

# GRADUAAT IN DE VERZEKERINGEN

ARTESIS PLANTIJN HOGESCHOOL ANTWERPEN

TOETS NIEUWE OPLEIDING OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •  
BEOORDELINGSRAPPORT

22 APRIL 2022





## Inhoud

1	Abstract .....	5
2	Rapportage van het onderzoek van de commissie .....	6
2.1	Eerste indrukken van de commissie.....	6
2.1.1	Positieve punten o.b.v. het dossier .....	6
2.1.2	Aandachtspunten en vragen .....	8
2.2	Leerpunten uit de dialoog.....	9
2.2.1	Stand van zaken.....	9
2.2.2	Niveau 5.....	9
2.2.3	Programma en didactische werkvormen .....	9
2.2.4	Werkplekieren .....	11
2.2.5	Toetsing .....	11
2.2.6	Afronding van de dialoog .....	12
3	Oordeel van de commissie .....	14
	Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding.....	16
	Bijlage 2: Opleidingsspecifieke leerresultaten .....	17
	Bijlage 3: Samenstelling van de commissie .....	18
	Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding .....	19
	Bijlage 5: Verantwoording.....	20
	Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal .....	21



## 1 Abstract

Op basis van haar onderzoek naar de potentiële kwaliteit van de opleiding Graduaat in de verzekeringen van AP Hogeschool Antwerpen beoordeelt de commissie de potentiële kwaliteit van deze nieuwe opleiding als geheel als voldoende. De commissie brengt een positief advies uit aan de NVAO.

Het gaat om een graduaatsopleiding van negentig studiepunten, die gespreid is over drie semesters. Het programma is gericht naar studenten die uit het secundair onderwijs komen, naar studenten die een nieuwe keuze maken in het hoger onderwijs en naar werkstudenten, met een persoonlijke begeleiding en een ondersteuning op maat.

De commissie ziet op basis van het dossier van de opleiding heel wat sterke punten. Ze stelt o.m. vast dat de opleiding zeer praktijkgericht is en tegemoetkomt aan de verwachtingen en de noden van de verzekeringssector. Studenten volgen een deel van de opleiding op de hogeschool en een deel in een verzekeringskantoor, via een systeem van werkplekieren. Ze worden daarbij begeleid door een mentor van het kantoor en een begeleider van de hogeschool, volgens duidelijke afspraken. Veel docenten hebben zelf ervaring in de verzekeringssector en zijn ook verplicht zich bij te scholen.

De commissie had na het lezen van het dossier nog wel een aantal vragen. Daarom wenste ze tijdens de dialoog met de opleiding verdere verduidelijking over vier grote thema's: het afstemmen van de opleiding op niveau 5 van de Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS), het programma en de didactische werkvormen, het werkplekieren en de toetsing.

Op basis van het gesprek vindt de commissie dat de opleiding voldoende kwaliteit en potentialiteit heeft aangetoond om te kunnen starten. In het dossier geeft de opleiding na elk hoofdstuk een toekomstplanning met een tijdslijn van acties in het kader van kwaliteitsontwikkeling. De opleiding wordt bij de uitvoering daarvan begeleid en opgevolgd door centrale diensten van de hogeschool, wat de commissie vertrouwen geeft in de toekomst. Ze brengt dan ook een positief advies uit. Op basis van haar onderzoek geeft ze daarbij wel nog de volgende aanbevelingen:

- de inzichten rond het VKS-niveau 5 (graduaat) en -niveau 6 (bachelor) die in de hogeschool aanwezig zijn, in de opleiding bespreken en concretiseren, zodat de opleiding goed is aangepast aan het graduaatsniveau;
- grondig werken aan een hecht team dat samen de opleiding draagt, begeleidt en stuurt;
- het toetsbeleid van de hogeschool concreet vertalen voor de opleiding.

## 2 Rapportage van het onderzoek van de commissie

De commissie heeft haar eerste indrukken en vragen geformuleerd op basis van het aanvraagdossier en nadien tijdens de dialoog met de instelling een aantal thema's verder uitgediept.

### 2.1 Eerste indrukken van de commissie

De commissie heeft met interesse kennisgenomen van het dossier Graduaat in de verzekeringen van AP Hogeschool Antwerpen.

De commissieleden geven als eerste indrukken een aantal sterke punten aan, die ze bespreken tijdens het vooroverleg. Daar legt de commissie ook de vragen en onduidelijkheden samen die ze verder wil onderzoeken in de dialoog met de instelling.

#### 2.1.1 Positieve punten o.b.v. het dossier

##### **Fundamenten van de opleiding**

De opleiding Graduaat in de verzekeringen en de Bachelor bedrijfsmanagement-financiën en verzekeringen van AP hogeschool zullen worden geclusterd in het departement Business & Recht van de instelling, wat volgens de commissie mogelijkheden biedt voor een vlotte (her)oriëntering en doorstroom van studenten en een efficiënte expertisedeling onder docenten.

De commissie stelt vast dat het dossier voor het Graduaat in de verzekeringen van AP hogeschool zeer helder aangeeft wat er vanuit het werkveld wordt verwacht van de opleiding, naar welke profielen er vraag is en welke doelstellingen de opleiding formuleert. Er is een duidelijke vergelijking opgenomen met andere opleidingen in Vlaanderen (bachelor versus graduaat) en internationaal.

