



Hogeschool Windesheim

Associate degree E-commerce

Opleidingsbeoordeling met erkenning ITK

009A2024.13

Samenvatting

In november 2024 is de bestaande hbo Associate degree opleiding E-Commerce van Hogeschool Windesheim bezocht door een visitatiepanel van NQA. Dit is een tweejarige voltijdopleiding in Zwolle.

Het panel beoordeelt de opleiding in zijn geheel als **positief**.

Het panel is met name gecharmeerd van de grote betrokkenheid van het werkveld bij deze opleiding. Op strategisch niveau is er een werkveldadviescommissie die bestaat uit belangrijke partners uit de regio die periodiek bij elkaar komen. Daarnaast heeft de opleiding nauw contact met landelijke branche-vertegenwoordigers. In de uitvoering van het curriculum ontmoeten de studenten verschillende gastdocenten uit de werkpraktijk, gaan zij op bedrijfsbezoeken en maken zij een viertal authentieke beroepsproducten voor opdrachtgevers.

Standaard 1: Beoogde leerresultaten

De opleiding (voltijd en deeltijdvariant) **voldoet** aan de basiskwaliteit voor deze standaard.

De opleiding is gestart naar aanleiding van een actieve lobby vanuit het werkveld, dat nog steeds nauw betrokken is bij de opleiding. De afgestudeerde professionals hebben een hands-on mentaliteit en zijn in staat om zich snel in te werken en zich nieuwe kennis eigen te maken. Daarnaast begrijpen zij de impact van hun professionele handelen op de andere onderdelen in hun organisatie. Zij werken in het brede veld van de E-commerce, voornamelijk bij de grotere bedrijven in het midden- en kleinbedrijf (50 tot 200 medewerkers).

De leeruitkomsten zijn via de Tuning-systematiek geformuleerd op NLQF-5 niveau. Goed zichtbaar zijn de verschillende taakgebieden binnen de E-commerce. De leeruitkomsten zouden aan kwaliteit winnen als de terminologie van de NLQF-5 niveaus explicieter terug zou komen.

Standaard 2: Onderwijsleeromgeving

De opleiding (voltijd en deeltijdvariant) **voldoet** aan de basiskwaliteit voor deze standaard.

Het curriculum en de opbouw ervan is voor de deeltijd- en de voltijdstudent vrijwel hetzelfde. De studenten werken aan dezelfde opdrachten en volgen inhoudelijk dezelfde lessen. Wel heeft de deeltijdstudent minder contacturen dan de voltijdstudent en zijn de contacturen geclusterd in één dag per week.

De onderwijsleeromgeving wordt gekenmerkt door een hoge mate van praktijkgerichtheid. Dat is terug te zien in de opbouw van het curriculum, waarbij studenten ieder semester afsluiten met een beroepsproduct op eindniveau. Hiervoor heeft de opleiding passende taakgebieden gekozen. Daarnaast is het werkveld sterk betrokken bij de vormgeving van de opleiding, door middel van het geven van gastlessen, het aanleveren van casuïstiek, als opdrachtgever en als stagebegeleider.

Bij de opleiding is sprake van een bevlogen docententeam met voldoende deskundigheid om de opleiding uit te voeren en door te ontwikkelen. De studenten ervaren de bij de opleiding betrokken docenten als toegankelijk.

Standaard 3: Toetsing

De opleiding (voltijd en deeltijdvariant) **voldoet** aan de basiskwaliteit voor deze standaard.

De voltijd- en deeltijdstudenten maken dezelfde toetsen. De opleiding kent een degelijk toetsstelsel, gebaseerd op wettelijke en domein-brede kaders. In de toetsing staan de beroepsopdrachten centraal, passend bij de praktijkgerichtheid van de opleiding. Ook inhoudelijk passen de toetsen volgens het panel goed bij de beoogde leerresultaten.

De opleiding hanteert het vierogenprincipe bij de totstandkoming en bij de beoordeling van de toetsen. Alle werken die de student op eindniveau maakt, worden beoordeeld door twee examinatoren waarvan er één niet betrokken was bij de begeleiding. Het panel is gecharmeerd van de goede borging van de kwaliteit van de toetsing. Zij ontmoette een uitstekend functionerende examen- en toetscommissie. Het panel denkt dat de opleiding nog kan winnen aan kwaliteit door de rubrics behorende bij de beroepsproducten beter vorm te geven. Dit zal de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid ten goede komen. Daarnaast adviseert het panel de opleiding om de separate beoordelingen van de beide examinatoren van de eindwerken ook vast te leggen en te archiveren (en niet alleen het gezamenlijke oordeel).

Standaard 4: Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding (voltijd en deeltijd) **voldoet** aan de basiskwaliteit voor deze standaard.

Studenten tonen de leerresultaten (individueel) aan door in ieder semester een authentiek beroepsproduct te maken, passend bij het taakgebied dat in het betreffende semester centraal staat. Dit is altijd een beroepsproduct voor een opdrachtgever. De opdrachten zijn voor de voltijd en de deeltijdstudent gelijk. Het panel bestudeerde van vijftien studenten het afstudeerwerk (het beroepsproduct uit het vierde semester) en van vijf studenten ook de andere eindwerken (de beroepsproducten waar de student de eerste drie semesters mee afsluit en een eindwerk 'Professioneel leiderschap'. De door het panel bestudeerde eindwerken hadden het gewenste Ad-niveau en passen bij het vakdomein van de opleiding. De beoordelingen waren navolgbaar en passend. Het panel beveelt de opleiding aan om in de eindwerken meer aandacht te besteden aan het aantonen van de onderzoekende houding. Alumni studeren soms door aan een bacheloropleiding of vinden snel emplooi op Ad-niveau in het werkveld.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	6
Schets van de opleiding / Karakteristiek	8
Basisgegevens opleiding	9
Terugblik vorige visitatie	10
Beoordeling NVAO-standaarden	11
Standaard 1 Beoogde leerresultaten	12
Standaard 2 Onderwijsleeromgeving	15
Standaard 3 Toetsing	21
Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten	26
Eindoordeel over de opleiding	28
Aanbevelingen	29
Bijlagen	30
1. Bezoekprogramma	31
2. Bestudeerde documenten	32

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande Associate degree opleiding E-commerce van Hogeschool Windesheim. Het visitatiepanel van NQA dat de beoordeling heeft uitgevoerd is samengesteld door NQA, in opdracht van Hogeschool Windesheim en in overleg met de opleiding. Voorafgaand aan de visitatie heeft de NVAO het panel goedgekeurd.

Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Ook bevat het enkele aanbevelingen voor de opleiding. Het rapport is opgesteld conform het *Beoordelingskader Accreditatiestelsel Hoger Onderwijs Nederland 2025* en de *NQA Handleiding Opleidingsvisitaties Hoger Onderwijs 2024 Opleidingsbeoordeling met erkenning ITK*.

De visitatie heeft plaatsgevonden op 19 november 2024. Het visitatiepanel bestond uit:

Naam	Rol	Korte functieomschrijving
Mw. N. Spithost MCC	voorzitter, domeindeskundige	Programmamanager Ad-opleidingen NHL Stenden Hogeschool, zelfstandig coach en adviseur
Dhr. dr. J.W.J. Weltevreden	Domeindeskundige	Directielid cluster Marketing, docent Digital commerce en directeur Centre for Market Insights, Hogeschool van Amsterdam
Dhr. R. Wismeyer	Domeindeskundige	Oprichter en eigenaar Wismeyer Interim Services BV
Mw. B. van Omme	Studentlid	Student ORM Avans Hogeschool en alumna Ad ORM Avans Hogeschool

Mevrouw drs. B.J. Steenbergen MBA, auditor van NQA, trad op als secretaris van het panel.

De opleiding Ad E-commerce is eenmalig als unieke opleiding gevisiteerd en zit niet in een visitatiegroep.

Werkwijze panel en procesverloop

Voor de opleidingsbeoordeling heeft de opleiding een zelfevaluatie en bijlagen aangeboden. Voor de beoordeling van de gerealiseerde leerresultaten heeft het panel vijftien afstudeerdossiers van recent afgestudeerden bestudeerd. Deze vijftien dossiers zijn geselecteerd op basis van een groslijst van alumni van de afgelopen twee jaar. Van vijf van deze vijftien studenten heeft het panel ook de andere eindwerken bestudeerd. Bij de selectie is rekening gehouden met de variatie in studentwaardering en opleidingsvarianten (deeltijd en voltijd).

Centraal in de beoordeling stond het bezoek van het panel, bestaande uit deskundige *peers*. Ter voorbereiding op de visitatie is er een vooroverleg geweest. In het overleg zijn de panelleden geïnstrueerd over de werkwijze van NQA en het NVAO-kader en zijn voorlopige bevindingen besproken. Zowel tijdens het vooroverleg als tijdens de visitatie zijn bevindingen voortdurend gedeeld. Tijdens het visitatiebezoek heeft het panel gesproken met diverse stakeholders van de opleiding, waaronder met studenten, docenten (examinatoren) en vertegenwoordigers van het werkveld en is het ter inzage gelegde materiaal bestudeerd (zie bijlage 2). Aan het einde van de bezookdag is de door het panel verkregen informatie verwerkt tot een totaalbeeld en tot een voorlopig oordeel met argumentatie. Tijdens een afsluitende mondelinge terugkoppeling heeft de voorzitter van het panel het eindoordeel en belangrijke bevindingen meegedeeld aan de

opleiding. Medewerkers en studenten van de opleiding zijn in de gelegenheid gesteld om het panel (via mail) te benaderen buiten de bezoekdag om (inloopspreekuur). Hier heeft niemand gebruik van gemaakt.

