



# GRADUAAT IN DE SALES SUPPORT

KATHOLIEKE HOGESCHOOL VIVES ZUID

OPLEIDINGSACCREDITATIE OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •  
BEOORDELINGSRAPPORT

8 MEI 2026

NINA SPITHOST (VOORZITTER) • AMBER DEWIL, LAURENT  
VAN WEEHAEGHE, DORA DEVRIENDT (COMMISSIELEDEN) •  
JANINE MEIJER (SECRETARIS) • SOFIE VAN CAUWENBERGHE  
(PROCESCOÖRDINATOR)



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Abstract</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Methodologie</b> .....	<b>5</b>
2.1	<i>Commissiesamenstelling</i> .....	5
2.2	<i>Methodologie van het onderzoek</i> .....	5
<b>3</b>	<b>Onderzoeksvoorstel</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Holistisch oordeel</b> .....	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Rapportage van het onderzoek</b> .....	<b>10</b>
5.1	<i>Eindkwalificaties en het eindniveau VKS 5</i> .....	10
5.1.1	Professionalisering docenten.....	10
5.1.2	Positionering en beoordeling graduaatsproef.....	12
5.1.3	Stimuleren en ontwikkelen ondernemingszin.....	14
5.2	<i>Borging van het praktijkgerichte en beroepsgerichte karakter van de opleiding</i> .....	15
5.2.1	Actualisering curriculum en keuzetrajecten.....	15
5.2.2	AI: implementatie in de opleiding en ethische dimensie.....	16
5.2.3	Organisatie en evaluatie werkplekleren.....	17
5.3	<i>Toekomstbestendigheid</i> .....	19
5.3.1	Beheersbaarheid van de onderwijsorganisatie bij groeiende instroom.....	19
5.3.2	Uitval en retentie.....	20
5.3.3	Studentenbegeleiding en leerklimaat.....	21
	<b>Bijlage 1: Administratieve gegevens van de opleiding</b> .....	<b>23</b>
	<b>Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten</b> .....	<b>24</b>
	<b>Bijlage 3: Programma voor de dialoog met de opleiding</b> .....	<b>26</b>
	<b>Bijlage 4: Overzicht van het bestudeerde materiaal</b> .....	<b>28</b>

# 1 Abstract

Dit beoordelingsrapport betreft de opleidingsaccreditatie op maat van de eigen regie van het graduaat in de sales support van Katholieke Hogeschool Vives Zuid. Op basis van haar onderzoek beoordeelt de commissie de kwaliteit van de opleiding als voldoende en adviseert zij de NVAO om een positief accreditatiebesluit te nemen. Het gaat om een opleiding op niveau 5 die opleidt tot onmiddellijk inzetbare professionals binnen commerciële en ondersteunende salescontexten.

De commissie richt haar onderzoek op de praktijkgerichtheid en toekomstbestendigheid van de opleiding, met bijzondere aandacht voor het werkplekleren, de beoordeling van de graduaatsproef, de actualisering van het curriculum en de sterke groei van de studenteninstroom. Daarnaast onderzoekt de commissie de manier waarop de opleiding inspeelt op nieuwe ontwikkelingen zoals artificiële intelligentie (AI) en hoe zij omgaat met studentenbegeleiding en uitval binnen een diverse studentenpopulatie. Op basis van het vooronderzoek acht de commissie deze brede benadering noodzakelijk om tot een samenhangend en holistisch oordeel te komen.

De opleiding maakt een duidelijk en bewust onderscheid tussen het graduaatsniveau (niveau 5) en het bachelorniveau (niveau 6) en vertaalt dit consequent in leerinhouden, didactische aanpak en evaluatie. Zij ondersteunt docenten actief in het realiseren van dit onderscheid via professionalisering en intervisie waardoor het beoogde eindniveau systematisch wordt bewaakt.

De opleiding zet actief in op de actualisering van het curriculum, onder meer via de integratie van AI en stemt daarbij af met het werkveld. Het werkplekleren is sterk uitgebouwd, met een doordachte selectie en evaluatie van werkplekken en een nauwe samenwerking met werkveldpartners die de opleiding als waardevol ervaren en vaak perspectief bieden op tewerkstelling.

De opleiding volgt de sterke groei in studentenaantallen actief op en neemt maatregelen op het vlak van organisatie en personeelsuitbreiding. Hoewel studenten de begeleiding als toegankelijk en ondersteunend ervaren, blijft de uitval - in het bijzonder binnen het afstandsonderwijs - een aandachtspunt. Tegelijk vraagt de sterke groei aandacht voor de draagkracht van het docententeam, het aantal beschikbare werkplekken en het behoud van kleinschaligheid.

De commissie formuleert de volgende aanbevelingen:

- Werk aan duidelijke evaluatiekaders voor de beoordeling van de graduaatsproef en koppel die aan de leerresultaten.
- Zorg voor een duidelijke profilering van de keuzetrajecten in het curriculum.
- Onderzoek hoe de groei van het aantal studenten kwalitatief kan worden opgevangen met expliciete aandacht voor duurzame oplossingen voor bijvoorbeeld werkvormen en toetsing die de kwaliteit van de opleiding en de begeleiding van studenten blijvend garanderen.

## 2 Methodologie

### 2.1 Commissiesamenstelling

Conform het beoordelingskader 'opleidingsaccreditatie op maat van de eigen regie' stelde de NVAO een beoordelingscommissie van vier experts samen. Deze is als volgt samengesteld:

- Nina Spithost (voorzitter), programma manager van associate degrees aan NHL Stenden.
- Amber Dewil (commissielid), opleidingshoofd van het graduaat in de marketing- en de communicatiesupport en het graduaat in de sales support aan Odisee.
- Laurent Van Weehaeghe (commissielid), commercieel directeur bij Kringwinkel Midwest.
- Dora Devriendt (student-commissielid), student graduaat in de sales support aan Hogeschool Gent.

De commissie werd bijgestaan door Sofie Van Cauwenberghe (procescoördinator en beleidsmedewerker bij de NVAO), en Janine Meijer, (extern secretaris).

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend en zijn voor hun opdracht getraind door de NVAO. Deze commissie omvat alle nodige deskundigheden voor deze beoordeling.

### 2.2 Methode van het onderzoek

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het kader 'opleidingsaccreditatie 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 bovenstaande commissie samengesteld. 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 de dialoog heeft de commissie een onderzoeksvoorstel opgesteld. Elk commissielid heeft het aangeleverde materiaal geanalyseerd en op basis hiervan, een eerste waardering vormgegeven. De commissie heeft deze vervolgens samengebracht, en tot één samenhangend onderzoeksvoorstel afgelijnd met prioritaire thema's en vragen.

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 gerealiseerde kwaliteit van de opleiding.

Tijdens de afrondende werkzaamheden 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 rapport vastgesteld. Het door de voorzitter vastgestelde beoordelingsrapport werd aan de NVAO bezorgd.

### 3 Onderzoeksvoorstel

Op basis van het zelfevaluatie-rapport en de aanvullende informatie stelt de commissie vast dat de opleiding sterk inzet op een structurele en brede afstemming met het werkveld. De opleiding onderhoudt zowel formele als informele contacten met (inter)nationale werkveldpartners en integreert deze systematisch in het onderwijs. Initiatieven zoals het matchingevenement, gastcolleges, de permanente onderwijscommissie (POC), betrokkenheid van werkveldpartners bij de graduaatsproef en structureel werkveldoverleg dragen bij aan een voortdurende afstemming tussen opleiding en beroepspraktijk. De commissie waardeert dat deze samenwerking zich niet beperkt tot het werkveld alleen, maar zich ook uitbreidt naar andere graduaatsopleidingen en internationale partners, wat de leeromgeving voor studenten verrijkt.

Daarnaast stelt de commissie vast dat de opleiding praktijkgericht is en ruimte biedt voor verdere profilering, onder meer via het STEP-UP project samen met UNIZO waarin studenten de kans krijgen om zelf een zaak op te starten. Studenten kunnen voor het STEP-UP project kiezen in plaats van de graduaatsproef.

De commissie identificeert meerdere elementen binnen de opleiding die ze als positief beschouwt én wil bevragen. Zij stelt vast dat er een duidelijke focus ligt op digitale vaardigheden en AI, ondersteund door een beginscan die toelaat om het leertraject gericht vorm te geven. Daarnaast waardeert de commissie de brede inhoudelijke basis van het curriculum, met aandacht voor onder meer sociale economie, juridische kennis en logistiek, en de sterke koppeling met de beroepspraktijk. Ook de flexibele instroommogelijkheden sluiten aan bij de noden van een diverse studentenpopulatie en de arbeidsmarkt. Verder ziet de commissie een doordachte aanpak van het werkplekleren, met aandacht voor voorbereiding en verdieping op de werkplek en een duidelijke inbedding in de kwaliteitskaders van de instelling. Deze elementen vormen volgens de commissie een stevige basis voor de opleiding.

