelfreflectie aan dat randvoorwaarden voor activerend online onderwijs bestaan uit een hoogwaardige digitale leer- en werkomgeving, digitalisering van het onderwijsmateriaal en de toetsing en het scholen van docenten. Onderzoek van studenten sluit zoveel mogelijk aan bij lopende onderzoeksprogramma's. Vanaf dit jaar is ook in de organisatie nadrukkelijk gekeken hoe de verbinding tussen onderzoek en onderwijs kan worden gestimuleerd. Het panel heeft van studenten wel wat kritische geluiden gehoord waar het gaat om het aanleren van (onderzoeks-)vaardigheden.

De professionele ontwikkeling van docenten is volgens de OU een speerpunt in het HRM-beleid. Beoordeling van de kwaliteit van de docenten en andere medewerkers gebeurt jaarlijks door middel van Resultaat- en Ontwikkelingsgesprekken. Door de reorganisatie is in 2019 met 70% van de staf een jaargesprek gevoerd. Hierbij is, vanwege de reorganisatie, vooral minder aandacht gegaan naar gesprekken met het OBP in de faculteiten.

Voorzieningen worden bij de OU steeds belangrijker in het kader van studentenbinding en community building. Voor het ondersteunen van studenten met een functiebeperking is een OU brede werkgroep ingesteld met daarin een vertegenwoordiging van faculteiten, diensten en de studentenraad. Er wordt veel aandacht besteed aan het (vaak op maat) faciliteren van studenten met een beperking.

De OU heeft een instellingsbreed toetskader, waarin de visie op toetsing is beschreven, evenals de toetsorganisatie en -procedures, kwaliteitsborging en de hiermee verband houdende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. De instelling is zoekende naar een grotere variatie binnen toetsingsmogelijkheden.

In het Handboek Kwaliteitszorg zijn instellingsbrede kaders voor kwaliteitszorg beschreven. Binnen deze kaders zijn faculteiten zelf verantwoordelijk voor de inrichting van het kwaliteitszorgsysteem op facultair, opleidings- en cursusniveau. De OU beschikt over verschillende instrumenten om de kwaliteit van haar onderwijs te meten. Zij is in 2019 gestart met het waarborgen van het studentenperspectief door de inrichting van een studentenpanel, naast de vakevaluaties. Het ECO geeft aan dat het gebruik maken van het studentenpanel de pdca-cyclus heeft versneld vanwege de snelle en concrete input dit hieruit komt. Naast het studentenpanel wil de OU ook starten met een alumnipanel en een docentenpanel.

Bevragingen worden primair door het ECO uitgevoerd en gerapporteerd. Deze rapportages vormen de basis voor verslagen op het niveau van cursussen, opleidingen, faculteiten en instelling. Er is recent een onderwijstdashboard ontwikkeld waarin kerncijfers per opleiding inzichtelijk worden gemaakt. Het onderwijstdashboard wordt momenteel verder uitgebouwd. Het cvb is stelselmatig aangehaakt bij beleidsevaluaties en relevante rapportages.

De rvt is volgens het panel niet stelselmatig aangesloten op de verbetercyclus. Het is voor het panel niet duidelijk welke rol zij oppakt of wat zij als benchmarks voor haar oordeel hanteert om na te gaan of de onderwijskwaliteit aan de maat is. De pdca-cyclus wordt daarmee volgens het panel op centraal niveau niet structureel en navolgbaar gesloten.

Bij innovatie geeft de OU aan bewust te zoeken naar een combinatie van initiatieven die zowel van boven als van onderaf komen. Innovatie komt daarnaast expliciet voort uit de verbinding tussen het onderzoek van de faculteit onderwijswetenschappen, het ECO en de opleidingen binnen de OU. Het panel heeft vele mooie voorbeelden gehoord van deze drietraps-samenwerking.

B. Overwegingen

Het panel stelt vast dat de Open Universiteit beschikt over een heldere en onderscheidende onderwijsvisie die breed gedragen wordt. Het personeel heeft hart voor onderwijs en er zijn voorzieningen voor de professionalisering van docenten, waarbij ook aandacht is voor de bijzondere eisen die aan het personeel van de Open Universiteit worden gesteld. Het panel beveelt aan om de jaargesprekken op orde te brengen.