De commissie vindt het positief dat de tien DLR's werden omgezet naar acht OLR's in samenspraak met het werkveld, wat in het aanvraagdossier duidelijk gemotiveerd wordt. Ze vindt het ook interessant dat op het einde van elk hoofdstuk acties in het kader van kwaliteitsontwikkeling zijn opgenomen, gekoppeld aan reflecties.

Ze waardeert het grote aandeel werkpleklers in de opleiding, de nadruk op klantgerichtheid en het geregelde structureel overleg met het werkveld.

De commissie vindt het positief dat er voor elk type student (generatiestudent – heroriënteerder – in een latere fase ook de zij-instromer/werkstudent) voorzien wordt in een persoonlijke (traject)begeleiding en een ondersteuning op maat.

Het strategisch uitgangspunt van AP, het creëren van een context waarin iedereen op alle vlakken het beste uit zichzelf kan halen, kan een grote meerwaarde zijn voor de (diversiteit van de) studentenpopulatie van deze opleiding, zo vindt de commissie.

##### **Vormgeving van de opleiding**

De commissie vindt het positief dat het volledige programma gefaseerd zal worden uitgerold, met in een eerste fase een groep van generatiestudenten en heroriënteerders en nadien een groep van werkstudenten, afhankelijk van de instroom.

De commissie vindt dat het dossier een goed beeld geeft van het programma. Het opleidingsprogramma is gestructureerd rond vier thematische clusters die over drie semesters heen worden opgebouwd: Communicatie en diversiteit, Professionele skills, Digitale geletterdheid en Verzekeringsproducten. De commissie stelt vast dat het programma zo is opgebouwd dat de theorie in functie van de praktijk staat, met een korte transfertijd van leren in theorie naar leren op de werkplek. Ze waardeert het dat de OLR's zijn vertaald naar toetsbare leerdoelen per opleidingsonderdeel, gekoppeld aan een beheersingsniveau met

nadruk op de beheersingsniveaus toepassen en integratie. De commissie vindt het project Kruisbestuiving waar studenten leren samenwerken met studenten uit andere opleidingen om de realiteit van interdisciplinariteit te ervaren potentieel interessant.

Ze waardeert het dat zowel werkende als reguliere studenten over de mogelijkheid beschikken om hun traject in eigen handen te nemen. Uit de beschrijving van de studieloopbaanbegeleiding blijkt dat er in voldoende en gepaste ondersteuning wordt voorzien voor elk profiel. Daarnaast vindt ze het interessant dat een student die tijdens de studie een contract krijgt aangeboden, de opleiding verder kan afwerken als werkstudent.

De startcompetenties van studenten en hun onthaal zijn in het dossier helder besproken. Er wordt een trapsgewijs toegangssysteem gehanteerd van voldoen aan de decretaal bepaalde algemene toelatingsvoorwaarden over een positief resultaat op de toelatingsproef tot toelating tot de opleiding na een positief oordeel door de toelatingscommissie, waardoor bepaalde studenten toch nog een kans maken om zich voor de opleiding in te schrijven.

De opleiding wil gepast studiemateriaal hanteren via eigen goed gestructureerde en vlot toegankelijke cursussen van docenten en Powerpointpresentaties. De commissie waardeert ook dat er ondersteunend materiaal zal worden aangeboden via de AP-vaardig-omgeving in Digitap, inclusief een niet-bindende testing voor geletterdheid en gecijferdheid.

De commissie waardeert de nadruk op de praktijkervaring van veel lectoren en gastdocenten. Ze merkt op dat er in een ruim professionaliseringsbeleid op maat wordt voorzien en dat de professionalisering wordt opgevolgd met een puntensysteem, waarbij lectoren via o.a. bijscholingsactiviteiten een bepaald aantal punten moeten verzamelen in verhouding tot hun onderwijsopdracht.

De commissie vindt het positief dat de verschillende stakeholders structureel bij de opleiding worden betrokken. Er is een opleidingsstaf (lectoren), een opleidingsraad (lectoren + studentenafvaardiging) en een werkveldcommissie om de vinger aan de pols te houden van de ontwikkelingen in het werkveld.

### **Toetsing in de opleiding**

De opleidingsstaf zal een gedragen toetsbeleid uitwerken en monitoren, zo geeft het aanvraagdossier aan. Op het moment dat het dossier werd ingediend, was er dus nog geen toetsbeleid uitgeschreven. Aangegeven wordt dat de toetsing in de opleiding ingebed zal worden in het kwaliteitssysteem van de hogeschool. Zo wordt de toetsing in de toekomst gemonitord in het systeem van de eigen regie 'waarbij de dienst KPO via documentstudie en gesprekken zal nagaan of de vooropgestelde kwaliteit behaald wordt. Ook hier zal de dienst O&I een constante doorontwikkeling van het toetsbeleid en van de kwaliteit van de toetsing begeleiden.'

De commissie ziet positieve punten in de vermelde contouren van de toekomstplannen inzake toetsing. De afstemming van het leertraject op het toetstraject staat voorop, gekoppeld aan een spreiding van de toetsvormen. Aansluitend bij de leerdoelen wil men de kennistoetsen door de opleiding heen afbouwen en meer gaan inzetten op geïntegreerde toetsvormen: vaardigheidstoets, projectopdracht, portfolio en praktijkbeoordeling. Men wil vergelijkbaarheid van toetsen en beoordelingen tussen de verschillende lectoren verhogen door heldere beoordelingscriteria te formuleren en verbeterleutels op te stellen. Voor bepaalde theoretische opleidingsonderdelen in het eerste jaar wil men een proefexamen organiseren, zodat studenten duidelijk weten wat er van hen verwacht wordt. Men wil alle OLR's evalueren tijdens het werkplekleren door meerdere beoordelaars (lectoren en werkplekmentors). De leerdoelen die moeilijk op de werkvloer getest kunnen worden, wil men toetsen in andere OLOD's.

