

Katholieke Hogeschool Sint-Lieven
Bachelor in het facilitair management
(professioneel gerichte bachelor)

23 november 2010

Inhoud

1	Samenvattende conclusie	3
2	Besluit	4
3	Werkwijze en verantwoording	5
	3.1 Evaluatieorgaan en visitatiecommissie	5
	3.2 Werkwijze	5
	3.3 Domeinspecifiek referentiekader	6
	3.4 Overwegingen NVAO betreffende werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie	7
4	Opleiding	9
5	Beoordeling	10
	5.1 Doelstellingen opleiding	10
	5.2 Programma	11
	5.3 Inzet personeel	14
	5.4 Voorzieningen	15
	5.5 Interne kwaliteitszorg	16
	5.6 Resultaten	17
6	Oordelen visitatiecommissie	19
7	Oordelen NVAO	20
8	Opmerkingen en bezwaren van instelling	21

1 Samenvattende conclusie

Bij brief van 4 juni 2010 heeft de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven bij de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) een aanvraag tot accreditatie ingediend voor de opleiding Bachelor in het facilitair management (professioneel gerichte bachelor), steunend op een visitatierapport uitgevoerd door de Vlaamse Hogescholenraad. De aanvraag is ontvangen op 11 juni 2010.

Procedurele eisen

De NVAO komt tot de volgende vaststellingen:

- De visitatiecommissie heeft het visitatieprotocol gevolgd zoals vastgesteld door het evaluatieorgaan;
- Het referentiekader gehanteerd door de visitatiecommissie bevat alle onderwerpen en facetten van het Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs Vlaanderen van de NVAO (accreditatiekader) inclusief een domeinspecifieke vertaling. De facetten worden wel in een afwijkende volgorde behandeld;
- De visitatiecommissie heeft de beslisregels beschreven in het accreditatiekader adequaat toegepast;
- De gevolgde procedure is in overeenstemming met het toetsingskader voor de werkwijze van de VLIR en VLHORA als evaluatieorgaan of de erkenningsregeling van andere evaluatieorganen.

Inhoudelijke eisen

De NVAO komt tot de volgende vaststellingen:

- Het oordeel van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de opleiding is mede gebaseerd op een vergelijking met verwante opleidingen en zo mogelijk internationaal gehanteerde normen voor opleidingen in het relevante domein;
- In het visitatierapport vastgesteld door de visitatiecommissie is voldoende gemotiveerd waarom de opleiding al dan niet aan de criteria van het beoordelingskader (hoofdstuk 2) voldoet zodat voldoende generieke kwaliteitswaarborgen voorhanden zijn. Het visitatierapport behandelt minimaal de zes in het accreditatiekader genoemde onderwerpen, waarbij per onderwerp aan alle facetten aandacht wordt besteed. Voor ieder facet is een oordeel gegeven op de vierpuntsschaal op basis waarvan per onderwerp een oordeel volgt. De oordelen zijn onderbouwd met feiten en analyses. Het visitatierapport wordt afgesloten met een samenvattend oordeel over de opleiding;
- Het visitatierapport geeft inzicht in de kwaliteit van de visitatiecommissie. Het visitatierapport bevat informatie over de omvang en de samenstelling van de visitatiecommissie, en over haar onafhankelijkheid, deskundigheid en gezaghebbendheid.

2 Besluit

betreffende de accreditatie van de Bachelor in het facilitair management (professioneel gerichte bachelor) van de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven.

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 facilitair management (professioneel gerichte bachelor) van de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven goedgekeurd en wordt de opleiding geaccrediteerd. Het betreft een opleiding zonder afstudeerrichtingen, die te Sint-Niklaas wordt georganiseerd.

De in het eerste lid bedoelde accreditatie geldt vanaf de aanvang van het academiejaar 2011-2012 tot en met het einde van het academiejaar 2018-2019.

Den Haag, 23 november 2010

Voor de NVAO,



Lucien Bollaert
bestuurder

3 Werkwijze en verantwoording

Bij brief van 4 juni 2010 heeft de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven bij de NVAO een accreditatie-aanvraag ingediend voor de opleiding Bachelor in het facilitair management. De aanvraag is ontvangen op 11 juni 2010.