Na het visitatiebezoek is een conceptrapportage opgesteld, die is voorgelegd aan het panel. Met de input van de panelleden is een tweede concept opgesteld, dat ter controle op feitelijke onjuistheden is voorgelegd bij de opleiding. De panelleden hebben kennisgenomen van de reactie van de opleiding en waar nodig zijn aanpassingen doorgevoerd. Vervolgens is het rapport definitief vastgesteld. Met alle (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie heeft het panel tot een weloverwogen oordeel kunnen komen.

Het visitatiepanel verklaart dat de beoordeling van de opleiding in onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Utrecht, 6 februari 2025

Panelvoorzitter

Secretaris

N. Spithost MCC

Drs B.J. Steenbergen MBA

Schets van de opleiding / Karakteristiek

Hogeschool Windesheim biedt sinds 2020 als eerste hogeschool de Associate degree (Ad) opleiding E-commerce aan. De opleiding maakt deel uit van de opleidingen binnen het domein Business Media en Recht (BMR), waar dertien bachelor- en drie Ad-opleidingen zijn ondergebracht. De Ad E-commerce vormt samen met de bachelor opleidingen Commerciële Economie en Ondernemerschap en Retailmanagement het cluster Commerce.

De opleiding is ontstaan in reactie op een lobby vanuit de belangenorganisatie Thuiswinkel.org en kan zich verheugen op een toenemende belangstelling. De opleiding startte in februari 2020 met twee voltijdklassen, in september 2020 kwamen daar nog viervoltijd- en één deeltijdklassen bij. De instroom in 2023 telde 103 studenten – toen studeerden er in totaal (voltijd en deeltijd tezamen) 261 studenten. Sinds 2022 zijn er twee andere hogescholen die ook de Ad E-commerce opleiding aanbieden, namelijk de Haagse Hogeschool en de Hogeschool Utrecht. Tezamen met deze twee aanbieders is Hogeschool Windesheim bezig met de ontwikkeling van een landelijk opleidingsprofiel.

De leeruitkomsten, de standaard leerroute en de toetsing zijn voor de voltijd- en de deeltijdvariant gelijk. Het belangrijkste verschil in de beide varianten is de wijze waarop het onderwijs wordt gegeven. Deeltijdstudenten krijgen minder contacturen en moeten dus meer zelfstandig werken. Deeltijdstudenten kunnen hun beroepsproducten waarmee ze de semesters afsluiten ook in hun eigen werkkruis maken, maar zijn daartoe niet verplicht. Voltijdstudenten doen dit voor externe opdrachtgevers.

De opleiding kent een brede basis in de eerste drie semesters waarna de student zich specialiseert in zijn afstuderen. In het afstuderen kiest de student één van de drie taakgebieden (webshop opzetten, digital marketing of e-business) waarin hij/zij zich verder specialiseert binnen zijn/haar afstudeerstage. In onderstaande tabel is de indeling van het curriculum in grote lijnen weergegeven. Dit is voor de voltijd en de deeltijdvariant gelijk.



De opleiding wordt positief gewaardeerd door het werkveld, zoals blijkt uit de jaarlijkse accreditatie van de E-Academy waarbij de opleiding de beoordeling 'excellent' gekregen heeft.

Basisgegevens opleiding

Instelling	
Naam in RIO	E-commerce
Adres	Campus 2, 8017CA, Zwolle Postbus 10090, 8000 GB Zwolle
Website	www.windesheim.nl
BRIN-nummer	01VU
Status	Bekostigd
ITK	Positief, besluit van 28-april-2020

Opleiding	
Eerste naam in RIO	E-commerce
Locatie	Zwolle
ISAT-code	80162
RIO-onderdeel	Economie
Oriëntatie en Niveau	HBO-AD
Voertaal	Nederlands
Alle opleidingstrajecten, afstudeerrichtingen, specialisaties	Niet van toepassing
Joint Programme	Niet van toepassing
Verleende graad en toevoeging van de graad	Ad
Studielast in EC	120
Variant(en)	Voltijd en deeltijd
Huidige accreditatie geldig tot en met	(zie besluit NVAO: AV-1198) 30-10-2025
Datum locatiebezoek beoordelingspanel	19 november 2024

Terugblik vorige visitatie

In oktober 2019 heeft de opleiding de Toets Nieuwe Opleiding succesvol doorstaan. Het panel had een viertal aanbevelingen die de opleiding alle vier heeft opgevolgd.

Allereerst beval het panel aan om internationale en interculturele aspecten nadrukkelijker in de opleiding naar voren te brengen. In opvolging hierop is er een onderwijseenheid Cross Border E-commerce ontwikkeld (5 EC) die vanaf studiejaar 2024/2025 in het eerste semester van het tweede jaar wordt aangeboden.

Het panel beval de opleiding ook aan om de werkveldadviescommissie (WAC) te verbreden en daarin ook vertegenwoordigers van bedrijven op te nemen die wat verder van de opleiding af staan. De WAC is inmiddels uitgebreid met twee extra leden waardoor de spreiding qua omvang van de betrokken ondernemingen groter is geworden.

De derde aanbeveling richtte zich op het vierde semester. Het panel was van mening dat de opleiding één of meer van de op inhoudelijke kennis gerichte leerresultaten als te bereiken leerresultaten moest opnemen. Dit naast de twee leerresultaten op het gebied van vaardigheden. Sinds de visitatie zijn de leeruitkomsten en rubrics voor de specialisatie tijdens het afstuderen meerdere keren verfijnd. Tijdens hun afstuderen kiezen studenten een specialisatie waarbij ze zelfstandig een verbreding of verdieping zoeken op eerder aangetoonde leeruitkomsten. Denk hierbij aan de taakgebieden *Het opzetten van een webshop*, *Digital Marketing* en/of *E-Business*. Gedurende 20 weken werken studenten mee in een e-commerce omgeving. In deze context werken ze aan beroepsproducten waar ze de verbreding en/of verdieping op hun 'specialisatie' aantonen. Aan het einde wordt via een portfolio-assessment getoetst op kennis, houding en vaardigheden.

Er is nu een duidelijk onderscheid tussen de mate van zelfstandigheid en de praktijkcontext. Bij het afstuderen zijn deze laatste componenten nadrukkelijker dan voorheen aanwezig. In de leeruitkomst van het afstuderen is nu opgenomen dat de student kan aantonen de eerder aangetoonde leeruitkomsten integraal te beheersen. Daarnaast ligt de focus bij het afstuderen op de (praktijk) context waarin de student zelfstandig werkt aan beroepsproducten.

De vierde en laatste aanbeveling ging over de rubrics die gebruikt worden om de beroepsproducten te beoordelen. Het panel beval de opleiding aan om de omzetting van de aangegeven kwalificaties naar het te geven cijfer duidelijk te maken. Sinds 2019 zijn de rubrics volledig herzien. Ook het toetsbeleid is herzien. Eenheden worden nu holistisch of analytisch beoordeeld. Kennis wordt analytisch getoetst en beoordeeld met een cijfer. Beroepsproducten worden holistisch beoordeeld met een woordoordeel. Alle eenheden moeten met een positief resultaat worden afgesloten.

Beoordeling NVAO-standaarden

Standaard 1 Beoogde leerresultaten

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

Conclusie

De opleiding (voltijd en deeltijdvariant) **voldoet** aan de basiskwaliteit voor deze standaard. De opleiding leidt studenten op tot startbekwame professionals in E-commerce-functies bij zowel kleine als grote bedrijven. Bij kleinere ondernemingen is het met name een brede functie als bijvoorbeeld webshopmanager, bij grote bedrijven een functie als een SEO-analist. Hoe groter de onderneming, des te specialistischer de functie. Afgestudeerden hebben een praktische instelling en een hands-on mentaliteit. Zij zijn in staat om zich snel nieuwe kennis en vaardigheden eigen te maken en zich in een nieuwe werkomgeving in te werken.

De opleiding verheugt zich in een nauw betrokken werkveld dat ook op strategisch niveau meedenkt en al vanaf de start van de opleiding betrokken is. Goed zichtbaar is dat de opleiding de suggesties van het werkveld serieus neemt. Het panel nodigt de opleiding uit de werkveldadviescommissie uit te breiden met extra leden om een frisse blik te waarborgen.

Omdat Hogeschool Windesheim de eerste was die een Ad-opleiding E-commerce aanbood, was er geen landelijk beroepsprofiel. Nu er meerdere aanbieders zijn, is gestart met het ontwikkelen van een dergelijk profiel. De eindkwalificaties zijn via de Tuning methode op NLQF-niveau geformuleerd. Goed zichtbaar zijn de verschillende inhoudelijke taakgebieden. De opleiding kan nog winnen aan duidelijkheid en scherpte door diepgaander gebruik te maken van de eindbeschrijving van het Ad-niveau 5.