### 2.1.2 Aandachtspunten en vragen

Op basis van het dossier stelt de commissie vast dat de opleiding zeker potentieel heeft en inspeelt op een nood op de arbeidsmarkt. Ze heeft op een aantal punten wel nog nood aan verduidelijking. De commissie selecteert vier grote onderzoeksthema's met een aantal subthema's voor de dialoog: het inzetten op het graduaatsniveau 5, het programma en de didactische werkvormen, het werkplekleren en de toetsing.

#### **Niveau 5**

De commissie verneemt graag hoe het panel de kenmerken omschrijft van een graduaatsopleiding op VKS-niveau 5. Ze is ook benieuwd om te vernemen op welke manier studenten die twijfelen tussen de graduaats- en professionele bacheloropleiding in de sector begeleid worden in hun keuze.

#### **Programma en didactische werkvormen**

De commissie is benieuwd om te weten in hoeverre het werkveld heeft meegebouwd aan deze opleiding. Rekening houdend met het profiel van de student wordt het aantal hoorcolleges beperkt, zo stelt de commissie vast. Hoe zal worden bewaakt dat hen hiermee een voldoende basis wordt geboden voor zinvol werkplekleren? De commissie is ook benieuwd om te horen hoe klantgerichtheid een rode draad kan blijven in de opleiding, die zich vaak op de campus dus in een klantloze omgeving afspeelt. Bovendien stelt ze vast dat in een klantgerichte omgeving het proces belangrijk is, maar ook het resultaat (bv. correcte tarificatie). Ze wil graag weten op welke manier dit in de opleiding zal worden opgenomen. De commissie stelt verder de vraag wat de opleiding bedoelt met de studenten 'future proof' maken, waarom er gesproken wordt van een toekomstgericht curriculum en hoe in de opleiding wordt bepaald wat actuele topics, trends en netwerken zijn die worden aangeboden in het programma. Ze wil ook graag meer weten over het portfolio: hoe groeit het, hoe krijgen studenten daarop feedback? Tot slot is de opleiding nu voorbereid voor generatiestudenten en wil ze later andere doelgroepen aanspreken, zo blijkt uit het dossier. De commissie wil graag weten hoever men daarmee staat.

#### **Werkplekleren**

De commissie wil graag weten hoe de mentor in deze graduaatsopleiding wordt voorbereid in vergelijking met de mentor van een bachelorstudent. Ze vraagt zich ook af waar de werkplekken aan moeten voldoen om voor de opleiding een volwaardige werkplek te zijn. Verder wordt de agenda van een verzekeringskantoor vaak gestuurd door periodieke fenomenen (fiscaal leven, autosalon...) en ongeplande evenementen (overstromingen, stormen...). Hoe kan een student zeker alle vooropgestelde competenties verwerven in die soms onvoorspelbare agenda?

#### **Toetsing**

'De opleidingsstaf zorgt voor de ontwikkeling en monitoring van de visie op toetsing', zo geeft het dossier aan. Hoe ver staan de werkzaamheden voor deze opleiding? Op welke manier zal binnen de toetsing van vaardigheden een onderliggende evaluatie van de noodzakelijke kennis en theorie worden geïntegreerd? De commissie wil ook graag weten waar en hoe het door de student behaalde eindniveau wordt getoetst. Het is voor de commissie niet duidelijk of er in het werkplekleren sprake is van formatieve feedback of permanente evaluatie. Als laatste aandachtspunt inzake toetsing stelt de commissie vast dat er geen gedetailleerde informatie over de beoordeling opgenomen is in de ECTS-fiches. Er is sprake van beheersingsniveaus van leerdoelen: overwegend kennis en inzicht (niveau 1), kunnen toepassen (niveau 2), integratie van kennis, inzicht en vaardigheden (niveau 3). De commissie stelt evenwel vast dat dit niet zo in de ECTS-fiches is vermeld, terwijl de ECTS-fiches samen met het OER de contractbasis vormen tussen opleiding en student. De vraag rijst waar de student en de toekomstige student deze informatie dan kunnen vinden.



## 2.2 Leerpunten uit de dialoog

### 2.2.1 Stand van zaken

De commissie stelt op basis van het dossier vast dat de opleiding veel goede plannen heeft uitgewerkt. Om te beginnen wil ze in de dialoog graag vernemen wat er nog is gebeurd ter voorbereiding van de opleiding sinds het indienen van het dossier.

Het panel geeft aan dat het project Kruisbestuiving verder is uitgewerkt, wat ook zijn impact heeft gehad op de rest van het programma. Terwijl oorspronkelijk zes studiepunten waren vastgelegd voor het project, is dat herleid tot drie studiepunten voor alle graduaatsopleidingen in de hogeschool. Daarom is een extra opleidingsonderdeel (OLOD) aan het programma toegevoegd van drie studiepunten, met name Levensverzekeringen dat eerst als keuze-OLOD was gepland. Hier heeft men het advies gevolgd van het werkveld dat aangeeft dat dit thema in de toekomst sterk aan belang zal winnen.

In de graduaatsopleidingen van de hogeschool wordt intussen ingezet op ondersteuning van mentoren bij het coachen van studenten op het werkveld, wat ook in de opleiding een belangrijk actiepoint wordt.