Naast deze positieve elementen selecteert de commissie drie thema's die ze als onvoldoende toegelicht of onduidelijk beschouwt en heeft uitgewerkt in drie onderzoeksthema's met verschillende topics.

#### **Eindkwalificaties en eindniveau 5 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur (VKS)**

De commissie onderzoekt in welke mate de eindkwalificaties aansluiten bij de verwachtingen van het werkveld voor een sales support professional en hoe de opleiding deze vormgeeft op niveau VKS 5 (graduaat).

Daarbij focust de commissie op drie deelaspecten. Ten eerste wil zij een duidelijker beeld krijgen van de manier waarop de opleiding docenten professionaliseert voor lesgeven op niveau VKS 5. In het bijzonder onderzoekt de commissie hoe de opleiding het onderscheid bewaakt tussen niveau VKS 5 en niveau VKS 4 (secundair) en niveau VKS 6 (bachelor).

Binnen dit thema besteedt de commissie ook aandacht aan de graduaatsproef en de plaats ervan binnen het werkplekleren. Zij wil met de opleiding en de docenten bespreken hoe deze is vormgegeven en in welke mate de graduaatsproef studenten in staat stelt om aan te tonen

dat zij beschikken over de vereiste kennis, vaardigheden en attitudes die horen bij de eindkwalificaties van de opleiding. Daarnaast wenst de commissie zicht te krijgen op de ervaringen van werkveldpartners met de graduaatsproef en de wijze waarop de beoordeling gebeurt.

Het derde deelaspect betreft de ondernemende houding als belangrijke eindkwalificatie. Omdat de opleiding in het zelfevaluatierapport aangeeft dat zij nog groeikansen ziet in het ontwikkelen van een ondernemende houding bij studenten, wil de commissie in dialoog gaan over de plannen en initiatieven die zij hiervoor ontwikkelt en over de manier waarop zij deze attitude evalueert op het niveau van de eindkwalificaties.

### **Borging van het praktijkgerichte en beroepsgerichte karakter van de opleiding**

De commissie onderzoekt hoe de opleiding het praktijkgerichte en beroepsgerichte karakter van de graduaatsopleiding bewaakt, via inhouden en toetsing alsook via de uitwerking van het werkplekleren in de opleiding. Binnen dit thema wil de commissie zich een beeld vormen van de plannen van de opleiding om het curriculum verder te vernieuwen en te actualiseren.

Daarnaast heeft de commissie ook bijzondere aandacht voor de plaats van AI binnen het curriculum. Zij wil verkennen hoe de opleiding studenten voorbereidt op het gebruik van AI in een professionele context en in welke mate er ook aandacht is voor ethische aspecten.

Het werkplekleren vormt een essentieel onderdeel van het beroepsgerichte karakter van de opleiding. De commissie wil daarom inzicht krijgen in de manier waarop de opleiding werkplekken selecteert. Daarnaast onderzoekt zij hoe de opleiding ervaringen van werkveldpartners verzamelt en verwerkt, en hoe deze bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de opleiding.

### **Toekomstbestendigheid van de opleiding**

De commissie stelt vast dat de opleiding in korte tijd een sterke groei in studentenaantal heeft gekend en dat zij een diverse studentenpopulatie bedient, met onder meer verschillende leerroutes (dagopleiding en afstandopleiding), keuzetrajecten en instapmomenten. Tegen deze achtergrond onderzoekt de commissie in welke mate de opleiding erin slaagt de onderwijskwaliteit binnen deze complexe en dynamische context te waarborgen.

Daarbij richt de commissie zich in het bijzonder op de wijze waarop de opleiding inspeelt op de diverse noden van studenten. Zij gaat na hoe de opleiding studentenbegeleiding op maat vormgeeft en in welke mate zij differentiatie toepast.

Daarnaast beschouwt de commissie uitval als een belangrijk aandachtspunt. Zij wil inzicht krijgen in de analyse die de opleiding van deze cijfers maakt en in de maatregelen die de opleiding neemt om uitval te beperken en studiesucces te bevorderen. Ook betreft de commissie de ervaringen van studenten met betrekking tot uitval in haar onderzoek.

Tot slot wil de commissie zich een beter beeld vormen van het gebruik en de effectiviteit van het Business Charter van de opleiding en in de wijze waarop studenten dit ervaren.

## 4 Holistisch oordeel

Op basis van het zelfevaluatierapport, het vooronderzoek, de gesprekken tijdens het locatiebezoek en de aanvullende documentatie komt de commissie tot het oordeel dat de kwaliteit van de graduaatsopleiding graduaat in de sales support is gewaarborgd.

De commissie treft een opleiding aan met een duidelijke praktijkgerichte profilering en een sterke gerichtheid op directe inzetbaarheid van afgestudeerden in het werkveld. Het curriculum sluit nauw aan bij de beroepspraktijk van sales support en combineert commerciële vaardigheden, communicatieve competenties en operationele inzetbaarheid op een wijze die past bij het beoogde VKS-niveau 5. De opleiding kiest bewust voor toegepast leren, intensieve begeleiding en een sterke koppeling tussen theorie en praktijk. De commissie waardeert dat de opleiding het graduaatsniveau helder positioneert tussen VKS-niveau 4 (secundair onderwijs) en VKS-niveau 6 (bachelor). Tegelijk moedigt de commissie de opleiding aan om meer in te zetten op kennisdeling op niveau 5 en dit niveau daarbij als vertrekpunt te nemen. Dit om te voorkomen dat er van niveau 4 of niveau 6 te zeer alleen wordt vertrokken om dan aanpassingen door te voeren.

Een uitgesproken sterkte van de opleiding is het werkplekleren dat een centrale plaats inneemt binnen het programma. Studenten krijgen de kans om competenties te ontwikkelen in authentieke professionele contexten en reële commerciële opdrachten op te nemen. De opleiding beschikt over een breed netwerk aan werkveldpartners, die zich betrokken tonen bij de opleiding en studenten vaak perspectief bieden op tewerkstelling. De commissie stelt vast dat het werkveld niet alleen fungeert in de context van het werkplekleren, maar ook als inhoudelijke partner in de verdere ontwikkeling van de opleiding.

De commissie waardeert eveneens de nabije en laagdrempelige studentenbegeleiding. Uit de gesprekken blijkt dat docenten toegankelijk zijn, studenten snel opvangen wanneer moeilijkheden ontstaan en sterk inzetten op opvolging, remediëring en studiesucces. Deze nabijheid sluit goed aan bij het profiel van de graduaatsstudent en vormt een belangrijke succesfactor binnen de opleiding. Ook de collegiale samenwerking binnen het docententeam en de gedeelde betrokkenheid bij studenten vallen positief op.

Daarnaast stelt de commissie vast dat de opleiding actief inspeelt op nieuwe ontwikkelingen in het werkveld. De aandacht voor AI en digitale competenties toont aan dat de opleiding het curriculum wil actualiseren en toekomstgericht wil houden. De commissie waardeert dat de opleiding deze zoektocht voert in dialoog met het werkveld en daarbij oog heeft voor zowel inhoudelijke als organisatorische toepassingen.

Tegelijk signaleert de commissie enkele aandachtspunten. Hoewel de graduaatsproef een sterk praktijkgericht sluitstuk vormt van het werkplekleren, blijft de wijze waarop de beoordeling structureel en transparant is uitgewerkt voor de commissie onvoldoende helder. De commissie stelt vast dat de inhoudelijke evaluatie in de praktijk aanwezig is, maar dat deze nog niet voldoende expliciet en systematisch zichtbaar is in de gehanteerde kaders en communicatie.

Verder merkt de commissie dat het verschil tussen de keuzetrajecten niet duidelijk naar voren komt in het curriculum, maar vooral samenhangt met de gekozen werkplek. De commissie

beveelt de opleiding aan om de profilering en inhoudelijke doorvertaling van de keuzetrajecten binnen het curriculum verder te versterken.

Daarnaast vraagt de sterke groei van de opleiding blijvende aandacht. De commissie stelt vast dat deze groei druk kan zetten op de organiseerbaarheid van het onderwijs, de beschikbare capaciteit en de kleinschalige aanpak die vandaag als een duidelijke sterkte geldt. Ook de uitval, in het bijzonder binnen het afstandsonderwijs, blijft een aandachtspunt dat verdere opvolging vraagt.

De commissie formuleert de volgende aanbevelingen:

- Werk aan duidelijke evaluatiekaders voor de beoordeling van de graduaatsproef en koppel die aan de leerresultaten.
- Zorg voor een duidelijke profilering van de keuzetrajecten in het curriculum.
- Onderzoek hoe de groei van het aantal studenten kwalitatief kan worden opgevangen met expliciete aandacht voor duurzame oplossingen voor bijvoorbeeld werkvormen en toetsing die de kwaliteit van de opleiding en de begeleiding van studenten blijvend garanderen.

Alles afwegend is de commissie ervan overtuigd dat de opleiding beschikt over een sterk praktijkgericht fundament, een duidelijke visie op het opleiden van sales support professionals op VKS-niveau 5 en een nauwe verbondenheid met het werkveld. De geformuleerde aandachtspunten doen volgens de commissie geen afbreuk aan de algemene kwaliteit van de opleiding, maar bieden kansen voor verdere versterking en verdieping.