Onderbouwing

Beroepsbeeld

De opleiding leidt studenten op tot direct inzetbare e-commerce professionals. Zij werken bijvoorbeeld als webshopmanager, e-commerce manager, online-marketeer, customer service manager, search engine optimisation specialist, conversion rate optimisation specialist en search engine advertising specialist. Dat doen zij zowel bij grotere als bij kleinere ondernemingen waarbij zij in kleinere ondernemingen brede functies vervullen en bij grotere bedrijven meer specialistische functies. Zij werken in verschillende disciplines van webshopmanagement tot content creatie, van online marketing tot klantenservice en van ICT tot logistiek.

Omdat de ontwikkelingen in het werkveld erg snel gaan, ligt de nadruk binnen de opleiding bij het aanleren van kennis en vaardigheden die de studenten in staat stellen om snel met veranderingen mee te gaan, naast inhoudelijke kennis over het vakgebied. Daarnaast krijgen studenten inzicht in hoe de verschillende taakgebieden binnen een organisatie met elkaar samenhangen. Afgestudeerden hebben geleerd effectief samen te werken en zijn nauw verbonden met de praktijk. De opleiding zelf stelt dat zij 'breed opgeleide denkers en doeners' opleidt die bovendien in staat zijn tot 'plug and play', wat wil zeggen dat de afgestudeerden er

klaar voor zijn om direct aan de slag te gaan in het werkveld, zowel in meer gespecialiseerde functies (bij de grotere MKB-bedrijven) als in meer generalistische functies (bij kleinere bedrijven).

Het panel is van mening dat dit beroepsbeeld passend is. Zij vindt de keuze van de opleiding om zich te richten op een brede basis waardoor de afgestudeerde Ad-er snel ingewerkt kan worden in een nieuwe omgeving, een logische en passend bij de snelle veranderingen in het werkveld.

Betrokkenheid werkveld

Het beroepenveld heeft een grote rol gehad in het ontstaan van de opleiding en is nog altijd nauw betrokken. Hierbij heeft Thuiswinkel.org een bijzondere positie. Thuiswinkel.org werkt samen met hogescholen en universiteiten om de kennis en vaardigheden ten aanzien van e-commerce en online retail te verbeteren en voerde een lobby voor een opleiding E-commerce op Ad-niveau, om zo het mbo en het hbo beter op elkaar te laten aansluiten. Thuiswinkel.org heeft zelf competenties en eindtermen opgesteld op NLQF-niveau 4, 5 en 6. Opleidingen kunnen bij Thuiswinkel.org zich laten certificeren. Dat heeft de opleiding van Windesheim in 2023 voor de derde keer laten doen en zij heeft daarbij het 'Certificaat E-Academy Graduate' uitgereikt gekregen. In 2021 en 2023 is de opleiding daarbij als 'excellent' gecertificeerd.

Bij de start van de opleiding in 2020 was er geen landelijk opleidings- en beroepsprofiel. Daarom heeft de opleiding in samenwerking met de werkveldpartners en de mbo-4 opleiding E-Commerce van Deltion College (een ROC) een eigen profiel ontwikkeld. Vanuit het werkveld was onder meer het Topcentrum E-Commerce betrokken – hier werken ondernemingen, onderwijsinstellingen, gemeentes in de regio en de provincie samen. Ook nu heeft de opleiding op verschillende manieren nog nauw contact met het werkveld, zowel op het niveau van de uitvoering van het onderwijs (standaard 2) als op strategisch niveau. Er is een werkveldadviescommissie (WAC) die minimaal twee keer per jaar bij elkaar komt en bestaat uit vier vertegenwoordigers van het werkveld (Veneta.com, Wehkamp, De Nieuwe Zaak en Positie 1).

Het panel heeft op de bezochtdag gesproken met (vertegenwoordigers uit) de WAC en feliciteert de opleiding met het betrokken werkveld. De WAC-leden zijn vaak al meerdere jaren betrokken bij de opleiding en geven aan dat ze zich gezien en gewaardeerd voelen. Zo hebben zij zich hard gemaakt voor het opleiden van 'breed opgeleide denkers en doeners' en er is op hun aanraden meer aandacht voor AI in de opleiding. Wel nodigt het panel de opleiding uit de WAC uit te breiden met meer leden om zo een bredere groep werkgevers aan zich te binden en om bovendien zeker te zijn van nieuw, frisse ideeën.

Beoogde leerresultaten

De leerresultaten zijn voor de voltijd- en de deeltijdstudent hetzelfde. Gedurende zijn opleiding werkt de student aan vijf sets van samenhangende leeruitkomsten per taakgebied. Iedere set vormt een taakgebied:

1. Opzetten van een webshop
2. Digital marketing
3. E-Business
4. Specialisatie
5. Professionele ontwikkeling

In de eerste drie semesters levert de student een bij het taakgebied passend beroepsproduct op waarmee hij zijn eindniveau voor dat taakgebied aantoont. Tijdens deze drie semesters toont de student dus zijn eindniveau aan op inhoud. Tijdens de specialisatie, in het vierde semester, gaat de student zelfstandig de verdieping in, in de context van het bedrijf. In de afstudeerfase toont de student aan dat hij zelfstandig kan werken. De student toont dan aan dat hij alle juiste stappen kan doorlopen en klaar is voor het werkveld (zie ook standaard 2).

Voor het beschrijven van de leeruitkomsten op NLQF-niveau- 5 heeft de opleiding de Tuning methodiek gebruikt. Het panel is van mening dat de leeruitkomsten passend zijn beschreven en daarmee werkbaar zijn voor betrokkenen. Het panel adviseert daarbij de koppeling tussen het NLQF-niveau 5, zoals geformuleerd door de Vereniging van Hogescholen, explicieter op te nemen in de beschrijvingen.

Engelse benaming

De opleiding heeft een Engelstalige naam, omdat 'E-commerce' een internationaal erkende term is die het vakgebied adequaat beschrijft en aansluit bij wereldwijde standaarden en trends. Dit verhoogt de herkenbaarheid van het vakgebied. Het panel ondersteunt het gebruik van de Engelse benaming.

Standaard 2 Onderwijsleeromgeving

Het programma, de onderwijsleeromgeving en de kwaliteit van het docententeam maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde leerresultaten te realiseren.

Conclusie

De opleiding (voltijd en deeltijdvariant) **voldoet** aan de basiskwaliteit voor deze standaard.

In grote lijnen zijn de opbouw, inhoud en vormgeving van de voltijd en de deeltijdopleiding gelijk. Studenten in de deeltijd hebben minder contacturen, van hen wordt vanaf het begin van de studie meer zelfstandigheid verwacht. De opbouw en vormgeving van de opleiding, waarin in ieder semester een taakgebied centraal staat, passen goed bij de praktijkgerichtheid van de Ad-student. In ieder semester werkt de student aan een authentieke beroepsopdracht voor een echte opdrachtgever. In het belendend onderwijs doen de studenten de benodigde kennis en vaardigheden op. In de eerste drie semesters ronden de studenten de drie inhoudelijke taakgebieden af op eindniveau waarna ze zich in het vierde semester specialiseren in één van deze taakgebieden.

In de opbouw van de opleiding van zowel de deeltijd als de voltijdvariant zag het panel een duidelijke toename van complexiteit en zelfstandigheid, passend bij de Ad-student. De opleiding is gestart met leerwegonafhankelijk opleiden en heeft daar mooie eerste stappen in gezet. De studentbegeleiding is goed: studenten behouden hun gehele studie dezelfde begeleider en zijn zeer tevreden over die begeleiding.

Het panel ontmoette een deskundig, bevlogen docententeam dat goed in staat is om de opleiding vorm te geven, uit te voeren en door te ontwikkelen.

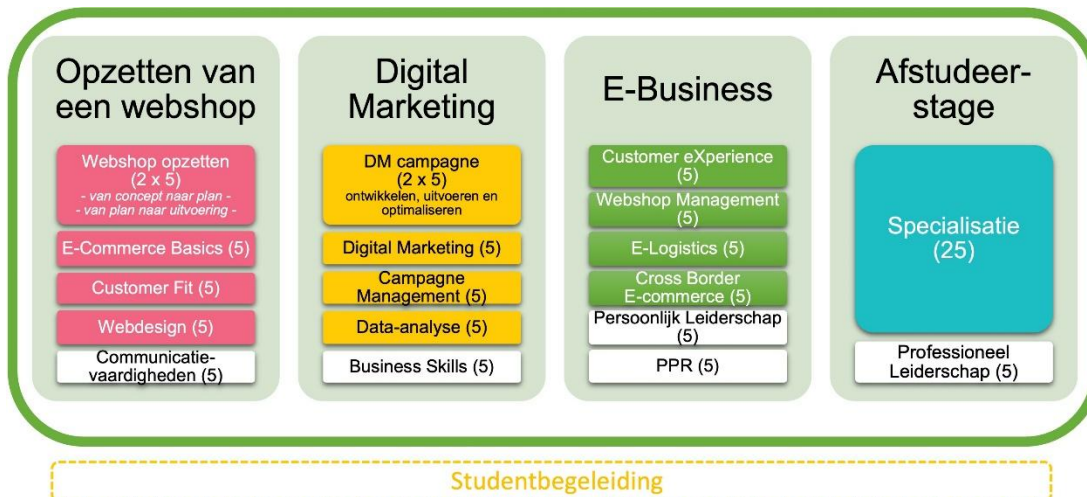
Onderbouwing

Opzet in inhoud van de opleiding

De voltijd en de deeltijd varianten kennen inhoudelijk eenzelfde opzet en zijn vormgegeven binnen een viertal semesters waarbij in ieder semester een specifiek taakgebied centraal staat. De student krijgt in de eerste drie semesters een overzicht van de verschillende functies en bedrijfsprocessen in een e-commerce organisatie, namelijk het opzetten van een webshop, digital marketing en E-business. In het laatste semester specialiseert de student zich in een stage waarin hij ook een taakgebied kiest waarin hij zichzelf verder verdiept. Hij besteedt dan ongeveer een derde van zijn tijd aan het meewerken, de rest van de tijd is voor het zelfstandig maken en ontwikkelen van een beroepsproduct passend bij één van de drie taakgebieden uit de eerdere semesters. Naast de vier inhoudelijke taakgebieden is er een taakgebied 'Persoonlijke Ontwikkeling' dat parallel gedurende de gehele opleiding wordt gevolgd en in het vierde semester wordt afgesloten.

