

Hogeschool Antwerpen  
Bachelor in het office management  
(professioneel gerichte bachelor)

7 april 2008

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Samenvattende conclusie</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Besluit</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Inleiding en verantwoording werkwijze</b>	<b>5</b>
	3.1 Inleiding	5
	3.2 Evaluatieorgaan en samenstelling visitatiecommissie	5
	3.3 Werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie	6
	3.4 Totstandkoming domeinspecifiek referentiekader	7
	3.5 Overwegingen NVAO omtrent werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie	8
<b>4</b>	<b>Beschrijving van de opleiding</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Beoordeling per onderwerp en facet</b>	<b>11</b>
	5.1 Doelstellingen opleiding	11
	5.2 Programma	12
	5.3 Inzet personeel	14
	5.4 Voorzieningen	15
	5.5 Interne kwaliteitszorg	16
	5.6 Resultaten	18
<b>6</b>	<b>Overzicht oordelen visitatiecommissie</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>Overzicht oordelen NVAO</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>Opmerkingen en bezwaren van instelling</b>	<b>21</b>

## 1 Samenvattende conclusie

Bij brief van 25 december 2007 heeft Hogeschool Antwerpen bij de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (hierna NVAO) een aanvraag tot accreditatie ingediend voor de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) steunend op een visitatierapport uitgevoerd door VLHORA. De aanvraag werd door de NVAO ontvangen op 28 december 2007.

Wat de procedurele eisen betreft, heeft de NVAO hierbij vastgesteld:

- dat de visitatiecommissie het door het evaluatieorgaan vastgestelde visitatieprotocol heeft gevolgd;
- dat het door de visitatiecommissie gehanteerde referentiekader de onderwerpen en facetten uit het accreditatiekader bestaande opleidingen van het Accreditatieorgaan omvat, inclusief een domeinspecifieke vertaling, behalve wat de volgorde van de facetten betreft;
- dat de visitatiecommissie de in het accreditatiekader beschreven beslisregels adequaat heeft toegepast;
- dat de gevolgde procedure in overeenstemming is met het toetsingskader voor de werkwijze van de VLIR en VLHORA als evaluatieorgaan of in de erkenningsregeling van andere evaluatieorganen.

Wat de inhoudelijke eisen betreft, heeft de NVAO vastgesteld:

- dat het kwaliteitsoordeel van de visitatiecommissie mede gebaseerd is op een vergelijking met verwante andere opleidingen en zo mogelijk met internationaal gehanteerde normen voor opleidingen in het desbetreffende domein;
- dat het door de visitatiecommissie vastgestelde rapport van het evaluatieorgaan voldoende evidentie bevat dat de opleiding al dan niet aan de criteria uit het beoordelingskader (hoofdstuk 2) voldoet zodat voldoende generieke kwaliteitswaarborgen voorhanden zijn. Het rapport behandelt minimaal de zes in dit accreditatiekader genoemde onderwerpen, waarbij per onderwerp aan alle facetten aandacht wordt besteed. Voor ieder facet wordt een oordeel op de vierpuntsschaal gegeven, op basis waarvan per onderwerp een oordeel wordt gegeven. De oordelen worden goed onderbouwd met feiten en analyses. Het rapport wordt afgerond met een samenvattend oordeel over de opleiding;
- dat in de algemene bevindingen in het onderwijsvisitatierapport office management uiteenlopende relevante opmerkingen worden gemaakt die de NVAO onderschrijft.
- dat het rapport tevens inzicht verschaft in de kwaliteit van de visitatiecommissie (het panel van deskundigen) dat de opleiding heeft gevisiteerd. Daarbij wordt informatie gegeven over de omvang en samenstelling van de visitatiecommissie naar ingebracht kennis en ervaring, de onafhankelijkheid, de deskundigheid en gezaghebbendheid van de leden.

## 2 Besluit

betreffende de accreditatie van de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Hogeschool Antwerpen.

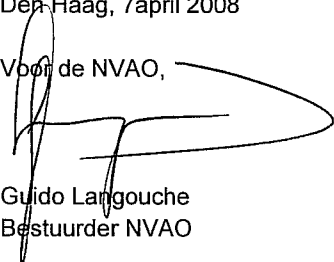
De NVAO,  
Na beraadslaging,  
Besluit :

Met toepassing van het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen, wordt het accreditatierapport en –besluit met positief eindoordeel voor de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Hogeschool Antwerpen goedgekeurd en wordt de opleiding georganiseerd te Antwerpen geaccrediteerd. Het betreft een opleiding met één afstudeerrichting : Management Assistant.

De in het eerste lid bedoelde accreditatie geldt vanaf de aanvang van het academiejaar 2008-2009 tot en met het einde van het academiejaar 2015-2016.

Den Haag, 7 april 2008

Voor de NVAO,

  
Guido Langouche  
Bestuurder NVAO

### 3 Inleiding en verantwoording werkwijze

#### 3.1 Inleiding

Bij brief van 25 december 2008 heeft Hogeschool Antwerpen bij de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (hierna NVAO) een aanvraag tot accreditatie ingediend voor de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor). Deze aanvraag werd door de NVAO ontvangen op 28 december 2007.