De commissie komt tot een positief holistisch oordeel over de kwaliteit van de opleiding.

## 5 Rapportage van het onderzoek

Tijdens het vooronderzoek wijst de commissie de vragen gelinkt aan de drie onderzoeksthema's toe aan de verschillende gespreksgroepen. Tijdens de dialoog spreekt de commissie met opleidingsverantwoordelijken, studenten, docenten en vertegenwoordigers van het werkveld. In de lunchpauze krijgen de commissieleden een korte rondleiding in de gebouwen van Katholieke Hogeschool Vives Zuid. Aan het einde van de dag wil de commissie aan drie docenten aanvullende vragen stellen en nodigt hen een tweede keer uit voor een gesprek. Tot slot vindt er een afsluitend gesprek plaats met de opleidingsverantwoordelijken en docenten.

In dit hoofdstuk bundelt, duidt en weegt de commissie de bevindingen uit de dialoog met de gesprekspartners per onderzoeksthema.

### 5.1 Eindkwalificaties en het eindniveau VKS-5

#### 5.1.1 Professionalisering docenten

De commissie stelt vast dat de opleiding binnen de graduaatsopleiding sales support docenten inzet die ervaring hebben met lesgeven op zowel bachelor- als graduaatsniveau. De commissie vraagt zich af hoe de opleiding bewaakt dat de leerinhouden en het didactisch handelen van docenten voldoende afgestemd zijn op het beoogde eindniveau van de graduaatsopleiding (niveau 5) en hoe dit zich concreet onderscheidt van het niveau 6 (bachelor) en niveau 4 (secundair onderwijs).

De opleidingsverantwoordelijken lichten toe dat docenten bij het ontwikkelen van lesmateriaal vaak vertrekken van bestaande bachelorhandboeken, waaruit zij gericht selecties maken en deze vertalen naar het niveau van de graduaatsopleiding. Daarnaast maakt de opleiding ook gebruik van materiaal dat specifiek voor graduaatsopleidingen ontwikkeld is.

Om het beoogde niveau scherp te bewaken, doen docenten aan intervisie binnen de opleidingsraden. Tijdens deze intervisiemomenten leggen collega's aan elkaar uit hoe ze opleidingsonderdelen vormgeven en op welke manier ze lesgeven. Docenten reflecteren over de vraag of het aangeboden niveau aansluit bij de verwachtingen van niveau 5. Hierbij kijkt men niet alleen naar het bachelorniveau (niveau 6), maar ook naar niveau 4, zodat het graduaatsniveau bewust wordt gepositioneerd tussen beide niveaus.

Opleidingsverantwoordelijken geven aan dat deze intervisiemomenten minstens eenmaal per academiejaar plaatsvinden en effectief bijdragen aan het bewaken van het juiste niveau. Zij illustreren dit met het voorbeeld van het opleidingsonderdeel sales prospecting, waar collega's in dialoog met elkaar aangaven dat bepaalde leerinhouden te sterk richting bachelorniveau neigden en er bijsturing volgde.

Aansluitend gaat de commissie dieper in op de didactische aanpak binnen de graduaatsopleiding. Zij onderzoekt in welke mate het lesgeven aan graduaatsstudenten een andere benadering vereist dan aan bachelorstudenten.

Opleidingsverantwoordelijken benadrukken dat de opleiding expliciet inzet op het concreet en praktijkgericht maken van leerinhouden. Docenten introduceren begrippen zoveel mogelijk vanuit herkenbare praktijksituaties, vaak gekoppeld aan ervaringen uit het

werkpleklers. Zij stimuleren studenten om gebruikte tools en methodieken van de werkplek toe te lichten en te verbinden met de aangereikte theorie. Volgens de opleiding maakt deze aanpak abstracte concepten toegankelijker en sluit zij beter aan bij de leefwereld van de studenten.

Volgens de opleidingsverantwoordelijken verschilt ook de begeleiding van studenten naargelang het opleidingsniveau. Waar bachelorstudenten sneller zelfstandig aan de slag gaan, zet de opleiding binnen het graduaat sterker in op intensieve, individuele begeleiding. Docenten ondersteunen studenten bijvoorbeeld bij het opstellen van week- of studieplanningen. De opleiding geeft aan dat graduaatsstudenten vaker uiteenlopende vooropleidingen hebben en instromen met andere ondersteuningsnoden op vlak van motivatie, studievaardigheden en persoonlijke omstandigheden. Volgens de opleidingsverantwoordelijken vraagt dit extra aandacht voor begeleiding en moeten docenten over goede sociale en communicatieve vaardigheden beschikken om goed om te gaan met kwetsbare situaties en studenten gericht te kunnen doorverwijzen.

De commissie toetst deze inzichten in het gesprek met de docenten en krijgt een bevestigend en verdiepend beeld. Docenten geven aan dat het verschil zich onder meer uit in het tempo waarop zij leerinhouden aanbieden. In de bacheloropleiding behandelen zij meer leerstof binnen hetzelfde aantal studiepunten. Binnen de graduaatsopleiding kiezen zij bewust voor een tragere opbouw, met meer herhaling en ruimte voor inoefening. In de graduaatsopleiding leggen zij ook meer nadruk op het begrijpen en toepassen van kernprincipes.

Docenten illustreren dit onderscheid aan de hand van concrete voorbeelden. Zo geven zij aan dat bachelorstudenten opdrachten uitgebreider en complexer uitwerken, terwijl graduaatsstudenten zich vooral richten op het begrijpen en toepassen van onderliggende principes. Een ander voorbeeld betreft het uitwerken van een klantengetrouwheidsprogramma: bachelorstudenten integreren meerdere variabelen en analyses, terwijl graduaatsstudenten werken met een beperktere set van factoren om het concept helder te doorgronden.

Ook binnen het taalonderwijs zijn er duidelijke verschillen. Een docent Frans licht toe dat de graduaatsopleiding vanuit de basis start, met veel herhaling en aandacht voor communicatief gebruik in een professionele context. Op bachelorniveau behandelen docenten de theorie uitgebreider en diepgaander. Binnen het graduaat werken zij vaker met concrete cases, visuele ondersteuning en veel oefeningen.

Bij het nagaan van de effectiviteit van hun aanpak speelt permanente evaluatie een belangrijke rol. Doorheen het leerproces verzamelen docenten continu feedback van studenten en toetsen zij via gerichte vragen in welke mate studenten de leerstof begrijpen. Dit stelt hen in staat hun aanpak indien nodig bij te sturen.

Op de vraag naar professionaliseringsmogelijkheden op het vlak van didactiek binnen het graduaat verwijzen docenten naar initiatieven zoals professionaliseringsdagen en graduaatscafés, waar zij goede praktijken uitwisselen met andere graduaatsopleidingen binnen Vives. Ook externe opleidingsmogelijkheden dragen bij aan de verdere ontwikkeling van hun didactische vaardigheden.

De commissie peilt ook naar de motivatie van docenten om binnen de graduaatsopleiding les te geven. Docenten geven aan dat zij de praktijkgerichte en hands-on benadering als bijzonder verrijkend ervaren. Zij halen voldoening uit de zichtbare groei die studenten doormaken. Het leerproces verloopt vaak wederkerig: studenten brengen ervaringen uit het werkveld binnen in de klas. Dit vormt voor docenten een bron van nieuwe inzichten. Verschillende docenten benadrukken dat zij studenten zien evolueren van onzeker naar zelfverzekerd, niet alleen op vakinhoudelijk vlak maar ook in hun persoonlijke ontwikkeling.

De commissie krijgt een samenhangend beeld van hoe de opleiding het onderscheid tussen graduaats- en bachelorniveau vormgeeft. Zij stelt vast dat de opleiding bewust inzet op praktijkgericht en toegepast leren, intensieve begeleiding van studenten en het bewaken van het juiste niveau via intervisie en afstemming binnen het team. Daarnaast waardeert de commissie dat de opleiding investeert in de professionalisering van docenten, onder meer via interne uitwisseling en gerichte vormingsinitiatieven. Dit geheel draagt volgens de commissie bij aan het realiseren van het beoogde eindniveau van de graduaatsopleiding. Tegelijk moedigt de commissie de opleiding aan om meer in te zetten op kennisdeling op niveau 5 tussen de graduaatsopleidingen van de hogeschool onderling. Dit om te voorkomen dat er van niveau 4 of niveau 6 wordt vertrokken om vervolgens aanpassingen te doen.

### 5.1.2 Positionering en beoordeling graduaatsproef

De graduaatsproef vormt een belangrijk onderdeel van de leerlijn werkplekieren. De commissie heeft vragen bij de precieze invulling en positionering van dit opleidingsonderdeel. Zij wil verduidelijken of de graduaatsproef een theoretische oefening betreft dan wel een concreet beroepsproduct dat de student op de werkplek realiseert.