Per taakgebied is een overkoepelende leeruitkomst beschreven met daaronder een set van samenhangende leeruitkomsten. Alle leeruitkomsten zijn geformuleerd op eindniveau, waardoor de studenten elk semester afsluiten met een studentwerk op eindniveau.

Hieronder is het curriculum in een schema weergegeven. Zichtbaar is welke taakgebieden er zijn en welke onderwijseenheden hierin zijn ondergebracht.



Het panel herkent in het curriculum de keuze van de opleiding voor een brede basis met daarna een specialisatie in het laatste semester goed. Zij is van mening dat de gekozen taakgebieden relevant zijn voor de opleiding. Ook is in de opbouw van het curriculum een toenemende complexiteit goed zichtbaar: (praktijk)opdrachten worden binnen taakgebieden gaandeweg steeds complexer en worden in toenemende mate zelfstandig uitgevoerd. De bouw van de webshop in het eerste semester van hun studie doen zowel de voltijd als de deeltijdstudenten, in groepjes van vier studenten. Overigens kiezen deeltijdstudenten vaak voor een kleiner groepje of om zelfs alleen de webshop te bouwen. Hierbij krijgen zij in de lessen op school begeleiding. Vanaf het tweede semester werken de studenten in tweetallen, in het tweede studiejaar individueel. De deeltijdstudenten mogen de beroepsopdrachten ook in de organisatie waar zij werken uitvoeren. In het laatste semester, de afstudeerstage, zijn studenten onderdeel van een stage/werk-bedrijf of onderneming en voeren daar een praktijkopdracht uit. Zij krijgen dan geen inhoudelijk ondersteunend onderwijs meer, zoals dat wel gebeurt in de eerste drie semesters. Hun taken zijn dan, in vergelijking met de taken die zij eerder binnen de meer voorgestructureerde opdrachten moesten uitvoeren, minder complex, maar hun zelfstandigheid is groter aangezien zij zelf verantwoordelijk zijn voor het aantonen van de leerresultaten. Onder standaard 3 is het afstudeerproces en de ondersteuning die de studenten daarbij krijgen verder beschreven. Volgens het panel heeft de opleiding op deze manier een goede balans gevonden in de mate van complexiteit enerzijds en de mate van zelfstandigheid van de student anderzijds.

De opleiding besteedt op verschillende momenten in de opleiding aandacht aan onderzoekend vermogen. In het eerste semester doen zij onderzoek naar de doelgroep, beschrijven deze in e-personas en brengen vervolgens de Customer Journey in kaart (Project 1 en Customer Fit). In het tweede semester doen de studenten onderzoek naar de online strategie (Project 2) en analyseren ze onder andere de klantendatabase van een onderneming (Data-analyse). Bij beide projecten leren studenten betrouwbare bronnen te selecteren en te gebruiken om hun keuzes kritisch te bevragen. In het derde semester doen studenten onderzoek naar de klantervaring (Customer eXperience) en de logistieke processen (e-Logistics) rondom een webshop. Het panel is van mening dat dit een goede en passende wijze is om te werken aan het onderzoekend vermogen.

De opleiding biedt de studenten een goede basis door hen specifieke applicaties zoals WordPress en Google Analytics aan te leren. Bij de eenheid Webshopmanagement worden ook alternatieve CMS-systemen behandeld (onder meer Shopify en Magento). Hier leren de studenten onder meer wat de voor- en nadelen zijn van de verschillende systemen. De studenten leren de verschillende systemen echter niet toepassen, Het panel is van mening dat dit wel aan te bevelen is. Wanneer studenten wel onderliggende principes van de verschillende systemen begrijpen zullen zij flexibeler kunnen omgaan met alternatieven die alumni in het werkveld tegenkomen. Dit zal volgens het panel de 'plug and play' van de alumni ten goede komen (zie standaard 1).

Daarnaast is het panel van mening dat de opleiding inhoudelijk nog kan groeien door in de onderwijseenheden meer aandacht te besteden aan inhoudelijke vernieuwingen van het werkveld. Te denken is dan aan bijvoorbeeld verkoopkanalen zoals marketplaces en social selling, aan de inzet van AI en de implicaties van de EU AI Act¹. Gedeeltelijk komen deze thema's al wel in de opleiding aan de orde. Vaak is dat in keuzevakken waardoor echter niet alle studenten kennis de benodigde kennis op dit gebied opdoen. Of, zoals met AI dat onder meer in Campagne Management en Data-analyse behandeld wordt, alleen theoretisch. Bij project 2 worden de studenten uitgenodigd om AI-tools te gebruiken, maar worden hier niet op getoetst. Het panel nodigt de opleiding van harte uit om deze inhoudelijk relevante vernieuwingen in het werkveld dominanter in de opleiding naar voren te laten komen.

Het panel zag expliciete aandacht voor de sustainable development goals (SDG's) en ethiek in het curriculum. Op de bezokedag heeft de opleiding een toelichting gegeven op de wijze waarop zij de SDG's in de opleiding verwerkt. Voor wat betreft duurzaamheid vertelde de opleiding een inventarisatie te hebben gemaakt van waar duurzaamheid in de opleiding terugkomt en dat zij op basis daarvan kan garanderen dat het onderwerp ieder semester aan de orde komt. Zo is er bijvoorbeeld in het derde semester bij E-logistics aandacht voor het feit dat in veel binnensteden geen dieselauto's meer mogen rijden. Daarnaast is er aandacht voor verschillende andere SDG's zoals armoede, bijvoorbeeld in het derde semester (Customor eXperience) waarin aandacht is voor de mogelijkheid tot achteraf betalen. De docent die dit onderwijsonderdeel geeft, heeft specifieke expertise op het gebied van armoede(preventie). Daarnaast is ethiek zichtbaar in het onderwijs over business skills, onderdeel van leerresultaat professional skills, bijvoorbeeld wanneer het gaat over dialoogvaardigheden en gedragsbeïnvloeding. Overigens maken ethische afwegingen ook deel uit van de beoordelingscriteria. Het panel mist de aandacht voor (toekomstige) duurzaamheidswetgeving die, onder meer door het veranderende consumentengedrag, zowel de businessmodellen als de marketingactiviteiten gaan raken. Zij adviseert de opleiding hier meer aandacht aan te geven.

Hoewel de deeltijd- en voltijdvarianten een vergelijkbare opzet kennen wat betreft inhoud en semesterindeling, verschilt de vormgeving van het onderwijs. De deeltijdvariant vraagt meer zelfstandigheid van de student dan de voltijdvariant. Het aantal contacturen in de deeltijd is minder dan in de voltijd, namelijk acht uur per week gepland op een vaste dag. Deze lesdag is gevuld met workshops, vragenuurtjes, groepsopdrachten, vaardigheidstraining en/of projectbegeleiding. Ook maakt blended learning deel uit van de studie.

¹ De AI Act is een Europese verordening die regels stelt voor autonoom handelende computersystemen en algoritmes die beslissingen nemen, content genereren of mensen assisteren.

De voltijdstudent heeft in het eerste en derde semester 20 contacturen en in het tweede semester 15. Daarnaast is er één dag per week vrijgeroosterd voor het werken bij de opdrachtgever van Project 2.. De rest van de week besteedt de student aan zelfstudie en aan projectgroepen. De lessen op de hogeschool starten met een centrale werkinstructie waarna de studenten in groepen aan het werk gaan en zo nodig begeleiding van de docent kunnen krijgen. In het vierde semester, tijdens het afstuderen zijn er vier terugkomdagen gepland. Studenten reflecteren dan op hun afstudeerstage tijdens een intervisie met peers onder begeleiding van hun afstudeerbegeleider.