### 2.2.2 Niveau 5

De commissie is benieuwd in hoever al wie betrokken is bij de opleiding, doordrongen is van het verschil tussen VKS-niveau 5 en -niveau 6. De basiskennis over verzekeringen moet bij beide aanwezig zijn, maar verder zijn er duidelijke verschillen, zo wordt aangegeven. Het graduaat focust op consumentenverzekeringen, terwijl in de bachelor ook verzekeringen van bedrijven, bank en beurs aan bod komen. Bachelorstudenten krijgen meer theoretische bagage dan graduaatsstudenten en worden voorbereid op analyses maken en advies geven. Graduaatstudenten worden meer vertrouwd gemaakt met praktische, administratieve en digitale vaardigheden. Het graduaat legt ook meer de nadruk op competenties als klantvriendelijkheid en het beheren van bepaalde schadedossiers. Tijdens de stage of het werkplekleren zal de bachelor sneller in contact komen met het publiek, terwijl de graduaatsstudent, zeker bij de start van de carrière, meer op de achtergrond werkt en altijd onder toezicht van een andere persoon. De eigenheid van niveau 5 komt ook nog aan bod bij andere thema's van de dialoog.

De commissie wil ook graag weten op welke manier studenten die twijfelen tussen de graduaats- en de professionele bacheloropleiding in de hogeschool gestuurd worden. Aangegeven wordt dat dit afhankelijk is van de interesse en de mogelijkheden van de student. In geval van twijfel wordt eerder aangeraden om te starten in het graduaat en nadien eventueel door te groeien naar de bachelor met een verkort programma. De ervaring in de hogeschool leert dat een deel van de graduaatsstudenten die starten heel onzeker zijn over hun kansen op slagen en tijdens de studie zekerheid verwerven, gaan werken en nadien een bachelorstudie aanvatten.

### 2.2.3 Programma en didactische werkvormen

De commissie is benieuwd in hoever het werkveld heeft meegebouwd aan deze opleiding. Aangegeven wordt dat het werkveld is betrokken bij elke fase: DLR, OLR, programma. Zo heeft het werkveld een belangrijke stem gehad in het door de overheid opgelegde inkorten van de opleiding van 120 naar 90 studiepunten, met het voorstel om te focussen op consumentenverzekeringen. Eerst waren slechts een paar mensen uit het werkveld betrokken, later is dat een uitgebreide werkveldcommissie geworden.

Rekening houdend met het profiel van de student wordt het aantal hoorcolleges en het toetsen van kennis beperkt gehouden, zo geeft het dossier aan. De commissie wil graag weten hoe er dan voor gezorgd wordt dat de student voldoende kennis heeft verworven zodat hij een meerwaarde vormt voor het werkveld. De gesprekspartners geven aan dat een aantal hoorcolleges zijn ingebouwd die basiskennis meegeven en kansen om die kennis toe te passen. Naast kennistoetsen worden dan ook vaardigheidstoetsen georganiseerd, gericht op de toepassing van de kennis.

De commissie is benieuwd hoe men erop toeziet dat de kennis op VKS-niveau 5 wordt gegeven en getoetst. Aangegeven wordt dat de basiskennis over verzekeringsproducten niet alleen via hoorcolleges doorgegeven wordt. Studenten krijgen ook opdrachten om bepaalde zaken zelf op te zoeken en zo kennis te verwerven, die kan worden getoetst in praktijkgerichte casussen. In deze praktijkgerichte opleiding staat de theorie steeds in functie van de praktijk, zo geven de gesprekspartners aan.

De commissie wil graag weten hoe klantgerichtheid een rode draad kan blijven in de opleiding, die zich vaak op de campus dus in een klantloze omgeving afspeelt. Het panel geeft aan dat op advies van het werkveld de klantgerichtheid sterk in het hele programma is ingebouwd, bv. in de KYSS-test (Kickstart Your Soft Skills) in het begin van het academiejaar, die leidt tot een feedbackrapport voor de student met zijn sterktes en verbeterpunten van soft skills. Klantgerichtheid komt ook aan bod in het OLOD commerciële vaardigheden en communicatievaardigheden. Daarbij wordt op campus geregeld gewerkt met rollenspelen, bv. voor het onthaal van klanten.

In een klantgerichte omgeving is het proces belangrijk, maar ook het resultaat (bv. correcte tarificatie). De commissie wil graag weten op welke manier dit in de opleiding zal worden opgenomen. Het panel geeft aan dat de graduatstudent altijd onder toezicht zal werken van een PCP-er (persoon in het contact met het publiek) of een VVD-er (verantwoordelijke voor verzekeringsdistributie). Hij kan bepaalde zaken inoefenen, maar wordt altijd gecontroleerd door zijn hiërarchisch meerdere en zal nooit zelf rechtstreeks zijn resultaten aan de klant voorleggen.

De commissie is ook benieuwd of gegradueerden, net zoals de bachelors, van de Financial Services and Markets Authority (FSMA) een accreditatie kunnen krijgen als PCP-er. Aangegeven wordt dat het plan voor de graduaatsstudenten nog niet is uitgewerkt, maar men zal daarvoor de nodige stappen zetten zodra het programma vastligt, zo wordt aangegeven.

