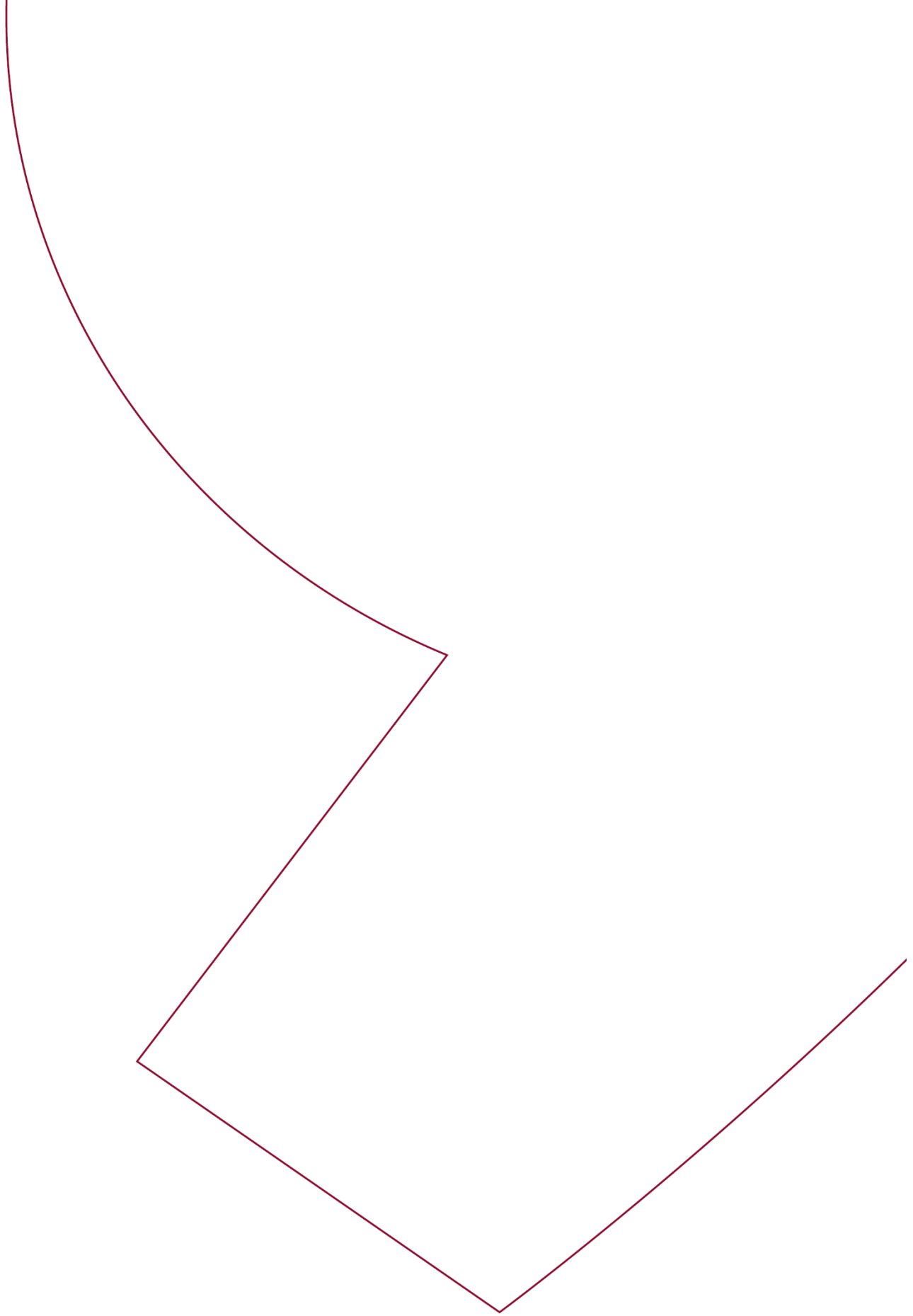


## **BEOORDELINGSRAPPORT**

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

**Associate degree-opleiding**  
**Commerciële Economie**  
deeltijd/duaal

**Hogeschool NCOI**  
**Salta Professional Education**



# **BEOORDELINGSRAPPORT**

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

**Associate degree-opleiding**  
**Commerciële Economie**  
deeltijd/duaal

**Hogeschool NCOI**  
**Salta Professional Education**  
**Salta Group**

CROHO:  
Isat nr. 80103  
Brin nr. 29PZ

Hobéon Certificering & Accreditatie

**Datum**

23 april 2024

**Auditpanel**

Dhr. drs. H.A.J. (Bert) Reul MBA - voorzitter

Dhr. A. (Tony) Knoop BCom

Mw. M.J. (Jacinta) Bonsma-Haarlemmer MEd

Dhr. H. (Harmen) Neerlings - studentlid

**Secretaris**

Dhr. drs. B.R. (Bas) Reijken CMC

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1.</b>	<b>BASISGEGEVENS</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>SAMENVATTING</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN</b>	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>ALGEMEEN EINDOORDEEL</b>	<b>41</b>
<b>6.</b>	<b>AANBEVELINGEN</b>	<b>42</b>
BIJLAGE I	Scoretabel	43
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	44
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	47
BIJLAGE IV	Panelsamenstelling	48

## 1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool NCOI
status instelling	Rechtspersoon voor hoger onderwijs
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Niet van toepassing
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	Associate degree Commerciële Economie
registratienummer croho	CROHO: Isat nr. 80103 Brin nr. 29PZ
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Associate degree
graad en titel	Ad
aantal studiepunten	120 EC
afstudeerrichtingen	Geen
locatie(s)	Utrecht
varianten	Deeltijd, Duaal
joint programme	Niet van toepassing
onderwijstaal	Nederlands
datum audit / opleidingsbeoordeling	14 maart 2024

## 2. SAMENVATTING

De opleiding beoogt praktijkgerichte commercieel medewerkers in twee jaar op te leiden die vanuit heldere operationele taken bijdragen aan de waardecreatie voor de klant en waarderealiseren voor de organisatie en de bedrijfsprocessen.

### Onderwerp 1. Beoogde leerresultaten

NCOI wil met de Associate degree Commerciële Economie werkenden in twee jaar opleiden tot praktijkgerichte commercieel medewerkers die vanuit heldere operationele taken bijdragen aan de waardecreatie voor de klant en waarderealiseren voor de organisatie en de bedrijfsprocessen. De afgestudeerde commercieel medewerker wordt gekenmerkt door de schakelpositie tussen het uitvoeren van marketing- en salestaken op operationeel niveau en het kunnen schakelen met het management op tactisch niveau. De uitgangspunten van het onderwijs passen bij de onderwijsvisie en het profiel van Hogeschool NCOI. Het profiel van de opleiding is afgestemd met de werkveldcommissie.

De opleiding heeft zelf de leerresultaten en de leeruitkomsten opgesteld. Deze leerresultaten zijn afgeleid van het Landelijke domeinprofiel Associate degree Commerce 2021-2024 en verrijkt op basis van deskresearch in combinatie met input van het kernteam, de werkveldcommissie, de studenten en de curriculumcommissie. Het panel stelt vast dat de leerresultaten aansluiten op het landelijk profiel en de wensen van het werkveld. De leeruitkomsten zijn passend bij de beroepscontext en de eigenheid van een Associate degree-opleiding. De leerresultaten zijn gelinkt met de Dublin descriptoren en het Nederlands Kwalificatieraamwerk en daarmee zijn de beoogde leerresultaten aantoonbaar verbonden met het niveau van de opleiding.

De opleiding maakt gebruik van de visie op onderzoek van Hogeschool NCOI. Dit is geconcretiseerd in het ontwikkelen van het onderzoekend vermogen. De opleiding beschouwt onderzoekend vermogen als een vaardigheid die in een praktijksituatie de basis vormt voor het handelen van de commercieel medewerker. Het panel constateert dat de opleiding nog zoekende is hoe de hogeschoolbrede visie op onderzoek aansluit op het Ad-niveau. Het panel doet de aanbeveling om de visie op onderzoek voor de opleiding scherper te formuleren voor het Ad-niveau. De opleiding kan daarbij kijken naar de landelijk afgestemde documenten over de onderzoekende houding op Ad-niveau.

De student richt zich met internationalisering erop dat hij kan inspelen op cross-culturele doelgroepen en zelfstandig kan beoordelen, besluiten en handelen in (internationale) contexten. De visie van internationalisation at home is afgestemd met het werkveld en is volgens het panel toereikend en passend bij het profiel van de opleiding.

De werkveldcommissie adviseert de opleiding over het curriculum en de belangrijkste trends in het werkveld. Ook heeft de werkveldcommissie de leerresultaten gevalideerd en reviewt zij steekproefsgewijs studentenproducten. Het panel ziet de internationale oriëntatie in de samenstelling van de werkveldcommissie als een positief gegeven. Hiermee sluit de opleiding aan bij de actuele eisen vanuit het beroepenveld. De opleiding evalueert op deze manier periodiek de beoogde leerresultaten. Hiermee komt het panel tot het oordeel 'voldoet' op standaard 1 (beoogde leerresultaten).

### Onderwerp 2. Programma

Het panel concludeert dat de oriëntatie van de opleiding praktijkgericht is. Dit past ook bij het type opleiding. De docenten zijn werkzaam in het beroepspraktijk of hebben relevante ervaring uit het verleden. De docenten delen tijdens de lessen praktijkervaringen. Dat vinden de studenten inspirerend. De studenten waarderen de aansluiting met de praktijk.

De beroepsgerichte vaardigheden ontwikkelen de studenten door het maken van praktijkgerichte moduleopdrachten en onder andere bij de module Commerciële vaardigheden,

waar de studenten oefenen met praktische salesvaardigheden zoals het voeren van een verkoopgesprek. Het panel ziet de ontwikkeling van de beroepsgerichte vaardigheden duidelijk terugkomen in het onderwijsprogramma. Per fase levert de student een portfolio. In de fase van fase 2 toont de student aan dat de leerresultaten 'Ontwikkelen operationele marketingplannen' en 'Professionaliseren' op eindniveau worden beheerst. Dit sluit naar de mening van het panel aan bij de oriëntatie en het niveau van de opleiding. Het panel ziet dat het ontwikkelen van onderzoeksvaardigheden terugkomt in het programma en met name bij de moduleopdrachten en de integrale opdrachten.

De beoogde leerresultaten zijn adequaat vertaald naar eenheden van samenhangende leeruitkomsten. De leeruitkomsten zijn doorvertaald naar leerdoelen van de verschillende modules. De opleiding bestaat uit twee fasen. Het onderwijsprogramma voor de duale en deeltijdvariant zijn gelijk aan elkaar. De inhoud van het curriculum is passend voor de beoogde leerresultaten. De opleiding heeft een programma dat past bij de doelgroep van de opleiding met daarbij voldoende diepgang. Het panel stelt vast dat de opleiding studeerbaar is. Het panel geeft de aanbeveling, gezien het dynamische werkveld, dat het belangrijk is de vorm van het lesmateriaal hierop af te stemmen en te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de leerstof op een andere manier te voeden met actuele trends en ontwikkelingen. Volgens het panel is de invulling van de internationale oriëntatie passend bij de opleiding.

De opzet van het programma draagt bij aan het behalen van de beoogde leerresultaten. Er zijn twee opties beschikbaar voor studenten, namelijk valideren of deelname aan onderwijs, wat in lijn is met de onderwijsvisie HBO OP MAAT van de hogeschool. Onderwijs kan op diverse manieren gevolgd worden, zoals via e-learning, klassikaal onderwijs, of in een virtuele klas.

De opleiding volgt de wettelijk voorgeschreven instroomeisen. Het panel concludeert dat de toegepaste toelatingseisen realistisch zijn in het licht van de beoogde leerresultaten. Ook sluit de opleiding aan bij het niveau van de instromende studenten.

Het panel komt tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 2 (programma-oriëntatie), standaard 3 (programma-inhoud), standaard 4 (programma-leeromgeving) en standaard 5 (instroom).

### **Onderwerp 3. Personeel**

De opleiding werkt met freelance professionals. Deze freelance professionals hebben een duidelijke binding met de beroepspraktijk. De studenten zijn tevreden over de docenten en waarderen vooral de praktijkgerichtheid van de docenten. Het panel stelt vast dat NCOI zorgt dat docenten aangesloten blijven bij de opleiding. Het panel is van oordeel dat het docententeam zowel wat omvang als wat kwaliteit betreft voldoende is toegerust om het onderwijs te verzorgen. Het panel wil graag de aandacht vestigen op de risico's die zijn ontstaan door de opkomst van Artificial Intelligence in relatie tot de duidelijke scheiding tussen lesgeven en het beoordelen van examens. Het panel komt tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 6 (personeel).

### **Onderwerp 4. Voorzieningen**

Het panel stelt vast dat de opleiding gebruik maakt van locaties van BCN. De studenten zijn tevreden over de voorzieningen. De online leeromgeving ziet er netjes uit en is gestructureerd en overzichtelijk. De online leeromgeving is daarmee ondersteunend aan het leerproces van de studenten.

De studenten krijgen verschillende vormen van studiebegeleiding aangeboden. Ook waardeert het panel de betrokkenheid van de docenten voor de inhoudelijke begeleiding. De studiebegeleiding en de informatievoorziening zijn adequaat en passend bij de doelgroep. De informatievoorziening verloopt grotendeels via de online leeromgeving of de e-mail. De studenten vinden deze informatievoorziening prettig. Het panel doet de aanbeveling om

duidelijker aan verwachtingsmanagement te doen richting de studenten over het al dan niet doorgaan van lessen op een voorkeurslocatie. Het panel komt tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 7 (voorzieningen) en standaard 8 (studiebegeleiding).

### **Onderwerp 5. Kwaliteitszorg**

De opleiding ontvangt periodieke feedback en evalueert deze feedback. De opleiding is aangesloten op het hogeschool brede kwaliteitszorgsysteem dat goed is vormgegeven. Er zijn op basis van evaluaties en feedback meerdere wijzigingen in het programma doorgevoerd. Er vinden geëigende verbeteringen plaats en daarmee is voor het panel aantoonbaar dat de opleiding zich ontwikkelt en verbeteringen doorvoert. De curriculumcommissie controleert opvolging van openstaande verbeteringen. Daarmee is de verbetercyclus van de opleiding waarneembaar en constateert het panel dat deze functioneert. Het panel komt tot het oordeel dat opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 9 (kwaliteitszorg)

### **Onderwerp 6. Toetsing**

De opleiding hanteert het NCOI-beleid voor toetsing en examinering. De beoordeling van de studenten is valide, betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. Het niveau van de door het auditpanel bestudeerde toetsen evenals hun betrouwbaarheid zijn in orde en de toetsen zijn ondersteunend aan het leerproces van de studenten. De studenten geven aan dat zij weten waarop zij getoetst worden en dat zij tevreden zijn met het niveau van de toetsing. De examencommissie heeft een gedegen taakopvatting en heeft een nadrukkelijke rol bij het vaststellen en borgen van het toetsniveau. De studenten ronden de opleiding af met een beroepsproduct en een portfolio. Het panel merkt op dat hoewel de beoordelingsformulieren uitgebreid worden ingevuld, de relatie tussen de geschreven tekst en het toegekende cijfer niet altijd duidelijk is, wat resulteert in een lagere eindbeoordeling door het panel in vergelijking met de cijfers toegekend door de examinatoren. Daarnaast heeft het panel geconstateerd dat de afstudeeropdracht vaak te specifiek is, waarbij het gebruik van een Customer Journey verplicht is, wat soms te beperkend kan zijn bij complexe problematiek. Het panel beveelt daarom aan om de mogelijkheden voor het gebruik van verschillende methodieken te verbreden en studenten aan te moedigen om hun eigen inzichten te gebruiken om hun kritisch denkvermogen en het onderzoekend vermogen te stimuleren. Het panel is echter van mening dat rekening houdend met de aanbevelingen, de basiskwaliteit zeker aanwezig is. Daardoor komt het panel tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 10 (toetsing).

### **Onderwerp 7. Gerealiseerde leerresultaten**

De duale variant van de opleiding realiseert de beoogde leerresultaten. Het panel oordeelt dat de beoordeelde eindwerken van het niveau zijn dat van een associate degree verwacht mag worden. De eindwerken sluiten aan bij de beoogde leerresultaten en zijn passend bij het domein van de opleiding. Het panel ziet verbetermogelijkheden minder voorschrijvend te zijn in de methodiek waardoor de student nog beter in staat is om het ontwikkelde kritisch vermogen te laten zien. Ook komt het panel bij de beoordeling doorgaans tot een lager cijfer dan de examinatoren. De werkveldcommissie is tevreden over het niveau dat de studenten bereiken. Ook de alumnus met wie het panel heeft gesproken is tevreden over de opleiding. Het panel weegt zwaar mee dat studenten en alumni door de opleiding echt een stap kunnen zetten in hun carrière door promoties naar andere functies. Op basis hiervan komt het panel voor de opleiding op standaard 11 (gerealiseerd niveau) tot het oordeel 'voldoet' voor de duale variant. Omdat er geen eindwerk is van deeltijd en het lastig is om op het geringe aantal tussenproducten een oordeel te geven, komt panel tot 'voldoet ten dele' voor de deeltijdvariant.

### **Algemene conclusie:**

Het panel heeft een opleiding aangetroffen die goed aansluit op de beroepspraktijk. De opleiding is praktisch vormgegeven en sluit goed aan op de werkende doelgroep. De studenten zijn tevreden over de opleiding.



Het panel komt voor de *duale variant* van de Associate degree Commerciële Economie van NCOI Hogeschool voor alle opleidingslocaties tot het oordeel **Positief**.