De hogeschool is in 2022 overgegaan naar een eigen leerroute voor elke student. Dit biedt studenten de ruimte om te vertragen, te versnellen of iets extra's te doen. Studenten bepalen zelf welk onderwijs ze volgen en welke tentamens ze willen afleggen om de leeruitkomsten van de opleiding aan te tonen. Elke module wordt twee keer per jaar in de voltijdvariant aangeboden en eens per jaar in de deeltijdvariant. Het is voor de student hierdoor gemakkelijker om zijn studietempo aan te passen. Iedere voltijd en deeltijd student kan een leeruitkomst op tenminste twee manieren aantonen: via een regulier tentamen of leerwegonafhankelijk. Indien een student kiest voor leerwegonafhankelijke toetsing kan een student bijvoorbeeld praktijkervaring inbrengen om aan te tonen de leeruitkomst van de eenheid te beheersen. Binnen de deeltijd variant wordt hier door enkele studenten al gebruik van gemaakt. Bij aanvang van de studie kan de student middels een instoomassessment eerder verworven kennis en vaardigheden inbrengen om meerdere leeruitkomsten leerwegonafhankelijk aan te tonen. Op deze wijze kunnen studenten versneld de opleiding doorlopen.

Het panel constateert dat de opleiding bezig is dit verder vorm te geven. Inzage in de online leeromgeving BrightSpace toonde dat alle informatie over de toetsen, de onderwijseenheden, de huiswerkopdrachten en de leeruitkomsten compleet en overzichtelijk is weergegeven voor studenten. Het is positief dat daarbij ook gebruik wordt gemaakt van e-learnings en kennisclips. Daarnaast maken studenten gebruik van de e-learnings van Thuiswinkel.org. Het panel moedigt de opleiding van harte aan om het leren via eigen routes verder te door te ontwikkelen.

Praktijk

De opleiding heeft, passend bij het profiel van de opleiding (standaard 1) de inhoud van het programma gebaseerd op de actuele beroepspraktijk en ontwikkelt het onderwijs in nauwe samenwerking met het werkveld. Ieder semester sluit af met een authentieke beroepsopdracht op eindniveau voor een echte opdrachtgever. Dat doen studenten van de voltijd in het eerste semester in tweetallen (met overigens wel een individuele beoordeling) en in de andere semesters individueel. Voor de deeltijddopleiding kan dit de eigen werkgever zijn, maar het is ook mogelijk om, net als voltijdstudenten doen, een andere opdrachtgever te kiezen. De andere onderwijsonderdelen van het semester geven de student de kennis en de vaardigheden die nodig zijn om het beroepsproduct op te leveren. Zij krijgen in ieder semester gastcolleges, bijvoorbeeld door vertegenwoordigers van grote marktplaatsen, en softwareproviders voor onder andere e-marketing en site search. Ook heeft een neuromarketingspecialist meerdere keren een bijdrage geleverd. Voor E-Logistics gaan de studenten op bedrijfsbezoek.

In het eerste semester realiseren zij een webshop. Ze hebben daarvoor een interne en externe analyse uitgevoerd voor hun opdrachtgever, onder meer met Business Model Canvas en de Customer Journey. Via geformuleerde user stories en requirements wordt de webshop gerealiseerd. In het tweede semester gaan ze aan de slag met een digital marketing campagne,

dat kan een SEO²,- SEA³-, social media of e-mailmarketingcampagne zijn. Zij voeren voor hun opdrachtgever een channel performance onderzoek uit, waarin zij onderzoek doen naar de prestaties van verschillende kanalen en mogelijkheden voor nieuwe campagnes. In het derde semester richten zij zich op webshopmanagement. Voor een opdrachtgever doen zij literatuuronderzoek, zoekwoordenonderzoek en concurrentieonderzoek. Het vormt de basis voor een measurement plan⁴, een category plan⁵ en een advies over product information management (PIM). In het verlengde is een website aangepast, waarbij rekening wordt gehouden met best practices op het gebied van on-page SEO.

De opleiding wordt afgesloten met een afstudeerstage.

Het panel waardeert de grote praktijkcomponent in de opleiding. Zij is van mening dat deze praktijk op een passende manier in de opleiding is verweven.

Internationalisering

De opleiding wil de studenten een internationale oriëntatie meegeven. Op dit moment is internationalisering impliciet in een aantal onderwijseenheden verwerkt. Zo zijn interculturele vaardigheden bijvoorbeeld verweven in de professionele leerlijn (21-eeuwse vaardigheden). Daarnaast zijn er studenten die in het buitenland afstuderen (Zuid-Afrika en Spanje). Met ingang van studiejaar 2024-2025 volgen studenten het onderwijsonderdeel 'Cross Border E-Commerce', waarin de student kennis maakt met de impact en consequenties van internationale e-commerce. Ze verdiepen zich dan onder meer in wet- en regelgeving, maar ook cultuursensitiviteit zal aan de orde komen. In dit onderdeel zal de student ook leren op B1 niveau Engels schriftelijk te communiceren.

De opleiding is voornemens om de internationale component verder in het curriculum te verwerken. Ze overwegen studiereizen en internationale weken te organiseren, en de studenten de mogelijkheid te bieden om blended intensive programs te volgen. Het panel ondersteunt dit en is van mening dat dit goed past bij het internationale karakter van e-commerce.

Instroom

De meeste studenten die instromen hebben een havo- en/of mbo-4 diploma. In eerste instantie richtte de opleiding zich met name op de doorstroom van mbo naar hbo, tegenwoordig neemt de instroom vanuit de havo toe. Zo was in 2020 de instroom vanuit het mbo-4 nog 53% en vanuit de havo 40%, in 2023 was dit respectievelijk 37% en 53%. De instroom van studenten met een andere achtergrond (bijvoorbeeld vwo of via de 21-plus toets) is licht gestegen van 7% in 2020 naar 10% in 2023. Deze percentages zijn voor de deeltijd- en de voltijdvariant ongeveer gelijk. Voor wat betreft ervaring is er wel verschil; de deeltijdstudenten hebben meer ervaring in het werkveld van de e-commerce dan de voltijdstudenten. Het panel constateert dat de toelatingseisen van de opleiding realistisch zijn met het oog op de beoogde leerresultaten.

Begeleiding

De student wordt begeleid binnen een aparte begeleidingsleerlijn, volgens een domeinbrede opzet. De student behoudt gedurende zijn gehele opleiding dezelfde studiebegeleider en blijft deelnemen in dezelfde studiegroep met dezelfde groep studenten, ook wanneer de student

² SEO = Search Engine Optimization = zoekmachine optimalisatie

³ SEA = Search Engine Advertising = adverteren in zoekmachines

⁴ Measurement plan = een 'meetplan'.

⁵ Category plan = een plan waarin het assortiment van de retailer wordt gekoppeld aan groepen consumenten.

vertraagt (of versnelt). De student krijgt 1-op-1 begeleidingsgesprekken en volgt workshops gericht op studievaardigheden en persoonlijke ontwikkeling. Na het eerste jaar krijgt iedere student een studieadvies. Hierbij wordt de student uitgenodigd om eigen regie te nemen en keuzes te maken. Voorheen betekende vertragen of versnellen dat de student moest overstappen naar een andere klas, of zelfstandig moest werken wanneer hij/zij nog enkele vakken moest herkansen. Tegenwoordig hebben studenten meer ruimte om een eigen leerroute te kiezen, bijvoorbeeld door enkele onderwijsonderdelen zelfstandig eerder af te ronden of onderwijseenheden die herkanst moeten worden in een ander cohort te volgen.

Naast de begeleiding vanuit de opleiding, is er begeleiding vanuit de hogeschool, bijvoorbeeld voor studenten met een vluchtelingachtergrond of met een anderstalige achtergrond. Voor studenten die twijfelen over hun studiekeuze zijn er switchcoaches; docenten die meedenken over een overstap naar een andere opleiding met zo min mogelijk studievertraging. Daarnaast zijn er studentenpsychologen.

De studenten zijn zeer tevreden over de begeleiding, zo blijkt uit de NSE en uit de gesprekken op de bezokedag. Zij voelen zich bovendien voldoende geïnformeerd over belangrijke zaken. Het panel complimenteert de opleiding dan ook met een goede en passende begeleiding van de studenten. Daarnaast constateert ze dat de opleiding de toegankelijkheid en studeerbaarheid, mede voor studenten met een functiebeperking, voldoende bevordert.

Docenten

Het docententeam bestaat uit 21 mensen, inclusief de opleidingsmanager (14 fte). Zij verzorgen zowel de voltijd- als de deeltijdvariant, waarbij de docenten zelf mogen aangeven of zij (ook) voor de deeltijd willen werken. De opleiding, en dus ook het docententeam, is de laatste jaren gegroeid. Passend bij de praktijkgerichtheid van het curriculum, werft de opleiding expliciet op docenten met recente praktijkervaring en neemt men docenten aan die naast hun werk aan de hogeschool ook actief zijn in de praktijk. Dat kunnen ondernemers zijn die vanuit hun eigen bedrijf werken, maar ook bijvoorbeeld een docent die zich bezighoudt met datagedreven recruitment binnen een grote organisatie. Daarnaast zijn er docenten met een onderwijsachtergrond in het mbo of het hbo. Alle docenten zetten zich actief in om bij te blijven in hun vakgebied, onder meer door bezoeken aan vakcongressen. Hiermee heeft de opleiding naar de mening van het panel een divers docententeam, passend bij de inhoud, karakter en doelstellingen van de opleiding. Nieuwe docenten starten in hun eerste jaar met het behalen van hun BKE en didactische bevoegdheid en ronden dat in hun tweede jaar van hun aanstelling af. De meeste docenten zijn in het bezit van een masterdiploma, of ronden hun masteropleiding binnen afzienbare tijd af. Het panel heeft ter voorbereiding van de bezokedag de cv's van de bij de opleiding betrokken docenten bestudeerd en concludeert dat er in het docententeam voldoende vakexpertise is om de opleiding vorm te geven, uit te voeren en verder te ontwikkelen.

