

Plantijn-
Hogeschool van de provincie Antwerpen
Bachelor in het office management
(professioneel gerichte bachelor)

7 januari 2008

Inhoud

1	Samenvattende conclusie	3
2	Besluit	4
3	Inleiding en verantwoording werkwijze	5
	3.1 Inleiding	5
	3.2 Evaluatieorgaan en samenstelling visitatiecommissie	5
	3.3 Werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie	5
	3.4 Totstandkoming domeinspecifiek referentiekader	7
	3.5 Overwegingen NVAO omtrent werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie	8
4	Beschrijving van de opleiding	10
5	Beoordeling per onderwerp en facet	11
	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	17
6	Overzicht oordelen visitatiecommissie	18
7	Overzicht oordelen NVAO	19
8	Opmerkingen en bezwaren van instelling	20

1 Samenvattende conclusie

Bij brief van 22 oktober 2007 heeft Plantijn-Hogeschool van de provincie 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 30 oktober 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 ingebrachte 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 Plantijn-Hogeschool van de provincie Antwerpen.

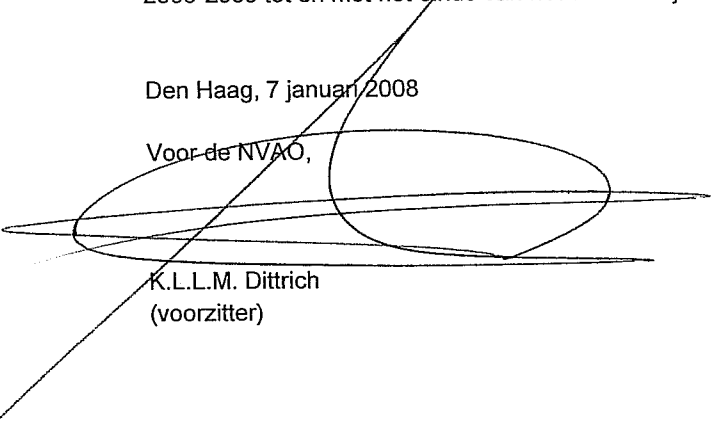
De NVAO,
Na beraadslaging,
Besluit :

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 Plantijn-Hogeschool van de provincie Antwerpen goedgekeurd en wordt de opleiding geaccrediteerd. Het betreft een opleiding met volgende afstudeerrichtingen: management assistant, medical management assistant georganiseerd te Antwerpen.

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 januari 2008

Voor de NVAO,



K.L.L.M. Dittrich
(voorzitter)

3 Inleiding en verantwoording werkwijze

3.1 Inleiding

Informatie over de door de NVAO gevolgde accreditatieprocedure.

Bij brief van 22 oktober 2007 heeft Plantijn-Hogeschool van de provincie 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 30 oktober 2007.

Ter ondersteuning van deze aanvraag heeft Plantijn-Hogeschool van de provincie 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.
- Leden:
- Marie-Christine Beckers, domeindeskundige
- Ronald Bonami, domeindeskundige
- Chantal Sneijkers, domeindeskundige
- Karel Uyttendaele, domeindeskundige
- Deborah Van Massenhove, studente
- Secretaris:
- Guido Cuyvers

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 ontwerprapport 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 Plantijn-Hogeschool van de provincie 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: Plantijn-Hogeschool van de provincie 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
- medical 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 facet¹;
- de NVAO hanteert bij de beoordeling van de onderwerpen de scores 'voldoende' en 'onvoldoende'²;
- 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 aan³.

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 mening dat de doelstellingen van de opleiding voldoen aan de decretale en beroepsspecifieke vereisten en dit voor alle afstudeerrichtingen. Het departement Office management van de Plantijnhogeschool heeft een onderwijsvisie voor de opleiding Office management opgesteld. De onderwijskundige visie van de opleiding Office management wordt onderbouwd door het 'Beleidskader voor onderwijsontwikkeling', uitgewerkt en goedgekeurd in mei 2000. De professioneel gerichte bacheloropleiding is prioritair gericht op de algemene vorming en de verwerving van professionele competenties in een beroepsgerichte context. De doelstellingen van de opleiding zijn tot stand gekomen via overleg met interne en externe actoren. De opleiding werkt bewust aan een proces van onderwijsvernieuwing via doelstellingen die op het beroepenveld zijn afgestemd.

¹ 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'

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

³ Art.12 van het reglement Bestuursbeginselen

De eindkwalificaties worden getoetst bij het relevante beroepenveld. De commissie beoordeelt dit onderwerp daarom positief.

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 is van mening dat het opleidingsprogramma van alle afstudeerrichtingen aan de basiskwaliteit voldoet. het programma is een adequate transformatie van de eindkwalificaties qua niveau, oriëntatie en de domeinspecifieke eisen. De opleidingsdoelstellingen zijn omgezet in een curriculum dat de studenten alle mogelijke kansen geeft zich te ontwikkelen, via duidelijke informatie op alle gebieden, ze een stimulerende leeromgeving aanbiedt en de leerprocessen afstemt op de professionele realiteit. De commissie waardeert de modulaire aanpak van het programma. De inhoudelijke samenhang is goed. De praktijkgerichte aanpak in de opleidingsonderdelen springt in het oog, vooral de stage en de duur van de stage (op twee plaatsen) zijn sterke elementen. De opleiding heeft voldoende aandacht voor de studeerbaarheid van het programma. De afstemming tussen vormgeving en inhoud is voldoende. De commissie stelt vast dat er een grote verscheidenheid is aan evaluatievormen en gebruik van diagnostische toetsen: permanente evaluatie, partiële proeven, semestriële examens, portfolioassessment, self- en peerassessment, schriftelijke en mondelinge eindexamens. De beoordeling en de toetsing zijn gericht op het realiseren van de leerdoelen en zijn tevens transparant. Het oordeel van de commissie over het onderwerp programma is daarom positief.