Voor de *deeltijd variant* van de Associate degree Commerciële Economie van NCOI Hogeschool voor alle opleidingslocaties komt het panel tot het oordeel **Positief onder voorwaarden**. Omdat er geen eindwerk is voor de deeltijdvariant en het moeilijk is om een oordeel te vellen over tussenproducten, komt het panel tot de conclusie dat de deeltijdvariant 'deels voldoet'. Als voorwaarde stelt het panel dat de opleiding binnen twee jaar opnieuw moet worden beoordeeld op standaard 11, om te beoordelen of de studenten de beoogde leerresultaten behalen.

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter op 22 april 2024.

### 3. INLEIDING

Voor u ligt het rapport van de uitgebreide opleidingsbeoordeling van de Associate degree Commerciële Economie van Hogeschool NCOI. Hogeschool NCOI is een rechtspersoon voor hoger onderwijs en maakt deel uit van Salta Professional Education.

Een panel heeft op 14 maart 2024 een locatiebezoek uitgevoerd. Het panel bestaat uit onafhankelijke deskundigen.

De samenstelling van het panel is als volgt:  
Dhr. drs. H.A.J. (Bert) Reul MBA (voorzitter)  
Dhr. A. (Tony) Knoop BCom  
Mw. M.J. (Jacinta) Bonsma-Haarlemmer MEd  
Dhr. H. (Harmen) Neerlings (studentlid)

Het panel werd ondersteund door drs. B.R. (Bas) Reijken CMC, secretaris vanuit Hobéon

Dit rapport behandelt achtereenvolgens de bevindingen, overwegingen en conclusies van het auditpanel over de betreffende opleiding op elf kwaliteitsstandaarden, gegroepeerd naar 'beoogde leerresultaten', 'programma', 'personeel', 'voorzieningen', 'kwaliteitszorg', 'toetsing' en 'gerealiseerde leerresultaten'. Het auditpanel heeft voor de beoordeling het beoordelingskader<sup>1</sup> van de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (hierna: NVAO) gebruikt.

#### **Karakteristiek van de opleiding**

Hogeschool NCOI biedt sinds 2019 de Associate degree Commerciële Economie aan. In de tweejarige opleiding verkrijgt de student brede kennis over marketing, sales en service en leert hoe hij/zij als commercieel medewerker bijdraagt aan waardecreatie bij de klant en waarderealiseren van de organisatie. De opleiding is bedoeld voor mensen die een commerciële functie hebben of ambiëren en willen (door)groeien naar commercieel medewerker. Vaak werken de commercieel medewerkers in de verkoop en marketing met functies als marketingmedewerker of accountmanager in verschillende sectoren zoals de financiële sector, zakelijke dienstverlening, detailhandel of industrie.

De opleiding legt de nadruk op de commerciële aspecten van de bedrijfsvoering; waarde creëren voor klanten staat centraal. Onderwerpen als marketing, het ontwikkelen van een propositie, begrijpen wat klanten motiveert en hoe een boodschap effectief overbrengen maken daarom een belangrijk deel uit van de opleiding.

#### **Instelling**

Binnen Salta Professional Education zijn een aantal ontwikkelingen gaande in het studiejaar 2023-2024 die hieronder kort worden toegelicht

#### *HBO OP MAAT*

De participatie in het experiment leeruitkomsten heeft Salta Professional Education gestimuleerd om te investeren in verdere mogelijkheden voor personalisatie van leerwegen van de student passend bij de missie om een leven lang ontwikkelen voor iedereen mogelijk te maken. Dit heeft geleid tot het onderwijsconcept HBO OP MAAT. Dit biedt studenten flexibele leerwegen: studeren in eigen tempo, variatie in onderwijsvormen en validatie van eerdere leerervaringen. Voor iedere Associate degree- en Hbo Bacheloropleiding is een opleidingsspecifieke set van leerresultaten ontwikkeld die een concretisering inhoudt van het profiel van een beginnend beroepsbeoefenaar van de opleiding. De leerresultaten bestaan uit eenheden van samenhangende leeruitkomsten die beschrijven wat de studenten als uitkomst

---

<sup>1</sup> Beoordelingskader Accreditatiestelsel Hoger Onderwijs Nederland, Nederlands-Vlaamse Accreditatie Organisatie d.d. september 2018

van hun leerweg moeten aantonen. De studenten kiezen per leeruitkomst hoe ze deze willen aantonen. Dat kan bij HBO OP MAAT via valideren of door het volgen van onderwijs. Op basis van eerste bevindingen heeft Salta Professional Education HBO OP MAAT en de processen, zowel organisatorisch als inhoudelijk, verder ontwikkeld. Vooralsnog is het aantal studenten, stand september 2023, dat gebruik maakt van validering beperkt.

#### *Onderzoekend vermogen*

In het studiejaar 2019-2020 heeft Salta Professional Education de wijze van afstuderen voor de hbo-opleidingen herzien. Studenten studeren sindsdien af met een beroepsproduct als antwoord op een vraagstuk uit de beroepspraktijk. In het studiejaar 2022-2023 is Salta Professional Education verder gegaan met de lector Onderzoekend vermogen en de projectgroep 'Afstuderen'. De beroepsproducten en verantwoordingsrapportages die de studenten bij hun afstuderen opleveren, moeten voldoen aan de eisen rondom onderzoek en die in de praktijkcontext gangbaar zijn. De studenten kiezen een werkwijze voor de aanpak van een vraagstuk en verantwoorden de keuze voor hun werkwijze aan de hand van theoretische en praktische overwegingen.

Naar aanleiding van de evaluatie over het invoeren van de wijze van afstuderen is er een pilot gestart met 6 opleidingen voor een doorontwikkeling, de Ad Commerciële Economie neemt niet deel aan de pilot. Nadat in maart 2022 de eerste plannen van aanpak zijn geëvalueerd, zijn er inmiddels van iedere opleiding meerdere studenten afgestudeerd. De uitkomsten van een pilot rondom het afstuderen en het onderzoekend vermogen tonen aan dat de docenten en examinatoren veel ervaring hebben met hun eigen principes, die meestal gebaseerd zijn op klassieke onderzoeksmethodes, en daar vaak aan vasthouden. Waar Salta Professional Education hierbij in essentie naar toe wil, is nog niet bij alle betrokkenen voldoende duidelijk. In het voorjaar van 2023 bezocht het projectteam 'Afstuderen' een aantal lessen van de module 'Planmatig werken en organiseren'. Het projectteam organiseert een kennissessie met docenten van de module 'Planmatig werken en organiseren'. Gebleken is dat verschillende fasen van de opleiding te sterk gericht zijn op het ontwikkelen van deelvaardigheden van onderzoekend vermogen. Inmiddels neemt de organisatie maatregelen op dit punt. Zo is er sprake van een verdere ontwikkeling van de leerlijn Integratie op dit punt, waarbij de opleidingen de onderzoekscomponent op een meer geïntegreerde wijze (en dus niet als een deelvaardigheid) aanbieden. Salta Professional Education werkt aan een beleidsplan Onderzoekend vermogen als vervolg op en verdere uitwerking van de *Position Paper*.

#### **Methodiek audit**

Hobéon voert in de periode 2023-2024 bij Salta Professional Education een groot aantal opleidingsbeoordelingen uit. Kenmerkend voor Salta Professional Education 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 identiek. Hobéon en Salta Professional Education kozen ervoor om bij aanvang van het studiejaar 2023-2024 een generieke audit uit te voeren. In deze generieke audit beoordeelt een auditpanel de centraal aangestuurde en georganiseerde elementen. De bevindingen van deze generieke audit maken deel uit van alle afzonderlijke opleidingsbeoordelingen in de periode 2023-2024. Ieder auditpanel beschikt over de uitkomsten van de generieke audit. Op basis hiervan en op basis van de informatie van de specifieke opleiding vormen de panels een zelfstandig oordeel over alle standaarden uit het beoordelingskader van de NVAO. De bevindingen uit deze generieke audit worden in alle beoordelingsrapporten opgenomen. Hobéon en Salta Professional Education hanteren deze auditsystematiek sinds 2016.

---

<sup>2</sup> In de studie jaren 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 en 2022-2023 voerde Hobéon generieke audits uit bij NCOI Groep of, vanaf 2022, bij Salta Professional Education.

## Opvolging aanbevelingen vorige audit

De toets nieuwe opleiding vond plaats in 2018 en de tussentijdse beoordeling in 2021. Tijdens deze visitatie heeft het panel de volgende aanbevelingen geformuleerd:

TNO 2018:

Aanbeveling	Follow up
Zorg dat de werkgeversrol sterker vertegenwoordigd is in de werkveldcommissie.	Vanuit de WVC is de visie gevormd dat werkgevers niet altijd meer direct in de operatie staan en dus minder goed zicht hebben wat de commercieel medewerker moet kunnen/aan vaardigheden en kennis moet hebben. Wel geeft één van de WVC-leden leiding aan een team.
Zie toe op de ontvlechting van de werkveldcommissie en de examencommissie op korte termijn.	Dit is gedaan, alle werkveldcommissie leden hebben geen andere rol binnen Salta.
Expliciteer de plek voor klantonderzoek in het programma en borg dat alle studenten tijdens de opleiding ervaring opdoen in het zelf uitvoeren van klantonderzoek.	Bij de aanpassing van eindkwalificaties naar leerresultaten is de leeruitkomst Verzamelen, analyseren en interpreteren van markt- en klantgegevens opgenomen, waarbij de student toont een geldig en betrouwbaar markt- of klantonderzoek te kunnen uitvoeren om inzicht te krijgen in manieren waarop het commerciële beleid van een organisatie kan worden geoptimaliseerd.
Werk de aandacht voor soft skills explicieter uit in het curriculum, de toetsing en de beoordeling.	Soft skills zijn verwerkt in de leerlijn vaardigheden, in de leeruitkomsten Projectmatig werken en Inspelen op klantbehoeften. De leeruitkomst Inspelen op klantbehoeften wordt getoetst aan de hand van een mondeling examen. Hier toont de student via een rollenspel de commerciële vaardigheden aan, zoals het voeren van behoeftegerichte commerciële gesprekken, inleven in de klant en overtuigend communiceren.
Ga intern het gesprek aan over de invulling van de specialisaties, zodat een eenduidige visie hierop wordt ontwikkeld en gecommuniceerd aan studenten en praktijkbegeleiders.	Op dit moment kan de student kiezen uit twee specialisaties: Online marketeer en Sales en/of Accountmanager. Met het kernteam en de WVC worden doorlopend gesprekken gevoerd welke specialisaties hier nog aan toegevoegd kunnen worden of welke andere specialisaties passend zijn.
Geef een uitgebreidere instructie aan praktijkbegeleiders over hun rol, het Ad-niveau en de praktijkopdrachten die de student zal moeten uitvoeren.	Binnen het portfolio hebben we een online leeromgeving die de student overhandigt aan de praktijkbegeleider, daarnaast speelt de portfoliobegeleider hier een grote rol in de vertaling van opleiding naar werkplek.
Intensiveer het (face-to-face) overleg tussen student, portfoliobegeleider en praktijkbegeleider.	Er zijn meerdere momenten vastgelegd de contactmomenten tussen portfoliobegeleider en student, daarnaast zijn de eisen van de praktijkbegeleiders aangescherpt. De studenten geven aan dat het contact met de portfoliobegeleiders prettig is.
Denk in overleg met het werkveld na over de invulling van didactiek in de Ad-opleiding, waarbij aandacht is voor de eigenheid van de Ad-opleiding en de Ad-student.	Het didactisch concept wordt vastgesteld door de directie, de werkveldcommissie heeft als taak de beroepsrelevantie vast te stellen van het opleidingsprofiel, hierin wordt de eigenheid van de ad student vastgelegd.
Versterk het eigenaarschap voor de opleiding binnen het kernteam.	De afgelopen jaren is het kernteam gelijk gebleven en hebben er vele kernteamoverleggen plaatsgevonden.
Ontwikkel een rubric voor de afstudeeropdracht.	Hogeschool NCOI hanteert een holistische manier van toetsen binnen het afstuderen, met de overgang naar het afstuderen met een beroepsproduct is ook het beoordelingsformulier aangepast.

Tussentijdse beoordeling (standaard 10 en 11) 2021:

Aanbeveling	Follow up
Het panel adviseerde de opleiding om formatieve toetsing systematisch in de opleiding te verweven.	Formatieve toetsing past minder goed bij de doelgroep (volwassenen, vanuit de praktijk) en de opzet van het onderwijs (denk aan rollenscheiding) die NCOI biedt. Deze functie van toetsing is voornamelijk in handen van de docent, de (afstudeer)begeleider(s), de studiecoach of portfoliobegeleider en de studieadviseur.

<p>Het panel benadrukt het belang van uitgebreide feedback en feedforward bij beoordelingen om het leerproces van studenten en de navolgbaarheid van de beoordeling te bevorderen.</p>	<p>Door middel van kalibreren, screening, BKE, nieuwsbrieven vanuit de excie, feedback voor begeleiders en monitorlijsten wordt geprobeerd hier verbetering in aan te brengen. De constatering op dit moment is dat hier nog verbetering in mogelijk is maar dat er al wel stappen zijn gezet.</p>
<p>Het panel adviseert de opleiding om de koppeling tussen de afzonderlijke toetsmatrizen en de Bloom-niveaus in het toetsplan nog eens goed te bekijken en ervoor te zorgen dat deze op elkaar aansluiten.</p>	<p>In het huidige format van de ontwikkelconcepten is een duidelijke koppeling te zien.</p>
<p>Het panel raadt de opleiding met betrekking tot het afstuderen aan om het beoordelingsformulier van het beroepsproduct aan te scherpen, de koppeling tussen het beroepsproduct en de drie specialisaties nader uit te werken en ook het portfolio door tenminste twee beoordelaars te laten beoordelen.</p>	<p>Op dit moment loopt er een projectgroep waarbij de vorm van afstuderen voor de Ad-studenten wordt aangepast. Het doel van het project is als volgt: Studenten leveren een concreet beroepsproduct op aan de hand van een gerichte opdracht die aansluit op de gekoppelde leerresultaten en passend is voor/bij het Ad-niveau.</p>

Het panel constateert dat de opleiding opvolging heeft gegeven aan de aanbevelingen.

## 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

##### *Onderwijsontwikkeling*

Bij de ontwikkeling, uitvoering en kwaliteitsborging van haar erkende hbo-opleidingen werkt Salta Professional Education met gestandaardiseerde processen. Voor alle opleidingen stelt Salta Group een domeinspecifiek referentiekader op. Het referentiekader volgt de actuele versie van een landelijk vastgesteld beroeps- en opleidingsprofiel. Indien een landelijk profiel ontbreekt, ontwikkelt Professional Education 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 het document Praktijkgericht onderzoek binnen Salta Professional Education. Daarin beschrijft zij 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. Salta Professional Education betreft het werkveld van elke opleiding bij de ontwikkeling van de beroepsproducten.

##### *Internationalisering*

Salta Professional Education 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

### Profilering

De opleiding wil praktijkgerichte commercieel medewerkers in twee jaar opleiden op tactisch niveau die vanuit heldere operationele taken bijdragen aan de waardecreatie voor de klant en waarderealiseren voor de organisatie en de bedrijfsprocessen. De opleiding is opgebouwd rond drie kerntaken, namelijk: (1) klanten werven en binden, (2) bijdragen aan verbetering van de waardepropositie en klantreis en (3) commercieel handelen en waarde creëren.

De afgestudeerde commercieel medewerker wordt gekenmerkt door de schakelpositie tussen het uitvoeren van marketing- en salestaken op operationeel niveau en het kunnen schakelen met het management op tactisch niveau.

Hogeschool NCOI (hierna: NCOI) richt zich met deze opleiding voornamelijk op werkenden en/of mensen die willen omscholen, veelal werkzaam in functies op minimaal MBO-niveau op het gebied van commercie, marketing of sales. De opleiding is toegankelijk voor studenten vanuit diverse (werk)achtergronden. Via deze opleiding bereiden de studenten zich voor op een volgende stap in hun carrière door het verkrijgen van nieuwe kennis, inzichten en het ontwikkelen van vaardigheden. Om goed aan te sluiten bij deze doelgroep richt de opleiding zich op een brede basis en praktijkgerichtheid waarmee afgestudeerden van meerwaarde zijn voor de arbeidsmarkt.

Het panel onderschrijft de breedte van de opleiding en stelt vast dat de brede profilering aansluit bij de doelgroep van de opleiding, namelijk werkenden die een volgende stap in de carrière willen zetten.

### **Inhoud van de beoogde leerresultaten**

De Associate degree Commerciële Economie biedt in twee jaar de student een brede kennis over marketing, sales en service aan. De opleiding wil de leerresultaten en de profilering van de Ad-opleiding verder toespitsen op de commercieel medewerker en daarmee het onderscheid tussen de bachelor nog verder verduidelijken. De commercieel medewerker is werkzaam op operationeel (uitvoerend) en deels tactisch niveau en heeft een schakelpositie richting het management op tactisch niveau.

Het kernteam van de opleiding heeft zelf in meerdere werksessies de leerresultaten en de leeruitkomsten opgesteld. Deze leerresultaten zijn afgeleid van het Landelijke domeinprofiel Associate degree Commerce 2021-2024 en verrijkt op basis van deskresearch in combinatie met input van het kernteam, de werkveldcommissie, de studenten en de curriculumcommissie.

De leerresultaten zijn als volgt gedefinieerd:

<b>Leerresultaat</b>	<b>Definitie</b>
Ontwikkelen operationele marketingplannen	De student ontwikkelt operationele marketingplannen en draagt bij aan de realisatie hiervan.
Professionaliseren	De student functioneert als startbekwame, reflectieve en lerende professional in de beroepspraktijk.
Ontwikkelen van waardeproposities	De student ontwikkelt waardeproposities op basis van duiding van (markt)gegevens en -data.
Communiceren over waardeproposities	De student communiceert over waardeproposities om draagvlak te creëren en business te genereren.
Integraal handelen	De student handelt conform een beroepseigen methode en met toepassing van onderzoekend vermogen om tot oplossingen te komen voor vraagstukken in de beroepspraktijk.