Het panel ontmoette op de bezokedag een ontwikkelgericht docententeam. Dat bleek bijvoorbeeld toen de daar aanwezige docenten een voorbeeld gaven van de wijze waarop zij samenwerken. Zij merkten dat er meer studenten uit de deeltijd uitvielen dan zij wenselijk vonden. Zij hebben toen een wekelijkse stand-up georganiseerd van alle betrokken docenten, waarin zij informatie uitwisselden over de klas en het onderwijs. Op basis hiervan is onderwijs aangepast, zijn lessen uitgebreid of juist ingekort. Hierdoor is de uitval verminderd.

Standaard 3 Toetsing

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Conclusie

De opleiding (voltijd en deeltijdvariant) **voldoet** aan de basiskwaliteit voor deze standaard.

De toetsen zijn voor de voltijd- en de deeltijdvariant van de opleiding hetzelfde.

Het panel is van mening dat de opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing, gebaseerd op wettelijke en academiebrede kaders.

De toetsvormen en -inhoud passen bij het programma en de leeruitkomsten die volledig worden afgedekt. De opleiding hanteert een goede variatie in toetsen, passend bij de inhoud van de onderwijsonderdelen. Studenten zijn vooraf goed op de hoogte van de toets en de beoordelingscriteria en vinden de feedback die zij krijgen begrijpelijk en passend. Het panel beveelt de opleiding aan om aandacht te besteden aan de opzet van de rubrics.

Het vierogenprincipe wordt gehanteerd voor zowel de totstandkoming van de toetsen als bij de beoordeling daarvan. Alle eindwerken worden beoordeeld door een tweetal examinatoren, in steeds wisselende samenstelling, waarvan de eerste beoordelaar tevens de student heeft begeleid.

De borging van de toetsing is goed op orde, de examen- en toetscommissies functioneren uitstekend. Het panel is met name onder de indruk van de degelijke en gestructureerde werkwijze van de beide commissies die leiden tot een goede borging van de kwaliteit van de toetsing en het eindniveau.

Onderbouwing

Systeem van toetsing

Het toetsbeleid van de opleiding is opgebouwd vanuit toetsbeleid op hogeschoolniveau en domeinniveau. Het hogeschoolbrede beleid geldt voor alle opleidingen aangeboden door hogeschool Windesheim en volgt grotendeels de kwaliteitspiramide van eigentijds toetsen en beoordelen. In deze piramide worden verschillende elementen onderscheiden die tezamen de kwaliteit van toetsing bepalen (namelijk toetsbeleid, toetsprogramma, toets- en beoordelingsinstrumenten, taken, opdrachten en items, toetsbekwaamheid en toetstaken). In het hogeschoolbrede beleid wordt daarnaast een koppeling gemaakt met de Dublindescriptoren, het beoordelingskader van de NVAO, de leerresultaten vastgelegd in de verschillende landelijke opleidingsprofielen en het 'protocol Verbeteren en Verantwoorden afstuderen in het hbo 2.0'. Het beleid van het domein BMR heeft gepersonaliseerd leren als uitgangspunt, waarbij de student zijn eigen leerroute kan bepalen. Daarnaast werkt men binnen het domein met 'Eenheden van Examinering' (EvE), waarbij iedere EvE één of meerdere leeruitkomsten aantoonst. Een EvE heeft een omvang van 5 EC of een veelvoud daarvan. Toetsen moeten leerwegaafhankelijk zijn en iedere EvE wordt in principe met één summatieve toets afgerond.

Het panel constateert dat de opleiding het hogeschoolbrede en domeinbrede toetsbeleid op een transparante wijze heeft verwerkt in het eigen toetsbeleid. In het document *Toetsbeleid Ad E-commerce 24-25* heeft de opleiding het domeinbrede toetsbeleid per onderdeel verder

uitgewerkt. Goed inzichtelijk is dat de leeruitkomsten de basis zijn voor de toetsing, dat de leeruitkomsten vertaald zijn in rubrics en dat de opleiding kiest voor een veelal holistische beoordeling. Voor kennistoetsen zijn de leeruitkomsten vertaald in toetsmatrijzen. Het panel waardeert de inzichtelijkheid en transparantie van het beleid dat ervoor zorgt dat de keuzes die de opleiding maakt navolgbaar zijn.

Toetspraktijk

Het toetsprogramma wordt ontwikkeld door een werkgroep in samenwerking met verschillende vertegenwoordigers vanuit het opleidingsteam en de curriculumcommissie. De opleidingscommissie wordt (vooraf) betrokken. De curriculumcommissie beheert het toetsprogramma als geheel en stelt de inhoud, leeruitkomsten, toetsing en visie op het onderwijs vast en ook bij. Daarnaast evalueert de curriculumcommissie de toetsing van de opleiding eens per jaar in samenwerking met de verantwoordelijke docenten. Dan worden ook de examencommissie en de toetscommissie betrokken. Uiteindelijk is het opleidingsmanagement verantwoordelijk voor de kwaliteit van het toetsprogramma en voor de jaarlijkse evaluatie ervan.

De docenten zijn als examinatoren verantwoordelijk voor de ontwikkeling en beoordeling van de afzonderlijke toetsen. De opleiding hanteert het meerogenprincipe consequent bij het ontwerp en bij de constructie van toetsen. Nadat de examinator een ontwerp voor een toets heeft gemaakt, geeft de curriculumcommissie feedback. Bij nieuwe toetsen is de toetscommissie eveneens betrokken.

In de toetsing staat steeds de beroepspraktijk centraal. De student werkt aan (authentieke) beroepsproducten. Conceptuele kennis en vaardigheden die niet direct in een beroepsproduct te herkennen en te beoordelen zijn, worden getoetst door tentamens of practicumopdrachten. Het panel constateert dat de opleiding hierin een bij het beroep van de E-commerce professional passende diversiteit in toetsing hanteert. Gaandeweg de opleiding wordt het aantal toetsen minder en gaat het om het maken van authentieke opdrachten waar de student zelf bijbehorende theorie en vaardigheden doorontwikkelt. Er wordt binnen de opleiding in slechts twee Eenheden van Examinering (EvE) enkel op kennis getoetst, namelijk E-commerce Basics en Digital Marketing. Voor deze kennistoetsen met gesloten vragen met een summatieve functie is een toetsmatrijs opgesteld. Bij toetsen met open vragen is een antwoordmodel voor examinatoren aanwezig.

Studenten die vanaf 2023 gestart zijn, mogen in het kader van leerwegaafhankelijk studeren, de leerresultaten ook op een andere manier aantonen. Zij leveren dan een portfolio in passend bij de leeruitkomsten van dat semester en krijgen daarnaast een criteriumgericht interview. Zij worden door twee examinatoren beoordeeld aan de hand van de rubric behorende bij het beroepsproduct van de bijbehorende EvE. Als de student na twee kansen de toets nog niet heeft behaald, moet hij meedoen aan de reguliere toets.

Het panel heeft een representatieve steekproef van de toetsen, bijbehorende studentwerken en beoordelingen bekeken. Zij constateert dat de antwoordmodellen en de toetsmatrijzen behorend bij de kennistoetsen duidelijk en navolgbaar zijn. De gegeven feedback is op zich duidelijk en navolgbaar, hetgeen door de studenten die het panel op de bezochtdag sprak beaamd werd. De studenten vonden overigens ook dat zij vooraf voldoende op de hoogte zijn van wat er van hen verwacht werd en werden niet verrast door onverwachte beoordelingen.

Over de rubrics behorende bij de beroepsproducten (inclusief de eindwerken) had het panel enkele opmerkingen. Deze rubrics zijn holistisch vormgegeven, studenten kunnen een onvoldoende, voldoende, goede of uitstekende beoordeling krijgen. Dit is een keuze die voor alle opleidingen binnen het domein gemaakt is. Het viel het panel op dat er in de rubrics bij een 'voldoende' of 'goede' beoordeling wel, maar bij 'onvoldoende' en 'uitstekend' geen indicatoren staan. Op de bezochtdag bleek dat ook dit een keuze is die voor het gehele domein gemaakt is. Als een examinator constateert dat het werk van een student niet voldoet aan de beoordelingscriteria onder 'voldoende', dan wordt het studentwerk automatisch beoordeeld met een 'onvoldoende'. Wijkt de beoordeling in positieve zin af dan motiveert de examinator zelf waarom de toets als 'uitstekend' wordt beoordeeld. Vandaar dat beide niet beschreven zijn. Het panel begrijpt dat dit een domeinbrede keuze is, maar is toch van mening dat de rubrics aan kwaliteit zouden winnen wanneer er voor 'onvoldoende' en 'uitstekend' indicatoren beschreven zijn. Daarnaast zijn naar haar mening de kantelpunten wanneer een student een 'voldoende' dan wel 'goede' beoordeling krijgt niet duidelijk. Dit zet de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid onder druk. Tot slot zijn de voorwaardelijke eisen, zoals de aanwezigheid van een inhoudsopgave, opgenomen in de rubric zelf en worden deze dus niet als voorwaardelijk punt gehanteerd. Het panel beveelt de opleiding aan de rubrics op deze punten aan te passen en steunt de door de opleiding voorgenomen instructies aan de examinatoren die reeds gepland zijn.