Ter ondersteuning van deze aanvraag heeft Hogeschool Antwerpen een rapport bijgevoegd vanwege een evaluatieorgaan: VLHORA.

De NVAO heeft deze aanvraag beoordeeld aan de hand van het Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs Vlaanderen (14 februari 2005), conform de Handleiding accreditatie Vlaamse Gemeenschap (8 mei 2007) en het Reglement tot bepaling van bestuursbeginselen die van toepassing zijn bij de besluitvorming inzake accreditatie en Toets Nieuwe Opleiding ten aanzien van hogeronderwijsopleidingen in de Vlaamse Gemeenschap (14 februari 2005).

#### 3.2 Evaluatieorgaan en samenstelling visitatiecommissie

Evaluatieorgaan: VLHORA

Visitatiecommissie:

- Voorzitter:
- Romain Hulpia, onderwijsdeskundige. Romain Hulpia (1946) heeft pedagogische en psychologische wetenschappen gestudeerd aan de Universiteit Gent. Hij heeft gedurende lange tijd gewerkt als wetenschappelijk medewerker aan de UGent en verwierf een gelijkwaardigheidsattest aan een doctoraat.
- Leden:
- Linda Devos, domeindeskundige; Linda Devos (1950) studeerde medisch secretariaat en werkt reeds meer dan 20 jaar in het Sint Jan Ziekenhuis te Brugge, aanvankelijk als medisch secretaresse en daarna als directiesecretaresse. Sinds 1981 is zij hoofd van de secretariaten.
- Stefaan Maes, domeindeskundige; Stefaan Maes (1946) is licentiaat Germaanse filologie Nederlands/Duits/Engels en heeft een ruime ervaring in het hoger onderwijs als docent. Sinds 2001 is hij met TBS. Hij heeft tevens een vertaalbureau en geeft nog les in het avondonderwijs.
- Guido Peene domeindeskundige; Guido Peene (1937) studeerde technisch ingenieur en werkt sinds 1962 bij Bekaert, zowel in de Vlaamse vestigingen als in de vestiging in Singapore. Hij is gastdocent in binnen- en buitenland met cursussen over internationaal management en marketing in Azië.
- Sabrina Vanstechelman, studente; Sabrina Vanstechelman (1983) is derdejaarsstudente afstudeerrichting management assistant aan de Hogeschool West-Vlaanderen.
- Melis Walter, domeindeskundige. Walter Melis (1941) is licentiaat handels-, financiële en consulaire wetenschappen, master of business administration, master of total quality management en volgde een EFQM assessment training. Hij heeft een lange

onderwijs carrière achter de rug, aanvankelijk als lesgever in het secundair onderwijs, later als docent en opleidingscoördinator in het hoger onderwijs.

– Secretaris:  
Klara De Wilde.

### 3.3 Werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie

De visitatie van de opleiding Office management aan de hogescholen gebeurde conform de werkwijze zoals die is vastgelegd in de *Handleiding Onderwijsvisitaties VLIR-VLHORA, februari 2005*. Voor de beschrijving van de werkwijze van de visitatiecommissie worden vier fasen onderscheiden:

Fase 1 : installatie,  
Fase 2 : voorbereiding,  
Fase 3 : visitatiebezoek,  
Fase 4 : schriftelijke rapportering.

#### *Fase 1: installatie*

Op 18 februari 2005 werd de commissie officieel geïnstalleerd. De installatievergadering stond in het kader van een kennismaking, een gedetailleerde bespreking van het visitatieproces aan de hand van de *Handleiding Onderwijsvisitaties VLIR-VLHORA, februari 2005* en een toelichting van het ontwerp domeinspecifieke referentiekader. Tevens werden een aantal praktische afspraken gemaakt, onder meer betreffende het bezoekschema, de bezoekdagen en de te lezen eindwerken en/of stageverslagen.

#### *Fase 2: voorbereiding*

De visitatiecommissie heeft een domeinspecifiek referentiekader voor de opleiding opgesteld en aan de opleidingen bezorgd. De commissie heeft vastgesteld dat het zelfevaluatie rapport en de bijlagen een voldoende basis vormden voor het visitatiebezoek. Elk commissielid heeft het zelfevaluatie rapport en de bijlagen bestudeerd, de geselecteerde eindwerken gelezen en haar argumenten, vragen en voorlopig oordeel vastgelegd in een checklist, waarvan de secretaris een synthese heeft gemaakt. De synthese werd uitvoerig besproken en beargumenteerd door de commissieleden. Op basis van de bespreking en de door de commissieleden opgestuurde vragenlijsten inventariseerde de secretaris kernpunten en prioriteiten voor de gesprekken en het materialenonderzoek bij de visitatie.