De commissie wil ook graag weten wat men in het dossier precies bedoelt met deze opleiding 'future proof' maken en waarom men spreekt over een toekomstgericht curriculum. Het panel geeft aan dat die toekomstgerichtheid zeer belangrijk is. Vanuit de sector is de vraag om expliciet aandacht te besteden aan actuele thema's zoals sociale media, digitalisering, chatbox, artificiële intelligentie, zo blijkt uit het gesprek. Daarom worden er een aantal studiepunten besteed aan actuele topics, trends en netwerken met de inzet van gastdocenten. Zo wil men de studenten tonen dat het belangrijk is om de actualiteit te volgen en hen een houding bijbrengen van flexibiliteit, nieuwsgierigheid en initiatief nemen voor levenslang leren. Desgevraagd geven de gesprekspartners aan dat de toetsing van actuele topics gebeurt via verslaggeving of een korte presentatie door de student.

De commissie wil ook graag weten wie het portfolio schrijft. Uit het gesprek blijkt dat dit een groeidocument is van de student, waarin hij opdrachten, reflectieverslagen e.a. verzamelt om zijn groei te documenteren in functie van zijn latere beroep. Het document wordt opgevolgd door de werkplekbegeleider en de mentor.

De opleiding is nu voorbereid voor generatiestudenten en wil later andere doelgroepen aanspreken. De commissie wil graag weten hoever men daarmee staat. De gesprekspartners geven aan dat verschillende trajecten organiseren voor de onderscheiden doelgroepen zeer duur is en bovendien verhindert dat de verschillende doelgroepen kunnen leren van elkaar. Voor deze opleiding heeft men de focus gelegd op generatiestudenten en in mindere mate op werkstudenten. Als zou blijken dat er een grote vraag is van die laatste, kan men studenten de mogelijkheid te bieden in het huidige traject te differentiëren volgens hun specifieke noden. Als werkstudenten wekelijks vier dagen werken en één dag Vlaams opleidingsverlof nemen, kunnen ze op die dag alle contactgebonden activiteiten volgen in de hogeschool en de rest in blended onderwijs. Ze kunnen dit ook spreiden over een extra semester. De hogeschool heeft tijdens de COVID-19-periode veel ervaring opgedaan met het aanpassen

van studiemateriaal voor blended onderwijs, bv. het aanbieden van korte samenvattingen die veel belangstelling genereren van studenten. Aangegeven wordt dat de hogeschool klaar is voor werkstudenten, meer dan ooit.

#### 2.2.4 Werkpleklers

De commissie wil graag weten hoe de mentor op de werkplek in deze opleiding wordt voorbereid in vergelijking met de mentor van een bachelorstudent. De gesprekspartners geven aan dat er een project loopt in de hogeschool rond mentorenopleiding, waarbij men samen met het werkveld wil bekijken hoe mentoren beter opgeleid kunnen worden voor de begeleiding en de beoordeling van de student. Mentoren worden op de hoogte gebracht van de verwachtingen van de opleiding via een brochure over werkpleklers en een taakfiche voor elk opleidingsonderdeel werkpleklers. Daarover vindt een gesprek plaats tussen docent, mentor en student. De fiche geeft aan welke taken de student moet uitvoeren, welk bewijsmateriaal hij hiervoor moet verzamelen en op basis van welke criteria hij wordt beoordeeld. In de toekomst wil men ook werken met continuïms van zelfstandigheid waarop de opleiding zich kan plaatsen, zo wordt nog aangegeven.

De commissie is ook benieuwd aan welke criteria de werkplek moet voldoen. Het panel geeft aan dat door de FSMA erkende kantoren moet gaan, die voldoen aan bepaalde veiligheidsnormen. Er moet ook een expliciet commitment zijn van het kantoor dat het tijd wil vrijmaken voor de begeleiding van de student.

De commissie vraagt zich af hoe men tijdens het werkpleklers zal omgaan met bepaalde verwachte en onverwachte zaken die de agenda van een verzekeringskantoor bepalen, bv. het autosalon of een storm. Zal de student wel altijd alle beoogde competenties op de werkplek kunnen verwerven? De gesprekspartners geven aan dat er een wisselwerking is tussen werkplek en hogeschool. Als er een probleem ontstaat tijdens het werkpleklers, zal men in onderling overleg tussen bedrijf en opleiding een oplossing zoeken en andere dan de oorspronkelijke opdrachten formuleren. De taakfiches zijn richtlijnen die waar nodig aangepast kunnen worden. Dit thema komt verder aan bod onder volgend punt (toetsing).

#### 2.2.5 Toetsing

De commissie vindt dat het dossier inzake toetsing veel input van de instelling bevat, maar geen coherent overzicht biedt van de stand van zaken in de opleiding. Ze wil graag weten hoe ver men staat met het concretiseren van het toetsprogramma. Uit het gesprek blijkt dat dit nog niet concreet op papier staat. In de eigen regie die de instelling heeft uitgewerkt voor de kwaliteitsborging van haar opleidingen, is een toetsprogramma een vereiste. De ontwikkeling daarvan voor de opleiding staat gepland, zo wordt aangegeven.

De commissie wil graag weten hoe men aankijkt tegen de toetsing van het behaalde eindniveau van de student. Omdat sommige leerdoelen moeilijk te toetsen zijn via observatie op de werkvloer, wordt er in sommige OLODs ook een toetsing op eindniveau georganiseerd, zo geeft het dossier aan. Alle OLRs worden evenwel ook getoetst in werkpleklers 3, waarbij het portfolio de rode draad vormt en observaties van lectoren en werkplekmentoren cruciaal zijn. De commissie wil graag weten hoe de betrouwbaarheid van die toetsing wordt geborgd. De gesprekspartners geven aan dat dit een heikel punt blijft. Er komt altijd enige subjectiviteit kijken bij een observatie. Men tracht daarop in het evaluatiedocument zo goed mogelijk in te spelen door het gebruik van 'gedefinieerde schalen', waarbij aangegeven wordt wat het betekent om iemand een bepaalde score te geven. Men wil actie ondernemen om de betrouwbaarheid nog verder te verhogen. Daaraan zal ook in de mentorenopleiding aandacht worden besteed, zo wordt gezegd.