Het panel is ervan overtuigd dat, waar sprake is van enige tekortkoming in het beleid, de organisatie goed weet wat er speelt, mede dankzij de vele informele contacten die er binnen de Open Universiteit zijn. Dat informele circuit past goed binnen de kleinschalige organisatie van de Open Universiteit. Volgens het panel helpt het tijdig publiceren van het jaarverslag van de examencommissie bij het adequaat borgen van de kwaliteit van de examinering. Ook het Handboek Kwaliteitszorg is niet recentelijk geactualiseerd. Het panel adviseert om dit handboek te actualiseren en hierin onder meer nauwkeurig te beschrijven welke rollen en verantwoordelijkheden waar zijn belegd, zeker gezien de recente reorganisatie en daarmee gemoeide veranderingen in bevoegdheden.

Het panel heeft met waardering kennis genomen van de wijze waarop studenten met een functiebeperking worden begeleid, zoals het buddyproject. Juist in een universiteit met in principe alleen afstandsonderwijs, is een dergelijk project van grote betekenis om studenten met een

functiebeperking waar mogelijk te ondersteunen. Het panel benadrukt dat vaardigheden een integraal onderdeel vormen van het academisch onderwijs en raadt aan hier voldoende aandacht aan te besteden.

Er wordt binnen de OU veel gerapporteerd, vooral op basis van kwantitatieve gegevens. Het panel waardeert dan ook de initiatieven om te komen tot studenten-, alumni- en docentepanelen. Het panel ziet ruimte voor een volgende stap in de kwaliteitsverbetering door de data te koppelen aan vooraf gestelde doelen en de visie.

Het panel concludeert dat de kwaliteitszorgcyclus op decentraal niveau veelal gesloten wordt en waar dat niet gebeurt daar voldoende aandacht voor is. Op het hoogste centrale niveau is deze echter nog onvoldoende gesloten: de raad van toezicht neemt niet in een formele setting structureel kennis van ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitszorg en – borging. Het panel adviseert om ook hier de cirkel formeel te sluiten.

Het panel concludeert dat er veel initiatieven bottom up opbloeien als het gaat om innovatie van het onderwijs, een van de kernen van de onderwijsvisie. Daarnaast wordt centraal regie gevoerd om innovatieve ideeën te laten bloeien maar tevens te stroomlijnen en in te kaderen in projecten die impact hebben op het onderwijs aan de hele universiteit. Daarbij speelt het ECO met een helder mandaat van het college van bestuur een centrale rol. Het panel is zeer onder de indruk van de inzet en gedrevenheid van de medewerkers van de faculteit onderwijswetenschappen en van het ECO. Dat zijn twee voorzieningen waar de universiteit trots op mag zijn en die wezenlijk zijn voor de visie en missie van de universiteit, ook waar het gaat om innovatie buiten de eigen instelling. Het panel heeft heldere voorbeelden gehoord hoe de onderzoeksagenda ook voortvloeit uit de onderwijsvisie en hoe deze aangewend wordt ter verbetering van het eigen onderwijs. De onderlinge samenwerking en afstemming biedt volop kansen om nieuwe ontwikkelingen in gang te zetten en te vervolmaken. Dit wordt versterkt door de binnen de universiteit aanwezige cultuur om voortdurend te innoveren en elkaar daarbij te inspireren in diverse uiteenlopende verbanden waarbij ook studenten betrokken zijn.

C. Oordeel

Het panel is van mening dat het eindoordeel van de instellingstoets van de Open Universiteit *positief* is.

5 Aanbevelingen

Op grond van de bevindingen tijdens de audit beveelt het panel aan de Open Universiteit om onderstaande verbeteringen door te voeren:

- Sluit ook op het hoogste centrale niveau de kwaliteitszorgcyclus door het formaliseren van de rol van de raad van toezicht bij het borgen van onderwijskwaliteit;
- Actualiseer het Handboek Kwaliteitszorg en zorg dat jaarverslagen tijdig gereed zijn;
- Zorg dat jaargesprekken tijdig gevoerd worden met alle medewerkers, ook met ondersteunend personeel;
- Besteed aandacht aan vaardigheden als een integraal onderdeel van het academisch onderwijs;
- Overweeg om een centrale gedachte te formuleren hoe adviesraden moeten functioneren om te borgen dat deze een structurelere en eenduidig herkenbare plaats innemen in de pdca-cyclus;
- Verduidelijk de proactieve rol van de examencommissie in het borgen van de kwaliteit en streef ook in toetsing en examinering naar innovatie;
- Geef studenten concreter inzicht in wat er met hun feedback gebeurt;
- Koppel verzamelde data structureel aan vooraf gestelde doelen en aan de onderwijsvisie;
- Faciliteer de aandacht voor interne valorisatie van het onderwijsonderzoek blijvend en adequaat;
- Zoek groei vooral in het verlengde van het verder uitbouwen van de innovatieve capaciteiten van de faculteit onderwijswetenschappen en van het Expertisecentrum onderwijs (ECO).