Daarnaast vraagt de commissie verduidelijking over de wijze waarop de opleiding de graduaatsproef beoordeelt. En hoe de opleiding borgt dat de graduaatsproef voldoet aan het beoogde eindniveau van de graduaatsopleiding.

De opleidingsverantwoordelijken lichten toe dat de graduaatsproef steeds vertrekt vanuit een concreet vraagstuk dat zich aandient tijdens het werkplekieren. De student bepaalt het onderwerp in samenspraak met de werkveldpartner en sluit daarbij aan bij reële uitdagingen waarmee de onderneming te maken heeft. Het kan bijvoorbeeld gaan om een concurrentieanalyse of om aanbevelingen om bepaalde commerciële processen te verbeteren. Volgens de opleidingsverantwoordelijken levert de graduaatsproef doorgaans een onderbouwd advies of analyse op, eerder dan een uitgewerkt beroepsproduct dat de organisatie effectief implementeert.

Tegelijk benadrukken de opleidingsverantwoordelijken dat de graduaatsproef niet louter theoretisch is. Studenten gaan actief aan de slag met hun onderzoeksvraag binnen de context van het werkplekieren en toetsen hun inzichten aan de praktijk. In sommige gevallen proberen zij aanbevelingen ook effectief uit tijdens het werkplekieren.

De commissie toetst dit beeld in het gesprek met de werkveldpartners. Zij geven aan dat de graduaatsproef vaak betrekking heeft op het optimaliseren van processen of het analyseren van commerciële opportuniteiten. De werkveldpartners ervaren deze opdrachten als potentieel waardevol voor de organisatie, al varieert de mate waarin de resultaten effectief worden benut. Sommige projecten leveren concrete en bruikbare inzichten op, terwijl andere minder impact hebben. Werkveldpartners geven aan dat zij het waardevol vinden om via de graduaatsproef inzichten te krijgen van studenten, onder meer vanuit een frisse blik of door het gebruik van nieuwe tools.

Ook uit het gesprek met de studenten blijkt dat de graduaatsproef nauw verweven is met het werkplekleren. Studenten beschrijven de graduaatsproef als een project dat voortkomt uit een concreet vraagstuk op de werkplek en dat in overleg met de werkplekmentor en de opleiding vorm krijgt.

De commissie stelt vast dat het proces stapsgewijs verloopt: studenten formuleren een eerste voorstel, pitchen hun idee aan zowel de opleiding als de werkplekmentor en werken het project vervolgens verder uit. Daarbij krijgt de graduaatsproef gaandeweg vorm en sturen docenten bij indien nodig. De commissie waardeert deze aanpak.

Studenten illustreren dit met concrete voorbeelden. Zo getuigt een student over een nieuw product dat hij op de markt moest brengen. Een andere student licht de eigen zaak toe die zij opstartte in het kader van het STEP-UP-project, dat de opleiding aanbiedt als alternatief voor de graduaatsproef. De commissie stelt vast dat de invulling van de graduaatsproef sterk kan verschillen. Dit biedt studenten veel kansen, maar roept tegelijk ook vragen op over de afbakening en de beoordeling ervan.

De commissie wil daarom dieper ingaan op de totstandkoming van het onderwerp en de bewaking van het niveau van de graduaatsproef. Opleidingsverantwoordelijken geven aan dat studenten het idee van de graduaatsproef aan docenten voorstellen in de vorm van een pitch. Tijdens deze fase beoordelen de docenten de pitch en gaan na of het onderwerp haalbaar is en aansluit bij het beoogde niveau 5. Indien nodig sturen docenten het voorstel bij. Ook de werkveldpartner neemt deel aan deze afstemming. De commissie waardeert dat de opleiding deze toetsing vroeg in het proces organiseert en actief de vinger aan de pols houdt bij de bepaling van het onderwerp.

Met betrekking tot de evaluatie van de graduaatsproef stelt de commissie vast dat de opleiding gebruikmaakt van rubrics. De opleiding zet deze zowel in bij de beoordeling van het voorstel als bij de eindpresentatie. Aan het einde van het traject presenteren studenten hun project aan een jury, waarbij ook de werkplekmentor feedback geeft.

De commissie stelt vast dat zij onvoldoende zicht krijgt op hoe de opleiding de inhoudelijke kwaliteit van de graduaatsproef beoordeelt, in het bijzonder met betrekking tot de salescomponent. Zij merkt op dat de rubrics vooral focussen op aspecten zoals presentatievaardigheden, taalgebruik en professionele houding. De commissie vraagt zich af in welke mate de opleiding met de bestaande rubrics ook de inhoudelijke diepgang en de aansluiting bij de OLR's voldoende toetst.

Docenten erkennen dat de salescomponent niet expliciet en gedetailleerd is uitgewerkt binnen de rubrics. Maar geven aan dat de inhoudelijke beoordeling wel degelijk plaatsvindt, onder meer doordat begeleiders van de graduaatsproef zelf actief zijn binnen de vakinhoudelijke sales opleidingsonderdelen en bij de pitch de vakinhoudelijke component binnenbrengen.

Volgens de docenten is de inhoudelijke weging in de loop der jaren sterker geworden ten opzichte van de focus op presentatie. Tegelijk geven zij aan dat de grote variatie in mogelijke graduaatsproeven het moeilijk maakt om één uniforme en gedetailleerde rubric te ontwikkelen.

Op basis van de gesprekken stelt de commissie vast dat de graduaatsproef een waardevol en sterk praktijkgericht onderdeel vormt van het werkplekleren, waarbij studenten werken rond authentieke vraagstukken en hun leerproces zichtbaar verbinden met de beroepscontext.

Tegelijk blijft de commissie met vragen zitten over de mate waarin de beoordeling van de graduaatsproef expliciet, duurzaam en transparant is geborgd.

De commissie oordeelt dat de huidige beoordelingsinstrumenten te sterk focussen op vormelijke en presentatiegerichte aspecten die mogelijk ook als voorwaardelijk kunnen worden beschouwd en onvoldoende expliciteren hoe de opleiding de inhoudelijke kwaliteit borgt en het bereiken van de OLR's realiseert. Zij stelt vast dat de opleiding de inhoudelijke beoordeling in de praktijk wel opneemt, maar deze nog onvoldoende navolgbaar, valide en betrouwbaar verankert in het beoordelingskader van de graduaatsproef en in de communicatie naar studenten.

De commissie waardeert de inspanningen van de opleiding om via overleg en gezamenlijke beoordeling tot afstemming te komen, maar beveelt haar aan de evaluatiekaders sterker uit te werken en te koppelen aan de OLR's zodat de eigenheid van de sales support opleiding sterker tot uiting komt, bijvoorbeeld bij ondernemingszin. Daarnaast ziet zij ruimte om de handleiding van de graduaatsproef nauwkeuriger uit te werken zodat alle betrokkenen helder voor ogen hebben wat precies wordt verwacht en hoe de beoordeling verloopt.

### 5.1.3 Stimuleren en ontwikkelen ondernemingszin

De commissie stelt op basis van het ZER vast dat de opleiding expliciet wil inzetten op het versterken van een ondernemende houding bij studenten. Dit is onderdeel van één van de OLR's. Dit roept bij de commissie de vraag op hoe deze ambitie concreet vorm krijgt binnen het curriculum en op welke manier de ontwikkeling van deze attitude zichtbaar wordt gemaakt en beoordeeld, in het bijzonder op het eindniveau van de opleiding en binnen de graduaatsproef.

In het gesprek met de opleidingsverantwoordelijken verneemt de commissie dat studenten binnen de opleiding de mogelijkheid hebben om te kiezen voor een graduaatsproef of voor deelname aan het STEP-UP project in samenwerking met UNIZO. In dit alternatieve traject starten studenten een eigen mini-onderneming. Zij werken een ondernemingsplan uit waarin zij hun product of dienst beschrijven en presenteren dit aan vertegenwoordigers van UNIZO.

Daarnaast integreert de opleiding praktijkervaring via gastdocenten en alumni. De opleiding nodigt oud-studenten die een onderneming hebben opgestart uit om hun ervaringen met studenten te delen. Ook ondernemers uit het werkveld verzorgen gastlessen binnen opleidingsonderdelen zoals ondernemingsrecht. Verder organiseert de opleiding alumni-activiteiten waarbij studenten in contact komen met afgestudeerden die een eigen onderneming hebben opgericht.

De ontwikkeling van ondernemingszin krijgt ook binnen andere opleidingsonderdelen aandacht. Studenten nemen zelf verantwoordelijkheid in het zoeken naar een werkplek en kunnen hiervoor deelnemen aan een werkplekbeurs waar verschillende organisaties zich voorstellen. Daarnaast krijgen studenten de kans om zelfstandig commerciële activiteiten te ontwikkelen, waarbij zij hun productkennis en verkoopvaardigheden in de praktijk brengen. Deze ervaringen situeren zich zowel binnen opleidingsonderdelen als binnen het werkpleklernen.

