

ODISEE

INSTELLINGSREVIEW • RAPPORT BEPERKTE INSTELLINGSREVIEW

18 SEPTEMBER 2023



HANS VAN DER VLIST (VOORZITTER) • SOPHIE PÉTERS, JAN VANHOOF, FONS LEROY,
AYSEMA POYRAZ (COMMISSIELEDEN) • CARLIJN BRAAM (SECRETARIS) • MIKE SLANGEN
(PROCESCOÖRDINATOR)

Inhoud

1	Abstract.....	5
2	Rapportage van het onderzoek van de commissie	6
2.1	Achtergrond	6
2.2	Eerste waarderingen	6
2.3	Locatiebezoek.....	7
2.4	Bevindingen commissie.....	8
2.5	Eindreflectie commissie	9
3	Oordeel	10
	Bijlage 1: Samenstelling van de commissie.....	11
	Bijlage 2: Programma voor de dialoog met de instelling	12
	Bijlage 3: Verantwoording.....	13
	Bijlage 4: Overzicht van het bestudeerde materiaal.....	14

1 Abstract

Voorliggend beoordelingsrapport is tot stand gekomen in het kader van de beperkte instellingsreview die uitgevoerd werd in opdracht van de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) door een reviewcommissie van externen bij Odisee Hogeschool. Op basis van het gevoerde onderzoek komt de commissie tot een positief eindoordeel over de kwaliteit van de publieke informatie van Odisee. De hogeschool heeft volgens de commissie op adequate wijze aangetoond dat de in korte tijd doorgevoerde aanpassingen hebben geleid tot toegankelijke, accurate en meertalige publieke informatie over de kwaliteit van haar opleidingen. Hiermee is volgens de commissie aan de door het NVAO-bestuur opgelegde voorwaarde voldaan.

Er zijn enkele verbeteringen die volgens de commissie nog kunnen worden doorgevoerd omtrent het duurzaam verankeren van beleid rond publieke informatie en het overzichtelijk en aantrekkelijk presenteren van de kwaliteitsinformatie. Deze punten worden door Odisee onderkend en in de nabije toekomst (verder) structureel opgepakt.

2 Rapportage van het onderzoek van de commissie

2.1 Achtergrond

In het academiejaar 2022-2023 heeft een commissie Odisee bezocht in het kader van de beoordeling instellingsreview (november 2022 en maart 2023). Deze commissie heeft een positief advies gegeven aan de NVAO. Wel concludeerde zij onder andere dat er Odisee-breed meer aandacht zou mogen uitgaan naar een heldere, representatieve informatievoorziening, ook in het Engels. Op basis van het onderzoek van de commissie en het opgeleverde beoordelingsrapport heeft het NVAO-bestuur besloten om de aanbeveling die de commissie maakte over de publieke informatie om te zetten naar een voorwaarde. Die aanbeveling luidde om te letten op de actualiteit en tijdige beschikbaarheid van publieke informatie: (1) zorg dat de informatie realistisch en valide is, voor alle opleidingen beschikbaar, en in lijn met decretale richtlijnen; en (2) maak informatie over het kwaliteitszorgsysteem beschikbaar voor internationale studenten. Daarnaast beval de commissie aan om de communicatie naar studenten te vereenvoudigen en toegankelijker te maken.

Er werd door het bestuur een positief besluit instellingsreview genomen, met beperkte geldigheidsduur. Binnen de termijn van 1 jaar dient Odisee aan te tonen dat ze voldoet aan de voorwaarde die opgelegd werd. Deze voorwaarde werd omschreven als: 'De instelling dient ervoor te zorgen dat de informatie over de kwaliteit van de eigen opleidingen realistisch en valide is en dat deze informatie voor alle opleidingen actueel en publiek beschikbaar is, inclusief voor internationale studenten'. Odisee heeft aanpassingen aangebracht aan de manier waarop ze de publieke informatie aanbiedt op de website. Aan de commissie is gevraagd om te beoordelen of Odisee aan de opgelegde voorwaarde voldoet.