#### *Fase 3: visitatiebezoek*

De VLHORA heeft een bezoekschema ontwikkeld dat desgevallend aangepast werd aan de specifieke situatie van de opleiding. Tijdens de visitatie werd gesproken met (een representatieve) vertegenwoordiging van alle geledingen die bij de opleiding betrokken zijn. Tijdens de visitatie werd bijkomend informatiemateriaal bestudeerd en werd een bezoek gebracht aan de instelling met het oog op de beoordeling van de accommodaties en de voorzieningen voor de studenten. Tijdens de visitatie werd voor de verdere bevraging gebruik gemaakt van de synthese van de checklist en van de vragenlijsten. Binnen het bezoekprogramma werd een aantal overlegmomenten voor de commissieleden voorzien om de bevindingen uit te wisselen en te komen tot gezamenlijke en meer definitieve (tussen)oordelen. Na de gesprekken met de vertegenwoordigers van de opleiding hebben

de visitatieleden hun definitief (tussen)oordeel per facet en per onderwerp gegeven. Op het einde van het visitatiebezoek heeft de voorzitter een korte mondelinge rapportering gegeven van de ervaringen en bevindingen van de commissie, zonder expliciete en inhoudelijk waarderende oordelen uit te spreken.

#### *Fase 4: schriftelijke rapportering*

De secretaris heeft in samenspraak met de voorzitter en de commissieleden, op basis van het zelfevaluatie-rapport, de checklisten en de motiveringen een ontwerp opleidingsrapport opgesteld. Het ontwerp-rapport geeft per onderwerp en per facet het oordeel en de motivering van de commissie weer. Daarnaast werden - waar wenselijk en/of noodzakelijk - aandachtspunten en eventuele aanbevelingen voor verbetering geformuleerd. Het ontwerp opleidingsrapport werd aan de hogescholen gezonden voor een reactie medio juli 2006. De reactie van de opleiding op het ontwerp opleidingsrapport werd door de commissie in een slotvergadering besproken. Tevens stelde de commissie een vergelijkend gedeelte op waarin de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van de visitatie vergelijkenderwijs worden weergegeven. In een aantal gevallen leidde de reactie van de opleiding tot een aanvullend bezoek door (een afvaardiging van ) de visitatiecommissie om de nieuwe informatie verder te verifiëren. De resultaten van het aanvullende bezoek aan de betrokken opleiding werden door de voltallige commissie besproken. Het vergelijkende deel werd samen met het antwoord van de visitatiecommissie op de reacties van de opleidingen en het definitieve opleidingsrapport aan de hogescholen toegezonden op medio januari 2007. Het vergelijkende deel en de opleidingsrapporten werden samengebracht in het voorliggende visitatierapport van de professioneel gerichte bacheloropleiding Office management, dat op 9 februari 2007 gepubliceerd werd.

#### Oordeelsvorming

De commissie heeft vooreerst een oordeel per facet vastgelegd. Daarna heeft de commissie een oordeel per onderwerp vastgelegd op basis van de oordelen van de facetten die van het onderwerp deel uitmaken. In de oordelen per onderwerp wordt steeds een overzicht gegeven van de oordelen per facet. In geval van een compensatie van facetten, wordt het oordeel op onderwerpniveau gevolgd door een motivering en aangevuld met de weging die de commissie hanteerde in de oordeelsvorming op onderwerpniveau. In de overige gevallen wordt voor de motivering van het oordeel op onderwerpniveau verwezen naar de (uitgebreide) argumentatie bij de facetten. De oordelen per facet en per onderwerp hebben betrekking op alle locaties, afstudeerrichtingen en varianten; daar waar er een onderscheid in het oordeel per afstudeerrichting en/of locatie en/of variant nodig is, wordt dit aangegeven in het rapport. Bij de oordeelsvorming en de weging speelden de beslissingsregels zoals die door de VLHORA in de handleiding zijn geformuleerd een belangrijke rol. Tevens is bij de beoordeling rekening gehouden met accenten die de opleiding eventueel zelf legt, het domeinspecifiek referentiekader en de benchmarking ten opzichte van de overige opleidingen Office management.

### **3.4 Totstandkoming domeinspecifiek referentiekader**

Voor iedere (groep van) opleiding(en) wordt een domeinspecifiek referentiekader ontwikkeld dat door de commissie gebruikt wordt bij de beoordeling van opleidingen. De visitatiecommissie is verantwoordelijk voor de opmaak van het domeinspecifiek

referentiekader. De VLHORA als evaluatieorgaan geeft de procedure aan voor de opstelling ervan. Het referentiekader is niet bedoeld om een ideale opleiding te schetsen. Respect voor de eigenheid van een opleiding en voor de diversiteit binnen eenzelfde opleiding over de instellingen heen, veronderstelt immers dat in de eerste plaats wordt nagegaan of elke opleiding erin slaagt haar eigen doelstellingen te realiseren en dit zowel inhoudelijk als procesmatig. Dit belet niet dat wordt nagegaan of elke opleiding aan een aantal minimumeisen voldoet, die aan de betreffende opleiding worden gesteld vanuit het vakgebied en/of de relevante beroepspraktijk.