Uit de gesprekken blijkt dat de opleiding ondernemingszin als competentie opneemt binnen de OLR's. De opleiding verweeft deze competentie in verschillende opleidingsonderdelen en neemt ze mee in de beoordeling van het werkplekleren via de gehanteerde rubrics.

De commissie waardeert dat de opleiding op verschillende manieren inzet op het stimuleren van ondernemingszin en studenten concrete kansen biedt om deze attitude in een praktijkcontext te ontwikkelen. Zij ziet in het bijzonder meerwaarde in de koppeling met het werkveld, de inzet van alumni en de mogelijkheid voor studenten om via het STEP-UP traject zelf een onderneming op te starten. Deze initiatieven dragen bij aan het ontwikkelen van initiatief, zelfstandigheid en een praktijkgerichte houding bij studenten.

## 5.2 **Borging van het praktijkgerichte en beroepsgerichte karakter van de opleiding**

### 5.2.1 **Actualisering curriculum en keuzetrajecten**

De opleiding is van plan het curriculum te vernieuwen en te actualiseren. Dit roept bij de commissie de vraag op hoe deze hervorming eruit zal zien en of de opleiding met de hervorming zal inspelen op recente ontwikkelingen binnen het werkveld.

In het gesprek met de opleidingsverantwoordelijken verneemt de commissie dat de opleiding sterker wil inzetten op de integratie van AI binnen het curriculum. Dit omvat onder meer het aanleren van vaardigheden zoals werken met AI-tools en het formuleren van gerichte prompts. Daarnaast wil de opleiding AI niet beperken tot één opleidingsonderdeel, maar breder integreren in verschillende vakken. De opleiding beschikt reeds over richtlijnen rond het gebruik van AI en geeft aan deze verder te willen doorvertalen naar de onderwijspraktijk.

Naast inhoudelijke aanpassingen ziet de opleiding ook mogelijkheden om AI op organisatorisch vlak in te zetten. Zo denkt zij na over toepassingen waarbij AI profielen van studenten en werkveldpartners met elkaar matcht in functie van het werkplekleren. De opleiding beschouwt dit als een piste die zij in de toekomst verder wil verkennen.

De commissie gaat in op de structuur van de keuzetrajecten binnen de opleiding. De opleiding biedt drie trajecten aan: sales representative, sales immo en sales assistent.

Uit de gesprekken met studenten blijkt dat het onderscheid tussen deze trajecten binnen het curriculum momenteel beperkt is. Sommige studenten geven aan dat ze meer differentiatie hadden verwacht. Volgens de studenten situeert het verschil zich voornamelijk binnen het werkplekleren en in de keuze van de graduaatsproef. Zij geven aan dat dit niet volledig aansluit bij hun verwachtingen bij de start van de opleiding. De studenten hadden verwacht dat het gekozen traject sterker tot uiting zou komen in de opleidingsonderdelen.

De commissie legt deze bevinding voor aan de opleidingsverantwoordelijken en verneemt dat het traject sales immo recent werd geïmplementeerd en zich nog in een ontwikkelingsfase bevindt. Het traject sales immo werd ontwikkeld op vraag van het werkveld, onder meer in functie van het knelpuntberoep van syndicus. De opleiding is zich bewust van de feedback van studenten en neemt deze signalen mee, onder meer via focusgroepen.

De commissie waardeert dat de opleiding actief inzet op de actualisering van het curriculum en daarbij inspeelt op relevante ontwikkelingen zoals AI. Ze moedigt de opleiding aan om blijvend stappen te zetten om AI te integreren in de leerlijnen. Ook de afstemming met het werkveld bij de ontwikkeling van keuzetrajecten beschouwt de commissie als een positief element.

Tegelijk stelt de commissie vast dat de opleiding het onderscheid tussen de keuzetrajecten momenteel vooral zichtbaar maakt binnen het werkplekleren en minder duidelijk binnen het curriculum. Hierdoor ontstaan verwachtingen bij studenten en het werkveld die de opleiding niet volledig inlost. De commissie beveelt de opleiding aan om de profilering en inhoudelijke doorvertaling van de keuzetrajecten binnen het curriculum verder te versterken.

### 5.2.2 AI: implementatie in de opleiding en ethische dimensie

De commissie vraagt aan de studenten welke AI-vaardigheden zij binnen de opleiding ontwikkelen. Daarnaast wil zij nagaan hoe de opleiding aandacht besteedt aan de ethische dimensie van AI-gebruik, zowel op persoonlijk als op bedrijfsniveau en in welke mate thema's zoals privacy, databeheer en cybersecurity geïntegreerd zijn in het curriculum.

In het gesprek met studenten hoort de commissie uiteenlopende ervaringen. Eén student geeft aan dat er slechts beperkt aandacht is voor het aanleren van AI-vaardigheden en dat dit slechts in enkele opleidingsonderdelen aan bod komt. Een andere student benadrukt dat digitale competenties zoals het werken met toepassingen als Word en Excel voldoende worden behandeld binnen de opleiding.

Studenten benadrukken dat de beperkte duur van de opleiding hierin een rol speelt. Tegelijk signaleren zij een spanning tussen het belang dat de opleiding hecht aan digitale vaardigheden en het Business Charter dat de opleiding hanteert en is opgesteld om te zorgen dat studenten zich goed gedragen. Volgens het Business Charter is het gebruik van laptops niet altijd toegestaan in de les.

Wat betreft het gebruik van AI binnen opdrachten geven studenten aan dat de richtlijnen duidelijk zijn. Het gebruik van AI bij het schrijven van opdrachten is niet toegestaan en kan leiden tot een onvoldoende beoordeling. Om de eigen inbreng van studenten te verifiëren, lichten studenten opdrachten soms mondeling toe.

Op het vlak van ethiek, privacy en databeheer geven studenten aan dat de opleiding deze thema's slechts in beperkte mate expliciet behandelt. Enkele studenten vermoeden dat de opleiding bepaalde aspecten in specifieke opleidingsonderdelen integreert, maar ervaren dit niet altijd als duidelijk herkenbaar.

De commissie legt deze bevindingen voor aan de docenten en krijgt daar verdere duiding. Docenten geven aan dat het opleidingsonderdeel rond AI recent werd ingevoerd en zich nog in een ontwikkelingsfase bevindt. Hierdoor heeft nog niet elke student een volledig traject rond AI doorlopen. Ook rond de integratie van ethische vraagstukken en het gebruik van AI binnen de verschillende vakken is de opleiding nog zoekende.

Met betrekking tot thema's zoals privacy, databeheer en cybersecurity lichten docenten toe dat deze elementen aan bod komen binnen bestaande opleidingsonderdelen, zoals Excel en binnen de context van het werkplekleren. De commissie verneemt dat de opleiding deze thema's momenteel niet als afzonderlijk opleidingsonderdeel aanbiedt, maar verspreid integreert binnen het curriculum.

Werkveldpartners bevestigen dat AI een steeds belangrijkere rol speelt binnen het werkveld. Zij zetten AI-toepassingen, met name binnen marketing, reeds breed in en benutten deze ook binnen sales om efficiëntiewinsten te realiseren en meer ruimte te creëren voor kerntaken. Werkveldpartners benadrukken het belang van een doordachte en verantwoorde inzet van AI en stemmen hierover af met de opleiding in functie van de verdere ontwikkeling van het curriculum.

De commissie waardeert dat de opleiding actief zoekt naar een gepaste manier om AI een plaats te geven binnen het curriculum en daarbij de afstemming met het werkveld opzoekt. Zij erkent dat dit een dynamisch proces is, gezien de snelle evoluties binnen het domein. Tegelijk moedigt de commissie de opleiding aan om deze afstemming verder te versterken, in het bijzonder rond thema's zoals data security en ethiek, zodat studenten ook op dit vlak goed voorbereid zijn op de beroepspraktijk.

### 5.2.3 Organisatie en evaluatie werkplekleren

De commissie wil een beter inzicht krijgen in de manier waarop de opleiding werkplekken selecteert, de beoordeling organiseert en de ervaringen van werkveldpartners verzamelt en verwerkt.

Uit de gesprekken blijkt dat studenten verschillende mogelijkheden hebben om een werkplek te vinden. De opleiding organiseert een speeddate-evenement waar studenten kennismaken met diverse werkveldpartners. Daarnaast kunnen studenten gebruikmaken van een lijst met bedrijven waarmee de opleiding samenwerkt. Een derde mogelijkheid is dat studenten zelf een werkplek voorstellen die ze vinden via hun eigen netwerk. In dat geval voert de opleiding vooraf een werkplekscan uit en gaat zij onder meer na of de werkplek voldoende leerkanalen biedt en welke begeleiding de werkplekmentor kan opnemen. Studenten die afstandsonderwijs volgen, kunnen het werkplekleren vervullen op de eigen werkplek. De opleiding benadrukt dat zij deze werkplekken streng screent.

De beoordeling van het werkplekleren sluit af met een evaluevaluatie tussen de werkplekcoördinator, de werkplekmentor en de student. Werkplekmentoren vullen vooraf een evaluatiefiche in die als basis dient voor het gesprek. Op basis van deze input formuleert de opleiding een scorevoorstel, dat zij vervolgens met de werkplekmentor bespreekt. De werkveldmentoren tonen zich overwegend tevreden over de gebruikte evaluatie-instrumenten en de communicatie met de opleiding.