Odisee heeft in voorbereiding op de beperkte instellingsreview een hieraan aangepaste kritische reflectie ('addendum publieke informatie bij de Kritische Reflectie') geschreven. De commissieleden hebben in voorbereiding op het bezoek kennisgenomen van de beschikbare aanvullende informatie en hebben hun indrukken besproken in een voorbereidend overleg. Aan het einde van het bezoek heeft de commissie haar bevindingen en conclusies mondeling gedeeld met de instelling en hen de mogelijkheid gegeven tot feedback.

Voorliggend adviesrapport vormt een aanvulling bij het eerdere rapport van de commissie in het kader van de instellingsreview van Odisee en dient dus samen met het eerdere rapport gelezen te worden om een volledig beeld van de beoordeling te verkrijgen.

2.2 Eerste waarderungen

In voorbereiding op het bezoek heeft de commissie haar eerste indrukken opgelijst. De commissie heeft hierbij gekeken of de publieke informatie voor alle opleidingen toegankelijk, accuraat, realistisch en meertalig terug te vinden is. De indrukken van de commissie zijn onverdeeld positief, zij het met enkele kanttekeningen. De commissie merkt op dat de gevraagde informatie systematisch op opleidingsniveau is weergegeven. Wat de commissie betreft, is het een sterk punt dat hiermee kritische leerpunten nu beter zijn neergezet; het feit dat uit de publieke informatie tot uitdrukking komt waarover studenten niet of minder tevreden zijn, kan een stimulans zijn om aan die punten te werken. De commissie is benieuwd of dit in de ogen van Odisee zelf ook verbeteringen zijn die bijdragen aan een versterking van de kwaliteitscultuur en hoe dit een structureel vervolg zal krijgen. Daarnaast stelt de commissie zich de vraag of de op deze wijze weergegeven informatie voor studenten voldoende overzichtelijk en toegankelijk is, gezien de grote hoeveelheid gegevens en de afwezigheid van een samenvattend beeld. Ook stelt de commissie vast dat de informatie niet bij de afstudeerrichtingen is opgenomen, terwijl studenten ook veelal op dit niveau naar informatie zoeken. De commissie wil tot slot graag weten of er door Odisee nog aanvullende mogelijkheden worden gezien om de publieke informatie verder te verbeteren.

2.3 Locatiebezoek

Tijdens het locatiebezoek heeft de commissie gesproken met een aantal vertegenwoordigers van Odisee (zie bijlage 2 voor het programma). In de eerste dialoog is door Odisee een toelichting gegeven bij de huidige stand van zaken. Na de ontvangst van het beoordelingsrapport van de commissie in juni 2023 is door Odisee een plan van aanpak opgemaakt op basis van de opgenomen aandachtspunten, waarbij alle aanbevelingen als even belangrijk worden gezien. Door het besluit van het NVAO-bestuur is nu de nadruk komen te liggen op het punt van de publieke informatie en is dit versneld opgepakt, grotendeels al voor de zomer. Andere punten uit dit initiële beoordelingsrapport zullen nog worden opgepakt maar vergen meer tijd, zoals het versterken van de kwaliteitscyclus.

Odisee geeft de commissie te kennen dat zowel de transparantie en zichtbaarheid van de publieke informatie als de volledigheid ervan zijn aangepakt. Niet alleen het eindresultaat van het kwaliteitsproces wordt nu weergegeven, maar ook de verschillende stappen in dat proces worden inzichtelijk gemaakt. Uit de onderwijsscreening volgen bijvoorbeeld 3 sterke en 3 aandachtspunten zodat inzichtelijk is waar de urgentie voor opleidingen ligt. Ook heeft Odisee het advies van de commissie ter harte genomen dat de informatie zoals deze gepresenteerd werd enigszins misleidend was en vooral een marketingdoel leek te dienen; het gaat nu nadrukkelijk om het informeren van studenten. De informatie zal minimaal jaarlijks een update krijgen en ook de Engelstalige informatie over opleidingskwaliteit, voorheen een blinde vlek volgens Odisee zelf, wordt hierin meegenomen. De focus ligt nog steeds op de cyclus zelf, maar nu ook meer dan voorheen op het publiceren erover. Sinds een aantal jaar ligt er meer eigenaarschap bij de opleidingen om de eigen webpagina's te beheren. De dienst onderwijs & kwaliteit zorgt hierbij voor consistentie over opleidingen heen, voor wat betreft het deel over opleidingskwaliteit.