De opleiding heeft deze leerresultaten vertaald naar eenheden van samenhangende leeruitkomsten. De eenheden van samenhangende leeruitkomsten beschrijven welke uitkomsten in de praktijk een student dient aan te tonen om aan de leerresultaten van de opleiding te voldoen.

De leerresultaten sluiten wat betreft niveau en oriëntatie aan bij de Dublin-descriptoren en het Nederlandse kwalificatieraamwerk (NLQF-niveau 5). De leerresultaten zijn context-specifiek uitgewerkt in beheersingsindicatoren die de leerresultaten beschrijven in beroepsrelevant

gedrag. Het panel stelt vast dat de leerresultaten aansluiten op het landelijk profiel en de wensen van het werkveld. De leerresultaten zijn passend bij de beroepscontext en de eigenheid van een Associate degree opleiding.

### **Visie op onderzoek**

Op hogeschoolniveau is er een visie op onderzoek uitgewerkt dat is gericht op het ontwikkelen van het onderzoekend vermogen. Deze visie is vastgelegd in een position paper, welke is geschreven door de Academic Board, waarin de relatie tussen het onderzoekend vermogen, de beroepsuitoefening en het beroepsproduct centraal staat. In aanvulling op de position paper werkt Salta Professional Education momenteel aan een beleidsplan Onderzoekend vermogen.

Onderzoekend vermogen omvat volgens deze position paper vier elementen, namelijk: (1) momenten in het praktijkproces kunnen waarnemen en verwoorden wanneer kennis ontbreekt; (2) op basis van relevantie en context onderbouwd kunnen beslissen hoe om te gaan met de lacune in kennis; (3) op een systematische, methodische manier een kennisvraag kunnen beantwoorden met een bij de context passende grondigheid en (4) het resultaat bruikbaar maken in de concrete praktijksituatie.

De opleiding beschouwt onderzoekend vermogen als een vaardigheid die in een praktijksituatie de basis vormt voor het handelen van de commercieel medewerker. Dit komt terug in de beroepsproducten van de opleiding welke zich voornamelijk richten op het 'primaire proces' of de ondersteuning daarvan (de reguliere directe werkomgeving). Onderzoekend vermogen is onderdeel van het leerresultaat 'Integraal handelen' en daarmee geborgd in de beoogde leerresultaten.

Het panel constateert dat de opleiding nog zoekende is hoe de hogeschoolbrede visie op onderzoek aansluit op het Ad-niveau. Het panel doet de aanbeveling om de visie op onderzoekend vermogen voor de opleiding scherper te formuleren voor het Ad-niveau. De opleiding kan daarbij kijken naar de landelijk afgestemde documenten over de onderzoekende houding op Ad-niveau.

### **Visie op internationalisering**

De opleiding sluit aan bij de hogeschoolbrede visie 'internationalisation at home'. Het is volgens de opleiding voor het werk van de commercieel medewerker voornamelijk belangrijk dat de student kan inspelen op cross-culturele doelgroepen en zelfstandig kan beoordelen, besluiten en handelen in (internationale) contexten. Internationale en interculturele dimensies zijn opgenomen in het programma en context gebonden.

Deze visie is afgestemd met de werkveldcommissie. De opleiding heeft de internationale dimensie verwerkt in het leerresultaat Ontwikkelen van operationele marketingplannen. De visie internationalisation at home is volgens het panel toereikend en passend bij het profiel van de opleiding.

### **Validering door het werkveld**

Aan de opleiding is een werkveldcommissie verbonden welke bestaat uit vier leden en die twee keer per jaar bij elkaar komt. De werkveldcommissie adviseert de opleiding over relevante trends en ontwikkelingen en dominante thema's binnen het werkveld en valideert het beroeps- en opleidingsprofiel en de leerresultaten. Uit de notulen van de werkveldcommissie blijkt dat deze de opleiding geadviseerd heeft over trends als (1) disruptie, (2) positionering, branding, commerciële en maatschappelijke verantwoordelijkheden, (3) big data, artificial intelligence, customer insights en realtime marketing, (4) naadloze klantervaring, augmented reality, digitalisering van dienstverlening en robotisering en (5) relatiemarketing, customer engagement en ambassadeurs. Deze onderwerpen zijn volgens de werkveldcommissie van belang en het panel constateert dat de opleiding deze trends heeft overgenomen en verwerkt in



het programma. Daarnaast reviewt de werkveldcommissie steekproefsgewijs de studentenproducten vanuit het oogpunt van de beroepsrelevantie.

Het panel ziet de internationale oriëntatie in de samenstelling van de werkveldcommissie als een positief gegeven. Het panel constateert dat de werkveldcommissie aangesloten is op de opleiding en deze adviseert over relevante ontwikkelingen en de beoogde leerresultaten heeft gevalideerd.

### **Weging en Oordeel**

Deeltijd: voldoet

Duaal: voldoet

NCOI wil met de Associate degree Commerciële Economie werkenden in twee jaar opleiden tot praktijkgerichte commercieel medewerkers die vanuit heldere operationele taken bijdragen aan de waardecreatie voor de klant en waarderealiseren voor de organisatie en de bedrijfsprocessen. De afgestudeerde commercieel medewerker wordt gekenmerkt door de schakelpositie tussen het uitvoeren van marketing- en salestaken op operationeel niveau en het kunnen schakelen met het management op tactisch niveau. De uitgangspunten van het onderwijs passen bij de onderwijsvisie en het profiel van Hogeschool NCOI. Het profiel van de opleiding is afgestemd met de werkveldcommissie.

De opleiding heeft zelf de leerresultaten en de leeruitkomsten opgesteld. Deze leerresultaten zijn afgeleid van het Landelijke domeinprofiel Associate degree Commerce 2021-2024 en verrijkt op basis van deskresearch in combinatie met input van het kernteam, de werkveldcommissie, de studenten en de curriculumcommissie. Het panel stelt vast dat de leerresultaten aansluiten op het landelijk profiel en de wensen van het werkveld. De leeruitkomsten zijn passend bij de beroepscontext en de eigenheid van een Associate degree-opleiding. De leerresultaten zijn gelinkt met de Dublin descriptor en het Nederlands Kwalificatieraamwerk en daarmee zijn de beoogde leerresultaten aantoonbaar verbonden met het niveau van de opleiding.

De opleiding maakt gebruik van de visie op onderzoek van Hogeschool NCOI. Dit is geconcretiseerd op het ontwikkelen van het onderzoekend vermogen. De opleiding beschouwt onderzoekend vermogen als een vaardigheid die in een praktijksituatie de basis vormt voor het handelen van de commercieel medewerker. Het panel constateert dat de opleiding nog zoekende is hoe de hogeschoolbrede visie op onderzoek aansluit op het Ad-niveau. Het panel doet de aanbeveling om de visie op onderzoek voor de opleiding scherper te formuleren voor het Ad-niveau. De opleiding kan daarbij kijken naar de landelijk afgestemde documenten over de onderzoekende houding op Ad-niveau.

De student richt zich met internationalisering erop dat de student kan inspelen op cross-culturele doelgroepen en zelfstandig kan beoordelen, besluiten en handelen in (internationale) contexten.

De visie van internationalisation at home is afgestemd met het werkveld en is volgens het panel toereikend en passend bij het profiel van de opleiding.

De werkveldcommissie adviseert de opleiding over het curriculum en de belangrijkste trends in het werkveld. Ook heeft de werkveldcommissie de leerresultaten gevalideerd en reviewt zij steekproefsgewijs studentenproducten. Het panel ziet de internationale oriëntatie in de samenstelling van de werkveldcommissie als een positief gegeven. Hiermee sluit de opleiding aan bij de actuele eisen vanuit het beroepenveld. De opleiding evalueert op deze manier periodiek de beoogde leerresultaten. Hiermee komt het panel tot het oordeel 'voldoet' op standaard 1 (beoogde leerresultaten).

## 4.2. Programma

### **Standaard 2: 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**

##### *Beroeps- en onderzoeksvaardigheden*

Salta Professional Education ontwikkelt iedere hbo-opleiding samen met de werkveldcommissie en de curriculumcommissie. In het standaard ontwikkelproces (zie 'blauwdruk' grijs kader standaard 4) 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**

### **Binding met werkveld**

De opleiding heeft er bewust voor gekozen om samen te werken met freelance professionals als docenten. Deze professionals beschikken over actuele inhoudelijke kennis van de opleiding en hebben ruime ervaring in de dagelijkse (beroeps)praktijk. Tijdens de lessen delen de docenten hun eigen praktijkervaringen, wat door de studenten zeer gewaardeerd wordt. Zij vinden deze praktijkvoorbeelden inspirerend. Het panel is van mening dat deze sterke band tussen de docenten en het werkveld bijdraagt aan de praktijkgerichtheid van de opleiding.

### **Praktijkelementen**

Tijdens de opleiding is er voldoende ruimte om beroepsvaardigheden te ontwikkelen. Het ontwikkelen van beroepsvaardigheden richt zich enerzijds direct op de vakinhoudelijke kennis in het beroep, zoals het formuleren van een operationeel marketingplan en het bijdragen aan productontwikkeling. Deze onderdelen zijn geborgd in de vakinhoudelijke leerlijn. Anderzijds gaat het om het ontwikkelen van meer generieke vaardigheden zoals inspelen op klantbehoeften en projectmatig werken. Deze onderdelen behoren tot de leerlijn vaardigheden.

Een voorbeeld van hoe de praktische vaardigheden terugkomen is de module Commerciële vaardigheden. Bij de module Commerciële vaardigheden oefenen de studenten met praktische salesvaardigheden zoals het voeren van een verkoopgesprek. Het inspelen op klantbehoeften wordt beoordeeld via een mondeling examen, waarbij studenten hun commerciële vaardigheden demonstreren door middel van rollenspellen, waaronder het voeren van behoeftegerichte commerciële gesprekken, het inleven in de klant en overtuigende communicatie. Hiermee laat de opleiding zien dat aanbevelingen uit de vorige accreditatie zijn opgepakt.

Gedurende de opleiding leert de student deze vaardigheden te ontwikkelen door verschillende praktijkgerichte moduleopdrachten te maken binnen zijn eigen beroepscontext. Door gebruik te maken van moduleopdrachten, de afstudeeropdracht met beroepsproduct, de integrale opdracht en het portfolio versterkt de opleiding de beroepshouding van studenten door de aangereikte kennis te integreren in (praktijk)opdrachten. Daardoor weet de student direct de vertaling te maken van theorie naar de praktijk. Het panel ziet de ontwikkeling van de beroepsgerichte vaardigheden duidelijk terugkomen in het onderwijsprogramma. De werkveldcommissie heeft richting het panel het belang benadrukt van communicatief vermogen en bijbehorende skills bij de studenten. Het panel onderschrijft dit belang en vraagt

de opleiding hier scherp op te blijven dat het ontwikkelen van het communicatief vermogen en bijbehorende skills voldoende aandacht blijft houden in het programma.

### **Onderzoekend vermogen**

Tijdens de opleiding werken de studenten aan de ontwikkeling van het onderzoekend vermogen. Gedurende de opleiding werkt de student via de leerlijn integratie toe naar het afstuderen. In de leerlijn integratie ontwikkelt de student onderzoekend vermogen en leert deze opgedane vaardigheden toe te passen. De student leert systematisch en methodisch te werken waarbij de student het ontbreken van kennis signaleert en vervolgens met mogelijkheden moet komen om verbeteringen aan te brengen binnen de organisatie om daarmee de commerciële kansen te vergroten. De student sluit fase 1 af met een integrale opdracht. Bij deze opdracht dient de student een beschrijving te maken van het proces van de klantinteractie van een organisatie aan de hand van feiten die verkregen zijn door een goed uitgevoerde observatie. Aansluitend ontwikkelt de student bij de leeruitkomst Oplossingsgericht werken het kritisch denkvermogen. Hiermee kan de student op een systematische manier tot de onderbouwing en formulering van een standpunt komen.

Vakinhoudelijk werkt de student ook aan de ontwikkeling van het onderzoekend vermogen. De student maakt tijdens de opleiding meerdere moduleopdrachten waarbij de student vaardigheden ontwikkelt welke kunnen worden toegepast bij het uitvoeren van onderzoek. Bijvoorbeeld het verzamelen, analyseren en interpreteren van markt- en klantgegevens. De student maakt een plan voor marktonderzoek voor een van de klantsegmenten van de organisatie in combinatie met een product of dienst. Daarmee interpreteert de student de resultaten van data-analyses om het commerciële beleid te optimaliseren. Bij de afstudeeropdracht diagnosticeert de student de klantinteractie in de organisatie aan de hand van de customer journey. De student beschrijft hierbij de huidige en ideale situatie en ontdekt zo waar nieuwe kansen zich voordoen. Het panel ziet dat het ontwikkelen van onderzoekend vermogen impliciet terugkomt in het programma en met name bij de moduleopdrachten en de integrale opdrachten.

### **Weging en Oordeel**

Deeltijd:           voldoet  
Duaal:               voldoet

Het panel concludeert dat de oriëntatie van de opleiding praktijkgericht is. Dit past ook bij het type opleiding. De docenten zijn werkzaam in de beroepspraktijk of hebben relevante ervaring uit het verleden. De docenten delen tijdens de lessen praktijkervaringen. Dat vinden de studenten inspirerend. De studenten waarderen de aansluiting met de praktijk.

De beroepsgerichte vaardigheden ontwikkelen de studenten door het maken van praktijkgerichte moduleopdrachten en onder andere bij de module Commerciële vaardigheden, waar de studenten oefenen met het oefenen van praktische salesvaardigheden zoals het voeren van een verkoopgesprek. Het panel ziet de ontwikkeling van de beroepsgerichte vaardigheden duidelijk terugkomen in het onderwijsprogramma. Tijdens de gehele opleiding legt de student een portfolio aan waarmee de student aantoont dat de leerresultaten worden beheerst. Dit sluit naar de mening van het panel aan bij de oriëntatie en het niveau van de opleiding. Het panel ziet dat het ontwikkelen van onderzoekend vermogen impliciet terugkomt in het programma en met name bij de moduleopdrachten en de integrale opdrachten. Het panel komt tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 2 (programma-oriëntatie).

**Standaard 3: 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**

*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*

Internationalisering@home is door Salta Professional Education op praktische wijze vormgegeven door de inzet van internationaal georiënteerde literatuur, internationale casuïstiek, docenten met een internationale expertise of opdrachten in een internationale context. In deze benadering vormt het internationaal bewustzijn de leidraad waarmee de internationale context in perspectief gezet wordt.

**Bevindingen**

**Programma**

*Relatie met beoogde leerresultaten*

De opleiding heeft de leerresultaten vertaald naar eenheden van samenhangende leeruitkomsten. Deze beschrijven welke uitkomsten de student in de praktijk moet aantonen om uiteindelijk aan de leerresultaten van de opleiding te voldoen.

Iedere leeruitkomst is gekoppeld aan een module. Daarmee dekken alle modules samen de leeruitkomsten van de opleiding af en daarmee de leerresultaten. In de modules werken de studenten aan de benodigde kennis en vaardigheden om daarmee in een relevante beroepscontext beroepsrelevant gedrag te ontwikkelen. Het panel stelt vast dat er een logische koppeling is tussen het programma en de beoogde leerresultaten. Daarmee behalen de studenten die het gehele onderwijsprogramma volgen alle beoogde leeruitkomsten.

*Programma opbouw en inhoud*

Het programma bestaat uit 120 EC en bestaat uit twee fases. Het onderwijsprogramma voor de duale en deeltijdvariant zijn gelijk aan elkaar. Het programma is zo vormgegeven dat het studenten aanzet tot studeren en hen de mogelijkheid biedt de leerresultaten te bereiken. Fase 1 van de opleiding vormt de introductie voor de student waarbij deze basiskennis op doet. De student rondt fase 1 af met een integrale opdracht.

In fase 2 is ruimte aan ondersteunende en verdiepende vakken, zoals Projectmanagementvaardigheden en Bedrijfseconomische aspecten en maakt de student een keuze tussen de twee keuzeprogramma's Sales- en/of accountmanager of Online marketeer. Aan het einde van fase 2 maakt de student een afstudeeropdracht.

Aan de basis van het curriculum liggen vier leerlijnen ten grondslag, namelijk (1) vaardigheden, (2) vakinhoud, (3) professionalisering en (4) integratie. Deze leerlijnen borgen de samenhang in het curriculum.

Het programma is zo opgesteld dat de kennis in logische volgorde wordt aangeboden en dat de student zijn kennis per fase verder kan verdiepen. De student leert hierbij in verschillende leercontexten.