Daarnaast maakt ook intervisie tussen studenten deel uit van het evaluatietraject. Studenten wisselen ervaringen uit over hun takenpakket, gemaakte afspraken en uitdagingen op de werkplek. Het opleidingsonderdeel dat focust op de voorbereiding op het werkplekleren bereidt studenten voor op deze reflectieve oefening.

De commissie wil graag van de werkveldpartners weten waarom zij studenten de kans geven om werkpleklers binnen hun organisatie op te nemen. Werkveldpartners geven aan dat zij het waardevol vinden om studenten op te leiden en hen kansen te bieden. Tegelijk ervaren zij studenten vaak als een meerwaarde voor het bedrijf. Verschillende partners lichten toe dat studenten snel inzetbaar zijn binnen operationele en commerciële taken en op relatief korte termijn zelfstandig verantwoordelijkheden kunnen opnemen.

Sommige werkveldpartners benadrukken daarnaast ook een maatschappelijke motivatie. Zij willen studenten begeleiden, hen richting geven en hen ondersteunen in hun professionele ontwikkeling. Enkele werkveldpartners werken reeds meerdere jaren samen met de opleiding en begeleiden op regelmatige basis nieuwe studenten.

De commissie is benieuwd in welke mate de keuzetrajecten voor werkveldpartners een rol spelen bij de selectie van studenten. De werkveldpartners geven aan dat voor een werkplek sectorspecifieke trajecten, zoals sales immo, zeker een meerwaarde kunnen zijn wanneer studenten instromen in een verwante sector. Tegelijk stellen zij dat attitude, communicatieve vaardigheden en klantgerichtheid vaak doorslaggevend zijn dan het gevolgde traject. De werkveldpartners zijn positief over het voornemen van de opleiding om extra in te zetten op durven spreken in het openbaar en de ontwikkeling van Franse taalvaardigheid. Dit zijn belangrijke skills in de sales context.

Over de opbouw van het werkpleklers ontvangt de commissie uiteenlopende signalen. Sommige werkveldpartners geven aan dat de eerste fase van het traject te kort is om studenten grondig in te werken. Tegen de tijd dat studenten vertrouwd raken met de organisatie loopt deze fase af. Andere partners ervaren net voordelen in deze gefaseerde aanpak, omdat studenten na een eerste kennismaking ervaringen kunnen laten bezinken en nadien sterker terugkeren. Enkele werkveldpartners verwijzen naar studenten die tijdens de eerste fase vaststellen dat een andere richting of werkplek beter aansluit bij hun verwachtingen.

De commissie verneemt verder dat het speeddate-evenement voor werkveldpartners een belangrijke meerwaarde heeft. Het biedt de mogelijkheid om studenten te leren kennen, wederzijdse verwachtingen af te stemmen en reeds bij de start duidelijke afspraken te maken. Verschillende partners geven aan dat deze contacten uitmonden in duurzame samenwerkingen. Heel wat werkveldpartners bieden studenten na afloop van het werkpleklers een job aan.

Tot slot be vraagt de commissie werkveldpartners over hun ervaringen met graduaatsstudenten in vergelijking met bachelorstudenten. Werkveldpartners geven aan dat graduaatsstudenten bij de start vaak sterker gericht zijn op taakuitvoering, terwijl bachelorstudenten spontaner initiatief nemen. Volgens verschillende partners vervaagt dit onderscheid echter na verloop van tijd. Motivatie, maturiteit en attitude blijken uiteindelijk doorslaggevend dan het opleidingsniveau.

De commissie waardeert de sterke inbedding van het werkpleklers binnen de opleiding en de duurzame relaties die de opleiding met het werkveld uitbouwt. Zij stelt vast dat werkveldpartners zich betrokken voelen en dat de opleiding de constructieve feedback

meeneemt in de verdere uitbouw van het curriculum. Studenten krijgen vaak reële kansen op tewerkstelling.

### 5.3 Toekomstbestendigheid

#### 5.3.1 Beheersbaarheid van de onderwijsorganisatie bij groeiende instroom

De commissie gaat met de opleiding in gesprek over de organiseerbaarheid van het onderwijsmodel. De combinatie van drie leerroutes, drie keuzetrajecten, twee instroommomenten en een diverse, groeiende studentenpopulatie vraagt volgens de commissie bijzondere aandacht voor een werkbare organisatie.

De opleiding bevestigt dat het aantal studenten het voorbije jaar met ongeveer zestig procent is toegenomen.

Wat betreft de organisatie van evaluaties geven opleidingsverantwoordelijken aan dat digitale systemen en centrale ondersteuning bijdragen aan een gestructureerd verloop van de toetsafname, in het bijzonder bij summatieve evaluaties en in contexten van afstandsonderwijs. Docenten laden evaluaties op in het systeem, waarna de centrale ondersteuning de verdere praktische organisatie opneemt. Tegelijkertijd brengen formatieve evaluaties, die binnen deze doelgroep en het niveau 5-onderwijs een belangrijke plaats innemen, een aanzienlijke werklast met zich mee voor docenten. Dit vraagt blijvende aandacht voor duurzame en schaalbare toetspraktijken, waarbij gezocht wordt naar werkvormen en evaluatievormen die zowel pedagogisch waardevol als organisatorisch haalbaar blijven.

De groei van de opleiding leidt tot een uitbreiding van het docententeam. Sommige opleidingsonderdelen nemen meerdere docenten parallel op. Volgens de opleiding creëert dit bijkomende mogelijkheden tot overleg en uitwisseling. Docenten stemmen onderling af over aanpak, inhoud en verbeterpunten, wat zij als een leerkans ervaren.

Opleidingsverantwoordelijken geven aan dat de draagkracht van het docententeam blijvend aandacht vraagt en dat een verdere sterke stijging van de instroom bijkomende uitdagingen meebrengt. Ook binnen het werkplekieren zoekt de opleiding naar beheersbaarheid. Het vinden van voldoende werkplekken lukt momenteel doordat zij breed kan zoeken binnen organisaties met een commerciële context. Naarmate de instroom stijgt, wordt dit moeilijker.

Op directieniveau werden bijkomende personeelsmiddelen voorzien. De opleiding verwijst naar een aanzienlijke uitbreiding van het aantal voltijdse medewerkers, aangevuld met interne verschuivingen vanuit andere Vives opleidingen met dalende studentenaantallen.

De commissie bevraagt ook de impact van schaalgrootte op het pedagogisch model. Opleidingsverantwoordelijken geven aan dat lesgeven in grote aula's niet aansluit bij het profiel van graduaatsstudenten die nood hebben aan nabijheid, opvolging en interactie. De opleiding beschouwt groepen van ongeveer dertig aanwezige studenten als werkbaar.

In het gesprek met docenten bevestigen zij dat de werkdruk is toegenomen door de groei van de opleiding en de grotere klasgroepen. Zij ervaren de uitbreiding naar meerdere klasgroepen

als een noodzakelijke maatregel. Docenten wijzen erop dat vooral permanente evaluatie arbeidsintensief is. Opdrachten zoals videopitches of podcasts vragen veel tijd voor feedback en beoordeling, waardoor de opleiding nadenkt over meer duurzame werkvormen.

De commissie wil een aantal vragen nog een keer goed doornemen met drie docenten zonder de aanwezigheid van opleidingsverantwoordelijken en vraagt hen aan het einde van de gespreksgroepen terug. Tijdens dit extra ingelaste gesprek benadrukken de docenten de sterke collegiale samenwerking binnen het team. Zij ervaren steun vanuit het opleidingshoofd en geven aan dat collega's elkaar helpen wanneer nodig. Onderlinge flexibiliteit, afstemming en bereidheid om taken over te nemen dragen volgens hen bij aan het beheersbaar houden van de werkdruk.

De commissie waardeert dat de opleiding de sterke groei bewust opvolgt en daarbij zowel aandacht heeft voor studeerbaarheid, organiseerbaarheid als voor de draagkracht van docenten. Zij stelt vast dat de opleiding investeert in ondersteuning, teamuitbreiding en overlegstructuren. Ook de duidelijke keuze om kleinschaligheid en nabijheid te behouden binnen het graduaat acht de commissie een sterk uitgangspunt.

De commissie beveelt de opleiding aan om verder te onderzoeken hoe zij de toenemende instroom van studenten kwalitatief kan opvangen en opschalen met expliciete aandacht voor duurzame oplossingen bij bijvoorbeeld werkvormen en toetsing die de kwaliteit van de opleiding en de begeleiding van studenten blijvend garanderen. En waarbij de opleiding ervoor zorgt dat de klasgroepen niet te groot worden.