Gehanteerde input:

- Referentiekaders van de opleidingen op associatieniveau;
- Referentiekaders van de opleidingen op hogeschoolniveau;
- Brondocumenten onderschreven door werkveld.

De opdracht van een afgestudeerde office management is de laatste jaren geëvolueerd van een administratiefondersteunende rol naar een inhoudelijk-ondersteunende rol voor het management in alle aspecten die de organisatie aanbelangt. Meedenken, proactief en oplossingsgericht werken zijn belangrijke competenties in het huidige referentiekader van office management. De vorming van persoonlijke attitudes als flexibiliteit, teamwork en luistervaardigheid ondersteunen de beginnende beroepsbeoefenaar office management in zijn/haar rol binnen de organisatie. De naamsverandering van 'secretariaatsbeheer' naar 'office management' onderstreept deze trend. De organisaties waar de afgestudeerden office management terecht komen zijn zeer divers. Van een beginnende beroepsbeoefenaar wordt dan ook verwacht dat hij/zij zich snel kan inwerken in de specifieke context van de organisatie. Talenkennis blijft belangrijk voor de opleiding office management, waarbij de nadruk ligt op de commerciële talenkennis, in de zin van toegepast binnen de context van de organisatie of het werkveld waarbinnen de organisatie zich situeert. Daarbij moet de beginnende beroepsbeoefenaar office management in staat zijn om snel de relevante en organisatiegerelateerde informatie op te zoeken en te integreren in zijn of haar opdracht.

### 3.5 Overwegingen NVAO omtrent werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie

De NVAO heeft vastgesteld dat:

- het evaluatieorgaan overtuigend heeft aangetoond dat het oordeel in onafhankelijkheid tot stand is gekomen, o.a. aan de hand van de onafhankelijkheidsverklaringen van de commissieleden. De NVAO concludeert dat de visitatie en het beoordelingsproces in volstrekte onafhankelijkheid hebben plaatsgevonden. Evenwel ontbreekt een bekrachtigingsbesluit van de Erkenningscommissie. Gelet echter op het gegeven dat de visitatiecommissie is samengesteld vóór 31 december 2004 is conform artikel 93, §3bis, tweede lid, van het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen geen bekrachtiging van de samenstelling van de visitatiecommissie door de Erkenningscommissie vereist;
- dat de commissie die de opleiding heeft beoordeeld bestond uit 6 leden inclusief een student. Op basis van de in het rapport beschreven informatie, waaronder CV's, heeft de NVAO vastgesteld dat onderwijsdeskundigheid en deskundigheid in de didactiek, de vakdeskundigheid binnen de discipline en het afnemend veld en relevante deskundigheid op het gebied van internationale ontwikkelingen van de discipline aanwezig waren. De



deskundigheid binnen de commissie omvatte voldoende de gehele breedte van de opleiding.

De visitatiecommissie was bijgevolg voldoende deskundig en gezaghebbend om de beoordeling uit te voeren.

De visitatie heeft plaatsgevonden op basis van en overeenkomstig het visitatieprotocol, zoals voorgelegd bij erkenning of toetsing:

- het rapport geeft voldoende aan dat het visitatieprotocol effectief werd gevolgd;
- in het rapport verklaart de commissie dat de zelfevaluatie voldoende basis bood en dus voldoende zelfkritisch was;
- het evaluatieorgaan heeft naar het oordeel van de NVAO overtuigend gegarandeerd dat de commissie adequaat heeft gewerkt;
- de commissie heeft de beschikking gekregen over eerdere visitatierapporten en heeft getoetst of de wijze waarop de opleiding met eerdere aanbevelingen en adviezen is omgegaan voldoende is.

De visitatie heeft plaatsgevonden op basis van en overeenkomstig een domeinspecifiek referentiekader dat voldoet aan de eisen gesteld in de erkenningsregeling/toetsingsregeling en het NVAO kader. Er is daarbij aangesloten bij:

- eisen die door (buitenlandse) vakgenoten en de beroepspraktijk aan een opleiding in het domein worden gesteld;
- indien beschikbaar beroepsprofielen;
- het referentiekader aangereikt door de opleiding, dat voldoende situering geeft van de opleiding in nationaal en/of internationaal verband en met betrekking tot de relevante beroepspraktijk;

De NVAO heeft verder vastgesteld dat:

- de werkwijze van de commissie bij de beoordeling van de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Hogeschool Antwerpen zorgvuldig en gedegen is geweest. De gevolgde werkwijze en procedure alsmede geraadpleegde informatiebronnen zijn helder en nauwkeurig geformuleerd en vermeld;
- de commissie haar oordeel heeft opgesteld en onderbouwd overeenkomstig het visitatieprotocol en de daarbij behorende beslisregels heeft gevolgd. Op het niveau van de facetten zijn de analyses van de commissie duidelijk en consistent, en ze leiden tot heldere conclusies. Op het niveau van de onderwerpen zijn de oordelen over de facetten op juiste en zorgvuldige wijze afgewogen en neergelegd in heldere conclusies;
- de commissie hiertoe op een zorgvuldige wijze een domeinspecifiek referentiekader heeft vastgesteld;
- het kwaliteitsoordeel bij de toetsing - voor zover relevant - mede gebaseerd is op een vergelijking met verwante andere opleidingen en internationaal geaccepteerde criteria voor opleidingen in het desbetreffende domein;
- de commissie in haar advies een aantal kritische kanttekeningen heeft opgenomen. De NVAO onderschrijft deze en brengt deze onder de aandacht van de opleiding;
- de visitatiecommissie in het kader van het verbeterperspectief aanbevelingen in het visitatierapport formuleert.

De NVAO is in het licht van het vorenstaande tot de slotsom gekomen dat de beoordeling van de voorliggende opleiding zorgvuldig en gedegen tot stand is gekomen, en dat het eindoordeel van de commissie deugdelijk is gemotiveerd.

## 4 Beschrijving van de opleiding

Administratieve gegevens betreffende de instelling en de opleiding

- naam instelling: Hogeschool Antwerpen
- aard instelling: ambtshalve geregistreerd
- vestigingen: Antwerpen
- de graad en kwalificatie: Bachelor in het office management
- niveau en oriëntatie: professioneel gerichte bachelor
  
- de studieomvang: 180
- de afstudeerrichtingen: Management Assistant
- de onderwijstaal: Nederlands
- het studiegebied: Handelswetenschappen en bedrijfskunde
  
- aard van de aanvraag: Accreditatie

## 5 Beoordeling per onderwerp en facet

De NVAO steunt haar besluitvorming op volgende elementen:

- het accreditatierapport omvat een beoordeling per onderwerp en per facet<sup>1</sup>;
- de NVAO hanteert bij de beoordeling van de onderwerpen de scores 'voldoende' en 'onvoldoende'<sup>2</sup>;
- een accreditatiebesluit is positief indien alle samenvattende oordelen over de onderwerpen voldoende zijn. Het eindoordeel spreekt zich niet uit over gradaties in kwaliteit. Dit gebeurt door de visitatiecommissie die in haar rapport een score geeft per facet;
- de NVAO kan per facet volstaan met een verwijzing naar de bevindingen en de overwegingen van het bijhorende visitatierapport, m.a.w. ze kunnen door de NVAO worden overgenomen. Per facet wordt aangegeven of de NVAO de bevindingen en overwegingen van de visitatiecommissie bijtreedt. Indien dat niet het geval is draagt de NVAO een eigenstandige motivering aan<sup>3</sup>.

### 5.1 Doelstellingen opleiding

#### *Facet 1.1. Niveau en oriëntatie opleiding*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 1.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

#### *Facet 1.2. Domeinspecifieke eisen*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 1.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

#### *Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 1: doelstellingen opleidingen:*

De commissie is van oordeel dat de vooropgestelde competenties van de opleiding goed aansluiten bij de competenties uit het structuurdecreet. De opleiding heeft op basis van het referentiekader de opleidingsdoelen verder verfijnd. De commissie heeft vastgesteld dat de studiegids van 2005-2006 per studiejaar een competentiematrix (voor de drie studiejaar) vermeldt waarbij de algemene, algemene beroepsgerichte en beroepsgerichte competenties gedefinieerd worden in termen van eindcompetenties en in relatie gebracht worden met de opleidingsonderdelen. De commissie heeft eveneens vastgesteld dat de opleiding voor de talencompetenties gebruik maakt van het Europees Referentiekader voor Talen, dat ontwikkeld werd door de Raad van Europa. Zij vindt het positief dat de opleiding streeft naar het niveau van onafhankelijk taalgebruiker voor de vreemde talen. De studiegids geeft verder een duidelijk overzicht per opleidingsonderdeel van onder meer de begin- en

<sup>1</sup> Art.7 en 8 van het reglement ' tot bepaling van de bestuursbeginselen die van toepassing zijn bij de besluitvorming inzake accreditatie en toets nieuwe opleiding ten aanzien van opleidingen in de Vlaamse gemeenschap', hierna 'reglement Bestuursbeginselen'

<sup>2</sup> Accreditatiekader en art. 58&1, eerste lid van het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen.

<sup>3</sup> Art.12 van het reglement Bestuursbeginselen

eindcompetenties, de doelstellingen (in termen van kennen-kunnen-zijn), werkvormen, studiemateriaal en evaluatie. De studenten ontvangen de studiegids aan het begin van het academiejaar. De opleiding leidt niet tot een gereguleerd beroep, maar het curriculum biedt garanties voor de nodige kwalificaties en tewerkstelling. De snelle tewerkstelling bevestigt dit. De toetsing van de doelstellingen aan het werkveld gebeurt voornamelijk via de stages en door de lectoren die een lesopdracht combineren met praktijkervaring. Via een beperkte enquête in 2004 werden het aangeboden curriculum en de voornaamste attitudes getoetst aan de mening van het werkveld.

Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Doelstellingen opleiding

Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Doelstellingen als **voldoende**

## 5.2 Programma

### *Facet 2.1. Eisen professionele / academische gerichtheid*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Facet 2.2. Relatie tussen doelstelling en programma*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Facet 2.3. Samenhang programma*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.3 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Facet 2.4. Studielast*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.5 *Studietijd* in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Facet 2.5. Toelatingsvoorwaarden*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.9 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Facet 2.6. Studieomvang*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.4 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Facet 2.7 Afstemming tussen vormgeving en inhoud*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.6 in het visitatierapport.  
De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

*Facet 2.8 Beoordeling en toetsing*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.7 in het visitatierapport.  
De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

*Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 2: programma:*

De commissie heeft aan de hand van de competentiematrix in de studiegids vastgesteld dat de vertaling van de vooropgestelde onderwijsdoelstellingen naar eindcompetenties in het opleidingsprogramma is gebeurd. De studiefiches in de studiegids geven het aanvangsniveau en de eindcompetenties aan en verduidelijken de omzetting van algemene naar concrete leerdoelen van de opleiding. De commissie heeft vastgesteld dat de opleiding aandacht heeft voor de professionele gerichtheid van het programma. De commissie is van mening dat het programma coherent is opgebouwd. De logische opbouw en inhoudelijke samenhang van het programma wordt bewaakt door de curriculumontwikkeling. De gemeten studietijd (eenmalig in 2003-2004, voor de eerste twee studiejaar) ligt algemeen lager dan wat voorzien is in het opleidingsprogramma. De opleiding heeft als didactisch concept het competentiegericht leren, wat aansluit bij de doelstellingen van de opleiding. De opleiding maakt gebruik van een waaier van onderwijsvormen en vermeldt ze in de studiefiches: hoorcollege, practicum, projectwerk, zelfstandig werk, stage en seminaries en voordrachten. De realisatie van de leerdoelen wordt geëvalueerd door een waaier van examenvormen: schriftelijk examen, mondeling examen, permanente evaluatie, peer-assessment (bij projectwerking), collectieve evaluatie (bij stages en vakoverschrijdende opdrachten). De commissie constateert dat de opleiding aansluit op de voorkennis van de studenten, maar dat de opleiding beter zou kunnen inspelen op de gedifferentieerde voorkennis van de studenten. Momenteel is er geen differentiatie in het opleidingsaanbod voorzien, behalve voor Duits. Nochtans zijn er voorbeelden binnen het eigen departement die ook kunnen toegepast worden in de opleiding.

Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Programma

Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Programma als **voldoende**

### 5.3 Inzet personeel

#### *Facet 3.1. Eisen professionele/academische gerichtheid*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 3.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

#### *Facet 3.2. Kwantiteit personeel*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 3.3 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

#### *Facet 3.3. Kwaliteit personeel*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 3.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

#### *Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 3: Personeel.*

De opleiding beschikt over goed gekwalificeerd personeel dat deskundig is in zijn vakgebied. Zeven van de 16 hebben specifieke praktijkervaring. Een aantal lectoren combineren een lesopdracht met een organisatorische taak binnen het departement (onder meer onderwijsinnovatie, juridisch advies, studentenbegeleiding, internationalisering). Het personeel is gemotiveerd voor bijscholing (vakkundig, didactisch en onderwijskundig). Bijscholing gebeurt in hoofdzaak vraaggestuurd en er is geen formeel en gericht professioneringsplan. Zeven lectoren combineren een praktijkloopbaan met een onderwijsloopbaan en hebben inbreng vanuit het werkveld. De opleiding wordt gedragen door 16 personeelsleden, zijnde 4,23 VTE. 13 leden zijn benoemd, 11 werken voltijds, 5 deeltijds. In vergelijking met de gemiddelde ratio van 17,4 in Vlaanderen, is een ratio van 7,57 studenten per lector comfortabel.

#### Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Personeel

#### Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Personeel als **voldoende**

## 5.4 Voorzieningen

### *Facet 4.1. Materiële voorzieningen*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 4.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Facet 4.2. Studiebegeleiding*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 4.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 4: Voorzieningen.*