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 commissie is van mening dat de basiskwaliteit binnen het personeelskader aanwezig is en dit voor alle afstudeerrichtingen. De opleiding beschikt over gekwalificeerd personeel en voert een personeelsbeleid dat recht doet aan het goed functioneren in het onderwijsproces. De sterke nadruk die de opleiding legt op de praktijkgerichtheid van de vorming blijkt uit de specifieke rekrutering. Professionele attitudes en een bijzondere aandacht voor internationale ervaring staan daarbij centraal, naast relevante pedagogische ervaring. Er zijn relatief veel lectoren met praktijkervaring. Er is aandacht voor de pedagogische, didactische en vakinhoudelijke vorming van de onderwijsgeevenden met een gericht professionaliseringsbeleid. De opleiding Office management beschikt momenteel over 13,55 voltijdse eenheden (VTE) onderwijzend personeel. De commissie beoordeelt dit onderwerp daarom als positief.

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 commissie is van mening dat de voorzieningen van alle afstudeerrichtingen voldoen aan de basiskwaliteit. De opleiding is gehuisvest op een moderne campus, die goed uitgerust is en die vanaf de conceptfase kon afgestemd worden op de behoeften van de opleidingen. De commissie is positief over de infrastructuur in haar geheel: voldoende en goed uitgeruste lokalen, zelfwerkzaamheidsruimtes en vrije werkruimtes voor de studenten, een lectorenlandschap, een educatief multimediaal informatiecentrum. De commissie stelt vast dat de studiebegeleiding een duidelijk systeem kent. Zowel bij de instroom, gedurende de studies als erna begeleidt de opleiding haar studenten systematisch. De opleiding heeft een ruim pakket initiatieven ten behoeve van de informatievoorziening en de studiebegeleiding. De opleiding besteedt veel aandacht aan de instroom, onder meer via intakegesprekken. Het oordeel van de commissie over het onderwerp is daarom positief.

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 is van mening dat de interne kwaliteitszorg in alle afstudeerrichtingen voldoende is. De opleiding beschikt over een kwaliteitszorgsysteem. De ontwikkeling van een kwaliteitshandboek is gepland. Het directiecomité is verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid van de hogeschool. De algemeen directeur is, samen met het stafflid kwaliteitszorg, verantwoordelijk voor de coördinatie van de kwaliteitszorg op niveau van de hele hogeschool. De taak en de functie van deze medewerker worden herzien. Er zijn periodieke bevragingen op diverse terreinen met betrekking tot het onderwijs en met relevante groepen. De resultaten van de evaluatie dienen als basis voor aantoonbare verbetermaatregelen. Studenten, lectoren en werkveld worden betrokken bij de kwaliteitszorg. Het oordeel van de commissie is daarom positief.

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 mening dat het onderwijsrendement voldoet aan de basiskwaliteit, en dit voor alle afstudeerrichtingen. De opleiding toetst bewust in welke mate de studenten de eindkwalificaties bereiken. Op basis van gesprekken met de vertegenwoordigers van het werkveld en met alumni kon de commissie vaststellen, dat de opleiding het niveau realiseert dat het werkveld verwacht. De commissie beoordeelt de gelezen eindwerken en stageverslagen als voldoende. De opleiding realiseert voldoende haar doelstellingen en levert breed inzetbare office managers af. Het werkveld vindt dat de afgestudeerden goed voorbereid zijn op het beroepsleven en de juiste professionele houding hebben. Op het vlak van slaagpercentages streeft de opleiding een niveau van 50 à 60 % geslaagden in het eerste jaar na. De opleiding maakt zich zorgen over het dalende slaagpercentage in dat eerste jaar. De resultaten vertonen vanaf 2002-2003 een plotse dalende trend. Voorheen was het slaagpercentage erg hoog (70 %). Het slaagcijfer is nu gezakt onder de grens van 50 %. Het oordeel van de commissie is daarom positief.

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
1 Doelstellingen	V	1.1 niveau en oriëntatie	V
		1.2 domeinspecifiek referentiekader	V
2 Programma	V	2.1 eisen gerichtheid	V
		2.2 relatie doelstellingen - programma	G
		2.3 samenhang programma	G
		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 ⁴	nvt
3 Inzet personeel	V	3.1 eisen gerichtheid	V
		3.2 kwantiteit	V
		3.3 kwaliteit	G
4 Voorzieningen	V	4.1 materiële voorzieningen	G
		4.2 studiebegeleiding	V
5 Interne kwaliteitszorg	V	5.1 evaluatie resultaten	V
		5.2 maatregelen tot verbetering	V
		5.3 betrokkenheid	V
6 Resultaten	V	6.1 gerealiseerd niveau	V
		6.2 onderwijsrendement	V

Eindoordeel van de visitatiecommissie: positief

⁴ 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 accreditierapport is tot stand gekomen op basis van een externe beoordeling van de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van Plantijn-Hogeschool van de provincie 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

W www.nvaio.net

Aanvraagnummer #2425

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