Borging

Bij de opleiding zijn een examencommissie en een toetscommissie betrokken. De examencommissie heeft, naast de Ad E-commerce, ook de bacheloropleidingen Commerciële Economie en Ondernemerschap & Retailmanagement onder haar hoede. De examencommissie is verantwoordelijk voor de borging van de kwaliteit van toetsing. Zij benoemt de examinatoren die allemaal een BKE-kwalificatie en een mastertitel moeten hebben om in aanmerking te komen voor de rol als examinator. In het door de opleiding aangeleverde overzicht van examinatoren is duidelijk te zien dat de examencommissie hierop handhaaft. Examinatoren die niet de volledige BKE-kwalificatie hebben (maar wel de BKE-light) kunnen niet aangewezen worden als EvE-verantwoordelijke. De examencommissie heeft halfjaarlijks overleg met de opleidingsmanager, waarin zij adviseert over het toetsbeleid en de uitvoering van dit beleid.

Naast de examencommissie is er een toetscommissie. Die werkt onder mandaat van de examencommissie en beoordeelt steekproefsgewijs de kwaliteit van de toetsing van de afzonderlijke studieonderdelen. Ook beoordeelt de toetscommissie specifieke toetsen op aanvraag van de examencommissie, het opleidingsmanagement of de EvE-eigenaren. Zij kijkt dan naar de validiteit, transparantie en de betrouwbaarheid van de toetsen. De examencommissie bekijkt zo 50 procent van het totale aantal afstudeerdossiers en is daarnaast fysiek aanwezig bij de door de opleiding georganiseerde kalibratiesessies. De toetscommissie rapporteert aan de examencommissie en informeert de opleidingsmanager over haar bevindingen.

De opleiding heeft verschillende extra maatregelen genomen ten aanzien van de borging van de kwaliteit van de toetsing van de eindwerken. Gedurende de studie levert de student vijf eindwerken op. Voor deze toetsen wordt bij de totstandkoming en bij de beoordeling altijd het vierogenprincipe gehanteerd. De semestercoördinatoren organiseren ieder semester kalibratiesessies waarbij meerdere beoordelaars afzonderlijk van elkaar één of meerdere

gemaakte toetsen beoordelen. Vervolgens worden deze beoordelingen afgestemd en besproken. Daarnaast worden ieder semester de beoordelingsrubrics geëvalueerd.

Het panel complimenteert de opleiding met een uitstekend functionerende examen- en toetscommissies en constateert dat de borging van de kwaliteit van de toetsing op orde is.

Afstudeerproces en -beoordeling

Een student mag aan zijn afstuderen beginnen als hij minimaal 70 EC en daarnaast alle studieonderdelen van de eerste drie semesters op eindniveau succesvol heeft afgerond. De student studeert af tijdens een stage binnen één van de drie taakgebieden, namelijk (1) Opzetten van een webshop, (2) Digital marketing of (3) E-Business. Gedurende deze stage (in totaal 25 EC) ontwikkelt de student minimaal drie beroepsproducten, die worden beoordeeld volgens de bij het taakgebied passende rubrics. Daarnaast werkt de student binnen de stage aan de afronding van het taakgebied persoonlijke ontwikkeling (5 EC).

Bij de begeleiding van het afstuderen zijn een bedrijfsmentor en een docent-begeleider betrokken. De bedrijfsmentor is de eerste aanspreekpersoon binnen de organisatie waar de student werkt. De student kan bij de docent-begeleider terecht bij problemen. De docent-begeleider heeft twee contactmomenten met de bedrijfsmentor, op initiatief van de student. Daarnaast organiseert hij fysieke en online lessen, ontmoetingen en intervisie voor studenten die aan het afstuderen zijn. Tijdens de intervisie krijgt iedere student op twee onderdelen feedback, zowel van andere studenten als van de docent-begeleider; allereerst op het plan van aanpak en daarna op het concept van het eerste beroepsproduct.

Bij de beoordeling is naast de docent-begeleider als eerste examinerator ook een onafhankelijke examinerator betrokken. Het beroepsproduct wordt beoordeeld aan de hand van het ingeleverde portfolio en een mondeling assessment. Het eindcijfer wordt bepaald door de beide examineratoren afzonderlijk en wordt daarna in overleg definitief vastgesteld. Worden de examineratoren het niet eens, dan wordt een derde examinerator ingeschakeld. Het panel constateert dat de opleiding de beide beoordelingen afzonderlijk niet archiveert. Ook worden de mondelinge assessments (nog) niet opgenomen, waardoor het moeilijk navolgbaar is waarom een cijfer na het assessment hoger of lager uitvalt dan op basis van de beoordeling van de stukken logisch zou zijn. Bovendien kan een eventuele derde beoordelaar alleen beoordelen op basis van de ingeleverde stukken en niet op basis van het mondelinge assessment (dat immers niet opgenomen is). Het panel beveelt aan om de beoordelingen van de afzonderlijke examineratoren vast te leggen en te archiveren. Zij was blij te horen dat de opleiding al het voornemen heeft om alle assessments met ingang van studiejaar 2025-2026 als MP4 op te nemen.

Zoals hierboven is vermeld, werkt de student in zijn afstudeerstage ook aan zijn eindwerk voor het taakgebied professioneel leiderschap. Dit werk wordt beoordeeld door de docent van dat betreffende vak en door de docent-begeleider van het afstuderen.

Het panel heeft van vijftien studenten uit de laatste twee cohorten de afstudeerwerken en de daarbij behorende beoordelingen bestudeerd. Het panel vond de gegeven beoordelingen in het algemeen transparant, passend en navolgbaar. Wel ziet het panel dat de narratieve feedback niet altijd helemaal passend is bij de rubric, bijvoorbeeld lovende feedback lovend bij een toch lage beoordeling, of omgekeerd. Dit is op de visitatiedag besproken in het gesprek over de borging en in het gesprek met het management. Uit die gesprekken bleek dat de opleiding zich van dit

probleem bewust is en dat dit in lijn is met de constatering van de toetscommissie. De opleiding heeft eerste stappen genomen om dit op te lossen. Zij besteden hier aandacht aan in de kalibratiesessies. Daarnaast is dit punt ook een aandachtspunt van de examencommissie. Het panel heeft er daarom alle vertrouwen in dat dit verbeterd wordt.

Voor het overige is het panel van mening dat het proces van afstuderen en de afstudeerbeoordeling op een goede manier plaatsvindt en dat de studenten daarbij op een passende manier voorbereid en begeleid worden.

Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd.

Conclusie

De opleiding (voltijd en deeltijdvariant) **voldoet** aan de basiskwaliteit voor deze standaard.

De deeltijd- en de voltijdstudenten tonen het eindniveau op dezelfde manier aan door het opleveren van het gevraagde beroepsproduct/eindwerk bij ieder semester/taakgebied. Ook de afstudeeropdracht is voor de voltijd- en de deeltijdstudent hetzelfde. Het panel heeft een steekproef van vijftien afstudeerwerken bestudeerd. Van vijf van deze studenten zijn ook de andere eindwerken bestudeerd. Zij is van mening dat de werken passen binnen het domein van de opleiding en dat het Ad-niveau in voldoende mate wordt aangetoond. Ze moedigt de opleiding aan om meer aandacht te besteden aan het aantonen van de onderzoekende houding. Studenten vinden na hun afstuderen gemakkelijk een passende werkring of vervolgen hun studie aan een bacheloropleiding.

Onderbouwing

De student toont het eindniveau aan met het maken van een vijftal beroepsproducten: in de eerste drie semesters steeds één van ieder taakgebied en in het vierde en laatste semester twee (de specialisatie en het eindproduct professionele ontwikkeling). De studenten in de deeltijd- en de voltijdvariant hebben dezelfde opdrachten om het eindniveau aan te tonen. Onderstaand schema toont de verschillende onderdelen waar de student het eindniveau mee aantoont:

#	Taakgebied	Wat wordt er getoetst?	Hoe wordt er getoetst?
1	Webshop opzetten	Project 1: webshop realiseren (10 EC)	Assessment (webshop demo)
2	Digital Marketing	Project 2 – uitvoeren & optimaliseren digital marketingcampagne (10 EC)	Portfolio en demo van beroepsproducten
3	E-business	Webshop Management (5 EC)	Portfolio met beroepsproducten
4	Specialisatie	Beroepsproducten gerealiseerd tijdens afstudeerstage (25 EC)	Portfolio assessment
5	Professionele ontwikkeling	Persoonlijke ontwikkeling en professionele presentatie (5 EC)	Beoordeling portfolio inclusief video pitch

Het panel ziet in deze opdrachten de verschillende taakgebieden goed terug. Ook de brede basis in combinatie met de verdieping in de specialisatie komt duidelijk naar voren. Zij is daarom van mening dat deze wijze van aantonen van het eindniveau goed past bij het doel van de opleiding.