Ter ondersteuning van deze aanvraag heeft Katholieke Hogeschool Sint-Lieven een rapport bijgevoegd vanwege een evaluatieorgaan: Vlaamse Hogescholenraad (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).

3.1 Evaluatieorgaan en visitatiecommissie

Evaluatieorgaan: Vlaamse Hogescholenraad

Visitatiecommissie:

- Voorzitter en onderwijsdeskundige: dr. R. Hulpia, voormalig wetenschappelijk medewerker UGent en voormalig adviseur voor het hoger onderwijs in de inspectiedienst
- Domeindeskundige: Wolfgang Haegedorn, hoogleraar facilitair management aan de Fachhochschule in Lemgo en Detmold, Duitsland
- Domeindeskundige: dhr. L. Testelmans, Adviseur industrieel ingenieur en medewerker reorganisatie bij de Regie der Gebouwen
- Domeindeskundige: dhr. G. Debel, Departementshoofd Facilitair Beheer in het Universitair Ziekenhuis Gent

Vanuit de VLHORA werden een projectbegeleider (Sofie Landuyt) en een secretaris (Geert Reynders) aangesteld.

De Erkenningscommissie heeft bij besluit van 23 juli 2008 bevestigd dat de samenstelling van deze visitatiecommissie voldoet aan de criteria van onafhankelijkheid die gelden voor de opleidingen van ambtshalve geregistreerde instellingen.

3.2 Werkwijze

De visitatie van de opleiding Facilitair management aan de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven gebeurde conform de werkwijze zoals die is vastgelegd in de Handleiding *Onderwijsvisitaties VLIR|VLHORA, september 2008*.

Op 2 oktober 2008 werd de visitatiecommissie 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, september 2008* en een toelichting van het ontwerp van het domeinspecifieke referentiekader. Daarnaast werd een aantal praktische afspraken gemaakt.

De visitatiecommissie heeft een domeinspecifiek referentiekader voor de opleiding opgesteld en aan de opleidingen bezorgd. 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. De VLHORA heeft een bezoekschema ontwikkeld dat desgevallend aangepast werd aan de specifieke situatie van de opleiding. Het bezoekschema werd opgenomen als bijlage 3. Tijdens de visitatie werd gesproken met een representatieve vertegenwoordiging van alle geledingen die bij de opleiding betrokken zijn. Tijdens de visitatie werd bijkomend informatie materiaal 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 het visitatiebezoek werd voor de verdere bevraging gebruik gemaakt van de synthese van de checklist en de vragenlijsten. Binnen het bezoekprogramma werden 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.

De secretaris heeft in samenspraak met de voorzitter en de commissieleden, op basis van het zelf-evaluatierapport, 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 visitatiecommissie 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. De reactie van de opleiding op het ontwerp opleidingsrapport werd door de commissie in een slotvergadering besproken.

De commissie legt in een eerste fase een oordeel per facet vast. Daarna legt de commissie een oordeel per onderwerp vast 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 argumentatie bij de facetten.

De oordelen per facet en per onderwerp hebben betrekking op alle locaties, afstudeerrichtingen en varianten. Alle oordelen en wegingen volgen de beslisregels zoals geformuleerd in de *Handleiding Onderwijsvisitaties VLIR|VLHORA* van september 2008. Op het niveau van de facetten volgen de oordelen een vierpuntenschaal: "onvoldoende", "voldoende", "goed" en "excellent". Op het niveau van de onderwerpen en op het niveau van de opleiding in haar geheel geeft de commissie een antwoord op de vraag of er in de opleiding voor dit onderwerp voldoende generieke kwaliteitswaarborgen aanwezig zijn. Hierbij kan het oordeel "voldoende" of "onvoldoende" luiden.

3.3 Domeinspecifiek referentiekader

Als gehanteerde input voor het domeinspecifieke referentiekader zijn gebruikt: referentiekader van de opleiding (Katholieke Hogeschool Sint-Lieven), brondocumenten onderschreven door het werkveld (Competentieprofiel Nederlands Landelijk Overleg Opleidingen Facilitaire Dienstverlening: competentieprofiel voor de bachelor hoger beroepsonderwijs 2005; en Opleidingsprofiel facilitaire dienstverlening, VLOR Studie 78 - 1998) en als internationaal referentiekader: Van Heerde Katinka, *Onderwijs-special Facilitaire dienstverlening 2006/2007, 'De ontwikkeling van Facilitair management en het nieuwe competentieprofiel van de HBO-opleidingen'*.