De opleiding is verspreid over drie oudere gebouwen die op wandelafstand van elkaar liggen. Uit het zelfevaluatie-rapport komt duidelijk de bekommernis naar voor om de lectoren en studenten een maximum aan materiële voorzieningen te garanderen, maar zoals in het zelfevaluatie-rapport wordt vermeld: de infrastructuur is een zwak punt (sommige lokalen in slechte staat, beperkte toegangsmogelijkheden voor rolstoelgebruikers, geen brandoefeningen, ...). Eén en ander is te verklaren door de beperkte financiële middelen enerzijds, en door de planning van een nieuwe campus in de komende jaren anderzijds. Daartegenover staat dat er al veel vernieuwd en verfraaid werd, onder andere 3 nieuwe auditoria. De commissie apprecieert de inspanningen om de infrastructuur minimaal aan te passen aan de onderwijsnoden. De aanpassingen zijn met zorg uitgevoerd. De opleiding wacht op de uitvoering van het masterplan van de hogeschool met een nieuwe campus tegen 2007- 2008. De mediatheek biedt een ruim aanbod van boeken, tijdschriften, cd's, video's, ander didactisch materiaal en biedt aansluiting op onder meer de Antwerpse Universitaire Instelling, de universiteiten van Gent en Limburg, de hogescholen van de Associatie en de openbare bibliotheken van Stad Antwerpen. De collectie is afgestemd op de curriculuminhoud van de opleiding. De opleiding beschikt over een waaier van informatie-instrumenten voor abituriënten: infodagen, brochures, website, direct mail naar abituriënten en bezoekdagen aan secundaire scholen.

### Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Voorzieningen

### Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Voorzieningen als **voldoende**

## 5.5 Interne kwaliteitszorg

### *Facet 5.1. Evaluatie resultaten*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 5.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Facet 5.2. Maatregelen tot verbetering*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 5.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Facet 5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld*

Bevindingen, overwegingen en oordeel van de visitatiecommissie over het facet:

De commissie betreurt dat het beroepenveld slechts onrechtstreeks bevroegd wordt over de opleiding via de stages. Ook de afgestudeerden worden slechts informeel geraadpleegd.

Enkel in het kader van de visitatie werden ze expliciet bevroegd over het curriculum. Beide actoren moeten echter op actieve wijze betrokken worden door systematische evaluaties, bespreking van de resultaten én besluitvorming in het kader van interne kwaliteitszorg. Een resonantiegroep van vertegenwoordigers van het werkveld zou een mogelijke piste zijn om het werkveld meer bij de opleiding te betrekken. Een alumniwerking voor de afgestudeerden ontbreekt. Er werd wel een ontmoetingsdag voor alle alumni ingericht, maar definitieve afspraken voor de verdere werking ontbreken. Ondertussen werd in 2006 een tweede alumnibijeenkomst georganiseerd met een mondelinge bevraging van de aanwezigen. Ook werd gestart met een database van de alumni. De communicatie over interne kwaliteitszorg werd recent zichtbaar gemaakt via een Blackboard-site.

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 5.3 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet niet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 5: Interne kwaliteitszorg .*

Beleidsmatig wordt kwaliteitszorg opgenomen op het niveau van het departement via een IKZ-cel én een kwaliteitscoördinator. De IKZ-cel is samengesteld uit vertegenwoordigers van verschillende personeelscategorieën en opleidingen. Twee studenten maken deel uit van de IKZ-cel. Het beleid is geëxpliciteerd in volgende teksten: 'Integrale Kwaliteitszorg', 'Draaiboek Kwaliteitszorg Hogeschool Antwerpen' en 'Beleidsplan voor educatieve uitmuntendheid' van het departement. De verankering binnen de opleiding gebeurt via de procedure 'Onderwijskwaliteitszorg binnen elke opleiding van het departement'. De commissie constateert dat de opleiding zoekt naar verbetermogelijkheden en daarvoor inspanningen doet om de opleiding periodiek te evalueren in al haar facetten. Zoals het zelfevaluatierapport aangeeft werden tot op heden verbetermaatregelen geformuleerd en uitgevoerd in functie van het dagelijks beheer van de opleiding. Uitvoering hiervan berustte hoofdzakelijk bij de opleidingscoördinator. De uitvoering werd binnen de opleidingsraden besproken. Naar aanleiding van de zelfevaluatie werden aandachtspunten gedetecteerd en verbeterdoelen opgesteld en operationele acties voorbereid. Deze moeten nog geprioriteerd worden; er is wel al een opdeling in korte (binnen het jaar) en middellange (2 tot 3 jaar) termijn gebeurd. De commissie betreurt dat het beroepenveld slechts onrechtstreeks



bevraagd wordt over de opleiding via de stages. Ook de afgestudeerden worden slechts informeel geraadpleegd. Enkel in het kader van de visitatie werden ze expliciet bevraagd over het curriculum. Beide actoren moeten echter op actieve wijze betrokken worden door systematische evaluaties, bespreking van de resultaten én besluitvorming in het kader van interne kwaliteitszorg. Een resonantiegroep van vertegenwoordigers van het werkveld zou een mogelijke piste zijn om het werkveld meer bij de opleiding te betrekken. De commissie is van mening dat de interne kwaliteitszorg toch voldoet aan de basiskwaliteit. Er is een voorzichtig begin gemaakt om de opleiding periodiek te evalueren. De opleiding heeft recent vooral werk gemaakt van een structuur om de kwaliteitszorg systematisch te implementeren en op te volgen. De recente organisatiehervorming én de aanduiding van een hoofd per studiegebied binnen het departement kunnen dit ondersteunen. Gezien het recente karakter van de vernieuw(en)de aanpak heeft de commissie nog niet veel afgewerkte resultaten kunnen inkijken, maar de nieuwe structuur geeft de commissie vertrouwen dat de resultaten niet zullen uitblijven. Het werkveld en de afgestudeerden worden te weinig en slechts ad hoc betrokken bij de interne kwaliteitszorg van de opleiding. De commissie is van mening dat de recente initiatieven voldoende potentie inhouden om beide actoren nauwer bij de opleiding te betrekken. Het werkveld en de alumni zijn tot deze samenwerking bereid.

Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Interne kwaliteitszorg

Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Interne kwaliteitszorg als **voldoende**

## 5.6 Resultaten

### *Facet 6.1. Gerealiseerd niveau*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 6.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Facet 6.2. Onderwijsrendement*

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 6.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

### *Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 6: Resultaten.*

De commissie is van oordeel dat de opleiding de nagestreefde competenties realiseert. Dit blijkt uit de feedback van stagebedrijven, afgestudeerden en het beroepenveld. De actieve deelname aan het SPACE-project, dat bijdraagt tot de internationale dimensie, vindt de commissie positief. De stagewerken die de commissie bekeken heeft, stemden overeen met het niveau van een professioneel gerichte bacheloropleiding. De opleiding hanteert impliciete streefcijfers. De opleiding streeft ernaar zoveel mogelijk studenten te laten slagen binnen de gestelde eindkwalificaties. De slaagpercentages zijn normaal te noemen, althans voor de nietgeneratiestudenten (58 %). Voor de generatiestudenten ligt het slaagpercentage te laag (37 %). De opleiding balanceert tussen het hooghouden van het niveau en het studentenaantal. De gemiddelde studieduur bedraagt 3 jaar en 2,5 maanden. Een vergelijking van de opleiding binnen het departement geeft een gelijkaardig beeld.

### *Overwegingen NVAO:*

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Resultaten

### *Conclusie NVAO:*

De NVAO beoordeelt het onderwerp Resultaten als **voldoende**

## 6 Overzicht oordelen visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft per onderwerp en per facet het oordeel van de visitatiecommissie uit hoofdstuk 5 weer.

Onderwerp	oordeel	facet	oordeel
<b>1 Doelstellingen</b>	<b>V</b>	1.1 niveau en oriëntatie	V
		1.2 domeinspecifiek referentiekader	V
<b>2 Programma</b>	<b>V</b>	2.1 eisen gerichtheid	V
		2.2 relatie doelstellingen - programma	V
		2.3 samenhang programma	V
		2.4 studielast	V
		2.5 toelatingsvoorwaarden	V
		2.6 studieomvang	OK
		2.7 afstemming tussen vormgeving en inhoud	V
		2.8 beoordeling en toetsing	V
		2.9 masterproef <sup>4</sup>	nvt
<b>3 Inzet personeel</b>	<b>V</b>	3.1 eisen gerichtheid	V
		3.2 kwantiteit	V
		3.3 kwaliteit	V
<b>4 Voorzieningen</b>	<b>V</b>	4.1 materiële voorzieningen	V
		4.2 studiebegeleiding	V
<b>5 Interne kwaliteitszorg</b>	<b>V</b>	5.1 evaluatie resultaten	V
		5.2 maatregelen tot verbetering	V
		5.3 betrokkenheid	O
<b>6 Resultaten</b>	<b>V</b>	6.1 gerealiseerd niveau	V
		6.2 onderwijsrendement	V

**Eindoordeel van de visitatiecommissie: positief**

<sup>4</sup> Enkel voor masteropleidingen

## 7 Overzicht oordelen NVAO

De onderstaande tabel geeft per onderwerp het oordeel van de NVAO weer.

Onderwerp	oordeel
1 Doelstellingen	V
2 Programma	V
3 Inzet personeel	V
4 Voorzieningen	V
5 Interne kwaliteitszorg	V
6 Resultaten	V

(O = onvoldoende, V = voldoende)

**Eindoordeel van de NVAO: positief**

## **8 Opmerkingen en bezwaren van instelling**

Conform de bepalingen vermeld in de handleiding accreditatie kan een instelling opmerkingen en bezwaren formuleren op het ontwerp van accreditatierapport.

Het instellingsbestuur heeft geen opmerkingen of bezwaren geformuleerd op het ontwerp van accreditatierapport.

Het accreditatierapport is tot stand gekomen op basis van een externe beoordeling van de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van Hogeschool Antwerpen uitgevoerd door VLHORA.

Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO)  
Parkstraat 28  
Postbus 85498 | 2508 CD DEN HAAG  
T 31 70 312 23 30  
F 31 70 312 23 01  
E [info@nvaio.net](mailto:info@nvaio.net)  
W [www.nvaio.net](http://www.nvaio.net)

Aanvraagnummer #2653

De accreditatie geldt vanaf de aanvang van het academiejaar 2008-2009 tot en met het einde van het academiejaar 2015-2016.