De commissie wil graag weten hoe de toetsing van werkpleklers 3 precies gebeurt: op basis van het werk van de student op kantoor of via een bepaalde opdracht (graduaatsproef) waarin de OLRs zijn opgenomen. De gesprekspartners geven aan dat de hogeschool niet kiest voor een graduaatsproef, omdat die niet strookt met haar visie op werkpleklers. Ze vindt een dergelijke proef eerder een etalering van kennis, die te ver af staat van het

werkpleklerin. Het eindniveau van de student wordt bepaald terwijl hij of zij in het laatste semester meedraait op kantoor en wordt gequoteerd op alle OLRs via bepaalde taken en volgens criteria die zijn aangegeven op de taakfiches (zie ook 2.2.3). De beoordelaars bepalen het eindniveau via observatie van de student (30% van de punten) en via het portfolio waarin de student moet aantonen dat hij bepaalde competenties verworven heeft (70% van de punten). Het wordt goed gecommuniceerd aan de werkplek wat de student moet doen en welke de beoordelingscriteria zijn. De inhoud van de taken wordt enigszins vrijgelaten zodat die kan worden aangepast aan bepaalde situaties, bv. een toevloed van gevallen van stormschade ten koste van andere dossiers. Als de student niet de kans krijgt de ruime waaier van geplande taken uit te voeren, moet het werkpleklerin worden stopgezet en zorgt de hogeschool voor een nieuwe werkplek, zo geven de gesprekspartners aan.

De commissie kaart ook nog het punt aan van informatie aan de student. De OLRs zijn vertaald in toetsbare leerdoelen per opleidingsonderdeel, waarbij elk leerdoel een beheersingsniveau meekrijgt: overwegend kennis en inzicht (niveau 1), kunnen toepassen (niveau 2), integratie van kennis, inzicht en vaardigheden (niveau 3). De commissie stelt vast dat dit niet zo in de ECTS-fiches van de opleiding vermeld staat en vraagt zich af hoe de student dit dan kan weten. De gesprekspartners geven aan dat ze in de hogeschool werken met een vereenvoudigde versie van de taxonomie van Bloom voor de verwoording van de leerdoelen, die inderdaad niet expliciet vermeld staan op de ECTS-fiches. Er wordt wel op toegezien dat de leerdoelen zo worden geformuleerd dat ze toetsbaar zijn. De student kan in principe via de competentiematrix nagaan op welk niveau het leerdoel zich bevindt. Er zal ook een uitgebreide ECTS-fiche komen in de studiewijzer op de elektronische leeromgeving Digitap, waar in studententaal wordt uitgelegd wat er precies van de student verwacht wordt. Tijdens de eerste les krijgen de studenten ook altijd meer uitleg over de ECTS-fiche van het betreffende OLOD.

De commissie stelt vast dat de student op die manier enkel alle informatie over slagen kan vinden in de studiewijzer. Een toekomstige student kan niet over die informatie beschikken. Hij kan in de gewone ECTS-fiche enkel lezen dat er een vaardigheidstoets gepland staat, maar niet wat hij daar moet aantonen. De gesprekspartners geven aan dat inderdaad enkel de ingeschreven studenten dat alles kunnen vernemen via de studiewijzer.

Een andere vraag van de commissie luidt of er in het werkpleklerin sprake is van formatieve feedback of formatieve toetsing. Uit het gesprek blijkt dat beide aan bod komen. In het werkpleklerin wordt er constant feedback gegeven over groeipunten en groeikansen, zonder dat er cijfers tegenover staan. Het valideren gebeurt via een formatieve toets met beoordelingscijfers. Aangegeven wordt dat alle betrokkenen in de COVID-19-pandemie inzake formatieve feedback en coaching op afstand bijgeleerd hebben. Docenten hebben geleerd meer feedback te geven, studenten hebben ervaren dat ze tussentijds iets mogen aftoetsen zonder dat er punten aan vasthangen en ze hebben leren omgaan met feedback.

#### 2.2.6 Afronding van de dialoog

De voorzitter rondt de dialoog af met de vraag naar eventuele aanvullingen vanwege het panel. De werkveldpartner benadrukt dat er op korte termijn grote nood is in het werkveld aan bedienden van niveau 5, ook in kleine verzekeringskantoren. Hij geeft aan heel tevreden te zijn over de cocreatie tussen hogeschool en werkveld om deze opleiding tot stand te brengen.

Vanuit de algemene diensten van de hogeschool wordt benadrukt dat de opleiding sterk meestapt in de grote veranderingscyclus van de instelling en zelfs vooroploopt, bv. met het project Kruisbestuiving. Vanaf volgend academiejaar komt er een nieuwe organisatiestructuur die nog wijzigingen kan opleveren. Er wordt herhaald dat de clustering van opleidingen verticaal in plaats van horizontaal wordt. Graduaatsopleidingen worden gekoppeld aan bacheloropleidingen in hetzelfde domein, wat een betere afstemming mogelijk maakt en een betere oriëntering van studenten in een bepaald interessegebied.