### 5.3.2 Uitval en retentie

De commissie stelt vast dat veel studenten uitstromen zonder de opleiding af te maken. Dit geldt in het bijzonder voor studenten in het afstandsonderwijs waar het uitvalpercentage 77 procent is en over meerdere jaren een stabiel patroon vertoont. Dit roept vragen op over de achterliggende oorzaken en over de maatregelen die de opleiding neemt om studenten te behouden en te ondersteunen.

Opleidingsverantwoordelijken lichten toe dat studenten in het afstandsonderwijs hun studie vaak combineren met werk, gezin, sport of andere engagements. Deze context vraagt volgens hen een hoge mate van zelfsturing en planning. Uit bevestigingen blijkt dat redenen voor uitval zich vaak buiten de opleiding situeren en betrekking hebben op financiële omstandigheden of persoonlijke situaties.

De opleiding geeft aan dat zij deze signalen actief opvolgt en beter in kaart wil brengen welke factoren aan de basis liggen van uitval, zodat zij gerichte acties kan ondernemen. Tegelijk merkt zij op dat de studie-efficiëntie binnen het afstandsonderwijs relatief hoog ligt, omdat vooral actieve studenten overblijven.

Daarnaast verneemt de commissie dat verkeerde verwachtingen bij de start van de opleiding regelmatig een rol spelen bij uitval. Om hierop in te spelen organiseert de opleiding infomomenten waarbij zij niet alleen docenten, maar ook studenten betreft. Op die manier wil de opleiding toekomstige studenten een realistisch beeld geven van de opleiding. Ook bij

de start van het traject besteedt de opleiding expliciet aandacht aan afspraken en het studiekader.

Studenten wijzen erop dat sommige medestudenten de inhoud van de opleiding onderschatten of merken dat de opleiding minder goed aansluit bij hun interesses of voorkennis. Studenten die instromen vanuit een beroepsgerichte vooropleiding ervaren de overstap soms als uitdagend. Volgens studenten vraagt de opleiding een duidelijke inzet en regelmatige aanwezigheid om succesvol te kunnen zijn.

Daarnaast geven studenten aan dat het tempo binnen bepaalde onderwijsperiodes hoog ligt. Sommige studenten ervaren de lesperiodes van zes weken als intensief. Ze geven ook aan dat de effectieve groeps grootte in sommige klassen sterk daalt doorheen het academiejaar.

De commissie wil weten of de opleiding onderzoek doet naar de oorzaken van uitval en of de opleiding zicht heeft op specifieke studentengroepen die mogelijk bijkomende drempels ervaren, zoals pioniersstudenten.

De opleiding verwijst naar gegevens op centraal hogeschoolniveau, waaruit blijkt dat uitschrijvingen ongeveer voor iets meer dan de helft samenhangen met persoonlijke redenen en voor de overige studenten met studieredenen. De opleiding geeft aan werk te willen maken van een meer verfijnd inzicht in de eigen context.

Wat betreft pioniersstudenten beschikt de opleiding momenteel niet over specifieke cijfers. De opleiding verzamelt wel gegevens over vooropleiding, leeftijd en geslacht. Daarnaast merkt zij op dat studenten deze achtergrond niet altijd kenbaar maken, waardoor gerichte monitoring moeilijk blijft.

De commissie waardeert dat de opleiding aandacht heeft voor uitval en inzet op realistische verwachtingen bij instroom, onder meer via infomomenten en duidelijke communicatie bij de start van het traject. Ook de bereidheid om de oorzaken van uitval verder in kaart te brengen en gerichte acties te ontwikkelen, beoordeelt de commissie positief. Zij suggereert daarbij om bijkomende socio-economische gegevens te verzamelen, onder meer over het aantal pioniersstudenten, om gericht beleidskeuzes te maken.

Tegelijk benadrukt de commissie het belang van blijvende opvolging van kwetsbare studentengroepen en gerichte ondersteuning, in het bijzonder binnen het afstandsonderwijs waar de uitval hoog is.

### 5.3.3 Studentenbegeleiding en leerklimaat

De commissie wil nagaan in welke mate de persoonlijke ondersteuning behouden blijft nu het aantal studenten snel toeneemt. Ze is ook benieuwd hoe de opleiding omgaat met noden die zich binnen een diverse studentenpopulatie aandienen.

Opleidingsverantwoordelijken benadrukken dat studentenbegeleiding een prioriteit blijft binnen de opleiding. Zij geven aan dat docenten dicht bij de studenten staan en signalen van bijvoorbeeld faalangst snel opvangen. Door deze nabijheid weten docenten volgens de

opleiding goed wat leeft bij studenten en kunnen zij snel doorverwijzen of tussenkomen wanneer nodig.

Daarnaast verneemt de commissie dat de opleiding specifieke aandacht heeft voor taalvaardigheid. Studenten die onvoldoende Nederlands beheersen of zwakker scoren op een taalttest, krijgen een remediëringstraject aangeboden.

Ook de overgang naar het hoger onderwijs krijgt bijzondere aandacht. Na het eerste kwartaal en opnieuw na de daaropvolgende examenperiode nodigt de opleiding studenten met tekorten uit voor een gesprek. De opleiding beschouwt dit als een deel van het onboardingtraject. Januari geldt daarbij als een cruciaal moment, onder meer omdat studenten snel een kwartaal kunnen hernemen en via nieuwe examenkansen succeservaringen kunnen opdoen.

Studenten bevestigen in de gesprekken het beeld van een toegankelijke opleiding waar docenten dicht bij de studenten staan. Zij ervaren een persoonlijke aanpak en geven aan dat zij veel handvatten krijgen op vlak van studiebegeleiding. Ook studenten in het afstandsonderwijs geven aan dat docenten goed bereikbaar zijn via e-mail en digitale contactmomenten en snel reageren op vragen. Sommige docenten voorzien bijkomende uitleg via ingesproken presentaties of digitale ondersteuning.

Met betrekking tot de onderwijsorganisatie waarderen verschillende studenten de korte lesperiodes van zes weken, gevolgd door examens. Studenten ervaren deze structuur als overzichtelijk en motiverend, omdat de leerstof nog vers in het geheugen zit en zij opleidingsonderdelen sneller kunnen afronden.

De commissie bevraagt studenten en docenten ook over het Business Charter waarin gedragsregels en klasafspraken zijn opgenomen. Studenten geven aan dat het charter duidelijke afspraken bevat, maar dat de toepassing ervan niet altijd consequent verloopt. In het bijzonder het verbod op gsm-gebruik en laptops roept gemengde reacties op. Sommige studenten ervaren deze regels als te strikt of niet aangepast aan praktische noden, bijvoorbeeld wanneer zij digitaal notities willen nemen. Andere studenten wijzen erop dat het naleven van de regels verschilt tussen klasgroepen en docenten.

Docenten lichten toe dat zij laptops enkel toelaten wanneer dit functioneel noodzakelijk is voor het opleidingsonderdeel. Zij kiezen bewust voor schriftelijke notities, omdat deze volgens hen het leerproces ondersteunen en de aandacht tijdens de les verhogen. Studenten met faciliteiten kunnen wel gebruikmaken van een laptop. Wanneer studenten de afspraken uit het Business Charter niet naleven, kunnen docenten hen vragen het lokaal te verlaten.

De commissie waardeert dat de opleiding, ondanks de sterke groei in studentenaantallen, vasthoudt aan een laagdrempelige en nabije vorm van studentenbegeleiding. Zij stelt vast dat studenten de toegankelijkheid van docenten erkennen en dat de opleiding actief inzet op vroegdetectie, remediëring en opvolging in de eerste studiefase. Ook de aandacht voor structuur en duidelijke verwachtingen binnen het leerklimaat beschouwt de commissie als positief. Tegelijk blijft een consequente toepassing en gedragenheid van afspraken belangrijk om een stimulerende leeromgeving voor alle studenten te waarborgen.

## Bijlage 1: Administratieve gegevens van de opleiding

Instelling	Katholieke Hogeschool Vives Zuid
Naam opleiding	Graduaat in de sales support
Niveau en oriëntatie	Niveau 5 (graduaat)
(Bijkomende) titel	Gegradueerde in de sales support
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen, bedrijfskunde en toegepaste informatica
Afstudeerrichtingen	/
opleidingstrajecten voor werkstudenten, voltijds/deeltijds trajecten, dag-/avondonderwijs, onderscheiden vormen van diplomering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dagonderwijs</li><li>• Afstandsonderwijs</li></ul>
De vestiging(en) waar de opleiding wordt aangeboden	<ul style="list-style-type: none"><li>• VIVES Kortrijk</li></ul>
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	120 studiepunten
Aansluitingsmogelijkheden en mogelijke vervolgopleidingen	Bachelor in het bedrijfsmanagement afstudeerrichting marketing of keuzetraject automotive management

## Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten

### DLR1

De gegradueerde verzorgt mee de prospectie en houdt hierbij rekening met de behoeften en noden van de klant (B2C en B2B). De gegradueerde rapporteert aan de externe sales en/of het salesmanagement.

### DLR2

De gegradueerde informeert via direct klantencontact over producten/diensten en gebruikt commerciële technieken voor de verkoop ervan.