## Fase 1

Module	Valideerbaar	Toetsvorm	Omvang
Management en organisatie	Ja	Module opdracht	8 EC
Marketingmanagement	Ja	Module opdracht	8 EC
Productontwikkeling	Ja	Module opdracht	8 EC
Commerciële vaardigheden	Ja	Mondeling examen	8 EC
Marketingcommunicatie en branding	Ja	Module opdracht	8 EC
Professioneel en oplossingsgericht werken	Ja	Module opdracht	8 EC
Integrale opdracht fase 1	Nee	Examenopdracht	6 EC
Portfolio fase 1	Nee	Portfolio	6 EC

## Fase 2

Module	Valideerbaar	Toetsvorm	Omvang
Projectmanagementvaardigheden	Ja	Module opdracht	8 EC
Bedrijfseconomische aspecten	Ja	Digitaal examen	8 EC
Marketinganalyse en Customer Journey	Ja	Module opdracht	8 EC
Profileren (module afhankelijk van keuze student)	Ja		24 EC
Portfolio fase 2	Nee	Afstudeerportfolio	6 EC
Afstudeeropdracht	Nee	Afstudeeropdracht	6 EC

Vanuit de studenten kreeg het panel het signaal dat de volgorde van de modules tussen fase 1 en fase 2 niet altijd goed op elkaar aansloot. De opleiding was bekend met dit probleem en heeft naar aanleiding hiervan al actie ondernomen en een aantal modules van fase 1 en fase 2 gewisseld. Het panel stelt vast dat de opleiding hier adequaat op heeft gereageerd. De studenten geven ook aan dat het vakgebied zich snel ontwikkelt. Daardoor zijn soms boeken van twee jaar oud al verouderd. Het panel geeft hierbij de aanbeveling, gezien het dynamische werkveld, dat het belangrijk is de vorm van het lesmateriaal hierop af te stemmen en te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de leerstof op een andere manier te voeren met actuele trends en ontwikkelingen.

Het panel ziet in het programma een brede basis welke aansluit op het profiel van de commerciële econoom. Het programma heeft een modulaire opbouw en sluit daarmee aan bij de gekozen profilering. Volgens de studenten is het programma studeerbaar. Alle belangrijke onderdelen zijn volgens het panel opgenomen in het programma met daarbij voldoende diepgang per onderdeel.

### *Internationale oriëntatie*

De opleiding volgt het NCOI-brede uitgangspunt 'Internationalisering@home'. De student wordt tijdens de opleiding voorbereid op het werken in dynamische (internationale) werkomgevingen. De internationale en interculturele dimensies worden op een betekenisvolle manier geïntegreerd in het curriculum.

Zo leert de student de invloeden vanuit de macro- en meso-omgeving signaleren en vertalen naar de eigen organisatie. Tijdens de opleiding doet de student theoretische basiskennis op over een aantal gebieden die van belang zijn voor de (internationale) bedrijfsvoering en het vormgeven en innoveren van processen in zowel de private als de publieke sector. Zo gaat de student bij de leeruitkomst Operationeel marketingplan in op internationale marketing en het inspelen op crossculturele doelgroepen. De internationale oriëntatie sluit volgens het panel aan bij de wensen van het werkveld.

### **Weging en Oordeel**

Deeltijd: voldoet  
Duaal: voldoet

Het panel stelt vast dat de beoogde leerresultaten adequaat zijn vertaald naar eenheden van samenhangende leeruitkomsten. De leeruitkomsten zijn doorvertaald naar leerdoelen van de verschillende modules. De opleiding bestaat uit twee fasen. Het onderwijsprogramma voor de duale en deeltijdvariant zijn gelijk aan elkaar. De inhoud van het curriculum is passend voor de beoogde leerresultaten. De opleiding heeft een programma dat past bij de doelgroep van de opleiding met daarbij voldoende diepgang. Het panel stelt vast dat de opleiding studeerbaar is. Het panel geeft de aanbeveling, gezien het dynamische werkveld, dat het belangrijk is de vorm van het lesmateriaal hierop af te stemmen en te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de leerstof op een andere manier te voeden gevoed met actuele trends en ontwikkelingen. Volgens het panel is de invulling van de internationale oriëntatie passend bij de opleiding. Het panel komt tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 3 (programma-inhoud).

#### **Standaard 4: 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.

#### **Bevindingen generieke audit 2023-2024**

##### *Uitgangspunten*

Voor alle opleidingen geldt dat de koppeling tussen theorie en de beroepspraktijk centraal staat. Studenten leren van en met elkaar, zij wisselen (praktijk) ervaringen uit en koppelen deze aan de theorie. Door de gemixte samenstelling van groepen is interdisciplinaire uitwisseling van kennis en ervaring en samenwerking ingebed in de opleidingen. Ook is er steeds meer aandacht voor gepersonaliseerd leren.

##### *Leeromgeving*

Salta Group heeft de ambitie om een internationale opleidingsorganisatie te zijn die flexibel, persoonsgericht leren makkelijker maakt voor iedereen en die bedrijven en publieke organisaties optimaal ondersteunt in het effectief aanbieden van de opleidingen aan hun werknemers. Iedereen moet zich kunnen blijven ontwikkelen, ongeacht leeftijd, levensfase, beroep, branche of privésituatie.

De visie op onderwijs van Salta Professional Education bestaat uit de pijlers:

1. Valideren: alles wat de student weet en kan, is in beeld en wordt beoordeeld en gevalideerd.
2. Opleiden: erkende opleidingen zijn zo opgezet dat een student op de meest efficiënte wijze op een zo praktijkgericht mogelijke manier een erkend diploma behaalt.
3. Professionaliseren: de student ontwikkelt zijn professionaliteit om hetgeen hij leert op de opleiding ook succesvol uit te dragen in de beroepspraktijk.

Vanaf het studiejaar 2022-2023 is valideren binnen HBO OP MAAT mogelijk voor alle duale studenten binnen Associate degree- en HBO Bacheloropleidingen. De studietoestel bespreekt in de intake met nieuwe studenten of valideren mogelijk is. Voor zittende studenten is deze optie ook beschikbaar. Zij kunnen eveneens aanspraak maken op een intake met de studietoestel om de mogelijkheden te inventariseren.

Het didactisch concept van Salta Professional Education bestaat uit het verbinden van drie leersituaties: leren door interactie, leren in de (beroeps)context en leren van experts.

In alle opleidingen staat de koppeling tussen de theorie en de beroepspraktijk centraal. Studenten leren van en met elkaar; ze wisselen (praktijk)ervaringen uit en koppelen deze aan de theorie. Er is altijd aandacht voor de diversiteit van de studenten en voor de casuïstiek gerelateerd aan de persoonlijke en/of professionele ervaring van de student. Door de samenstelling van groepen is interdisciplinaire uitwisseling van kennis en ervaring en samenwerking ingebed in opleidingen. Ook is er steeds meer aandacht voor gepersonaliseerd leren. Zo kunnen studenten hun eigen leerroute samenstellen, waarbij ze per leeruitkomst kunnen kiezen tussen valideren en het volgen van onderwijs. Daarnaast kunnen persoonlijke keuzes en ambities in de leeruitkomst Profileren en de keuzeprogramma's in de opleiding worden ingebracht.

##### *Vormgeving*

Salta Professional Education 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 beroepsmethoden 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 Salta Professional Education rekening met: de (werk)omgeving en ervaring van de student, feedback en eigen verantwoordelijkheid.

Voor de Associate degree en hbo- bacheloropleidingen is op basis van de bestaande eindkwalificaties een opleidingsspecifieke set van leerresultaten ontwikkeld en deze zijn vertaald naar eenheden van leeruitkomsten. Die beschrijven wat een student tijdens de opleiding moet aantonen. De student heeft de regie over zijn eigen leerroute en maakt in overleg met een studietoestel per leeruitkomst de keuze hoe hij deze wil aantonen:

- *Experiment leeruitkomsten:* via werkplekleren, het volgen van onderwijs of via valideren.
- *HBO OP MAAT:* via het volgen van onderwijs of via valideren.

Tijdens de afstudeerfase toont de student aan deze leerresultaten te beheersen door middel van een afstudeeropdracht en een portfolio. Deze zijn voor iedere student gelijk, en onafhankelijk van de leerroute die hij heeft gevolgd.

## **Bevindingen**

### **Onderwijsleeromgeving van de opleiding**

De leerresultaten zijn uitgewerkt in twee niveaus van leeruitkomsten. De complexiteit en de mate van zelfstandigheid die studenten moeten aantonen lopen op van fase 1 naar fase 2. Hiermee wordt stapsgewijs toegewerkt naar een steeds hoger niveau van beheersing.

De studenten kunnen leeruitkomsten aantonen via valideren of het volgen van onderwijs. Het panel constateert dat beide routes binnen de leeromgeving de studenten aanzetten tot studeren. Per leeruitkomst kiezen studenten in overleg met de studiecoach welke wijze het beste past voor de betreffende student. Een aantal onderdelen van de leerlijnen Professionaliseren en Integraal handelen zijn niet te valideren. De opleiding heeft hier specifiek voor gekozen omdat deze onderdelen de studenten voorbereiden op het niveau van het afstuderen. De afstudeerfase is voor iedere student gelijk, ongeacht de gevolgde leerroute.

#### *Valideren*

Bij het valideren krijgt een student begeleiding van een studiecoach. Vervolgens neemt een onafhankelijk assessor het valideringsassessment af. De student toont door middel van bewijsstukken, een betoog en het CGI gesprek aan dat hij de leeruitkomsten beheerst. Het panel stelt vast dat valideren aansluit bij de doelgroep van de opleiding en constateert tegelijkertijd dat er nog geen studenten gebruik hebben gemaakt van deze mogelijkheid.

#### *Onderwijs volgen*

Bij het volgen van onderwijs doorlopen studenten verschillende modules en doen ze kennis en vaardigheden op die nodig zijn om in de beroepscontext beroepsrelevant gedrag te ontwikkelen. De studenten vergroten de beroepsvaardigheid en versterken hun beroepshouding door de aangereikte kennis te integreren in (praktijk)opdrachten. Op deze manier passen de studenten de theoretische kennis in de praktijk toe. De studenten geven zelf aan dat zij vooral leren door de interactie met elkaar en met de docent.

Het panel stelt vast dat de onderwijsleeromgeving aansluit bij de wensen van de studenten.

### **Didactische vormen**

De opleiding maakt bij de variant waarbij de studenten onderwijs volgen gebruik van verschillende didactische vormen. De studenten kunnen zowel fysieke lessen, online lessen als via een e-learning volgen.

#### *Fysieke lessen*

Bij de fysieke lessen behandelt de docent de theoretische kaders en verrijkt deze met praktijkgerichte opdrachten en voorbeelden. Hierbij legt de docent uit hoe de literatuur in de praktijk gebruikt kan worden. Veel docenten gebruiken eigen praktijkvoorbeelden om de theorie te verduidelijken en de docenten stimuleren de studenten zelf ook met eigen voorbeelden uit de praktijk te komen.

#### *Virtual Classroom*

Bij de Virtual Classroom wordt de fysieke klasruimte nagebootst en ontstaat er een digitaal klaslokaal waar studenten en docenten op eenvoudige wijze via hun computer in een digitale ruimte bijeenkomen.



### *E-learning*

Daarnaast is er de mogelijkheid om het onderwijs te volgen via de e-learning. Hierbij werken de studenten zelfstandig aan opdrachten in de digitale omgeving.

De gebruikte didactische vormen sluiten volgens het panel in voldoende mate aan bij de wensen van de studenten. De studenten geven richting het panel aan vooral het leren door interactie te waarderen. Daarnaast kreeg het panel signalen dat door de kleine groepen de studenten moesten uitwijken naar de virtual classroom en dat volgens de studenten de leerervaring daardoor niet optimaal was. Het panel vraagt de opleiding zich hier bewust van te zijn en te voorkomen dat dit in de toekomst nog eens gaat plaatsvinden.

### **Weging en Oordeel**

Deeltijd: voldoet

Duaal: voldoet

Het panel constateert dat de opzet van het programma bijdraagt aan het behalen van de beoogde leerresultaten. Er zijn twee opties beschikbaar voor studenten, namelijk valideren of deelname aan onderwijs, wat in lijn is met de onderwijsvisie HBO OP MAAT van de hogeschool. Onderwijs kan op diverse manieren gevolgd worden, zoals via e-learning, klassikaal onderwijs, of in een virtuele klas. Het panel komt tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 4 (programma-leeromgeving)

**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 2023-2024***Doelgroep*

Salta Professional Education omschrijft haar doelgroep (de duale- en deeltijdstudent) als een student tussen de 30 en 55 jaar oud en werkt, afhankelijk van de keuze van zijn opleiding, op operationeel, tactisch of tactisch-strategisch niveau. De voornaamste redenen om verder te studeren zijn onder meer baanbehoud of het vergroten van de kans op een nieuwe functie.

Salta Professional Education maakt gebruik van een toelatingsprocedure waarbij studenten via een online toelatingstool een toelatingsdossier invullen dat bestaat uit persoonsgegevens, opleidingsgegevens, werkplekgegevens en arbeidsverleden. Een relevante beroepscontext bestaat uit: minimaal twee jaar relevante werkervaring, aansluiten van taken bij de inhoud en het niveau van de te volgen opleiding en de aanwezigheid van een geschikte praktijkbegeleider. In de deeltijd opleidingsvariant ontbreekt een relevante beroepscontext. Studenten voeren in deze opleidingsvariant een verplichte stage uit. De toelatingscommissie die onafhankelijk opereert van het (opleidings)management beoordeelt dit dossier aan de hand van een beslisboom.

*Toelatingseisen*

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

Situatie student	Instroom in opleidingsvariant
Beroepscontext relevant voor opleiding	Duaal
Beroepscontext niet relevant voor opleiding	Deeltijd

Tijdens de toelatingsprocedure beoordeelt de opleiding of de student een geschikte/passende werkplek heeft en meer dan twee jaar werkervaring op het niveau van de opleiding en in het betreffende vakgebied. Als dit het geval is, vindt bij de opleidingen een intake met een studietoelichtingscoach plaats. De student bespreekt samen met een studietoelichtingscoach de mogelijkheden voor valideren. Studenten zijn positief over het intakegesprek dat zij met de studietoelichtingscoach voeren bij de aanvang van hun studie.

Vorig studiejaar is de Quickscan door de afdeling Studietoelichting in combinatie met een intake-assessment met een studietoelichtingscoach, vervangen door een intakegesprek met een studietoelichtingscoach. Ook is een nieuwe module (HBO OP MAAT) aan de opleiding toegevoegd waarin de student uitgebreid wordt geïnformeerd over de mogelijkheden van valideren. Een projectteam, bestaande uit medewerkers van de afdelingen Operations en Opleidingsmanagement, monitort de ervaringen nauwgezet en voert waar nodig aanpassingen door.

*Recente ontwikkelingen rondom instroom*

De tien opleidingen die deelnemen aan het Experiment Leeruitkomsten beschikken over een eigen module (Intake Flexibilisering) waarin de student informatie vindt over de verschillende leerroutes (volgen van onderwijs, valideren en werkplekleren). Op de website en bij open dagen is aandacht voor HBO OP MAAT. Salta Professional Education ambieert een grote instroom in HBO OP MAAT. Vorig studiejaar zijn drie sleutels (Motivatie, Documentatie en Waardering) ontwikkeld waarmee de intakegegevens van studenten kunnen worden geanalyseerd. Het afgelopen studiejaar zijn de instroomdata van september 2022 van één Associate degree- en elf Bacheloropleidingen aan de hand van deze drie sleutels door de lector valideren en werkplekleren en het team Onderwijsprojecten geanalyseerd. De belangrijkste conclusie is dat er nog veel onbenut potentieel is voor valideren, zeker onder duale studenten. Uit onderzoek bleek ook dat het bij bepaalde opleidingen wenselijk is om ook deeltijdstudenten de mogelijkheid te geven om te valideren.

In de verdere ontwikkeling van de opleidingen van Salta Professional Education is meer aandacht voor het inrichten van de eerste fase van een opleiding. In deze fase ligt de nadruk op een brede oriëntatie op de kern van het beroep. Het programma voor de eerste fase is een mix tussen vakinhoudelijke modules (vergaren van kennis en inzicht) en modules gericht op vaardigheden, die direct herkenbaar zijn vanuit het beroep waartoe wordt opgeleid. In de latere fases van de opleiding neemt de complexiteit van de vakinhoud en vaardigheden toe en wordt er meer analytisch en probleemoplossend vermogen van de student gevraagd.

#### *Vrijstellingen*

Voor het verlenen van vrijstellingen heeft Salta Professional Education 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.

#### *Onboarding programma*

Vanaf studiejaar 2022-2023 biedt Salta Professional Education voor alle geaccrediteerde opleidingen een *onboarding* programma aan. Dit bestaat uit een video en diverse kennisclips. Deze geven een overzicht van de opleiding. De kennisclips, die verschillende thema's omvatten, zoals begeleiding, werkplekleren, examens, afstuderen en *e-Connect*, bieden de student inhoudelijk meer achtergrondinformatie per thema.

## **Bevindingen**

### **Instroomniveau**

De opleiding is een relatief kleine opleiding met 17 studenten (peildatum: 5 december 2023). De meerderheid van de studenten volgt de opleiding in de duale variant (64,7%) en de overige studenten volgt de opleiding in deeltijd (35,3%).

De Ad Commerciële Economie richt zich op werkenden en/of mensen die zich willen omscholen. Van de startende studenten heeft 76,5% een mbo-niveau 4 diploma. Daarnaast komt 11,8% binnen via een 21+ toets en heeft 5,9% een havo-diploma en 5,9% een hbo-getuigschrift.

De opleiding is toegankelijk voor studenten vanuit diverse werkachtergronden. Uit gegevens van NCOI blijkt dat de startende studenten vaak een functie hebben op minimaal mbo-niveau op het gebied van commercie, marketing of sales in een middelgrote en grote organisatie. Dit zijn veelal functies in sales of accountmanagement, zoals (junior) accountmanager, salesmedewerker en commercieel medewerker, in sectoren als transport, zorg, energie en IT. Volgens NCOI willen studenten met de opleiding een stap maken binnen hun eigen organisatie of naar een nieuwe organisatie. Studenten volgen de opleiding onder andere om zich te ontwikkelen naar een hogere functie, om hun huidige functie te verdiepen of om van carrière te wisselen.