Naar aanleiding van de opgelegde voorwaarde zijn op het vlak van publieke informatie de volgende wijzigingen doorgevoerd:

- 1) Op de opleidingspagina's is de link naar de kwaliteitspagina per opleiding prominenter in beeld gebracht, met bovenaan op alle pagina's een kaderstuk.
- 2) Op de kwaliteitspagina per opleiding is de informatie herschikt en uitgebreid. Deze informatie omvat de volgende brondocumenten:
 - borgingsbesluit met duidelijke termijn;
 - 3 sterke punten en 3 aandachtspunten uit de onderwijsscreening;
 - verslag van de externe doorlichting en het bijhorende opvolgrapport;
 - jaarlijks resultaatrapport studentenbevraging O-experience (de meest recente, in september volgt een update met de resultaten van de 3^e bevraging), inclusief:
 - o alle items over basiskwaliteit, met daarbij weergegeven het percentage studenten dat vindt dat de basiskwaliteit niet wordt gehaald;
 - o ambitie-items (promotor, neutraal, detractor);
 - o responsgraad;
 - tijdlijn kwaliteitszorgcyclus.Eventuele vragen hierover worden doorgeleid naar de dienst onderwijs & kwaliteit.
- 3) De algemene kwaliteitsinformatie is herschikt en vertaald. Er is een link opgenomen naar alle kwaliteitsrapporten en naar de Varioso-cyclus. Informatie is ook in het Engels beschikbaar, met bijvoorbeeld een directe link naar 'Quality of the Bachelor of Business Management programme'. Vragen kunnen gesteld worden via een link en komen uit bij de dienst onderwijs & kwaliteit.

De commissie heeft bovengenoemde wijzigingen in werking gezien aan de hand van twee scenario's. Zij stelt vast dat de informatie in het Engels op eenzelfde manier is weergegeven als de informatie in het Nederlands.

De toegankelijkheid van de informatie is een belangrijk criterium voor de commissie. Zij vroeg zich af of Odisee hier een analyse op heeft gedaan en of informatie in de toekomst anders weergegeven of geïntegreerd zal worden in het belang van de leesbaarheid. Odisee geeft aan dat er voor nu bewust is gekozen om de volledige (ruwe) data weer te geven voor een meer

valide, transparant beeld van het volledige proces, en om (de informatie uit) de kwaliteitsfiches weg te laten, zoals werkpunten van de opleidingen. In de toekomst kan er nog een slag worden gemaakt in het anders bundelen van informatie zodat er genuanceerde kwaliteitsfiches kunnen worden getoond die zowel positieve als negatieve aspecten laten zien én een representatie zijn van de volledigheid aan publieke informatie. De commissie en Odisee zijn het erover eens dat dit soort fiches toegankelijker zijn voor studenten en een goede manier om informatie overzichtelijk weer te geven. Eerst echter wil Odisee hiervoor de doelstelling scherp krijgen in overleg met de opleidingen, om vast te stellen wat de meerwaarde is van deze informatie. Odisee kijkt daarbij ook naar hoe andere hogescholen omgaan met hun publieke informatie en haalt hier leerpunten uit over wat goed en wat minder goed werkt.