Op de vraag wat er zeker nog te doen staat voor de verdere voorbereiding van de opleiding, worden volgende punten aangegeven: het project Kruisbestuiving dat een pilootproject vormt voor de hogeschool; concretisering van de ECTS-fiches, samen met het team dat al grotendeels gevormd is met kandidaten vanuit het werkveld en vanuit de bacheloropleiding; verdere afstemming tussen docenten.

### 3 Oordeel van de commissie

De commissie heeft heel wat bijgeleerd tijdens de dialoog. Het eerste onderzoeksthema van de commissie was het inzetten op het VKS-niveau 5 door al wie betrokken is bij de opleiding. De commissie kan bevestigen dat alle panelleden weet hebben van het onderscheid tussen niveau 5 en niveau 6 als ze alle antwoorden daarover in de loop van het gesprek samenlegt. Er is aangehaald dat een graduaatsstudent altijd in een ondersteunende functie werkt en onder toezicht, terwijl iemand op niveau 6 kan adviseren en analyseren. Er wordt tevens een inhoudelijk onderscheid gemaakt: voor de graduaatsopleidingen focust men enkel op consumentenverzekeringen, de bacheloropleidingen gaan ruimer. Er wordt ook aangegeven dat de hogeschool zal gaan werken met continuïms van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid waarop de opleiding zich kan plaatsen, maar dat is nog niet in deze opleiding ingedaald.

Over het programma en de didactische werkvormen is tijdens de dialoog meer uitleg gegeven, wat het meer concreet maakt voor de commissie. Belangrijk vindt ze onder meer dat het werkveld sterk heeft bijgedragen tot de formulering van de leerdoelen, de uitwerking van het programma en verdere aanpassingen op basis daarvan.

Ook over het werkplekieren heeft de commissie tijdens de dialoog een helder beeld gekregen. De mentorentrainings vindt de commissie het meest opvallende positieve punt. Twee personen in het panel die er goed van op de hoogte zijn, maken ook deel uit van de werkgroep om de opleiding op te starten, wat veel vertrouwen geeft. Het valt de commissie op dat men duidelijk het verschil ziet tussen werkplekieren (niveau 5) en stage (niveau 6) en dat er veel aandacht is voor informatie en communicatie (brochure, ECTS-fiches, gesprek met alle betrokkenen). De commissie is ook gerustgesteld dat de opleiding bij het werkplekieren kan inspelen op de wisselende realiteiten in een verzekeringskantoor en ervoor zal zorgen dat de student altijd de vooropgezette leerdoelen kan bereiken in het werkplekieren.

De toetsing is op dit moment het minst voorbereid, zo stelt de commissie vast. Het toetsprogramma voor de opleiding staat nog niet op papier, terwijl dat een van de belangrijkste punten betreft. Aansluitend verdient de informatie over toetsing via de ECTS-fiches verdere aanvulling. Geruststellend voor de commissie is evenwel het feit dat het toetsbeleid van de opleiding wordt ingebed in het kwaliteitssysteem van de hogeschool en gemonitord binnen het systeem van de eigen regie van de hogeschool.

Tijdens het gesprek valt het de commissie op dat een aantal panelleden weinig tot de dialoog bijdragen en dat het team niet altijd op dezelfde lijn zit.

Deze bevindingen en overwegingen uit de dialoog legt de commissie naast de belangrijkste sterke punten die ze formuleert op basis van het aanvraagdossier. De opleiding wil inzetten op een toekomstbestendig werkplekieren, goede contacten met het werkveld en op docenten met werkveldervaring. Er is veel aandacht voor de professionalisering van docenten, die tot op zekere hoogte verplicht is. De opleiding richt zich naar alle soorten studenten met een persoonlijke (traject)begeleiding en een ondersteuning op maat. Het dossier geeft na elk hoofdstuk een toekomstplanning met een tijdslijn van acties in het kader van kwaliteitsontwikkeling.

Het feit dat het Graduaat in de verzekeringen het AP-brede kwaliteitsbewakingsmodel volgt met een eigen regie van de opleiding onder begeleiding en toezicht van de centrale dienst Kwaliteit, Planning en Organisatie en in het dossier geplande acties in het kader van kwaliteitsontwikkeling aangeeft, geeft de commissie vertrouwen in de toekomst. Ook het feit dat de gesprekspartners aan het einde van de dialoog aangeven dat ze werk zullen maken van bepaalde bezorgdheden van de commissie (concretisering van de ECTS-fiches, verdere afstemming tussen docenten) stemt de commissie eerder positief.

Op basis van haar onderzoek naar de potentiële kwaliteit van de opleiding Graduaat in de verzekeringen van AP Hogeschool Antwerpen beoordeelt de commissie de potentiële kwaliteit van deze nieuwe opleiding als geheel als voldoende. De commissie brengt een positief advies uit aan de NVAO.

Ze geeft daarbij evenwel volgende aanbevelingen die ze op basis van haar bevindingen formuleert:

- de inzichten rond het VKS-niveau 5 en -6 die op het niveau van de hogeschool aanwezig zijn, in de opleiding bespreken en concretiseren;
- grondig werken aan een hecht team dat samen de opleiding draagt, begeleidt en stuurt;
- het toetsprogramma uitwerken voor de opleiding, aansluitend bij de knowhow van de instelling.

## Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding

Instelling	Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen
Naam opleiding	Graduaat in de Verzekeringen
Niveau en oriëntatie	Niveau 5 VKS
(Bijkomende) titel	-
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
Afstudeerrichtingen	-
Opleidingstrajecten voor werkstudenten, voltijds/deeltijds trajecten, dag-/avondonderwijs, onderscheiden vormen van diplomering	-
De vestiging(en) waar de opleiding wordt aangeboden	Campus Meistraat, Antwerpen
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	90
ISCED benaming studiegebied	04 Business, administration and law
Aansluitingsmogelijkheden en vervolgopleidingen	bacheloropleiding Bedrijfsmanagement (afstudeerrichting Financiën & Verzekeringen) – 120 SP



## Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten

1. De gegradueerde onthaalt klanten zowel op kantoor als digitaal, vraagt daarbij de nodige informatie op en levert die aan of schakelt een collega in.
2. De gegradueerde opent en beheert (pre- en post)productiedossiers onder begeleiding van de verzekeringstussenpersoon.
3. De gegradueerde opent en beheert schadedossiers onder begeleiding van de verzekeringstussenpersoon.
4. De gegradueerde onderneemt actie bij het opvolgen van de (uit)betalingen van premies of schade op vraag van de verzekeringstussenpersoon.
5. De gegradueerde werkt constructief samen en communiceert hierbij efficiënt en inlevend met aandacht voor de diversiteit binnen het werkveld.
6. De gegradueerde werkt probleemoplossend en maakt hierbij correct gebruik van kantoor- en specifieke software.
7. De gegradueerde verzamelt, registreert en verwerkt de nodige informatie met aandacht voor de deontologische code, regel- en wetgeving onder begeleiding van de verzekeringstussenpersoon.
8. De gegradueerde plant en organiseert het eigen werk, neemt hiervoor verantwoordelijkheid en onderneemt initiatieven tot bijleren en het verbeteren van de werking van de organisatie.

### Bijlage 3: Samenstelling van de commissie

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

**Mia Sas** (*voorzitter*), ex-algemeen directeur, Odisee hogeschool;

**Peter Jan Poppen** (*commissielid*), opleidingsmanager associate degree & bachelor Finance & Control bij NHL Stenden;

**Bart Siodlak** (*commissielid*), gedelegeerd bestuurder/zaakvoerder verzekeringsmakelaarskantoor Johan Geurts in Genk;

**Nico Sienaert** (*student-commissielid*), graduaatsstudent Werforganisatie, Odisee hogeschool.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Daphne Carolus** (procescoördinator), beleidsmedewerker NVAO;
- **Bea Bossaerts**, extern secretaris.

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend.

## Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding

Donderdag 24 maart 2022	Dialoog met de opleiding – online
13:00 – 13:30 uur	Vorbereidende vergadering met de NVAO commissie
13:30 – 15:00 uur	Toelichtingsgesprek met vertegenwoordigers van de opleiding
15:00 – 15:30 uur	Nabespreking met de NVAO commissie

Gesprekspartners voor het toelichtingsgesprek:

- Opleidingshoofd graduaatsopleidingen departement Business en Recht AP Hogeschool
- Attaché van het departementshoofd – trekker van de opleiding/TNO Verzekeringen
- Potentiële lector in de opleiding – beleidsmedewerker KBC in het kader van verzekeringsopleidingen en implementatie nieuwe digitale verzekeringstoepassingen, voormalig lector HBO5 verzekeringen
- Alumna AP graduaat Marketing- en communicatiesupport, afstudeerrichting communicatiesupport – studente afstudeerrichting marketingsupport AP
- Verzekeringsmakelaar & gedelegeerd bestuurder Groep Denkens
- Adviseur onderwijs- en kwaliteitsontwikkeling AP Hogeschool

## Bijlage 5: Verantwoording

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het *“Beoordelingskader Toets Nieuwe Opleiding op maat van de eigen regie”* van juni 2020, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering op 27 november 2020.

Nadat de aanvraag ingediend door de instelling ontvankelijk werd verklaard, heeft de NVAO een commissie samengesteld; de opleiding (instelling) werd hierbij betrokken. Deze commissie werd goedgekeurd door het dagelijks bestuur van de NVAO. De instelling tekende geen bezwaar aan tegen de commissie.

De commissie heeft zich aan de hand van de door de opleiding verstrekte documenten op de beoordeling voorbereid. Voorafgaand aan een voorbereidend overleg heeft elk commissielid de eerste indrukken opgemaakt en werden prioritaire vragen opgesteld.

Tijdens de voorbereidende werkzaamheden heeft de commissie verder alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens de dialoog met de instelling en de opleiding voorbereid.

Aan de hand van NVAO's Waarderende Aanpak heeft de commissie zich tijdens de dialoog verder verdiept in de context van de opleiding en op basis daarvan een onderzoek gevoerd naar de potentiële kwaliteit van de opleiding.

Tijdens de afrondende werkzaamheden heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een holistisch oordeel. De commissie heeft dit eindoordeel 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 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal

### *Informatiedossier opleiding*

- Informatiedossier opleiding

### *Verplichte bijlagen bij het informatiedossier*

- Basisgegevens over de opleiding
- Domeinspecifieke leerresultaten
- Opleidingsspecifieke leerresultaten
- Schematisch programmaoverzicht
- Inhoudsbeschrijving / icts-fiches
- Beschrijving van het personeel
- Overzicht van de contacten met het werkveld
- Onderwijs- en examenregeling
- Evc/evk-procedure
- Vervolgtraject naar een bachelordiploma