Overzicht van het advies

De onderstaande tabel geeft per standaard het oordeel van het panel uit hoofdstuk 4 weer.

Standaard	Oordeel
Visie en beleid	Voldoet
Uitvoering	Voldoet
Evaluatie en monitoring	Voldoet
Ontwikkeling	Voldoet
Eindoordeel	Positief

Bijlage 1: Accreditatieportret

Het accreditatieportret geeft een overzicht van alle NVAO besluiten met betrekking tot accreditatie en toets nieuwe opleiding. Het betreft alle besluiten onder regime van de tweede fase van het accreditatiestelsel², waarvan het definitief besluit is verstuurd voor 1 juli 2020 (afhankelijk van datum excelbestand). Daarmee wordt de periode 2014 tot midden 2020 in beeld gebracht³.

De besluiten worden chronologisch gepresenteerd met daarbij aandacht voor bijzondere kenmerken en joint degree programma's. Omdat besluiten en niet de opleidingen de ingang vormen, kunnen opleidingen twee maal voorkomen. Bijvoorbeeld bij toekenning herstelperiode en vaststelling realisatie herstel.

Aangezien de Open Universiteit op 23 januari 2017 de Instellingstoets kwaliteitszorg met een positief resultaat na voorwaarden heeft doorlopen is het NVAO beoordelingskader voor de beperkte opleidingsbeoordeling en beperkte toets nieuwe opleiding van toepassing.

In het overzicht is in combinatie met het accreditatiebesluit ook het eindoordeel opgenomen. Het eindoordeel van bestaande opleidingen kan zijn: Onvoldoende, Voldoende, Goed of Excellent zijn. In geval van tekortkomingen die binnen maximaal twee jaar hersteld kunnen worden, kan de NVAO een herstelperiode toekennen. Onder opmerkingen wordt gemarkeerd of het een besluit betreft na herstel. In die gevallen wordt na de herstelperiode vastgesteld of het herstel is gerealiseerd en wordt indien van toepassing een positief accreditatiebesluit afgegeven. Voor de toets nieuwe opleiding luidt het eindoordeel: Positief, Positief onder voorwaarden of Negatief. In geval de NVAO voorwaarden oplegt, worden na maximaal twee jaar beoordeeld of de voorwaarden vervuld zijn. Onder opmerkingen wordt gemarkeerd of het een besluit betreft na voorwaarden. Het accreditatiebesluit kan luiden: negatief, herstelperiode, en positief. Daarnaast kan een instelling een aanvraag intrekken. In combinatie geeft dat de volgende reeks: Negatief, Herstelperiode; Voldoende; Goed; Excellent en intrekking. Onder opmerkingen wordt gemarkeerd of het een besluit betreft na herstel. In die gevallen wordt na de herstelperiode vastgesteld dat het herstel is gerealiseerd en wordt een positief accreditatiebesluit afgegeven.

In de periode 2014 tot midden 2020 heeft de Open Universiteit 24 aanvragen ingediend, waarvan 24 accreditatieaanvragen.

Er werden 2 aanvragen voor een Toets Nieuwe Opleiding ingediend in 2013.

Bijlage 1 Tabel Overzicht eindoordelen per procedure

Bijlage 2 Tabel Besluiten chronologisch

² Op 1 januari 2011 is het nieuwe Nederlandse accreditatiestelsel hoger onderwijs in werking getreden (besluit 21 december 2010, Stb. 2010, 862).

³ Met uitzondering van de besluiten onder het eerdere regime in die periode.