In het proces rond de verbetering van publieke informatie zijn ook studenten betrokken, stelt de commissie vast. De eerste feedback vanuit de studentenraad is positief: de informatie is transparanter geworden. Ook de tijdslijn vinden de studenten nu helder weergegeven. De visuele aantrekkelijkheid kan nog wel verbeterd worden, zodat studenten niet genoodzaakt zijn om aparte bestanden te openen maar de informatie per opleiding in één oogopslag kunnen zien. Maar dat is een volgende stap, de eerste focus ligt terecht op volledige transparantie en deze informatie houden de studenten graag beschikbaar. Volgens de voorzitter van de studentenraad mag het geen verhaal zijn van 'of', maar een verhaal van 'en'; een overzichtelijke samenvatting van alle bronnen publieke informatie én daarnaast de uitgebreide bronnen waar diegenen die willen, dieper kunnen induiken.

Er is door Odisee bewust nagedacht over wat studenten aantrekt om door te klikken bij het zoeken naar informatie. Er is om die reden vooralsnog gekozen voor de noemer 'Kwaliteitsvolle opleiding', hoewel sommige docenten graag een andere benaming zouden zien. De dienst marketing is onder meer voornemens om met focusgroepen studenten te bekijken wat goed werkt. Gevraagd naar de impact van de doorgevoerde veranderingen op docenten, geeft Odisee te kennen dat dit weinig verschil maakt in de al aanwezige kwaliteitscultuur met volop feedback en regie voor docenten.

Er is nog geen informatie over kwaliteit opgenomen per afstudeerrichting stelt de commissie vast, maar desgevraagd geeft Odisee aan dat dit zeker een toekomstige mogelijkheid kan zijn. Afstudeerrichtingen hebben vanwege marketingredenen vaak een aparte webpagina, waar wordt verwezen naar de betreffende basisopleiding. De commissie ziet informatie op het niveau van afstudeerrichtingen niet als een noodzakelijkheid maar als een extra service die geboden kan worden. De gesprekspartners geven aan dat er wellicht een link gelegd kan worden tussen de afstudeerrichting-specifieke pagina en de pagina van de basisopleiding, waar de informatie over de opleidingskwaliteit wel te vinden is.

2.4 Bevindingen commissie

Wat betreft de *toegankelijkheid van de informatie over het kwaliteitszorgsysteem* stelt de commissie vast dat Odisee een duidelijke en onmiddellijk zichtbare titel 'kwaliteitsvolle opleiding' met directe link heeft toegevoegd aan de opleidingen. Aan de hand van enkele steekproeven van verschillende opleidingen op de website heeft de commissie geconstateerd dat de aangegeven aanpassing daadwerkelijk is doorgevoerd.

De algemene kwaliteitsinformatie van Odisee is eveneens aangepakt onder de knop 'Over Odisee' op de homepage van de website. Daar verschijnt er inderdaad een link naar 'Kwaliteitsvol onderwijs'. Via deze link bekomt men een knop waarbij de bezoeker van de website alle kwaliteitsrapporten kan terugvinden van de opleidingen. De algemene kwaliteitsinformatie over de VARIO-cyclus is nu ook in het Engels beschikbaar.

Op het punt van de *misleidende kwaliteitsfiches van de opleidingen* stelt de commissie vast dat de kwaliteitsfiches zijn vervangen door het meest recente jaarlijks resultaatrapport van de O-experiencebevraging onder studenten. De rapporten omvatten nu zowel de basisvereisten als de ambitiekenmerken en niet meer een selectie van alleen sterkste punten. Daarnaast is

de rapportering aangepast en ligt er meer focus op de aandachtspunten van een opleiding. De commissie maakt hierbij de bedenking of de aandachtspunten van de opleidingen op deze manier goed worden weergegeven indien ze geen samenvattend overzicht hebben. Dit kan in de ogen van de commissie een completer en duidelijker beeld geven voor studenten, naast het rapport van de O-experience.

Over de *actualisatie van de eigen regie* stelt de commissie vast dat op de kwaliteitspagina van elke bacheloropleiding alle informatie inderdaad op eenzelfde niveau en plaats wordt aangeboden. Op de pagina's is er ook een tijdslijn toegevoegd, zoals aangegeven in de Kritische Reflectie. De commissie is tevreden over de uniformiteit hierin.