Op basis van het bovenstaande zijn domeinspecifieke competenties gepresenteerd in termen van o.m. de volgende categorieën: beleid, organiseren van facilitaire diensten c.q. processen, communicatie, bedrijfsvoering, HRM en informatie.

3.4 Overwegingen NVAO betreffende werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie

De NVAO komt tot de volgende vaststellingen:

- Het evaluatieorgaan heeft overtuigend aangetoond dat het oordeel in onafhankelijkheid tot stand is gekomen. Uit het onafhankelijkheidsbesluit van de Erkenningscommissie en de onafhankelijkheidsverklaringen van de commissieleden blijkt tevens dat de commissieleden in onafhankelijkheid tot hun oordeel zijn gekomen. De NVAO concludeert dat de visitatie en het beoordelingsproces in volstrekte onafhankelijkheid hebben plaatsgevonden;
- De commissie bestond uit vier leden en kende geen student-lid. Op basis van de in het rapport beschreven informatie, waar onder 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.
- Op verzoek van NVAO heeft de voorzitter van de visitatiecommissie een motivatie gegeven voor het ontbreken van een student-lid. Deze informatie is ontvangen via de VLHORA op 12 oktober 2010 en was naar het oordeel van de NVAO voldoende overtuigend.

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

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

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

Voorts komt de NVAO tot de volgende vaststellingen:

- De werkwijze van de commissie bij de beoordeling van de opleiding Bachelor in het facilitair management (professioneel gerichte bachelor) van de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven is zorgvuldig en gedegen geweest. De gevolgde werkwijze en procedure, en de geraadpleegde informatiebronnen zijn helder en nauwkeurig geformuleerd en vermeld;
- De commissie heeft haar oordeel opgesteld en onderbouwd in overeenstemming met het visitatieprotocol en heeft de daarbij behorende beslisregels gevolgd. Voor de facetten geldt dat de

analyses van de commissie duidelijk en consistent zijn, en ze leiden tot heldere conclusies. Op onderwerpniveau zijn de oordelen over de facetten op een juiste en zorgvuldige wijze afgewogen en neergelegd in heldere conclusies;

- De commissie heeft hiertoe op een zorgvuldige wijze een domeinspecifiek referentiekader vastgesteld;
- Het kwaliteitsoordeel bij de toetsing is - voor zover relevant - mede gebaseerd op een vergelijking met verwante andere opleidingen en internationaal geaccepteerde criteria voor opleidingen in het desbetreffende domein;
- De commissie heeft in haar advies een aantal kritische kanttekeningen opgenomen. De NVAO onderschrijft deze en brengt deze onder de aandacht van de opleiding.
- De visitatiecommissie heeft in het kader van het verbeterperspectief aanbevelingen in het visitatierapport geformuleerd.

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 Opleiding

Beschrijving van de opleiding

- instelling: Katholieke Hogeschool Sint-Lieven
- aard instelling: ambtshalve geregistreerd
- vestiging(en): Sint-Niklaas
- graad en de kwalificatie: Bachelor in het facilitair management
- niveau en oriëntatie: professioneel gerichte bachelor
- studieomvang¹: 180 studiepunten
- afstudeerrichtingen²: geen
- onderwijstaal: Nederlands
- overige opleidingsvarianten³: studietraject voor werkstudenten
- studiegebied): industriële wetenschappen en technologie
- titel die houders van de graad van deze opleiding kunnen voeren: geen
- aard van de aanvraag: accreditatie

De instelling meldt dat de opleiding op termijn in Gent zal worden aangeboden.

¹ Situatie ten tijde van de visitatie

² Situatie ten tijde van de visitatie

³ het studietraject voor werkstudenten; de onderscheiden programma's binnen de opleiding; indien deze leiden tot onderscheiden vormen van diplomering, te weten diplomering door één instelling, bidiplomering of gezamenlijke diplomering; de onderscheiden programma's binnen de opleiding, indien deze georganiseerd worden door onderscheiden instellingsbesturen.