Bijlage 1 Tabel overzicht eindoordelen

Naam instelling: Open Universiteit									
Som van Aantal		Jaar besluit							
Soort dossier	Eindoordeel en besluit	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Eindtotaal
Accreditatie NL	Goed					3			3
	Voldoende	6	1		1	2	2	1	13
	Positief						3	5	8
Totaal Accreditatie NL		6	1		1	5	5	6	24
Toets Nieuwe Opleiding NL	Aan voorwaarden voldaan								
Totaal Toets Nieuwe Opleiding NL									
Eindtotaal		6	1		1	5	5	6	24

Bijlage 2 Tabel Chronologisch overzicht besluiten

Accreditatie

Jaar besluit	Naam opleiding CROHO	ISAT	Eindoordeel en besluit	Bijzondere procedures	Totaal
2014	B Algemene Cultuurwetenschappen	56823	Voldoende		1
	B Informatica	56978	Voldoende		1
	B Milieu-natuurwetenschappen	56988	Voldoende		1
	M Computer Science	60300	Voldoende		1
	M Environmental Sciences	60164	Voldoende		1
	M Kunst- & cultuurwetenschappen	60087	Voldoende		1
2015	B HBO - Rechten	39205	Voldoende		1
2017	M Onderwijswetenschappen	60099	Voldoende		1
2018	B Milieu-natuurwetenschappen	56988	Voldoende		1
	B Psychologie	56604	Goed		1
	M Environmental Sciences	60164	Goed		1
	M Psychology	66604	Goed		1
	M Software Engineering	60228	Voldoende		1
2019	B Bedrijfskunde	50645	Positief		1
	M Business Process Management and IT	60094	Positief		1
	M Management	60334	Positief		1
	B Rechtsgeleerdheid	50700	Voldoende		1
	M Rechtsgeleerdheid	60084	Voldoende		1
2020	M Computer Science	60300	Positief		1
	B Informatiekunde	56842	Voldoende		1
	B Algemene Cultuurwetenschappen	56823	Positief		1
	M Kunst- & cultuurwetenschappen	60087	Positief		1
	B Informatica	56978	Positief		1
	M Software Engineering	60228	Positief		1
Eindtotaal					24

Toets nieuwe opleiding

Jaar besluit	Naam opleiding CROHO	ISAT	Eindoordeel en besluit	Bijzondere procedures	Totaal
2013			Aan voorwaarden		
	B Informatiekunde	56842	voldaan		1
			Aan voorwaarden		
	M Software Engineering	60228	voldaan		1
Eindtotaal					2

Bijlage 2: Programma's van het online locatiebezoek

BEZOEKPROGRAMMA

In dit programmavoorstel vinden alle gesprekken online plaats.

4 november 2020

17.30u - 20.45u Vooroverleg panel

- Kennismaken met aandacht voor groepsproces
- Toelichten en afstemmen procedure inclusief taakverdeling (ook t.a.v. documenten) en aandacht voor online gespreksvoering
- Uitwisselen eerste indrukken
- Bepalen belangrijkste gespreksonderwerpen
- Voorbereiden gesprekken met college van bestuur en raad van toezicht

10 november 2020

12.00u - 12.45u Gesprek met het college van bestuur

13.30u - 14.00u Gesprek met de raad van toezicht

Wederzijdse kennismaking instelling en panel in de vorm van korte videoclips (gereed uiterlijk één week vóór het bezoek)

- Welkom aan de commissie alsmede een presentatie: wie/wat is de OU - kernkarakteristieken
- Presentatie van yOULearn
- Presentatie van het docentenportaal
- Demonstratie van het onderwijsdashboard
- Presentatie van de cursus strafrechtelijke aanpak van terrorisme

23 november 2020

18.00u - 20.00u Vooroverleg panel

24 november 2020

9.00u - 9.30u Vooroverleg panel

9.30u – 10.30u – Sessie 1 – Gesprek over ST 1: visie en beleid

Gesprekspartners:

- Universitair docent Straf(proces)recht; plv. lid opleidingscommissie Rechtswetenschappen
- Decaan Psychologie
- Universitair docent Onderwijswetenschappen, lid college van beroep voor de examens
- Coördinator onderwijs Managementwetenschappen
- Business process manager Onderwijsservices
- Coördinator kwaliteitszorg ECO
- Beleidsmedewerker bureau van de universiteit
- Student bachelor Nederlands Recht, voorzitter gezamenlijke vergadering, lid opleidingscommissie Rechtswetenschappen