Wat betreft *kwaliteitsinformatie in het Engels* stelt de commissie vast dat er effectief kwaliteitsinformatie in het Engels is voorzien voor internationale studenten. Over de *term Co-University* stelt de commissie vast dat als men de website www.odisee.be/en bezoekt, te zien is dat de Vlaamse term van hogeschool naar het Engels juist is omgevormd.

2.5 Eindreflectie commissie

Na afloop van het locatiebezoek heeft de commissie intern de verschillende punten de revue laten passeren om tot een definitief oordeel te komen. Zij had voldoende aan één dialoog met de instelling en vond zowel de verschaft documentatie als de toelichtingen erbij zeer helder. De commissie merkt op dat Odisee de eerdere aanbevelingen van de commissie ter harte heeft genomen. Er is gewerkt aan een herschikking en uitbreiding van de publieke informatie, die hebben geleid tot betere kwaliteitsinformatie voor studenten. De instelling heeft gekozen voor het snel wegwerken van de geconstateerde tekortkoming, waardoor het beleidsmatige aspect nog wat dun uit de verf komt. Odisee geeft aan om de komende periode te zullen inzetten op het verder uitwerken en concreet verankeren van dit beleid omtrent het tijdig verstrekken van volledige en transparante publieke informatie. De commissie ondersteunt deze inzet van harte; ook het bijbehorende plan van aanpak is positief. De commissie waardeert de jaarlijkse informatie-updates die zijn voorzien, evenals de inspraak van studenten in het presenteren van de informatie. Volgens de commissie is er een sterke voorwaartse beweging voelbaar en laat Odisee zelfinzicht zien, die het vertrouwen geven dat er structureel aandacht zal blijven voor (beleid rond) publieke informatie. Gezien het belang van een goede communicatie over de kwaliteit van de opleidingen moedigt de commissie Odisee aan om deze thematiek duurzaam te verankeren in de governance structuur en jaarlijks te agenderen in het Bestuursorgaan, zodat het een vast voorwerp van reflectie is voor directie en bestuur.

In het algemeen constateert de commissie een spanningsveld tussen volledige en toegankelijke communicatie. Wanneer een instelling zorgt voor zo volledig mogelijke informatie kan dit ten koste gaan van de toegankelijkheid van de informatie. Hoewel de toegankelijkheid van de huidige informatie zeker voldoet, is er volgens de commissie ruimte voor verbetering als het gaat om de overzichtelijkheid en aantrekkelijkheid van de informatie. Zij moedigt Odisee aan deze aspecten intern nog onderwerp van gesprek te laten zijn, maar de volledige informatie zoals nu weergegeven daarnaast te behouden. Het lijkt de commissie waardevol om (nieuwe) Odisee-studenten te bevragen over welke informatie zij willen beschikken en in welke vorm. Tot slot ziet de commissie het als een extra service aan studenten als Odisee in de toekomst nog kwaliteitsinformatie (of een link daarnaartoe) zou toevoegen op het niveau van de afstudeerrichtingen.

3 Oordeel

Op basis van het gevoerde onderzoek bij de beperkte instellingsreview komt de commissie tot een positief eindoordeel over de kwaliteit van de publieke informatie aan Odisee. Zij is van mening dat de door Odisee doorgevoerde aanpassingen hebben geleid tot toegankelijke, accurate, realistische en meertalige publieke informatie over de kwaliteit van opleidingen van Odisee. Zodoende is in de ogen van de commissie op een systematische en transparante wijze hogeschoolbreed aan de door het NVAO-bestuur opgelegde voorwaarde voldaan.

Odisee geeft volgens de commissie blijk van zelfinzicht en een sterke kwaliteitscultuur, die zeker zullen bijdragen aan het duurzaam verankeren van beleid rond publieke informatie en het verder vormgeven van een aantrekkelijke, overzichtelijke presentatie van de informatie.

Bijlage 1: Samenstelling van de commissie

De beoordeling is gebeurd door een commissie van deskundigen aangesteld en getraind door de NVAO. Deze is als volgt samengesteld:

Hans van der Vlist (*voorzitter*), gewezen Secretaris Generaal van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, gewezen Directeur Generaal van het ministerie van Justitie en Veiligheid in Nederland.