5 Beoordeling

De NVAO steunt haar besluitvorming op volgende elementen:

- Het accreditatierapport bevat een beoordeling per onderwerp en per facet⁴;
- De NVAO hanteert bij de beoordeling van de onderwerpen de scores 'voldoende' en 'onvoldoende'⁵;
- 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 aan⁶.

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:

Het curriculum van de professionele bachelor Facilitair management sluit aan bij het beroepsprofiel en het opleidingsprofiel. De algemene en de algemeen beroepsgerichte competenties sluiten voldoende aan bij de eisen van het decreet (structuurdecreet 2003) en zijn opgenomen in de ECTS-fiches. De commissie erkent het belang van de gekozen oriëntatie naar het tactische niveau en het bestrijken van de domeinen facilitaire technologie, communicatie en management. Ook de aandacht voor de persoonlijkheidsvorming (attitudes) vindt ze een belangrijke meerwaarde. De commissie heeft voorts waardering voor de brede benadering die een grondige basiskennis verzekert als opstart voor latere verdieping in de beroepspraktijk. De commissie stelt vast dat er met betrekking tot het omzetten van competenties in tastbare indicatoren (aandachtspunt bij de visitatie van 2003), nog een interessante weg is te gaan.

Het domeinspecifiek referentiekader van de visitatiecommissie wordt ten volle onderschreven door deze unieke opleiding in Vlaanderen. Het gehanteerde referentiekader van de opleiding is zeer sterk geïnspireerd door de Nederlandse benadering. Bij het vastleggen van het competentieprofiel is een belangrijke rol weggelegd voor de opleidingsadviesraad waarin zitting hebben het kernteam van de opleiding en een tiental vertegenwoordigers van het arbeidsveld. De commissie vindt het goed dat de opleidingsadviesraad de doelstellingen en het opleidingsprofiel procedureel goedkeurt. Daardoor functioneert deze raad als motor bij de actualisering van de opleiding. De commissie waardeert ook

⁴ 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'

⁵ Accreditatiekader en art. 58&1, eerste lid van het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen.

⁶ Art.12 van het reglement Bestuursbeginselen

dat de opleidingsadviesraad na uitgebreide discussies en analyses bepaalde prioriteiten vastlegt, zoals ageren op tactisch niveau, opteren voor een brede basisvorming, integreren van de diverse domeinen. Deze keuzes kan de commissie onderschrijven.

Op basis van de positieve oordelen over beide facetten is de visitatiecommissie van mening dat er in de opleiding voor het onderwerp Doelstellingen voldoende generieke kwaliteitswaarborgen aanwezig zijn.

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 opleiding als **voldoende**.

5.2 Programma

Facet 2.1. Eisen professionele 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 veel appreciatie voor het aanbod en de beschikbaarheid van de vakliteratuur in de mediatheek als bron voor kennisontwikkeling en voor de aanschafffaciliteiten van deze vakliteratuur. Naar aanleiding van het leermiddelenaanbod en van de gesprekken stelt de commissie met genoegen vast dat de actuele ontwikkelingen in het beroepenveld, in de opleidingsonderdelen worden geconcretiseerd. De commissie vindt de koppeling van het eindwerk aan de stage-activiteiten, waarbij de probleemstelling aangeleverd wordt door het werkveld, een goed uitgangspunt. De commissie vindt voorts dat de eindwerkbenadering best expliciet aansluit bij de drie groepen competenties. Tijdens de gesprekken spreken de werkgevers zich lovend uit over de sterke band tussen theorie en praktijk met de stage als katalysator. In het algemeen heeft de commissie een zeer goede indruk van het aanbod, het volume, de agendering en de opvolging van de derdejaarsstage, inclusief de anderstalige stages. De commissie heeft veel waardering voor de initiatieven in het kader van de maatschappelijke dienstverlening.