10.30 – 10.45u – Pauze

10.45 – 11.45u – Sessie 2 – Gesprek met studenten

Gekozen is voor een vorm met drie online deelsessies. In elke sessie zitten 3 studenten. Zij spreken telkens met 2-3 panelleden. Na 20 minuten verhuizen de studenten naar een andere deelsessie waar ze met andere panelleden spreken. De thema's die in alle deelsessies aan de orde (kunnen) komen zijn (1) Flexibiliteit en toegankelijkheid, (2) Binding en (3) Inhoud. De thema's zijn gekozen door de deelnemende studenten

11.45u – 13.00u Pauze en lunch

13.00u – 14.00u – Sessie 3 – Gesprek over ST 2: uitvoering

Gesprekspartners:

- Voorzitter OR, senior medewerker studiecetrum
- Business process manager Onderwijsservices, lid geschillenadviescommissie
- Voorzitter commissie voor de examens (CvE)
- Studieadviseur en aanspreekpunt voor studenten met een functiebeperking

- Universitair docent Managementwetenschappen; lid opleidingscommissie Managementwetenschappen
- Universitair docent Klinische psychologie
- Directeur Human resources, juridische zaken en inkoop
- Universitair docent Informatica
- Directeur Onderwijsservices

14.00u – 14.30u pauze

14.30u - 15.30u – Sessie 4 – Gesprek over ST 3: evaluatie en monitoring

Gesprekspartners:

- Student en alumnus, lid raad van advies faculteit Managementwetenschappen
- Coördinator onderwijs Psychologie
- Informatie- en kwaliteitsmanager
- Universitair docent Letterkunde en vakdidactiek Nederlands, lid opleidingscommissie Cultuurwetenschappen
- Decaan Rechtswetenschappen
- Universitair Docent Informatica, lid curriculumcommissie, lid college van beroep voor de examens, lid commissie wetenschappelijke integriteit
- Medewerker kwaliteitszorg ECO
- Hoofd AZ

15.30u – 16.00u pauze

16.00u – 17.00u Paneloverleg

Uitwisselen bevindingen dag 1 en voorbereiden gesprekken dag 2

Gedurende dit overleg is de informatie- en kwaliteitsmanager 'op afroep' beschikbaar voor toelichting op het Onderwijsdashboard dat ik een videopresentatie gedemonstreerd is.

17.00 – 18.00 uur Open spreekuur

25 november 2020

9.00u – 10.00u – Sessie 5 – Gesprek over ST 4: ontwikkeling

Gesprekspartners:

- Toetsdeskundige
- Programmamanager kwaliteitsafspraken
- Projectmanager ECO
- Hoogleraar Informatiekunde
- Universitair hoofddocent Managementwetenschappen
- Hoogleraar Gezondheidspsychologie
- Directeur ECO
- Lid raad van advies Informatiekunde en Informatica

10.00u – 11.30u Paneloverleg

Uitwisselen bevindingen gesprekken verkennend bezoek en voorbereiden gesprekken verdiepend bezoek

11.30u – 12.00u – Sessie 6 – Trail bachelor Psychologie

Management Gesprekspartners:

- Hoogleraar, decaan faculteit Psychologie
- Universitair docent, coördinator onderwijs
- Universitair hoofddocent, programmaleider

12.00 – 12.45u Pauze en lunch

12.45u – 13.30u – Sessie 7 – Trail bachelor Psychologie

Docenten Gesprekspartners

- Universitair docent, lid scriptiecommissie
- Hoogleraar, voorzitter opleidingscommissie
- Hoogleraar, lid onderzoekscommissie, vakgroepvoorzitter
- Universitair docent, lid opleidingscommissie Psychologie
- Universitair hoofddocent, lid curriculumcommissie, vakgroepvoorzitter
- Universitair docent

13.30 – 14.00u Pauze

14.00u – 14.45u – Sessie 8 – Trail bachelor Psychologie en master Software Engineering

Studenten van beide opleidingen zijn gesprekspartners:

- vijf studenten bachelor Psychologie waarvan een lid opleidingscommissie
- vier studenten master Software Engineering waarvan een voormalig lid opleidingscommissie Informatica

14.45 – 15.15u Pauze

15.15u – 15.45u – Sessie 9 – Trail master Software Engineering

Management Gesprekspartners:

- Hoogleraar, decaan faculteit Bètawetenschappen
- Hoogleraar, coördinator onderwijs
- Universitair hoofddocent, programmaleider