Sophie Péters (*commissielid*), Associate Dean for International Affairs, ICHEC Brussels, recent deel uitgemaakt van een internationaal panel voor ANQA.

Jan Vanhoof (*commissielid*), hoogleraar verbonden aan het Departement voor Onderwijs- en Opleidingswetenschappen (Faculteit Sociale Wetenschappen) van de Universiteit Antwerpen. Hij is er actief binnen de onderzoeksgroep EduBRON. Zijn onderzoeksactiviteiten richten zich op kwaliteitszorg en schoolbeleid en in het bijzonder op de geïnformeerde beleidsvoering door scholen.

Fons Leroy (*commissielid*), voorzitter GTB (het Gespecialiseerd Team Bemiddeling) en voorzitter het Beroepenhuis, voormalig gedelegeerd bestuurder VDAB.

Aysema Poyraz (*student-commissielid*), student aan de bacheloropleiding financiën en verzekeringen aan HOGENT (Hogeschool Gent), in het verleden studentenvertegenwoordiger bij de Vlaamse Onderwijsraad. Momenteel verschillende functies binnen Revolte, de algemene studentenraad van HOGENT. Zij maakt deel uit van de departementale studentenraad, de onderwijsraad, bestuurscollege en de raad van toezicht als student-lid.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Mike Slangen** (procescoördinator), beleidsmedewerker NVAO Vlaanderen.
- **Carlijn Braam** (extern secretaris), eigenaar Braam Communications.
- **Veerle Martens** (waarnemer), beleidsmedewerker NVAO Vlaanderen.

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend.

Bijlage 2: Programma voor de dialoog met de instelling

Locatiebezoek Campus Brussel

Vrijdag 1 september 2023

- 09.00 – 10.30 Interne bespreking commissie
- 10.30 – 12.00 Eerste dialoog met instelling (inclusief toelichting door Odisee)
- 12.30 – 13.30 Lunch commissie
- 13.30 – 14.30 Tweede dialoog met instelling (*geen gebruik van gemaakt*)
- 14.30 – 15.15 Interne nabespreking commissie
- 15.15 – 15.30 Reflectiemoment commissie en instelling

Gesprekspartners Odisee:

- Algemeen directeur (namiddag)
- Directeur onderwijs (voormiddag)
- Diensthoofd onderwijsontwikkeling en kwaliteitszorg
- Beleidsmedewerkers dienst onderwijsontwikkeling en kwaliteitszorg (2)
- Voorzitter ASR studentenraad

Bijlage 3: Verantwoording

De in dit rapport opgenomen beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het *“Beoordelingskader instellingsreview”* van juni 2020, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering op 27 november 2020.

De commissie heeft zich aan de hand van de door de instelling verstrekte documenten op de herbeoordeling voorbereid. Elk commissielid heeft een eerste waardering opgemaakt. In een voorbereidend overleg heeft de commissie de verkregen informatie besproken en heeft zij de dialoog met de instelling voorbereid.

Tijdens een nabespreking heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een holistisch oordeel. De commissie heeft deze conclusie in volledige onafhankelijkheid genomen.

Het totaal aan beschikbare gegevens is verwerkt tot een ontwerp van beoordelingsrapport. Eens alle commissieleden hadden ingestemd met de inhoud van het beoordelingsrapport, heeft de voorzitter van de commissie het beoordelingsrapport vastgesteld. Het door de voorzitter vastgestelde beoordelingsrapport werd aan de NVAO bezorgd.

Bijlage 4: Overzicht van het bestudeerde materiaal

Documenten beschikbaar gesteld voorafgaand aan de verdiepende dialoog

- NVAO-besluit instellingsreview Odisee
- Nieuwe kritische reflectie Odisee in kader van beperkte herbeoordeling (addendum publieke informatie)
- Publieke website Odisee: www.odisee.be