Producten van afgestudeerden

Het panel heeft vijftien afstudeerwerken, waarvan drie van deeltijdstudenten (naar rato van het aantal studenten), bestudeerd uit de laatste twee afstudeercohorten. Er is rekening gehouden met een variëteit aan beoordelingen waaronder ook een aantal herkansingen. Van vijf van de geselecteerde studenten heeft het panel ook de andere eindwerken bekeken. Het panel heeft door het bestuderen van de eindwerken een goed beeld kunnen krijgen van het niveau en de inhoud van de eindwerken. Het panel stelt vast dat de werken inhoudelijk en methodologisch op

voldoende niveau zijn. Wel zag het panel in een aantal van de door haar bestudeerde werken dat studenten geen eigen probleemanalyse maakten, maar het door het stagebedrijf geformuleerde probleem overnamen. Ook in de keuze van de bronnen was in een aantal gevallen verbetering mogelijk – studenten verwezen soms naar een blog en niet naar betrouwbare en actuele bronnen. In sommige eindwerken is er geen of slechts een magere koppeling tussen de praktische resultaten enerzijds en de theoretische modellen anderzijds en reflectie op de gebruikte onderzoeksmethoden ontbreekt. Het panel denkt dat wanneer de opleiding meer aandacht besteedt aan onderzoekend vermogen en onderzoekende vaardigheden, dit snel verbeterd zal worden.

Het panel las vooral afstudeerwerken binnen het taakgebied digital marketing en zag daarbinnen een diversiteit aan afstudeerwerken en constateert dat de door de studenten aangedragen oplossingen ook daadwerkelijk implementeerbaar en passend zijn voor de opdrachtgever. Zo was er een student die een lokale wijnhandelaar adviseerde ten aanzien van een uitbreiding. Een andere student deed een opdracht bij een grotere organisatie (meer dan 200 medewerkers) gericht op online verkoop. In het eerste bovengenoemde geval was de student dus meer generalistisch aan het werk, wat ook herkenbaar was in de PowerPoint afstudeerpresentatie. In het tweede geval was de student meer specialistisch gericht op vooral Conversion Rate Optimization.

Functioneren van afgestudeerden

Afgestudeerden werken in het brede domein van de e-commerce. Dat doen zij in specialistische functies bij grotere bedrijven of juist in generieke functies bij kleinere bedrijven. Het werkveld is positief over het functioneren van de alumni, zo blijkt uit de gesprekken op de bezoekdag. Ze waarderen met name de snelle inzetbaarheid van de alumni en hun begrip over de samenhang van de verschillende gebieden. Zoals één van de werkveldvertegenwoordigers het op de bezoekdag formuleerde: “Studenten begrijpen dat als je het ene doet, bijvoorbeeld een marketingcampagne opzetten, dat dat dan van invloed is op andere onderdelen in het bedrijf, zoals voorraadbeheer en logistiek. Dat mis ik wel bij alumni van andere opleidingen.” De positieve indruk van het werkveld over de opleiding blijkt ook uit het feit dat studenten geregeld al tijdens hun stage aangenomen worden in een junior-functie. Het panel complimenteert de opleiding met deze goede aansluiting op de arbeidsmarkt, blijkens uit het hoge percentage alumni dat na afronding van de opleiding aan het werk gaat.

Een aantal alumni (ongeveer 25 procent) studeert door. Binnen Windesheim kunnen zij hun bachelorsdiploma in twee jaar behalen in de volgende opleidingen: Ondernemerschap en Retailmanagement, Communicatie, Commerciële Economie en Logistiek Management. De bacheloropleidingen Bedrijfskunde en Finance Taks & Advise kunnen de studenten in een route van 2,5 jaar halen. Het panel waardeert dit grote aantal mogelijkheden tot doorstuderen, passend bij de breedte van de opleiding.

Eindoordeel over de opleiding

	Ad E-commerce voltijd	Ad E-commerce deeltijd
<i>Standaard 1 Beoogde leerresultaten</i>	Voldoet	Voldoet
<i>Standaard 2 Onderwijsleeromgeving</i>	Voldoet	Voldoet
<i>Standaard 3 Toetsing</i>	Voldoet	Voldoet
<i>Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten</i>	Voldoet	Voldoet

De oordelen zijn gewogen volgens de beslisregels van de NVAO. Op basis hiervan beoordeelt het visitatiepanel de kwaliteit van de bestaande hbo-Ad-opleiding E-commerce van Hogeschool Windesheim als **positief**.

Aanbevelingen

Het panel geeft de opleiding de volgende aanbevelingen:

Standaard 3

Besteed aandacht aan de rubrics voor de beroepsproducten. Werk de normeringen verder uit, maak met name explicieter wanneer een student een 'onvoldoende' of een 'uitmuntend' verdient. Maak ook onderscheid tussen de voorwaardelijke eisen (zoals aanwezigheid van paginanummers, inhoudsopgave en dergelijke) en de inhoudelijke eisen (die nu nog als gelijkwaardig onder elkaar op het formulier zijn opgenomen)

Leg ten aanzien van de beoordelingen van de eindwerken, de afzonderlijke beoordelingen van de beide examinatoren vast, alsook de bevindingen van het overleg tussen de beide examinatoren om tot het eindcijfer te komen. Deze beoordelingen zullen dan inzichtelijker worden.

Bijlagen

1. Bezoekprogramma

Tijdstip	Programma onderdeel	Deelnemers vanuit de opleiding
08:00 – 08:15	Ontvangst commissie	Opleidingsmanager Adviseur kwaliteitszorg
08:15 – 08:45	Extra gesprek over eindwerken	Voorzitter examencommissie Voorzitter toetscommissie Afstudeercoördinator
08:45 – 08:50	Korte pauze	
08:50 – 09:15	Kennismaking Pitch door opleidingsmanager en deeltijdcoördinator over eindwerken	Opleidingsmanager en deeltijdcoördinator
09:15 – 09:45	Demo eindwerken semester 1 tot en met 4 <i>Panel splitst zich in twee groepen</i>	Student project 1 + Coördinator semester 1 Student project 2 + Coördinator semester 2 Student webshopmanagement + Coördinator semester 3 Student specialisatie + afstudeercoördinator
09:45 – 10:55	Vorbereidingstijd panel en rondleiding door de digitale leeromgeving Bright Space	
10:55 – 11:25	Gesprek management	Opleidingsmanager Directeur Onderwijs Business, Media en Recht
11:25 – 11:30	Korte pauze	
11:30 – 12:30	Gesprek docenten	docent semester 1 project 1: webshop opzetten docent semester 1 webdesign docent semester 2 project 2: digital marketing docent semester 3 webshopmanagement en E- logistics M4 afstudeerbegeleider Docent deeltijd Externe afstudeerbegeleider Studentbegeleider Voorzitter opleidingscommissie
12:30 – 13:15	Lunch en extra gesprek over eindwerken (15 minuten)	
13:15 – 14:15	Gesprek studenten	Lid OC – vanuit ORM, tevens Ad-E-commerce alumna M1 student M2 student M3 student M4 student
14:15 – 14:30	Korte pauze	
14:30 – 15:15	Gesprek borging	Voorzitter examencommissie Voorzitter toetscommissie Afstudeercoördinator Voorzitter opleidingscommissie Lid curriculumcommissie
15:15 – 15:30	Korte pauze	
15:30 – 16:00	Gesprek werkveld	Managing director De Nieuwe Zaak Director HR Wehkamp Alumnus VT Alumnus DT
16:00 – 17:00	Beoordelingsoverleg	
17:00 – 17:30	Terugkoppeling	Alle betrokkenen

2. Bestudeerde documenten

Instellingsplan Hogeschool Windesheim 2023 – 2024
NVAO rapport Ad E-commerce 2019
Organisatieplan Ad E-commerce
Beschrijving van niveau 5 Associate degree (2018, Vereniging van Hogescholen)

Standaard 1

Notulen WAC februari 2023
Notulen WAC oktober 2023
Notulen WAC april 2024
Onderwijsraamwerk Windesheim
LUK AD E-Commerce 24-25
Jaarverslag Opleidingscommissie E-Commerce – ORM 22-23
OER 2024-2025 E-commerce voltijd deeltijd 2022-2023
Eenvoudig curriculumoverzicht Ad E-commerce 2024-2025

Handreiking Generatieve AI

Standaard 2

Onderwijsraamwerk Windesheim
Studiegids Ad E-commerce DT 24-25
Studiegids Ad E-commerce VT 24-25
Cv's docenten Ad E-commerce
Cv's examinatoren Ad E-commerce
NSE 2024 deeltijd Ad E-commerce
NSE 2024 voltijd Ad E-commerce

Standaard 3

Windesheim Uitgangspunten voor Toetsing (versie 7 april 2020)
Toetsbeleid van het domein BMR, opleiding Ad EC (versie september 2024)
Toetsbeleid Ad E-commerce 24-25
Onderwijs- en Examenregeling (OER)
Voorbeelden van toetsrapportages (screening door de toetscommissie)
Evaluatie toetsprogramma 22-23
Verslagen van kalibratiesessies
Representatieve steekproef toetsen (geen eindwerken)

Standaard 4

Studiewijzer M4 afstuderen specialisatie 2024-2025