15.45u – 16.30u – Sessie 10 – Trail master Software Engineering

Docenten Gesprekspartners:

- drie universitair docenten
- Universitair hoofddocent, vakgroepvoorzitter

16.30u – 17.00u Pauze

17.00u – 17.45u – Sessie 11 – Examencommissie

Gesprekspartners:

- Voorzitter commissie voor de examens (CvE)
- Ambtelijk secretaris CvE
- Lid CvE, voorzitter Examenkamer faculteit Psychologie
- Lid CvE, voorzitter Examenkamer faculteit Bètawetenschappen
- Lid Examenkamer faculteit Bètawetenschappen
- Lid Examenkamer faculteit Psychologie

17.45u – 19.00u Paneloverleg (*besloten*)

Reflectie en voorbereiding gesprekken volgende dag

26 november 2020

Ochtend: Horizontale trail: Onderwijsinnovatie

08.30u – 9.15u – Sessie 12 – Trail Onderwijsinnovatie gesprek met Bureau van de Universiteit en Academische Zaken

Gesprekspartners:

- Twee beleidsmedewerkers onderwijs en onderzoek
- Beleidsmedewerker
- Bestuurssecretaris
- Hoofd academische zaken

09.15u – 09.30u Pauze

09.30u – 10.15u – Sessie 13 – Trail Onderwijsinnovatie gesprek met ECO

Gesprekspartners:

- Kwaliteitszorgmedewerker; expertise: kwaliteitszorg, studentevaluaties
- Onderwijsadviseur; expertise: onderwijsontwikkeling en kennisportaal voor docenten
- Onderwijsadviseur; expertise: (digitale) didactiek, serious games, activerende werkvormen
- Toetsdeskundige; expertise ontwikkeling toetsing en tentaminering
- Directeur ECO
- Projectmanager; expertise: (innovatie van) blended learning en online leren, didactiek en leertechnologie
- ICT-medewerker; expertise: user-experience design en serious games
- Onderwijsadviseur; expertise: micromodules, virtuele klas, binding studenten

10.15u – 10.45u Pauze

10.45u – 11.45u – Sessie 14 – Trail Onderwijsinnovatie gesprek met Faculteit

Onderwijswetenschappen

Gesprekspartners:

- zes universitair hoofddocenten, waarvan een waarnemend programmaleider en een coördinator onderwijs.
- Decaan faculteit Onderwijswetenschappen
- Hoogleraar en coördinator onderzoek

11.45u – 12.00u Pauze

12.00u – 13.00u – Sessie 15 – Trail Onderwijsinnovatie gesprek met Medezeggenschap

Gesprekspartners:

- Twee studenten bachelor Rechtsgeleerdheid tevens lid studentenraad,
- Lid ondernemingsraad, Projectleider Project Management Office (PMO) bij ECO
- Voorzitter studentenraad, student bachelor Algemene Cultuurwetenschappen, lid opleidingscommissie Cultuurwetenschappen
- Student bachelor Rechtsgeleerdheid, lid studentenraad, voorzitter gezamenlijke vergadering, lid opleidingscommissie
- Lid ondernemingsraad, docent wiskunde bij de faculteit Informatica

13.00u – 13.30u Pauze en lunch

13.30u – 15.00u Besloten paneloverleg

15.00u – 15.15u Pauze

15.15u – 15.45u – Sessie 16 – Gesprek met instellingsbestuur

Tweede gesprek en tevens uitwisselen van voorlopige inzichten en aanbevelingen met de voorzitter college van bestuur en rector magnificus

16.00u – 16.30u – Sessie 17 – Terugkoppeling

Aan het einde van het verdiepende bezoek geeft de voorzitter een beknopte terugkoppeling van de voorlopige bevindingen van het panel.

Bijlage 3: Overzicht van de bestudeerde documenten

De meeste documenten zijn van tevoren aan het panel ter beschikking gesteld. Documenten aangeduid met een asterisk (*) zijn tijdens de gesprekken getoond of op navraag van het panel beschikbaar gesteld. Documenten beschikbaar via de digitale omgeving: yOULearn.