De doelstellingen worden op twee verschillende manieren zichtbaar gemaakt in het opleidingsprogramma: de docenten hebben een kruistabel ingevuld, waardoor de studenten kunnen traceren welke competenties in welke opleidingsonderdelen en opleidingsactiviteiten worden nagestreefd. De algemene en beroepsgerichte competenties werden opgenomen in de ECTS-fiches. Dat laatste is nog niet gebeurd voor de beroepsspecifieke competenties. De commissie stelt vast dat de doelstellingen geformuleerd zijn op het niveau van de opleidingsonderdelen en opleidingsactiviteiten. De studenten weten deze doelen doorgaans te vinden in de inleidende pagina's van de cursussen. De commissie dringt erop aan dat de opleiding werkt aan een coherente relatie tussen doelstellingen op het niveau van de opleidingsonderdelen en opleidingsactiviteiten enerzijds en de vakinhouden anderzijds. Ook vraagt zij dat de opleiding de vermelde lacunes wegwerkt in verband met schoonmaak, talenaanbod en -kennis, inzonderheid de tekorten met betrekking tot de basiskennis Frans.

Ondanks de druk door flexibilisering slaagt de opleiding er in een verticale samenhang te realiseren over de drie opleidingsjaren. De commissie erkent dat de aandacht voor de drie componenten (basiskennis, focus op bedrijfskundige en facilitaire toepassingen, specialisatie) de integratie over de drie jaren bevordert. Door de gesprekken is de commissie ook overtuigd van de expertise bij de docenten voor de drie componenten vanuit een teambenadering en het is ook positief dat de docenten verantwoordelijk zijn voor zowel de theoretische als de praktische component. Zoals eerder aangehaald is de samenhang tussen stage en eindwerk zonder meer een pluspunt.

Studietijdmetingen worden om de drie jaar afgenomen en vervolgens besproken en opgevolgd door het kernteam, de coördinatievergadering, met uitlopers tot in de functioneringsgesprekken. Zo nodig kan dit tot een bijsturing van het curriculum leiden. De meest recente studietijdmeting vond plaats in 2006-2007 en wees uit dat de studenten niet overbelast zijn. Studenten geven tijdens de gesprekken aan dat de opleiding qua studeerbaarheid zeker meevalt. De commissie vindt de indeling van het academiejaar in blokken en gespreide examens goed als voorbeeld van een studentgerichte benadering. Zij vindt de gesignaleerde hinder vanwege laattijdige communicatie over aanpassingen van het rooster een belangrijk aandachtspunt.

Wegens de heterogeniteit van de instroom is er aanvankelijk een sterke aansluiting bij het niveau van het secundair onderwijs: vertrekkend op een basisniveau maakt de opleiding op dit punt haar generalistische visie waar. De opleiding wordt doorgaans met succes gevolgd door studenten van het Algemeen secundair onderwijs en de 'betere' studenten van het Technisch secundair onderwijs (TSO). Tijdens de gesprekken geven de studenten aan dat de drempels voor TSO-instromers in sommige opleidingsonderdelen, zoals economie, behoorlijk hoog liggen. Voor studenten van het beroepssecundair onderwijs liggen deze nog hoger. Tijdens een introductieweek kunnen studenten met een minder sterke vooropleiding zich enkel laten initiëren in chemie, informatica en Frans. Er is een gestructureerd aanbod van flexibele leerwegen voor degenen die een Geïndividualiseerd Opleidings-Programma volgen. Het opleidingshoofd beheert de dossiers met betrekking tot EVK's (Eerder Verworven kwalificaties). Daarvoor is een heldere procedure uitgewerkt, waarbij de student in kwestie de aanvraag stoffeert met bewijsstukken.

De opleiding bestaat uit 3 studiejaar van elk 60 studiepunten. In totaal wordt dus een opleidingsprogramma georganiseerd van 180 studiepunten en voldoet de opleiding hiermee aan de formele eisen met betrekking tot de minimale studieomvang van een professionele bachelor.