### **Instroomprocedure**

De opleiding maakt gebruik van de NCOI-instroomprocedure. De opleiding hanteert de wettelijke toelatingseisen. Vanaf het studiejaar 2022-2023 kunnen studenten leeruitkomsten valideren. Als de student minimaal twee jaar relevante werkervaring heeft en gebruik wil maken van HBO OP MAAT voert de studiecoach een intakegesprek met de student. Tijdens dit gesprek kijkt de studiecoach naar mogelijkheden tot valideren van leeruitkomsten. Momenteel zijn er nog geen studenten die gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheden van valideren. De opleiding wil studenten meer stimuleren te valideren en is aan het onderzoeken hoe dit meer gestimuleerd kan worden.

### **Weging en Oordeel**

Deeltijd:           voldoet  
Duaal:               voldoet

De opleiding volgt de wettelijk voorgeschreven instroomeisen. Het panel concludeert dat de toegepaste toelatingseisen realistisch zijn in het licht van de beoogde leerresultaten. Ook sluit de opleiding aan bij het niveau van de instromende studenten. Het panel komt tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 5 (instroom).

### 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 2023-2024**

##### *Beleid*

Salta Professional Education legt haar personeelsbeleid vast in het beleidsplan (freelance) professionals. Voor alle medewerkers zijn vaste profielbeschrijvingen beschikbaar. Zij kiest ervoor om te werken met freelance professionals die over inhoudelijke en actuele kennis van de inhoud van de opleidingen beschikken en werkzaam zijn in de dagelijkse (beroeps)praktijk, dan wel hierin ruime ervaring hebben opgedaan.

Binnen Salta Professional Education zijn twee groepen medewerkers werkzaam: 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, validering 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 uitgebreide pool van freelance professionals is Salta Professional Education ervan verzekerd over voldoende gekwalificeerde docenten te beschikken.

Salta Professional Education hanteert een strikte rollenscheiding: lesgeven en beoordelen van examens zijn taken die niet door één persoon voor één student of groep studenten worden uitgeoefend. Voor de diverse freelance rollen werkt zij met profielen waarin per rol het doel en de inhoud van de rol en de aan de rol gestelde eisen/deskundigheid zijn uitgewerkt.

Voor HBO OP MAAT zijn aanvullend op de bestaande rollen nieuwe rollen ontwikkeld waaronder die van studietoetscoach en assessor, met ieder een specifiek profiel. De tien opleidingen die aan het experiment deelnemen, werken al met deze profielen.

- Studietoetscoach: vakinhoudelijke freelance professional die in de 10 opleidingen in het experiment de student ondersteunt, begeleidt, raad en adviezen geeft, bijstuurt en met de student toewerkt naar het aantonen van de leeruitkomsten. Bij HBO OP MAAT voert de studietoetscoach alleen de intake uit.
- Assessor: freelance professional die in een valideringsassessment leeruitkomsten valideert langs vastgestelde criteria en onderbouwd een uitspraak doet of een leeruitkomst aangetoond is.
- Examinator flexibilisering: freelance professional die in de 10 opleidingen van het experiment het portfolio van studenten beoordeelt bij de keuze voor werkplekleren (toetsvorm portfolio individuele leerroute) langs vastgestelde beoordelingscriteria.

##### *Deskundigheidsbevordering*

Salta Professional Education kiest in de ontwikkeling, uitvoering en waarborging van het onderwijs voor een samenwerkingsvorm tussen interne medewerkers en freelance professionals. Docenten tonen, ondanks de freelancerelatie, een grote betrokkenheid en worden door Salta Professional Education betrokken bij de (vernieuwingen in de) opleidingen. Het overgrote deel van de freelance professionals is al lange tijd bij Salta Professional Education actief. Salta Professional Education kiest bewust voor interactie met zijn freelance professionals via verschillende bijeenkomsten en structurele informatievoorziening. Voor alle freelance professionals organiseert Salta Professional Education opstartbijeenkomsten, vakoverleggen en kalibreersessies om de freelance professionals te professionaliseren en te informeren. Van iedere freelance professional verwacht Salta Professional Education dat deze 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. Een van de aanpassingen in het profiel is het verplicht stellen van een Basis Kwalificatie Examinering (BKE) voor examinatoren. Het programma hiervoor is sinds oktober 2021 beschikbaar. Ook examencommissieleden volgen dit programma.

Vanaf december 2022 hebben de eerste valideringsassessments binnen HBO OP MAAT plaatsgevonden. Assessoren vinden hun rol en de informatievoorziening rondom valideren over het algemeen duidelijk. Het inwerkprogramma, dat plaatsvindt onder leiding van een onderwijsmanager en de lector valideren en werkplekleren, bereidt de assessoren goed voor op hun rol. In dit inwerkprogramma is aandacht voor

valideren, *good practices*., de assessmentprocedure, CGI als assessmentmethode en het stellen van criteriumgerichte vragen. Tijdens een kalibreersessie in april 2023 hebben assessoren uitvoerig gesproken over de criteria en de aanpak van het criteriumgericht interview en zijn tips en ervaringen gedeeld.

#### *Studiecoaches*

De studenten zijn tevreden over hun studiecoaches vanwege hun toegankelijkheid en hun inhoudelijke kennis van de opleiding. Het inwerkprogramma voor de studiecoach biedt een goede basis voor de invulling van deze rol. Uit evaluaties en gesprekken met studiecoaches blijkt dat studiecoaches over het algemeen positieve ervaringen hebben met hun rol. Ze vinden het leuk omdat ze echt het verschil kunnen maken voor studenten. De online leeromgeving geeft de studiecoaches heldere informatie waarmee ze de studenten goed kunnen ondersteunen. Via nieuwsbrieven worden studiecoaches aanvullend geïnformeerd over praktische informatie en doorgevoerde wijzigingen.

Het inwerkprogramma voor studiecoaches en assessoren is op basis van de ervaringen met ingang van juni 2023 aangescherpt. Daardoor is nog meer ruimte gekomen voor praktische oefening, zowel van het voeren van een CGI-gesprek als van de verslaglegging van het valideringsassessment. De gerichte informatievoorziening over HBO OP MAAT onder alle freelance professionals in startbijeenkomsten, nieuwsbrieven en vakoverleggen heeft ertoe geleid dat het concept HBO OP MAAT breder bekend is geworden.

#### *Masterclasses*

De kernteams van de verschillende opleidingen zijn nauw betrokken bij de invoering van de nieuwe Masterblauwdruk. Deze is tevens besproken met de diverse stakeholders, zoals de Academic Board en de curriculum-, werkveld en examencommissie. Vanaf voorjaar 2023 zijn informatiesessies voor alle freelance professionals georganiseerd. Hierin is de nieuwe opzet van de opleidingen en de Masterclasses besproken. Tijdens het docentevent, dat voor begin september 2023 gepland staat, worden workshops georganiseerd die gericht zijn op het centraal stellen van de praktijk in de Masterclasses.

Afstudeerbegeleiders zijn betrokken bij de herinrichten van het afstudeerproces. Tijdens de startbijeenkomsten per opleiding wordt opleidingsspecifiek aandacht besteed aan inhoudelijke programmawijzigingen.

#### *Beoordelingscyclus*

Salta Professional Education beoordeelt haar freelance professionals op basis van de studentevaluaties. De minimale 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 Salta Professional Education. Ze bespreken de oorzaak en mogelijke verbeteringen. Als een freelance professional onder de 8 blijft scoren, zet zij deze professional niet meer in.

## **Bevindingen**

### **Docenten**

De opleiding werkt met 58 freelance professionals (welke ook bij andere opleidingen bij NCOI betrokken zijn) met een duidelijke rollenscheiding tussen lesgeven en het beoordelen van examens. Van de freelance professionals zijn er dertien in het bezit van een bachelor getuigschrift en zijn er twee gepromoveerd. De overige freelance professionals hebben een master behaald. Verschillende docenten hebben aantoonbare didactische ervaring via een didactische bekwaamheid en/of ervaring bij andere onderwijsinstellingen.

De freelance professionals beschikken over inhoudelijke kennis van het vakgebied omdat ze momenteel nog werkzaam zijn in relevante posities of omdat ze in het verleden relevante werkervaring hebben opgedaan. Hierdoor weten de docenten tijdens de lesmomenten de leerstof te verrijken met voorbeelden uit de werkpraktijk. De studenten tonen hun waardering voor de docenten, zowel door middel van de studentenevaluaties waar de docenten gemiddeld een 8,3 scoren, als uit de gesprekken met de studenten tijdens de visitatie. Op basis van het gesprek met de studenten en de waardering uit de studentenevaluaties stelt het panel vast dat de studenten tevreden zijn over de docenten. De studenten waarderen vooral de praktijkgerichtheid van de docenten en de praktijkvoorbeelden die de docenten inbrengen tijdens de lessen. Het viel het panel op dat een aantal docenten het lastig vonden om het Ad-niveau te duiden.

Binnen de opleiding is het kernteam van twee kerndocenten en de opleidingsmanager verantwoordelijk voor de inhoudelijke vertaling van het beroeps- en opleidingsprofiel, de

implementatie en monitoring van de besluiten vanuit de curriculumcommissie naar het programma en voor het (door-)ontwikkelen van de opleiding. Het docententeam is verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderwijs en de examinering. De docenten worden tweemaal per module beoordeeld door de studenten, na de eerste twee lessen en aan het einde van de module.

De opleiding heeft verschillende initiatieven om de freelance professionals bij de opleiding te betrekken en aangesloten te houden. Zo worden er opstartbijeenkomsten, informatiebijeenkomsten, vakoverleggen en kalibreersessies georganiseerd. Jaarlijks organiseert NCOI een docentevent met informatieve workshops en kennissessies met relevante onderwerpen over onderwijsontwikkeling. Het panel stelt vast dat NCOI zorgt dat docenten aangesloten blijven bij de opleiding. De examinatoren hebben een BKE-certificering behaald of zijn er mee bezig. Het panel is van oordeel dat het docententeam zowel wat omvang als wat kwaliteit betreft voldoende is toegerust om het onderwijs te verzorgen.

Het panel ziet de sterke scheiding tussen lesgeven en beoordelen van examens op zich als positief. Echter is door de opkomst van Artificial Intelligence deze scheiding mogelijk juist een zwakte. Door de rolscheiding is de koppeling van de authenticiteit van ingeleverd werk in relatie tot hoe student zich klassikaal gedraagt niet meer zichtbaar. Het panel wil graag aandacht vragen voor dit punt en ziet als mogelijke oplossing dat de beoordelaar van het portfolio ook de onderlinge consistentie tussen verschillende beroepsproducten gaat beoordelen.

### **Weging en Oordeel**

Deeltijd:           voldoet  
Duaal:               voldoet

De opleiding werkt met freelance professionals. Deze freelance professionals hebben een duidelijke binding met de beroepspraktijk. De studenten zijn tevreden over de docenten en waarderen vooral de praktijkgerichtheid van de docenten. Het panel stelt vast dat NCOI zorgt dat docenten aangesloten blijven bij de opleiding. Het panel is van oordeel dat het docententeam zowel wat omvang als wat kwaliteit betreft voldoende is toegerust om het onderwijs te verzorgen. Het panel wil graag de aandacht vestigen op de risico's die zijn ontstaan door de opkomst van Artificial Intelligence in relatie tot de duidelijke scheiding tussen lesgeven en het beoordelen van examens. Het panel komt tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 6 (personeel).

## 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 2023-2024**

##### *Huisvesting*

Salta Professional Education legt het beleid van huisvesting en onderwijsvoorzieningen vast in het beleidsplan voorzieningen.

De lessen worden verzorgd op locaties van Business Centre Nederland (BCN) of vergelijkbare externe locaties in Nederland of via de Virtual Classroom (VC). BCN-locaties zijn uitgerust met alle *state-of-the-art* techniek en cateringmogelijkheden en daarnaast is ieder leslokaal voorzien van alle benodigdheden voor de les. Alle locaties zijn toegankelijk voor studenten met een functiebeperking (beleidsplan functiebeperking). Voor de digitale examens maakt Salta Professional Education gebruik van de Test Centers van Lamark, die door het gehele land gevestigd zijn.

##### *Virtual Classroom*

Onderwijs vindt ook plaats binnen de Virtual Classroom (VC). Dit is een virtuele plek waar studenten en docenten via de computer in een digitale ruimte bijeenkomen. De VC bootst een fysiek klaslokaal na waarin docenten live les geven aan een groep studenten en er zijn verschillende toepassingen om interactie en samenwerking te faciliteren.

##### *Materiële voorzieningen*

Salta Professional Education voorziet, naast de VC, in twee *online* leeromgevingen: *e-Connect* en *aNewSpring*. De online leeromgevingen hebben twee functies:

##### 1. Informatievoorziening, bestaande uit:

- toelatingsdossier;
- data, tijdstippen en locaties van lessen en (her)examens;
- mogelijkheden tot uitstel examens;
- diverse informatie, zoals formulieren voor verzoeken;
- studievoortgangsregistratie: behaalde examens inclusief beoordelingen en resultatenoverzicht;
- documentatie, zoals de Onderwijs- en examenregeling en het Uitvoeringsreglement Validering, Toetsing & Examinering;
- verschillende contactmogelijkheden met Salta Professional Education.

##### 2. Een leeromgeving, bestaande uit:

- de inhoud en leerdoelen van het programma, (voorbereidings)opdrachten, ondersteunende literatuur en artikelen per les en interessante links;
- informatie over de vorm, inhoud en eisen/beoordelingscriteria van de examens;
- een platform om kennis te delen en contact te leggen met de docent en medestudenten. Studenten hebben zelf de mogelijkheid om actief te participeren op het communicatieplatform.

##### *Literatuur*

Salta Professional Education stelt alle noodzakelijke en verplichte literatuur uiterlijk twee weken voorafgaand aan de start van de betreffende onderwijsseenheid beschikbaar. Naast de diverse leermiddelen en onderwijsvoorzieningen die beschreven zijn in het Beleidsplan Voorzieningen kunnen medewerkers en freelance professionals gebruikmaken van een uitgebreide bibliotheek. Voor studenten is deze bibliotheek niet vrij toegankelijk en daarom vergoedt Salta Professional Education een jaarlidmaatschap van de Koninklijke Bibliotheek of een andere (universiteits)bibliotheek. Daarmee zijn online en offline bronnen die belangrijk zijn voor de ontwikkeling van de student in een breder perspectief voor iedereen beschikbaar.

## **Bevindingen**

### **Voorzieningen**

De opleiding maakt gebruik van de hierboven beschreven voorzieningen. De fysieke lessen verzorgt de opleiding bij BCN-locaties over heel Nederland. De studenten zijn tevreden over de leslocaties van BCN.

Het panel heeft de online leeromgeving bekeken. De online leeromgeving waarvan gebruik wordt gemaakt is e-Connect. In deze omgeving wordt per les aangegeven wat de student voor een les moet voorbereiden. Maar ook de exameninformatie en aanvullende downloads of doorverwijzingen naar websites staan op e-Connect. e-Connect is ook de plek waar de student zijn studentdossier kan terugvinden of zijn persoonlijke gegevens kan aanpassen. De online leeromgeving is overzichtelijk vormgegeven en gevuld met relevante informatie en bronnen. De online leeromgeving is daarmee ondersteunend aan het leerproces van de studenten.

De online lessen worden in de Virtual Classroom verzorgd via Inspire Vitero, een platform dat een virtueel klaslokaal en actief leren op afstand faciliteert. Via dit platform kan de docent live digitaal lesgeven aan een groep studenten. Om de docenten hierin te faciliteren heeft NCOI online bijeenkomsten en diverse train-de-trainerssessies georganiseerd om hen wegwijs te maken in het gebruik van de VC-omgeving en het verzorgen van kwalitatief onderwijs in een digitale setting. De docent kan gebruikmaken van een presentatie en zijn scherm of whiteboard met de studenten delen. Daarnaast kunnen de studenten en docent met elkaar communiceren via de webcam, audio en chat. Ook onderling kunnen studenten met elkaar in dialoog. De voorzieningen zijn volgens het panel voldoende ondersteunend om de beoogde leerresultaten te behalen.

### **Weging en Oordeel**

Deeltijd:           voldoet  
Duaal:               voldoet

Het panel stelt vast dat de opleiding gebruik maakt van locaties van BCN. De studenten zijn tevreden over de voorzieningen. De online leeromgeving ziet er netjes uit en is gestructureerd en overzichtelijk. De online leeromgeving is daarmee ondersteunend aan het leerproces van de studenten. Het panel komt tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 7 (voorzieningen).



**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 2023-2024**

*Studiebegeleiding*

Salta Professional Education stemt de studiebegeleiding af op de doelgroep. Verschillende personen zijn betrokken bij de begeleiding van de studenten.

Het uitgangspunt is dat de werkende volwassen student zelf verantwoordelijk is voor zijn leerproces. De begeleiding is hier op afgestemd. De student krijgt de regie om zijn leerroute flexibel en gepersonaliseerd in te richten, passend bij en gericht op het realiseren van zijn doelen en ambitie.

De student kan bij de studieadviseur terecht voor vragen over studievoortgang, studiekeuze, studieadvies, studievertraging of een tijdelijke onderbreking van de opleiding. De studieadviseur monitort de studievoortgang van zijn studenten en heeft hierover contact met de student. De studieadviseurs werken voor één specifiek domein en kennen daardoor de specifieke kenmerken van de opleiding(en). De student kan de studieadviseur benaderen via een *online* chatfunctie, via de telefoon en per e-mail.