Algemene documenten

1. Zelfevaluatie Instellingstoets Kwaliteitszorg 2020
2. Toevoeging aan Zelfevaluatie: reflectie bij Hoofdstuk6 (Standaard 4) Ontwikkeling
3. Instellingsplan 2012-2016: Leren in tijden van verandering
4. Instellingsplan 2018-2022: Vernieuwend, open en verbonden
5. De kwaliteitszorg van het onderwijs (Handboek kwaliteitszorg) 2016
6. OU Jaarverslag 2019
7. Bestuurs- en beheersreglement (2020)
8. Toetskader Open Universiteit (2020)
9. Studentenstatuut 2020-2021
10. De Onderwijsvisie van de OU (2014)
11. Richtlijnen activerend online onderwijs (2016)
12. Evaluatiegegevens nieuw onderwijsmodel (2020)
13. Notitie Onderwijsinnovatie (2020)
14. Instellingsbeleid Studeren met een functiebeperking (2020)
15. Overzicht kerncijfers Open Universiteit 2019 (in vergelijking met 2014)
16. Overzicht getuigschriften per faculteit 2014-2019
17. Bachelorenquête 2019
18. Masterenquête 2019
19. Studentinzicht 2019 deel 1
20. Studentinzicht 2019 deel 2
21. Docentinzicht 2020
22. Alumni-onderzoek bachelor; bachelor behaald in 2016 (2019)
23. Alumni-onderzoek master; master behaald in 2016 (2019)
24. De Kwaliteit van het Onderwijs 2015 – 2018 (2018)
25. Uitkomsten Studentenpanel 2020
26. yOULearn: oordelen, ervaringen en wensen van studenten en docenten 2019
27. Centraal kader 2019-2020 (2019)
28. Onderwijskundige kaders, studentrechten en transitiestrategie (2015)
29. Overzicht aanvullende besluiten yOUteach in relatie tot de onderwijskundige kaders (2016)
30. Addendum bij algemene delen van de Onderwijs- en Examenregeling 2020-2021
31. Beleidskader Docentprofessionalisering (2014)
32. Onderwijsvoorzieningen (2019)
33. Vuistregels voor inschatting van de studielast (2015)
34. 'Hoe organiseer je hoger onderwijs op afstand' in 'Thema', 5-17 (K. Schlusmans/J. Winkels, 2017)
35. Kwaliteitsafspraken Open Universiteit
36. Commissie voor de Examens Jaarverslag (periode 1 januari 2018 – 31 augustus 2019) concept.*

Map Bachelor Psychologie

1. Zelfevaluatierapport Psychologie 2018
2. Visitatierapport QANU 2018
3. Onderwijsverslag bachelor Psychologie 2017-2018
4. Onderwijsverslag bachelor Psychologie 2018-2019
5. Jaarplan faculteit Psychologie 2020
6. Routing cursusontwikkeling Psychologie (2020)
7. Sjabloon cursusplan (2020)
8. Voornemens Psychologie n.a.v. visitatie (2018/2020)
9. Presentatie ba Psychologie ITK*

Map Master Software Engineering

1. Zelfevaluatie rapport Master Software Engineering (in combinatie met master Computer Science) 2019
2. Visitatierapport QANU 20
3. Onderwijsverslag master Software Engineering 2017-2018
4. Onderwijsverslag master Software Engineering 2018-2019
5. Master Software Engineering Opleidingsplan 2018
6. Verslag Ontwikkelgesprek tijdens visitatie (2019)
7. Presentatie ma Software Engineering ITK*

Bijlage 4: Lijst met afkortingen

AZ	academische zaken
ba	bachelor
cvb	college van bestuur
ECO	Expertisecentrum Onderwijs
ma	master
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
OU	Open Universiteit
PDCA	Plan, Do, Check, Act
PE	permanente educatie
R&O	resultaat & ontwikkeling
rvt	Raad van Toezicht
UCO	universitaire commissie onderwijs

Het adviesrapport is tot stand gekomen in opdracht van de NVAO met het oog op de beoordeling van de Open Universiteit.

Aanvraagnummer: 008822

Colofon

Adviesrapport
Open Universiteit
Instellingstoets kwaliteitszorg
22 februari 2021
Samenstelling: NVAO • NEDERLAND



Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
Accreditation Organisation of the Netherlands and Flanders

Parkstraat 28 • 2514 JK Den Haag
P.O. Box 85498 • 2508 CD The Hague
The Netherlands

T +31 (0)70 312 23 00
E info@nvao.net
www.nvao.net