Bij het aanwenden van de werkvormen valt de variatie op bij de gehanteerde methodieken, met een oordeelkundige mix van hoorcolleges, seminaries, practica, studiebezoeken en projectwerk. De commissie vindt het terecht dat de component zelfstandig leren substantieel toeneemt tijdens de opleiding. De commissie heeft vastgesteld dat er geen echt didactisch concept is, dat zorgt voor een coherente aansturing van het ondersteunende materiaal. Zij stelt vast dat er een uitgebreid pakket van werkvormen en onderwijsmiddelen voorhanden is, maar neemt ook een heterogene kwaliteit van de cursussen (zowel qua vorm als inhoud) waar. De commissie benadrukt het belang van kwalitatief cursusmateriaal en vraagt de opleiding hiervoor bijzondere aandacht. Het getuigt van vertrouwen in de professionaliteit van het korps dat de docent autonoom verantwoordelijk is voor de keuze van didactische concepten, maar een sterker aangestuurde beleidsvoering en kwaliteitsbewaking kan borg staan voor een meer coherente opbouw en aanpak, een vergelijkbaar niveau, de studeerbaarheid en het voorkomen van overlappings. Tijdens het gesprek met de studenten kon de commissie vaststellen dat ze de infrastructuur, wat betreft de moderne labo's en aangepaste lokalen voor practica, een bijkomende troef vinden om met geschikte materialen competenties te laten verwerven. De commissie vindt het een pluspunt dat de verschillende toetsmethodes (zowel voor proces als product) zowel kennis als vaardigheden en attitudes bestrijken. Zij heeft ook vastgesteld dat de toetsen getuigen van een voldoende abstractie- en toepassingsniveau. De commissie merkt op dat de competentiegerichtheid geen systematisch kenmerk is bij de toetsing van de theoretische component en van het eindwerk. Zij vindt de uitgewerkte evaluatieformulieren voor stages, eindwerk, projecten en evenementenbeheer een stap in de goede richting. Ook heeft zij waardering voor de geactualiseerde versie van de ondersteunende eindwerkbrochure.

De commissie vindt dat - zeker voor mondelinge examens - een feedbackprocedure dient opgestart, waardoor de student zicht krijgt op zijn presteren en de daarbij gehanteerde toetscriteria. Een systematische kwaliteitscontrole op de toetsing, in de vorm van vergelijkende analyses, streefcijfers, gerichte tevredenheidsmetingen, kwaliteitsindicatoren, en dergelijke is er niet. Tijdens de gesprekken blijkt overigens dat in de praktijk de kwaliteit van de toetsing geen discussiepoint is.

Op basis van de positieve oordelen over alle facetten is de visitatiecommissie van mening dat er in de opleiding voor het onderwerp Programma voldoende generieke kwaliteitswaarborgen aanwezig zijn.

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 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: inzet personeel:

Studenten krijgen van in het eerste jaar de opdracht om Facilitair Managers on the job te interviewen over hun taken en de werkcontext. Gastlectoren/gast sprekers brengen specifieke beroepsexpertise in de opleiding binnen. De commissie ziet in de kwaliteitsinjectie door de gastdocenten een belangrijke meerwaarde en vindt dat deze integratie best duurzaam wordt ingevuld. Zij stelt met genoegen de betrokkenheid vast van de opleidingsadviesraad, waarin gedelegeerden uit het arbeidsveld een actieve rol vervullen ten overstaan van het verstrekte onderwijs en het eindwerk. De commissie stelt voorts goedkeurend vast dat het professionaliseringsbeleid erop gericht is de docenten zo vaak mogelijk te laten proeven van de FM-toepassingen, niet alleen door ze verantwoordelijkheid te geven in de stagebegeleiding, maar ook door ze in te schrijven in sessies van de posthogeschoolvorming en door jaarlijks een gerichte FM-excursie voor het personeel te organiseren. Medewerkers krijgen stimuli om zich te professionaliseren. Dit wordt ook hogeschoolbreed ondersteund door een actieve benadering van de dienst Onderwijsverzorging- en ontwikkeling,

De opleiding dient zich momenteel te bedruipen met 6 voltijdse equivalenten. De docent-studentratio bedraagt 1/23. De commissie vindt in deze context van haast ondermaatse omkadering het engagement van het korps zonder meer bewonderenswaardig. Om de opleiding behoorlijk te kunnen runnen is de opleiding dan ook afhankelijk van een solidariteitsreflex van andere opleidingen binnen het departement.