De praktijkbegeleider ondersteunt, begeleidt en stimuleert het leerproces van de student vanuit de werk-/stageplek. De praktijkbegeleider ontvangt via Salta Professional Education informatie over de begeleiding en de opleiding. Gedurende de opleiding is het monitoren en vastleggen van de ontwikkeling van de student in de werk-/stageomgeving een van de belangrijkste taken van de praktijkbegeleider. De praktijkbegeleider is aanwezig tijdens de werk-/stagebezoeken van de portfoliobegeleider om de voortgang te bespreken. De praktijkbegeleider is het eerste aanspreekpunt van de student voor vragen rondom de werk-/stageplek. Praktijkbegeleiders hebben regelmatig stage-/voortgangsgesprekken met studenten. Aandachtspunten die zijn genoemd, zijn de informatie over de voorwaarden waaraan een geschikte stage-/werkplek moet voldoen, een startgesprek tussen student, portfoliobegeleider en praktijkbegeleider bij de start van de stage/ opleiding (duale student) en voorbeelden van bewijsstukken voor het portfolio om de student gericht te kunnen begeleiden. De informatievoorziening voor praktijkbegeleiders is op basis hiervan bij een aantal opleidingen aangescherpt en verwerkt in een gids voor praktijkbegeleiders.

De inhoudelijke studiebegeleiding vindt plaats door de docent, portfoliobegeleider en de afstudeerbegeleider. Een praktijkbegeleider begeleidt de student op de werk- of stageplek. Salta Professional Education toetst of de praktijkbegeleider voldoet aan de vastgestelde criteria.

Het Stage Instituut begeleidt studenten bij het zoeken naar een stageplaats.

Salta Professional Education onderzoekt stelselmatig de kwaliteit van de studiebegeleiding en neemt verschillende verbeteracties. Studenten zijn over het algemeen tevreden over de ontvangen studiebegeleiding.

Door de krapte op de arbeidsmarkt is het een uitdaging om voldoende en goed personeel aan te trekken. Om ervoor te zorgen dat dit niet ten koste gaat van de kwaliteit van de studiebegeleiding ligt de focus niet alleen op de werving, maar ook op het behoud van goed personeel. In het vorige studiejaar is aandacht besteed aan de coaching van (nieuwe) studieadviseurs. Ook zijn in het software ondersteuningsprogramma (ERP) standaardtaken aangemaakt die de monitoring van studenten nadrukkelijker bijhouden en daarmee de studiebegeleiding verder bevorderen.

*Experiment leeruitkomsten*

De studiecoach begeleidt de student bij de samenstelling van de leerroute, werkplekieren, het aantonen van leeruitkomsten met een beroepsproduct en bij zijn persoonlijke en professionele ontwikkeling.

*Informatievoorziening*

Salta Professional Education 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. Hiervoor komt het ERP-systeem *Falcon* in de plaats. Het programma Klantwaardig heeft geleid tot meer klantgericht denken en handelen binnen Salta Professional Education. Ook heeft het afdelingen de ruimte geboden om aan de slag te gaan met alles wat klantwaardiger mag en kan.

## Bevindingen

### Studiebegeleiding

Tijdens de opleiding krijgen de studenten studiebegeleiding aangeboden. Vakinhoudelijk krijgen de studenten begeleiding van de docenten, portfoliobegeleider en afstudeerbegeleider. De studenten waarderen deze begeleiding en geven aan dat de docenten erg betrokken zijn. Het panel kreeg zelfs een verhaal te horen waarbij een student na het college in de auto op weg naar huis nog nadere vragen kon stellen aan de docent. Daarnaast krijgt iedere student een portfoliobegeleider toegewezen vanuit NCOI en is er vanuit de werk- of stageplek begeleiding van een praktijkbegeleider. De praktijkbegeleider is vaak de direct leidinggevende van de student en NCOI screent de praktijkbegeleider op deskundigheid.

Naast de inhoudelijke begeleiding, biedt de afdeling Studiebegeleiding studieondersteuning aan studenten. Hier ontvangen studenten individuele begeleiding via voortgangsgesprekken met een studiebegeleider. Tijdens deze gesprekken worden onderwerpen zoals planning, studievoortgang, praktische vragen en persoonlijke uitdagingen besproken. Het panel stelt vast dat de studenten verschillende vormen van studiebegeleiding krijgen aangeboden. Ook waardeert het panel de betrokkenheid van de docenten voor de inhoudelijke begeleiding.

### Informatievoorziening

De informatievoorziening aan de studenten over de studie verloopt grotendeels via de online leeromgeving of via de e-mail. Afgelopen twee jaar is breed binnen Salta Professional Education het project Klantwaardig uitgevoerd. Het project was erop gericht om de dienstverlening aan studenten te verbeteren op diverse gebieden, zoals communicatie, afstuderen, bereikbaarheid en begeleiding. De studenten geven de informatievoorziening een 8,6. Het panel constateert dat de informatievoorziening richting de studenten voldoet.

De studenten geven aan dat het niet altijd mogelijk is om een les te volgen op de voorkeurslocatie. Een van de studenten gaf aan daardoor die betreffende module daarom via virtual classroom te hebben gevolgd. De student gaf daardoor aan dat het leereffect minder was. Het panel doet de aanbeveling om duidelijker aan verwachttingsmanagement te doen richting de studenten over het al dan niet doorgaan van lessen op een voorkeurslocatie.

### Weging en Oordeel

Deeltijd:           voldoet  
Duaal:             voldoet

Het panel stelt vast dat de studenten verschillende vormen van studiebegeleiding krijgen aangeboden. Ook waardeert het panel de betrokkenheid van de docenten voor de inhoudelijke begeleiding. De studiebegeleiding en de informatievoorziening zijn adequaat en passend bij de doelgroep. De informatievoorziening verloopt grotendeels via de online leeromgeving of de e-mail. De studenten vinden deze informatievoorziening prettig. Het panel doet de aanbeveling om duidelijker aan verwachttingsmanagement te doen richting de studenten over het al dan niet doorgaan van lessen op een voorkeurslocatie. Het panel komt tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 8 (studiebegeleiding).

## 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 2023-2024**

##### *Kwaliteitsmanagementsysteem*

In het beleidsplan Kwaliteit heeft Salta Professional Education een visie op kwaliteitszorg beschreven. Deze visie is uitgewerkt in een kwaliteitsmanagementsysteem. Op basis van de input van de stakeholders en informatie uit het kwaliteitsmanagementsysteem worden de opleidingen ieder jaar geëvalueerd door de interdisciplinair samengestelde curriculumcommissie (zie hierna). Salta Professional Education kent een volledig centraal georganiseerd kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) voor al haar geaccrediteerde hbo-opleidingen. Het KMS omvat alle elementen om (onderdelen van) de opleiding periodiek te evalueren volgens de verderop in dit kader genoemde cycli. In het beleidsplan Kwaliteit heeft Salta Professional Education haar visie op kwaliteitszorg omschreven. Het kwaliteitsmanagementsysteem omvat alle elementen om (onderdelen van) de opleiding periodiek te evalueren in een accreditatie- en jaarcyclus. Aan de hand van deze in elkaar grijpende PDCA-cycli waarborgt Salta Professional Education de kwaliteit en de betrokkenheid van alle relevante stakeholders bij de opleiding. De uitkomsten van evaluaties en overleggen vormen de basis voor verbeteringen in het onderwijs. Deze worden besproken in de curriculumcommissie en verantwoord richting stakeholders. Periodieke feedback stelt Salta Professional Education in staat om gedurende het studiejaar een vinger aan de pols te houden en zo nodig tijdig in te grijpen.

Salta Professional Education heeft verschillende certificeringen:

- NEN-ISO-9001:2015 (kwaliteitsmanagementsysteem)
- ISO 27001:2017 (informatiebeveiligingsmanagementsysteem)
- CEDEO (klanttevredenheid)
- NRTO (training- en opleidingsbureaus)

Salta Professional Education stelt de tevredenheidsnormen voor de evaluaties jaarlijks vast. In 2023-2024 hanteert zij bij evaluaties de volgende normen:

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

##### *Verbetercycli*

De onderwijsmanager en -ontwikkelaar stellen een opleidingsverslag op met de periodieke evaluatie van de opleiding op basis van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens. Analyse van het opleidingsverslag leidt tot bespreekpunten voor de curriculumcommissie. De curriculumcommissie komt jaarlijks bijeen om de ontwikkelingen in de opleiding te bespreken en de kwaliteit van een opleiding tegen het licht te houden. Op basis van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens maakt de curriculumcommissie keuzes voor het curriculum. De gemaakte keuzes en voorgestelde plannen worden besproken en vastgesteld in de interne curriculumcommissie per domein en vastgelegd in een definitief opleidingsplan. Het kernteam van de opleiding ziet vervolgens toe op de uitvoering ervan. Studenten krijgen jaarlijks een *update* over de kwaliteit van de betreffende opleiding.

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 overige input van de stakeholders en onderneemt verbeteracties. Bij iedere opleiding voert Salta Professional Education onderstaande evaluaties uit:

Stakeholder	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5	Jaar 6
Student	Iedere onderwijseenheid					
Opleidingsvertegenwoordiger per niveau/hogeschool	1x	1x	1x	1x	1x	1x
Alumni	Jaarlijks (alle alumni die het jaar ervoor zijn afgestudeerd)					
Medewerker	Jaarlijkse performancemanagementcyclus					
Medewerkerstevredenheid	Jaarlijks					
Freelance professionals	Iedere uitgevoerde opdracht					
Overleg, opstartbijeenkomst, ...	2x	2x	2x	2x	2x	2x
Kernteam	2x	2x	3x	2x	3x	3x
Werkveldcommissie	1x	1x	1(+1)x	1x	1(+2)x	1x
Examencommissie	6x	6x	6x	6x	6x	6x
Voorzittersoverleg kort	Wekelijks					
Voorzittersoverleg lang	1x per kwartaal					
Kalibratiesessies	2 x per jaar per opleiding					
Academic board (bij Masteropleidingen)	2x	2x	2x	2x	2x	2x
Curriculumcommissie	1x	1x	1x	1x	2x	1x
Audit intern (midterm review)			1x			
Audit extern						1x

Kwaliteit blijft voor Salta Professional Education een proces waarbij sprake is van een voortdurende dialoog tussen belanghebbenden. Kwantitatieve data verrijken deze discussie. Salta Professional Education is op zoek naar meer mogelijkheden om van data kennis te maken, die de besluitvorming ten aanzien van de kwaliteit van het onderwijs kan ondersteunen. Salta Professional Education zet steeds vaker business intelligence in als een ontwikkelgericht feedbackinstrument (dashboard), waarin aan de hand van bijvoorbeeld slagingspercentages en rendementcijfers een algemeen beeld gevormd kan worden van de kwaliteit van het geaccrediteerde hoger onderwijs. Afgelopen studiejaar is een dashboard ingericht dat per opleiding een overzicht van de rendementcijfers, evaluatie- en slagingspercentages per module en de bezwaren biedt. De gemiddelde cijfers voor de integratieleerlijn en het afstuderen zijn hierin eveneens zichtbaar. De kwantitatieve gegevens uit het opleidingsverslag zijn met behulp van dit dashboard in een oogopslag zichtbaar. Momenteel wordt gewerkt aan een uitbreiding van het dashboard met gegevens rondom de intakegesprekken en het valideren.

## Bevindingen

### Kwaliteitszorg

De opleiding is aangesloten op het kwaliteitszorgsysteem van NCOI. De opleiding heeft zowel een kortcyclische PDCA-cyclus als langcyclische PDCA-cyclus. De kern van de PDCA-cyclus wordt gevormd door de curriculumcommissie. Hier komen alle beschikbare data-gegevens, evaluaties van docenten en studenten, samen met input van de werkveldcommissie, de examencommissie en het kernteam. Op basis van deze gegevens bepaalt de curriculumcommissie jaarlijks welke aanpassingen nodig zijn en volgt ze op of de doorgevoerde wijzigingen effectief zijn gebleken. In het studiejaar 2022-2023 heeft NCOI de werkwijze van de curriculumcommissie verder verfijnd, met meer nadruk op het opstellen van verbeterplannen met vervolg- en verbeteracties. Tijdens de laatste vergadering van de curriculumcommissie is gesproken over de studeerbaarheid van fase 1 en fase 2 door de verschuivingen in de indeling tussen deze twee fases.

Sinds de Toets Nieuwe Opleiding in 2019 heeft de opleiding op basis van evaluaties de volgende wijzigingen doorgevoerd:

- Enkele modules zijn verplaatst van fase 2 naar fase 1 en omgekeerd, waardoor de modules in fase 1 beter passen bij het scheppen van het verwachtingsbeeld van het beroep waarvoor de student wordt opgeleid. De modules Commerciële vaardigheden,

Marketingcommunicatie en branding en Productontwikkeling zijn verplaatst van fase 2 naar fase 1. De volgende modules zijn verplaatst van fase 1 naar fase 2: Bedrijfseconomische aspecten, Marktanalyse en customer journey en Projectmanagementvaardigheden.

- In het leerresultaat Professionaliseren zijn sinds maart 2021 een aantal aanpassingen gedaan omdat voor sommige studenten onduidelijk was wat er met deze leerlijn beoogd werd. De aanpassing is dat er duidelijker ruimte is voor de persoonlijke professionele ontwikkeling en de professionele ontwikkeling in relatie tot het beroep.
- De module Marketingmanagement is voor het studiejaar 2023-2024 doorontwikkeld. De inhoud van de module is geactualiseerd met meer aandacht in het onderwerp waardecreatie en distributiebeleid en minder focus op de 4P's (product, prijs, plaats en promotie).
- Bij de module Management en organisatie gebruikt de opleiding nu een moduleopdracht als toetsvorm in plaats van een digitaal examen. Dit omdat een moduleopdracht zich beter leent voor de praktische vertaling van de module naar de praktijkcontext.

Het panel stelt op basis van deze wijzigingen vast dat de opleiding verschillende aanpassingen heeft doorgevoerd en is aangesloten op het kwaliteitszorgsysteem van NCOI. Als grootste uitdaging ziet het panel het nog beter duiden van het Ad-niveau. Het panel heeft geconstateerd dat het werkveldcommissie een goed beeld heeft van de verwachtingen. Deze inzichten kan de opleiding gebruiken bij de geplande hervorming van het afstuderen bij alle Ad-opleidingen.

### **Weging en Oordeel**

Deeltijd: voldoet

Duaal: voldoet

Het panel constateert dat de opleiding periodieke feedback ontvangt en deze evalueert. De opleiding is aangesloten op het hogeschoolbrede kwaliteitszorgsysteem welke goed is vormgegeven. Er zijn op basis van evaluaties en feedback meerdere wijzigingen in het programma doorgevoerd. Er vinden geëigende verbeteringen plaats en daarmee is voor het panel aantoonbaar dat de opleiding zich ontwikkelt en verbeteringen doorvoert. De curriculumcommissie controleert opvolging van openstaande verbeteringen. Daarmee is de verbetercyclus van de opleiding waarneembaar en constateert het panel dat deze functioneert. Het panel komt tot het oordeel dat opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 9 (kwaliteitszorg)

## 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 2023-2024

##### Visie op toetsen

Salta Professional Education 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 bevat binnen Salta Professional Education twee functies: (1) het bevorderen van het leerproces en (2) het geven van informatie over de voortgang van de student.

De visie op toetsing en de uitgangspunten van het toetsbeleid liggen vast in het beleidsplan Hoger Onderwijs en zijn geconcretiseerd in de Onderwijs- en examenregeling (OER) en in handleidingen en instructies ten aanzien van toetsing en examinering. Betrouwbaarheid, validiteit en transparantie zijn hierbij belangrijk. De visie op validering en de uitgangspunten liggen vast in het beleidsplan Hoger Onderwijs en zijn geconcretiseerd in de Onderwijs- en examenregeling (OER) en in handleidingen en instructies rondom validering.

##### Systeem van toetsen en beoordelen

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

Salta Professional Education heeft een standaard werkwijze voor het concretiseren van het systeem van toetsen en beoordelen. Per opleiding legt het kernteam het ontwerp van (validering,) toetsing en examinering vast in de opleidingsspecifieke onderwijs- en examenregeling. De gemaakte keuzes ten aanzien van de inhoud en toetsing zijn opgenomen in het concept van de module en de toetsmatrijs. De examencommissie stelt vast of het voldoet aan vastgestelde criteria. Dit leidt ertoe dat voor elke opleiding de gekozen toetsvormen voldoende afwisselend zijn, aansluiten op de leerdoelen, de leerresultaten afdekken en het leerproces van de student ondersteunen.

##### Kwaliteit van toetsen

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

Kwaliteitscriterium	Actie
Validiteit	Het aansluiten van de toetsvorm op inhoud (concept/toetsmatrijs). Het aansluiten van de toetsvorm bij de leeromgeving (concept). De dekking van de leerdoelen en de leerresultaten (concept/toetsmatrijs) Classificeren van de moeilijkheidsgraad met de taxonomie van Bloom (concept/toetsmatrijs).
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). Organiseren van kalibreersessies voor examinatoren.
Transparantie	Informerende van studenten over alle exameninformatie. Navolgbaarheid van de beoordeling van de examinator.

##### Examencommissie

Salta Professional Education beschikt over een centrale examencommissie en een aantal domeinexamencommissies. Laatstgenoemden zijn verantwoordelijk voor een cluster van verwante opleidingen. De examencommissie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van validering, toetsing en examinering. Zij wordt in de uitvoering van haar taken en bevoegdheden, vastgelegd in het Uitvoeringsreglement Validering, Toetsing en Examinering, gefaciliteerd door het instellingsbestuur.

De examencommissie werkt conform het Integraal Beheermodel Centrale Examencommissie Hoger Onderwijs van Salta Professional Education, een methodiek die eerder door de Inspectie van het Onderwijs is geaccordeerd. Centraal hierin staat de taakopvatting van de examencommissie die omschreven is als het voorkomen dat een student onterecht een getuigschrift krijgt uitgereikt. Alle

werkzaamheden zijn te herleiden naar deze taak. Met een set van preventieve en repressieve maatregelen, aangevuld met gericht nader onderzoek, houdt de examencommissie zicht op validering, toetsing en examinering. De examencommissie wijst op basis van een vastgesteld profiel examinatoren aan. Het uitgangspunt is dat de examencommissie op basis van data-analyse actie onderneemt richting het kernteam, examinatoren en/of studenten.