### DLR3

De gegradueerde ondersteunt de dienst na verkoop, past de klachtenprocedure toe en geeft relevante informatie door aan de betrokken diensten en externe sales.

### DLR4

De gegradueerde verzamelt, verwerkt en documenteert op doeltreffende wijze informatie en data, gebruikmakend van de gepaste softwaretools (kantoorsoftware, CRM en ERP) ter ondersteuning van de salesactiviteiten.

### DLR5

De gegradueerde is commercieel ingesteld, ondersteunt commerciële acties rekening houdend met de geldende wetgeving en biedt klantgerichte ondersteuning gedurende het hele verkooptraject.

### DLR6

De gegradueerde doet verbetervoorstellen en werkt mee aan de implementatie van verbeteringen van het commercieel beleid teneinde de commerciële doelstelling van de organisatie te realiseren.

### DLR7

De gegradueerde neemt initiatief, werkt klantgericht en oplossingsgericht. De gegradueerde functioneert in een multidisciplinair team en neemt hierin verantwoordelijkheid op.

### DLR8

De gegradueerde communiceert schriftelijk en mondeling effectief en doelgroepgericht in het Nederlands en twee vreemde talen en dit zowel intern als extern naar stakeholders.

### DLR9

De gegradueerde rapporteert aan leidinggevend en collega's over de eigen werkzaamheden.

### DLR10

De gegradueerde is zelfkritisch, ontwikkelt de eigen deskundigheid en gebruikt deze om zijn persoonlijk en professionele groei te bevorderen.

### DLR11

De gegradueerde handelt professioneel, ethisch, maatschappelijk en verantwoord en loyaal ten aanzien van de organisatie.

### OLR Punctualiteit

1: De student respecteert de gegeven deadlines.

2: De student respecteert afspraken: op tijd zijn, gsm-gebruik, de afgesproken werkwijze volgen, ...

3: De student neemt notities van instructies.

#### OLR Drive

- 4: De student zet door.
- 5: De student is bereid om meer te doen dan strikt noodzakelijk.
- 6: De student toont goesting om bij te leren.

#### OLR Persoonlijkheid

- 7: De student kan omgaan met stress.
- 8: De student verzorgt zijn/haar uiterlijk.
- 9: De student deelt op een gepaste manier eigen mening en visie.

#### OLR Ondernemingszin

- 10: De student ziet kansen en grijpt ze.
- 11: De student neemt spontaan initiatief waar nodig.

#### OLR Flexibiliteit

- 12: De student kan eenvoudig schakelen tussen verschillende opdrachten.
- 13: De student kan zich aanpassen aan veranderende omstandigheden.

## Bijlage 3: Programma voor de dialoog met de opleiding

Tijdstip	Planning	Gespreksgroepen
9:15-9:30	Inleidend gesprek met de opleidingsverantwoordelijken	Groepsdirecteur HWB & TI Opleidingshoofd Sales Support Werkplekcoördinator Graduaatsproefcoördinator Adjunct directeur Curriculumcoördinator Ombuds + studiebegeleider Curriculumcoördinator
10:30-11:00	Intern overleg commissie pauze	
11:00-12:00	Gesprek met studenten en alumni	Eerstejaars Sales Support Eerstejaars Sales Support- VDAB traject Eerstejaars Sales Support Tweedejaars-keuzetraject sales assistant Tweedejaars keuzetraject sales representative Tweedejaars keuzetraject sales immo Alumni (dag, keuzetraject sales representative) Alumni afstandsonderwijs
12:00-12:30	Lunch commissie	
12:30-13:00	Rondleiding op de campus	
13:00-13:30	Intern overleg commissie	
13:30-14:30	Gesprek met docenten en onderwijsondersteuners	Docente Sales + werkplekbegeleider Docente Communicatie + werkplekbegeleider Ombuds + studiebegeleiding Curriculumcoördinator Curriculumcoördinator Docent Excel + trajectbegeleiding + werkplekbegeleider + opleidingshoofd Docente Fin-jur. vakken + werkplekcoördinator en begeleider

		Docent E-commerce + graduaatsproefcoördinator+ werkplekbegeleider  Docente Frans + werkplekbegeleider
14:30-15:00	Intern overleg commissie	
15:00-16:00	Gesprek met vertegenwoordigers van het werkveld	Salesmanager  Zaakvoerder  Site director  Teamleader  International Sales Manager  Zaakvoerder
16:00-16:30	Intern overleg commissie	
16:30-17:00	Extra gesprek met docenten	Docente Communicatie + werkplekbegeleider  Ombuds + studiebegeleiding  Docente Frans + werkplekbegeleider
17:00-17:30	Afsluitend gesprek met commissie en opleidingsverantwoordelijken	Opleidingsverantwoordelijken en docenten

## Bijlage 4: Overzicht van het bestudeerde materiaal

Documentatie beschikbaar gesteld bij de aanvraag:

- Zelfevaluatierapport
- Beoordelingsformulier graduaatsproef
- Gegevens drop-out en studie-efficiëntie
- Examenroosters en permanente evaluatie kwartaal 3 en 7
- Opleidingsonderdelen: voorbeelden summatieve en formatieve toetsing

Documentatie beschikbaar gesteld tijdens de dialoog:

- Pocket Leren op de werkplek. VIVES Hogeschool.
- Pocket Onderwijsbeleidsplan 2022-2028. VIVES Hogeschool.
- Pocket Kwaliteitszorg in de opleiding. VIVES referentiekader 2022-2028. VIVES Hogeschool.
- Pocket Interdisciplinair onderwijs, een VIVES-ontwerpkader voor opleidingen met inspirerende VIVES-praktijkvoorbeelden. VIVES Hogeschool.
- Pocket Het ondersteunen van zelfsturing in Hogeschool VIVES Een uitdaging voor student, docent, opleiding en hogeschool. VIVES Hogeschool.
- Gids Werkplekieren. Graduaat Sales Support. Academiejaar 2025-2026. VIVES Hogeschool.
- Rubric werkplekieren academiejaar 2025-2026
- Rubric werkplekieren academiejaar 2026-2027
- Richtlijnen graduaatsproef academiejaar 2025-2026
- Richtlijnen graduaatsproef Student Enterprise academiejaar 2025-2026
- Voorbeeld graduaatsproef student 1
- Voorbeeld graduaatsproef student 2
- Krantenartikel: 20/04/2026, Voor het vierde jaar op rij pakt het graduaat Sales Support van de VIVES Hogeschool uit met een Award voor de beste graduaatsproef. Mandelnieuws.
- Krantenartikel: 20/06/2024, Glen Hoflack uit Poperinge en Guillaume Vanden Abeele uit Brugge winnen Award graduaatsproef. Het nieuws van West-Vlaanderen.
- Richtlijnen gebruik AI bij opdrachten, VIVES Hogeschool.
- Poster: Hoe denken de afstudeerders van 2025 over de opleiding graduaat Sales Support
- Ingevulde feedbackfiche graduaatsproef student A
- Ingevulde feedbackfiche graduaatsproef student B

- Feedback werkplekieren kwartaal 6 student A
- Feedback werkplekieren kwartaal 6 student B
- Ingevuld logboek en zelfreflectie werkplekieren student A
- Ingevuld logboek en zelfreflectie werkplekieren student B
- Aanwezigheidsoverzicht werkplekieren 2 student A
- Aanwezigheidsoverzicht werkplekieren 2 student B
- Leerresultatenmatrix 2025 2026
- Toetsmatrix 2025 2026
- GOAL-kader, de zelfsturende professional. VIVES Hogeschool.
- Business Charter. VIVES Hogeschool.
- BBBB van de zelfsturende professional. VIVES Hogeschool.
- Byttebier, C. & Delobelle, G. (2026). *Werkboek Sales succes. Uitblinken met je verkoopgesprekken*. Lanno Campus.
- Vandeweghe, L. (2023–2024). *Supply chain: De afhandeling van de verzending van de goederen*(eigen samengestelde blended syllabus). VIVES Hogeschool, campus Kortrijk. De Boeck.
- Schietgat, R., Vandeweghe, L. & Vercoutter, S. (2019-2020). *Praktijkgids Excel 2019. Een geïllustreerde handleiding* (eigen samengestelde blended syllabus). VIVES Hogeschool, campus Kortrijk. De Boeck.
- Schietgat, R. & Vercoutter, S. (2021-2022). *Werken met MS Word*. (eigen samengestelde blended syllabus). VIVES Hogeschool, campus Kortrijk. De Boeck.

## Colofon

GRADUAAT IN DE SALES SUPPORT

KATHOLIEKE HOGESCHOOL VIVES ZUID • VL131135-27

Opleidingsaccreditatie op maat van de eigen regie • Beoordelingsrapport

*8 mei 2026*



**NVAO - Accreditatieorganisatie van Nederland, Vlaanderen en Luxemburg**  
Afdeling Vlaanderen & Luxemburg

Parkstraat 83  
NL - 2514 JG Den Haag  
[info@nvaio.org](mailto:info@nvaio.org) • [www.nvaio.org](http://www.nvaio.org)