De commissie vindt het een uitstekende zaak dat voltijdse medewerkers extra competenties verwerven, doordat ze ingeschakeld worden voor diverse ondersteunende taken. Ook de multidisciplinaire samenstelling van het team vindt zij een meerwaarde. De commissie vindt de cyclische aanpak van planningsgesprekken en functioneringsgesprekken positief, omdat ze een directe impact hebben op de taakuitvoering. Naast het bewaken van de inhoudelijke expertise wordt bij de aanwerving ook rekening gehouden met onderwijskundige kenmerken, zoals onderwijservaring en een pedagogisch bekwaamheidsbewijs. De jaarlijkse studentenbevragingen houden permanent de spiegel voor wat de geleverde onderwijskwaliteit betreft. Voorts wordt, zo mogelijk, de voorrang gegeven aan kandidaten met een masterdiploma. De commissie treedt dit standpunt bij. Zij vindt het

uitstekend dat nieuwe docenten zich via stagebegeleidingsopdrachten snel de kenmerken van de jobtoepassingen kunnen eigen maken.

Op basis van de positieve oordelen over alle facetten is de visitatiecommissie van mening dat er in de opleiding voor het onderwerp Inzet personeel voldoende generieke kwaliteitswaarborgen aanwezig zijn.

Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score voldoende voor het onderwerp Inzet personeel.

Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Inzet 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 commissie heeft zich kunnen vergewissen van een goed uitgekende nieuwbouw, met uitstekende voorzieningen en moderne faciliteiten zoals: een mediatheek met een geïntegreerd studielandschap, auditoria, een multimedialokaal inclusief videoconferencing en smartboard, theorieklassen, uitgeruste ICT-lokalen, het elektronische leerplatform Toledo, en labo's. De leslokalen zijn zeer goed toegerust met moderne elektronische apparaten, inclusief internetaansluiting en draadloos netwerk. De commissie blijft wel met de vraag zitten of de decentrale positie van Sint-Niklaas, niet echt een studentenstad, zo beamen de studenten tijdens de visitatie, een voldoende aanzuigeffect oplevert als locatie voor hogeschoolstudenten.

De commissie is aangenaam getroffen door de zeer brede waaier van professionele ondersteuning voor studie- en studentenbegeleiding, die sterk geïndividualiseerd maatwerk biedt en die opereert via een verticale constante lijn. Zowel werkveld als alumni en studenten zijn tijdens de gesprekken vol lof over de laagdrempelige contacten met docenten in het algemeen en over de geïndividualiseerde, gedifferentieerde benadering door de begeleiders in het bijzonder.

Op basis van de positieve oordelen over beide facetten is de visitatiecommissie van mening dat er in de opleiding voor het onderwerp Voorzieningen voldoende generieke kwaliteitswaarborgen aanwezig zijn.

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

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 voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 5: interne kwaliteitszorg:

De commissie stelt vast dat de opgelegde metingen consequent periodiek georganiseerd en nauwgezet opgevolgd worden; de resultaten zijn ook opgenomen in het zelfevaluatie rapport. Eveneens waardeert zij het plan om de studietijdmetingen te optimaliseren met aandacht voor een aangepaste tool. Uit de documenten blijkt dat de kwaliteitszorg nog te weinig systematisch benaderd wordt: de meeste acties zijn maatregelen ad hoc voor gesignaleerde problemen, maar er is geen echte projectmatige aanpak met een langetermijnplanning. De commissie stelt vast dat men bereid is tot een meer systematische aanpak van kwaliteitsmetingen.

Het zelfevaluatie rapport biedt een grondige analyse van sterke punten en aandachtspunten, van verbeterdoelen en acties, enerzijds via de afrondende sterkte-zwakteanalyses (SWOT's) na elk onderwerp, anderzijds door de verbeteringsacties te koppelen aan de bevindingen en aanbevelingen van de vorige visitatie. De selectie van de eerder beperkte nieuwe maatregelen wordt niet altijd expliciet verantwoord, maar uit de gesprekken blijkt een gezonde reflex om de diverse feedbackgegevens te screenen op hun prioriteitsgehalte. De commissie onderkent de nagestreefde effectiviteit door de focus te richten op haalbare acties en initiatieven.