Scheiding van rollen (lesgeven en beoordelen) waarborgt de betrouwbaarheid en onafhankelijkheid van de beoordeling. Examinatoren zijn zorgvuldig geselecteerd op basis van vastgestelde profielen en aangewezen door de examencommissie. Zij worden geïnformeerd over de beoordelingssystematiek en de examencommissie evalueert via steekproeven de kwaliteit van de door hen uitgevoerde beoordelingen. Afstemming over de beoordelingen van eindwerken vindt periodiek plaats, onder verantwoordelijkheid van de examencommissie, om de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid continu te verbeteren.

In de opleidingsspecifieke onderwijs- en examenregeling ligt de validering, toetsing en examinering van de opleiding vast. De gemaakte keuzes ten aanzien van inhoud en toetsing zijn opgenomen in het concept van de module en de toetsmatrijs.

#### *Kalibreren*

Leden van de examencommissies hebben diverse kalibreersessies voorgezeten, met name rondom de eindwerken en plannen van aanpak. Het algehele beeld is dat deze sessies nuttig en noodzakelijk zijn. Het directe contact tussen de examinatoren en de examencommissie leidt tot wederzijds respect en vertrouwen. De handleiding kalibreren biedt houvast, maar kan in kalibreersessies nauwgezetter worden gevolgd. Een geconstateerd verbeterpunt is het daadwerkelijk bepalen van indicaties en contra-indicaties en deze vastleggen/verspreiden, zodat alle afstudeerbegeleiders en -beoordelaars hiermee gaan werken. Er is sprake van een ontwikkeltraject, omdat het beoordelen van beroepsproducten voor alle betrokkenen nieuw is. Het loslaten van de eisen aan de scriptie en het wennen aan (de criteria voor) het afstuderen met een beroepsproduct en een verantwoordingsrapport is een proces dat tijd kost, ook in dit studiejaar 2023-2024.

#### *Basiskwalificatie Examinering*

Salta Professional Education stelt een Basiskwalificatie Examinering (BKE) verplicht voor examinatoren op eindniveau. Het programma om een BKE te behalen is sinds 2021 beschikbaar. Onderwerpen als toetskwaliteit, onderwijs en toetsing in de praktijk, examenvormen, eindwerken, het afnemen, beoordelen en onderbouwen van examens en leerwegaafhankelijk toetsen komen hierin aan bod. Op deze wijze vindt bewaking plaats van de te beoordelen examens. Het geven van motiverende constructieve feedback en de verslaglegging daarvan, maakt deel uit van het BKE-programma. Afsluiting van het programma gebeurt op basis van een portfolio, bestaande uit uitgewerkte opdrachten uit het BKE-programma, een beoordeeld examen en een reflectieopdracht. Het portfolio wordt beoordeeld door examinatoren die de examencommissie aanwijst en die in het bezit zijn van een BKE- en SKE-certificering. Naast de BKE-maatregel neemt de examencommissie steekproeven (incidenteel en structureel) op de beoordelingen. Hierbij haakt zij het Team Kwaliteit en Examinering actief aan, dat beoordeelt of de beoordelingen transparant en navolgbaar zijn en voldoende feedback voor verbetering bevatten.

#### *Aanvullende functies*

Examinatoren zijn geselecteerd op basis van vastgestelde profielen en aangewezen door de examencommissie. Zij worden geïnformeerd over de beoordelingssystematiek en de examencommissie evalueert via steekproeven de kwaliteit van de door hen uitgevoerde beoordelingen. De examinatoren vormen een oordeel op basis van hun eigen deskundigheid, de exameninformatie en de handreiking beoordelingscriteria en geven een navolgbare onderbouwing van dat oordeel.

#### *Holistisch en analytisch beoordelen*

Salta Professional Education hanteert analytisch beoordelen bij schriftelijke en digitale examens die in essentie vooral gericht zijn op toetsing (toepassing) van kennis en inzicht in minder complexe of standaard situaties. Zij zet holistisch beoordelen in bij de examenproducten die studenten binnen de eigen beroepspraktijk maken, zowel voor modules als voor Masterclasses. De beoordelingscriteria zijn verwerkt in de eisen waaraan het op te leveren product moet voldoen en verwerkt in de exameninformatie conform het driestappenplan. Gezien het praktijkgehalte van deze opdrachten is een analytische beoordeling niet realistisch. Ook de leerlijn Integratie, leidend tot de afstudeeropdracht (beroepsproduct en verantwoordingsrapport) kent een holistische beoordeling aan de hand van een beperkt aantal beoordelingscriteria. Bij een afstudeeropdracht beoordeelt de opleiding meer analytisch ieder beoordelingscriterium afzonderlijk, voorzien van een waardering en toelichting.

Afstemming over de beoordelingen vindt periodiek plaats, onder verantwoordelijkheid van de examencommissie, om de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid continu te verbeteren.

#### *Toetsing Masterclasses en afstuderen master*

Met de wijziging van de blauwdruk is de eindopdracht van de Masterclass aangepast. Leeruitkomsten staan centraal in de toetsing. Studenten tonen in de eindopdracht de leeruitkomst aan. Hiervoor levert de student bewijslast aan in de vorm van ontwikkelde producten uit de praktijk en schrijft hierbij een verantwoording met behulp van de STARRT-methodiek. De exameninformatie is hierop aangepast. Het laatste half jaar van de Masteropleiding omvat het afstuderen. De studenten gaan aan de slag met een praktijkvraagstuk. Ze ontwikkelen een beroepsproduct dat passend is voor het vraagstuk en tonen hiermee hun beroepsbekwaamheid (leerresultaten van de opleiding) aan. Ook leveren de studenten een verantwoordingsrapport op.

In overleg met de examencommissie zijn de beoordelingscriteria voor het afstuderen herzien. Een aanpassing die hierin ook is verwerkt, is dat de mondelinge verdediging invloed heeft op het eindcijfer van de student.

## **Bevindingen**

### **Uitwerking toetsbeleid**

De opleiding maakt gebruik van het toetsbeleid van NCOI. Tijdens de opleiding komen de studenten in aanraking met verschillende toetsvormen, zoals module opdrachten, digitale examens, portfolio's, beroepsproducten, integrale opdrachten en een mondeling examen.

In het toetsbeleid staat zowel een analytische als holistische beoordeling beschreven. Bij de digitale examens hanteert de opleiding een meer analytische manier van beoordelen terwijl bij de module opdrachten het cijfer op een meer holistische wijze tot stand komt. Bij de holistische beoordelingen gebruiken de examinatoren beoordelingscriteria waaraan het examenproduct moet voldoen. Deze beoordelingscriteria zijn afgeleid uit de examenvereisten. Daardoor is voor de studenten helder wat de verwachtingen zijn en waarop zij worden getoetst.

Een student kan onderwijs volgen en vervolgens een toets maken. Daarnaast kan een student al verkregen leeruitkomsten valideren door middel van een bewijsstuk, een betoog en een valideringsassessment en hoeft hierdoor geen onderwijs meer te volgen. Een door de examencommissie aangewezen assessor waardeert het door de student opgestelde betoog en het bewijsstuk. Voor iedere leeruitkomst dient een eigen bewijsstuk aangeleverd te worden door de student. Aansluitend verantwoordt de student zich in een criteriumgericht interview (CGI) waarin de assessor aanvullende vragen stelt om de kennis en ervaring van de student met de leeruitkomst volledig helder te krijgen. De bevindingen legt de assessor vast in een verslag. Bij de opleiding zijn op dit moment twee actieve studietoetsers en assessoren betrokken.

### **Borging van de toetsing**

Op centraal niveau is er een overkoepelende examencommissie voor heel NCOI. De centrale examencommissie heeft een aantal taken gedelegeerd naar de domeinexamencommissie. Deze examencommissie heeft de focus op het domein Bedrijfskunde waar de opleiding Associate degree Commerciële Economie onder valt.

Ten behoeve van de kwaliteit van de examens maakt de examencommissie gebruik van een aantal borgende methodieken. De eerste is het aanwijzen van de examinatoren op eindniveau.. Vanaf dit studiejaar dienen alle examinatoren die op het eindniveau beoordelen te beschikken over de Basis Kwalificatie Examinering (BKE). Het panel adviseert de examencommissie om de stand van zaken rond de BKE-certificering nauwlettend te monitoren.

Als tweede borgende methodiek zijn leden van de examencommissie betrokken bij de twee kalibratiesessies per jaar. Vanwege de kleine omvang zijn er momenteel nog maar vier examinatoren op eindniveau aangewezen bij de opleiding.

Als derde borgingsmechanisme voert de examencommissie samen met het Team Kwaliteit en Examinering (TKE) steekproeven uit op de beoordeling. Deze steekproeven kunnen zowel incidenteel als structureel van aard zijn. Tijdens de steekproeven kijkt de examencommissie naar de transparantie en navolgbaarheid van de beoordeling en of de beoordeling voldoende feedback voor verbetering bevatten. Zelf heeft de examencommissie geconstateerd dat de



navolgbaarheid van de beoordeling en het meer toepassen van feed forward verbeterpunten zijn. Deze verbeterpunten zijn via de nieuwsbrief onder de aandacht gebracht van de examinatoren. De modules worden ook steekproefsgewijs beoordeeld door de examencommissie. Er is nog geen aanleiding geweest om wijzigingen door te voeren in de toetsing of exameninformatie naar aanleiding van deze steekproeven. Steekproefsgewijs kijken de werkveldcommissie, het kernteam en de examencommissie naar afstudeerproducten. Omdat er relatief weinig afstudeerwerken en portfolio's beschikbaar zijn, is door deze gremia gekeken naar een combinatie van afstudeerwerken en integrale opdrachten van fase 1.

Tijdens het locatiebezoek heeft het panel ook nadrukkelijk met de examencommissie gesproken over de ontwikkelingen rondom ChatGPT. De examencommissie heeft zichzelf over ChatGPT en de mogelijkheden daaromtrent laten informeren. Het panel stelt vast dat de examencommissie de ontwikkelingen goed volgt en hierna handelt. Zo mogen de studenten het wel gebruiken als hulpmiddel ter inspiratie, maar dient de student nog wel zelf de teksten te schrijven. Met de examinatoren zijn tips en aanwijzingen gedeeld waar zij op moeten letten om ChatGPT-teksten te herkennen. Zoals eerder bij standaard 6 is beschreven ziet het panel de strikte scheiding tussen docenten en beoordelaars van het examen door de komst van Artificial Intelligence als een mogelijk risico. De examencommissie is zich hiervan bewust en denkt erover om dit op te vangen via een kruisbeoordeling tussen portfolio en eindwerk. Het panel wil graag daar een mogelijkheid naast zetten en ziet als mogelijke oplossing dat de beoordelaar van het portfolio ook op de onderlinge consistentie tussen verschillende beroepsproducten gaat beoordelen.

Het panel komt tot het oordeel dat de examencommissie de examinering goed borgt. Er vinden kalibraties en steekproeven plaats. Ook is de examencommissie zich bewust van de risico's en mogelijkheden door de opkomst van nieuwe technologieën.

### **Kwaliteit toetsen**

Het auditpanel heeft tijdens het locatiebezoek meerdere toetsen ingezien en oordeelt dat de kwaliteit van deze toetsen inhoudelijk en toetstechnisch op orde is. De toetsing tussen de duale- en deeltijdvariant is gelijk aan elkaar. De studenten krijgen feedback van de examinatoren bij de toetsen. De summatieve toetsing ondersteunt het eigen leerproces van de student. De studenten geven aan tevreden te zijn over de toetsen en weten waarop zij worden getoetst.

### **Afstudeerprocedure**

De studenten ronden de opleiding af met een afstudeeropdracht. Vanaf februari 2020 maken de studenten een beroepsproduct en een portfolio. Vanuit de opleiding krijgen de studenten begeleiding tijdens het afstuderen door middel van coaching. De studenten dienen een vraagstuk te analyseren aan de hand van een customer journey. Hierbij dient de student aan te geven waar mogelijke commerciële kansen zitten en aan de hand van deze analyse verbeteringen voor te stellen. In het portfolio reflecteert de student aan de hand van bewijsstukken op de eigen persoonlijke en professionele ontwikkeling en toont de student de gekoppelde leerresultaten aan. De student levert hiervoor meerdere bewijsstukken. Met de afstudeeropdracht toont de student de leerresultaten Ontwikkelen van waardeproposities, Communiceren over waardeproposities en Integraal handelen aan. Met het portfolio toont de student de leerresultaten Ontwikkelen operationelemarketingplannen en Professionaliseren aan. Met de afstudeeropdracht in combinatie met het portfolio toont de student aan over alle beoogde leerresultaten te beschikken.

Tijdens het afstuderen krijgt de student begeleiding vanuit de opleiding. De Ad-student krijgt begeleiding van een lesdocent waar hij begeleidt wordt bij het schrijven van zijn afstudeeropdracht. Bij het inleveren van de afstudeeropdracht beoordeeld een onafhankelijke beoordelaar het gemaakte werk. Het beoordelen van het beroepsproduct doet de examinator op een holistische beoordeling aan de hand van een beperkt aantal beoordelingscriteria. Bij de

afstudeeropdracht wordt ieder beoordelingscriterium afzonderlijk beoordeeld en voorzien van een waardering en toelichting.

Volgens het panel worden de beoordelingsformulieren uitgebreid ingevuld. Echter, de herleidbaarheid tussen de geschreven tekst en het toegekende cijfer is niet altijd duidelijk. Het panel heeft meerdere voorbeelden gezien waarbij de examinerator kritische punten terecht benoemde in de onderbouwing, maar waarbij de student desondanks een relatief hoog cijfer kreeg voor dat specifieke onderdeel. Als gevolg hiervan komt het panel vaak tot een lager eindcijfer dan wat door de examinatoren is gegeven.

Het panel heeft ook de eindwerken beoordeeld. Hierbij is opgemerkt dat de afstudeeropdracht vaak erg specifiek is, waarbij studenten verplicht zijn om gebruik te maken van een Customer Journey. Het panel heeft vastgesteld dat deze benadering soms te beperkend kan zijn en daardoor niet altijd passend bij het vraagstuk, vooral bij complexe problematiek. Daarom doet het panel de aanbeveling om de mogelijkheden voor het gebruik van verschillende methodieken te verbreden en studenten aan te moedigen om hun eigen inzichten te gebruiken, zodat hun kritisch denkvermogen en onderzoekend vermogen worden gestimuleerd. Het panel erkent dat studenten richting nodig hebben en dat het beperken van het aantal methoden begrijpelijk is. Echter, door slechts één verplichte methodiek voor te schrijven, kan de opleiding de studenten naar mening van het panel te veel beperken in hun creativiteit en mogelijkheden.

### **Weging en Oordeel**

Deeltijd: voldoet

Duaal: voldoet

De opleiding hanteert het NCOI-beleid voor toetsing en examinering. De beoordeling van de studenten is valide, betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. Het niveau van de door het auditpanel bestudeerde toetsen evenals hun betrouwbaarheid zijn in orde en de toetsen zijn ondersteunend aan het leerproces van de studenten. De studenten geven aan dat zij weten waarop zij getoetst worden en dat zij tevreden zijn met het niveau van de toetsing. De examencommissie heeft een gedegen taakopvatting en heeft een nadrukkelijke rol bij het vaststellen en borgen van het toetsniveau. De studenten ronden de opleiding af met een beroepsproduct en een portfolio bij zowel de duale- als deeltijdvariant. Het panel merkt op dat hoewel de beoordelingsformulieren uitgebreid worden ingevuld, de relatie tussen de geschreven tekst en het toegekende cijfer niet altijd duidelijk is, wat resulteert in een lagere eindbeoordeling door het panel in vergelijking met de cijfers toegekend door de examinatoren. Daarnaast heeft het panel geconstateerd dat de afstudeeropdracht vaak te specifiek is, waarbij het gebruik van een Customer Journey verplicht is, wat soms te beperkend kan zijn bij complexe problematiek. Het panel beveelt daarom aan om de mogelijkheden voor het gebruik van verschillende methodieken te verbreden en studenten aan te moedigen om hun eigen inzichten te gebruiken om hun kritisch denkvermogen en onderzoekend vermogen te stimuleren. Het panel is echter van mening dat, rekening houdend met de aanbevelingen, de basiskwaliteit zeker aanwezig is. Daardoor komt het panel tot het oordeel dat de opleiding voldoet aan de eisen die gesteld zijn in standaard 10 (toetsing).

## 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

#### **Bevindingen generieke audit**

##### *Realiseren beoogde leerresultaten*

Studenten realiseren de beoogde leerresultaten tijdens het afstuderen. Salta Professional Education hanteert voor het vormgeven van het afstuderen de volgende uitgangspunten:

Opleidingsniveau	Vormgeving afstuderen
Ad	Beroepsproduct 6 EC Portfolio 6 EC
Bachelor voltijd	Beroepsproduct 30 EC Portfolio 30 EC
Bachelor deeltijd en duaal	Beroepsproduct 30 EC Portfolio 30 EC
Master	Beroepsproduct 12 EC Beroepsproduct 6 EC

##### *Alumni*

Salta Group beschikt over een alumnibeleid. Het beleid richt zich op het in de toekomst benaderen van de alumni voor permanente educatie, het volgen van een opleiding of het optreden als ambassadeur. Onderdeel van het alumnibeleid is de jaarlijkse alumni-enquête en een alumni-event. Salta Professional Education evalueert de activiteiten voor de verdere ontwikkeling van het alumnibeleid.