Tijdens de gesprekken bevestigden de docenten dat ze niet echt betrokken zijn bij het ontwikkelen en aanreiken van IKZ-voorstellen en procedures. Dat heeft volgens hen te maken met de grote werkdruk en met de afgesproken hogeschoolaanpak, waardoor de betrokkenheid grotendeels beperkt blijft tot het kernteam. Uit de gesprekken blijkt dat alle thema's uit het zelfevaluatie rapport op het niveau van de medewerkers, zowel op formele als op informele basis, ook via bottom-up benadering bespreekbaar zijn. De studenten vervullen vooral een rol als signaalgevers en informatieaan dragers met betrekking tot evaluatie (bevragingen, evaluatiemomenten na elk examenblok, gesprekken met de klasvertegenwoordigers of de studentenraad, informele gesprekken). In hoeverre de resultaten van de metingen ook naar hen terugstromen, blijft voor de commissie onduidelijk. De alumni worden aangesproken met een goed getimede tewerkstellingsbevraging en een tevredenheidsonderzoek. Van een gestructureerd alumni beleid is echter nog geen werk gemaakt. Ook de werkgevers werd naar hun tevredenheid over afgestudeerden gevraagd vooral via hun vertegenwoordigers in de opleidingsadviesraad.

Op basis van de positieve oordelen over alle facetten is de visitatiecommissie van mening dat er in de opleiding voor het onderwerp Interne kwaliteitszorg voldoende generieke kwaliteitswaarborgen aanwezig zijn.

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:

Uit de bevraging van de werkgevers blijkt een grote tevredenheid over het niveau van de afstude-rende. Het niveau van 94% van deze werknemers wordt globaal als behoorlijk ingeschat, waarbij 41 % uitstekend scoort en 47 % goed. Ook over de kwaliteit van de stageaanpak laten de werknemers zich lovend uit. De tevredenheid over het niveau van de stagiairs blijkt uit de doorgaans positieve stagebeoordelingen, de bemoedigende feedback door stagementoren en vooral het gegeven dat de stage-ervaring in veel gevallen na afstuderen een rechtstreekse opstap betekent tot een werkaanbod op de stageplek. De koppeling van stage aan eindwerk en het inschakelen van externe juryleden beïnvloeden het niveau van de scriptie. De commissie heeft kunnen constateren dat de scores van het eindwerk behoorlijk hoog liggen. De opleiding scoort qua tewerkstelling opmerkelijk hoog. Er is ten slotte de verheugende vaststelling vanuit de documentengegevens, dat studenten die verder studeren, dit met succes doen, gezien de behaalde resultaten. De commissie stelt met genoegen vast dat afgestudeerden zich uitgedaagd voelen om een master te halen, zelfs in een anderstalige context.

Uit de verstrekte documenten valt af te leiden dat de meeste studenten het studiecontract per opleidingsfase met succes afronden, eventueel gespreid over twee evaluatieperiodes. Wat de studentendoorstroom betreft, bedraagt de gemiddelde studeertijd, gemeten over 10 jaren, 3,13 jaar. In het eerste jaar kan men nog spreken van een verantwoorde en oordeelkundige selectie, daarna zijn er nog weinig drop outs. Zo constateerde de commissie dat over de laatste vijf jaren (tussen 2002 en 2007) in het totaal slechts 5 studenten de studie afbraken na het tweede opleidingsjaar. De commissie heeft kunnen vaststellen dat de slaagcijfers niet onder het gemiddelde liggen en dat de doorstroming vlot gebeurt.

Op basis van de positieve oordelen over beide facetten is de visitatiecommissie van mening dat er in de opleiding voor het onderwerp Resultaten voldoende generieke kwaliteitswaarborgen aanwezig zijn.

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 Oordelen visitatiecommissie

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

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

Eindoordeel van de visitatiecommissie: positief

7 Oordelen NVAO

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

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

Van deze gelegenheid heeft de instelling gebruik gemaakt per e-mail van 9 november 2010.

nederlands-vlaamse accreditatieorganisatie

Het accreditatierapport is tot stand gekomen op basis van een externe beoordeling van de opleiding Bachelor in het facilitair management (professioneel gerichte bachelor) van de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven uitgevoerd door de Vlaamse Hogescholenraad.

Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO)

Parkstraat 28

Postbus 85498 | 2508 CD DEN HAAG

T 31 70 312 23 00

F 31 70 312 23 01

E info@nvaio.net

W www.nvaio.net

Aanvraagnummer #4408

De accreditatie geldt vanaf de aanvang van het academiejaar 2011-2012 tot en met het einde van academiejaar 2018-2019.