### Bevindingen

#### **Afstudeerniveau**

Het panel heeft alle vier eindwerken van de duale opleiding bestudeerd en beoordeeld in combinatie met het beoordelingsformulier dat de opleiding heeft gebruikt. Daarnaast heeft het panel één eindwerk van de deeltijd gezien. Dit eindwerk is zelf door de opleiding als onvoldoende beoordeeld en daar heeft dan ook geen diplomering plaatsgevonden. Hiermee heeft het panel alle door studenten ingeleverde eindwerken gezien van beide varianten.

De beoordeelde eindwerken van de duale variant zijn volgens het panel van het niveau dat van een Associate degree verwacht mag worden. Alle vier de eindwerken van de duale variant zijn volgens het panel voldoende. Het panel is van oordeel dat de huidige voorgeschreven methodiek wel erg sturend is, zoals beschreven in standaard 10. Hierdoor heeft panel indruk dat studenten niet volledig het ontwikkelde kritisch vermogen kunnen laten zien en dat de opleiding de studenten daarmee eigenlijk tekortdoet. Het panel komt ook zelf doorgaans tot lagere cijfers dan de examinatoren. De opleiding wil wel meer kalibreren maar is door het lage aantal eindwerken nog zoekende naar de juiste beoordelingsmaat. Het panel doet dan ook de aanbeveling hier een focus op te houden. Het panel stelt vast dat de studenten van de duale variant de beoogde leerresultaten realiseren.

Bij de deeltijd is er één eindwerk aangeboden. Dit eindwerk was volgens het panel terecht door de examinatoren als onvoldoende beoordeeld. Omdat er geen eindwerk is van deeltijd en het lastig is om op het geringe aantal tussenproducten een oordeel te geven komt het panel tot voldoet ten dele voor de deeltijdvariant.

#### **Functioneren in de praktijk**

De werkveldcommissie heeft richting het panel aangegeven dat zij tevreden is over het niveau van de afgestudeerden. Het niveau van wat de studenten opleveren, sluit aan bij wat zij verwacht van een Associate degree. Tijdens het locatiebezoek is ook met een alumnus gesproken. De alumnus is positief over de opleiding en geeft aan dat de opleiding hem echt

heeft geholpen bij het realiseren van de leer- en ontwikkelwensen en dat hij daardoor een stap in zijn carrière heeft kunnen zetten naar een andere functie. Ook de huidige student, die pas net gestart is, heeft al een nieuwe functie gekregen binnen het bedrijf waar hij werkzaam is. Het panel constateert dat de opleiding aansluit op de wensen van het werkveld en de alumni en dat het bestaansrecht van de opleiding is aangetoond. Studenten en alumni kunnen door de opleiding echt een stap zetten in hun carrière door promoties naar andere functies.

### **Weging en Oordeel**

Deeltijd:           voldoet ten dele  
Duaal:             voldoet

De duale variant van de opleiding realiseert de beoogde leerresultaten. Het panel oordeelt dat de beoordeelde eindwerken van het niveau zijn dat van een Associate degree verwacht mag worden. De eindwerken sluiten aan bij de beoogde leerresultaten en zijn passend bij het domein van de opleiding. Het panel ziet verbetermogelijkheden door minder voorschrijvend te zijn in de methodiek waardoor de student nog beter in staat is om het ontwikkelde kritisch vermogen te laten zien. Ook komt het panel bij de beoordeling doorgaans tot een lager cijfer dan de examinatoren. De werkveldcommissie is tevreden over het niveau dat de studenten bereiken. Ook de alumnus met wie het panel heeft gesproken is tevreden over de opleiding. Het panel weegt zwaar mee dat studenten en alumni door de opleiding echt een stap kunnen zetten in hun carrière door promoties naar andere functies. Op basis hiervan komt het panel voor de opleiding op standaard 11 (gerealiseerd niveau) het oordeel 'voldoet' voor de duale variant. Omdat er geen eindwerk is van deeltijd en het lastig is om op het geringe aantal tussenproducten een oordeel te geven, komt panel tot 'voldoet ten dele' voor de deeltijdvariant.

## 5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Het panel heeft een opleiding aangetroffen die goed aansluit op de beroepspraktijk. De opleiding is praktisch vormgegeven en sluit goed aan op de werkende doelgroep. De studenten zijn tevreden over de opleiding. De grootste uitdaging is volgens het panel het hervormen van het afstuderen voor alle Ad-opleidingen en het betekenis geven aan het onderzoekend vermogen op Ad-niveau. Het panel ziet juist mogelijkheden om minder voorschrijvend te zijn waarmee de studenten beter in staat zijn om het ontwikkelde kritisch vermogen te kunnen laten zien.

Op grond van het bovenstaande en met inachtneming van de beslisregels van de NVAO, adviseert het auditpanel de NVAO de *duale variant* van de Associate degree Commerciële Economie van NCOI Hogeschool voor alle opleidingslocaties als **Positief** te beoordelen.

Op grond van het bovenstaande en met inachtneming van de beslisregels van de NVAO, adviseert het auditpanel de NVAO de *deeltijd variant* van de Associate degree Commerciële Economie van NCOI Hogeschool voor alle opleidingslocaties als **Positief onder voorwaarden** te beoordelen. Omdat er geen eindwerk is voor de deeltijdvariant en het moeilijk is om een oordeel te vellen over tussenproducten, komt het panel tot de conclusie dat de deeltijdvariant 'deels voldoet'. Als voorwaarde stelt het panel dat de deeltijdopleiding binnen twee jaar opnieuw moet worden beoordeeld op standaard 11, om te beoordelen of de studenten de beoogde leerresultaten behalen.

## 6. AANBEVELINGEN

Het panel komt tot de volgende aanbevelingen:

- Het panel doet de aanbeveling om de visie op onderzoek voor de opleiding scherper te formuleren voor het Ad-niveau. De opleiding kan daarbij kijken naar de landelijk afgestemde documenten over de onderzoekende houding op Ad-niveau (standaard 1).
- Het panel geeft de aanbeveling, gezien het dynamische werkveld, dat het belangrijk is de vorm van het lesmateriaal hierop af te stemmen en te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de leerstof op een andere manier te voeden met actuele trends en ontwikkelingen (standaard 3).
- Het panel doet de aanbeveling om duidelijker aan verwachttingsmanagement te doen richting de studenten over het al dan niet doorgaan van lessen op een voorkeurslocatie (standaard 8).
- Het panel doet de aanbeveling om de mogelijkheden voor het gebruik van verschillende methodieken te verbreden bij het afstuderen en studenten aan te moedigen om hun eigen inzichten te gebruiken, zodat hun kritisch denkvermogen en onderzoekend vermogen nog meer worden gestimuleerd (standaard 10).
- Het panel constateert uit de gesprekken dat de beoordeling door twee examinatoren onafhankelijk wordt uitgevoerd, maar kan dit niet nagaan. Het panel geeft het advies om deze twee beoordelingen transparanter terug te laten komen (standaard 10).
- Het panel komt doorgaans tot lagere cijfers dan de examinatoren. De opleiding wil wel meer kalibreren maar door het lage aantal eindwerken is zij nog zoekende naar de juiste beoordelingsmaat. Het panel doet dan ook de aanbeveling hier een focus op te houden (standaard 10 en 11).

## BIJLAGE I      Scoretabel

<b>Scoretabel paneloordelen</b> <b>Hogeschool NCOI</b> <b>Associate degree Commerciële Economie</b> <b>deeltijd / duaal</b>		
<b>Onderwerpen / Standaarden</b>	<b>Oordeel Deeltijd</b>	<b>Oordeel Duaal</b>
<b>Beoogde leerresultaten</b>		
Standaard 1. Beoogde leerresultaten	Voldoet	Voldoet
<b>Programma</b>		
Standaard 2. Oriëntatie programma	Voldoet	Voldoet
Standaard 3. Inhoud programma	Voldoet	Voldoet
Standaard 4. Vormgeving programma	Voldoet	Voldoet
Standaard 5. Aansluiting programma	Voldoet	Voldoet
<b>Personeel</b>		
Standaard 6. Kwalificaties personeel	Voldoet	Voldoet
<b>Voorzieningen</b>		
Standaard 7. Huisvesting en materiele voorzieningen	Voldoet	Voldoet
Standaard 8. Studiebegeleiding en informatievoorziening	Voldoet	Voldoet
<b>Kwaliteitszorg</b>		
Standaard 9. Periodiek evalueren	Voldoet	Voldoet
<b>Toetsing</b>		
Standaard 10. Toetsing	Voldoet	Voldoet
<b>Gerealiseerde leerresultaten</b>		
Standaard 11. Leerresultaten	Voldoet ten dele	Voldoet
<b>Algemeen eindoordeel</b>		
	<b>Positief onder voorwaarden</b>	<b>Positief</b>

## BIJLAGE II Programma, werkwijze en beslisregels

### Auditprogramma Uitgebreide Opleidingsbeoordeling t.b.v. Associate degree Commerciële Economie – Hogeschool NCOI

#### Programma – 14 maart 2024

Tijd	Omschrijving	Gesprekspartners
08.00 – 08.15 uur	Ontvangst panel	
08.15 – 09.00 uur	Vooroverleg panel (besloten)	
09.00 – 09.30 uur	Sessie 1 – Gesprek directie en management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur opleidingsmanagement Hoger Onderwijs</li> <li>• Manager Kwaliteitszorg Onderwijs</li> </ul>
09.30 – 09.45 uur	Korte pauze panel (besloten)	
09.45 – 11.00 uur	Sessie 2 – Gesprek kernteam, docenten, ontwikkelaars, beoordelaars en afstudeerbegeleiders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderwijsmanager en lid kernteam</li> <li>• Kerndocent, lid kernteam, docent en beoordelaar</li> <li>• Lid kernteam</li> <li>• Docent, portfoliobegeleider en beoordelaar</li> <li>• Studietoetscoach en assessor</li> <li>• Portfoliobegeleider</li> </ul>
11.00 – 11.45 uur	Open spreekuur en bestudering documenten door panel	
11.45 – 12.30 uur	Sessie 3 – Gesprek vertegenwoordiging werkveld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lid werkveldcommissie</li> <li>• Lid werkveldcommissie</li> <li>• Lid werkveldcommissie</li> </ul>
12.30 – 13.15 uur	Werklunch met kort overleg panel (besloten)	
13.30 – 14.15 uur	Sessie 4 – Gesprek examencommissie en borging	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager Kwaliteitszorg Onderwijs en voorzitter centrale examencommissie</li> <li>• Kwaliteitsmanager toetsing en examinering en voorzitter examencommissie domein Bedrijfskunde</li> <li>• Kwaliteitsmanager onderwijs</li> <li>• Lid examencommissie domein Bedrijfskunde</li> <li>• Lid examencommissie domein Bedrijfskunde</li> </ul>
14.15 – 14.30 uur	Korte pauze panel (besloten)	
14.30 – 15.15 uur	Sessie 5 – Gesprek studenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Student, aanvang dec. 23, fase 1, dual</li> <li>• Alumnus, aanvang mrt 21, dual</li> </ul>
15.15 – 15.30 uur	Korte pauze met kort overleg panel (besloten)	
15.30 – 16.45 uur	Intern overleg panel (besloten)	
16.45 – 17.00 uur	Terugkoppeling door panel naar directie en management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur opleidingsmanagement Hoger Onderwijs</li> <li>• Manager Kwaliteitszorg Onderwijs</li> </ul>

*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 auditpanel bekend.*



Hieronder volgt een nadere toelichting over de inrichting van de auditsystematiek bij Salta Group.

#### **Omschrijving auditsystematiek**

##### **Salta Group auditsystematiek**

*Salta Professional Education stuurt al haar opleidingen op dezelfde wijze ofwel centraal aan, hanteert een aantal gezamenlijke uitgangspunten en concepten en gebruikt dezelfde algemene voorzieningen. Daarnaast zijn verschillende aspecten per opleiding ingekleurd. In overleg tussen Hobéon en Salta Professional Education is er derhalve voor gekozen om een specifieke auditsystematiek in te richten die past binnen de vormvrijheid van het NVAO-beoordelingskader, bestaande uit een generieke audit gevolgd door opleidingsspecifieke audits (tussentijdse of uitgebreide opleidingsbeoordelingen).*

##### **Generieke audit**

*Jaarlijks vindt bij Salta Professional Education een generieke audit plaats van één dag. Tijdens deze dag besteedt een auditpanel expliciet aandacht aan de (delen van de) standaarden uit het NVAO-beoordelingskader die over de volle breedte gelden voor de verschillende rechtspersonen voor hoger onderwijs van Salta Professional Education en haar opleidingen. Hiertoe behoren de standaarden 4 tot en met 10 op het terrein van het didactische concept, de instroom/toelating, het personeelsbeleid, de algemene voorzieningen, de studentbegeleiding/informatievoorziening, de kwaliteitszorg en de toetsystematiek. De generieke audit leidt uitsluitend tot een aantal generieke bevindingen. Zij treedt niet in de plaats van een deel van de opleidingsspecifieke audits, maar vormt er een aanvulling op (o.a. extra analyserend 'voorwerk'). Het auditpanel van de generieke audit treedt evenmin in de bevoegdheden van de opleidingsspecifieke audits om tot oordelen te komen. De reikwijdte van de generieke audit is vastgesteld op alle opleidingsbeoordelingen die het daarop volgende studiejaar worden uitgevoerd<sup>3</sup>.*

##### **Opleidingsspecifieke audits**

*De generieke audit biedt elk auditpanel dat de opleidingsspecifieke audit uitvoert, de mogelijkheid om uitgebreid in te zoomen op de standaarden die specifiek gericht zijn op die opleiding zoals de inhoudelijke oriëntatie (inclusief niveau), met haar uitwerking naar inhoud programma, samenstelling personeel, opleidingsspecifieke voorzieningen en de gevolgen van dit alles voor het gerealiseerde niveau. Elke opleidingsspecifieke audit duurt eveneens één dag. De auditpanels worden voorafgaand aan de opleidingsspecifieke audit zorgvuldig geïnformeerd over de bevindingen van de generieke audit. Het staat het auditpanel van de opleidingsspecifieke audits vrij om van deze bevindingen af te wijken. Deze moeten namelijk telkens getoetst worden op (de mate van realisatie op) opleidingsniveau alvorens een beoordeling per standaard kan plaatsvinden. Ieder opleidingsspecifiekpanel vormt zich op grond van de bevindingen van de generieke audit, de bestudeerde documentatie en de auditgesprekken dus een zelfstandig oordeel over alle NVAO-beoordelingsstandaarden.*

##### **Verantwoording**

*Deze werkwijze is geïntroduceerd in de zomer van 2016 en telkenmale verantwoord naar de NVAO in de beoordelingsrapporten, zowel procesmatig (uiteenzetting zoals hierboven) als inhoudelijk (welke bevindingen van de generieke audit heeft het panel van de opleidingsspecifieke audits meegenomen in de kaders bij de standaarden).*

#### **Werkwijze**

Bij de beoordeling van de betreffende de deeltijd en duale variant van de opleiding 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 varianten.

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'.

<sup>3</sup> Salta Professional Education informeert Hobéon indien zich majeure wijzigingen voordoen rondom de organisatie van haar opleidingen. In dat geval zal een aanvullende beoordeling plaatsvinden.

De verificatie door het auditpanel geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geleidingen 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.

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 of verschijnen op het open spreekuur tijdens de auditdag. Het auditteam ontving 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 alle standaarden indien standaard 1 voldoet en maximaal op 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;
- 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 Associate degree Commerciële Economie
- Domeinspecifiek referentiekader en de leerresultaten van de opleiding
- Schematisch programma-overzicht
- Inhoudsbeschrijving (op hoofdlijnen) van de programma-onderdelen, met vermelding van
  - leerresultaten, leerdoelen, werkvormen, wijze van toetsen, literatuur (verplicht / aanbevolen), betrokken docenten en studiepunten
- Onderwijs- en examenregeling – OER
- Overzicht van het ingezette personeel met daarop naam, functie, omvang aanstelling, graad en deskundigheid
- Overzichtslijst van alle recente eindwerken in combinatie met portfolio's
- Jaarverslag examencommissie
- Verslagen van examencommissie, kernteam, curriculumcommissie, werkveldveldcommissie
- 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 vier studenten van de duale variant de eindwerken bestudeerd. Daarnaast heeft NCOI één onvoldoende beoordeeld eindwerk van de deeltijd aangeleverd. 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 14 september 2023 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de opleiding Ad Commerciële Economie van Hogeschool NCOI, onder het nummer PA-1635.

Naam visitatiegroep:	HBO Commerciële Economie Salta (eenmalig uniek)
----------------------	---

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
drs. H.A.J. (Bert) Reul MBA	Gepensioneerd (2023) directeur van de Rotterdam Academy en interim-directeur van de Rotterdam Business School.
A. (Tony) Knoop BCom	Eigenaar van Knoop Company en werkzaam bij Hogeschool Zuyd, onder andere als ontwerper en ontwikkelaar van de flexibele deeltijdopleidingen Business Studies.
M.J. (Jacintha) Bonsma-Haarlemmer MEd	Teamleider Leven Lang Ontwikkelen bij de Academie Business & Communicatie van Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
H. (Harmen) Neerings	Student Ad IT & Servicemanagement aan Hogeschool Inholland

drs. B.R. (Bas) Reijken CMC	Senior adviseur bij Hobéon en gecertificeerd als secretaris sinds 2016.
-----------------------------	---

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.

**Hobéon** 

Lange Voorhout 14  
2514 ED Den Haag  
+31 (0)70 30 66 800  
[info@hobeon.nl](mailto:info@hobeon.nl)  
[www.hobeon.nl](http://www.hobeon.nl)