
Hogeschool West-Vlaanderen
Bachelor in het office management
(professioneel gerichte bachelor)

14 april 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	6
	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	Wat betreft de door de instelling ingebrachte aanvullende stukken	20
9	Opmerkingen en bezwaren van instelling	21

1 Samenvattende conclusie

Bij brief van 30 november 2007 heeft Hogeschool West-Vlaanderen 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 5 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 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 Hogeschool West-Vlaanderen.

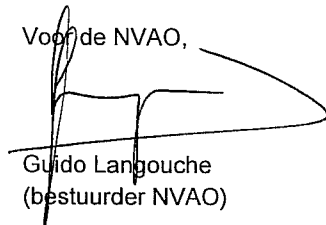
De NVAO,
Na beraadslaging,
Besluit :

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 West-Vlaanderen goedgekeurd en wordt de opleiding georganiseerd te Kortrijk en Brugge geaccrediteerd. Het betreft een opleiding met afstudeerrichtingen management assistent, medical management assistent en zakelijk vertalen en tolken (enkel in Kortrijk georganiseerd).

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, 14 april 2008

Voor de NVAO,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Guido Langouche', written over a horizontal line.

Guido Langouche
(bestuurder NVAO)

3 Inleiding en verantwoording werkwijze

3.1 Inleiding

Bij brief van 30 november 2008 heeft Hogeschool West-Vlaanderen 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 5 december 2007.

Ter ondersteuning van deze aanvraag heeft Hogeschool West-Vlaanderen een rapport bijgevoegd vanwege een evaluatieorgaan: VLHORA. Bij de aanvraag werd door de instelling eveneens aan aanvullend stuk bijgevoegd.

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:
 - Lore Aerts, studente; Lore Aerts (1982) is derdejaarsstudent optie bedrijfsvertaler aan de Katholieke Hogeschool Leuven.
 - Ronald Bonami, domeindeskundige; Ronald Bonami (1944) studeerde sociale wetenschappen en heeft een ruime ervaring in de HRM sector. Hij was meer dan dertig jaar personeelsdirecteur van Esselte, een internationaal bedrijf in kantoorbenodigdheden.
 - Joëlle Humblet, domeindeskundige; Joëlle Humblet (1954) is licentiaat Germaanse filologie Engels/Nederlands en heeft een ruime onderwijservaring in het secundair onderwijs in Wallonië. Sinds 2001 is zij verbonden aan de Haut Ecole de la Ville de Liège.
 - Karel Uyttendaele, domeindeskundige; Karel Uyttendaele (1942) is technisch ingenieur elektronica en volgde na zijn studies diverse managementopleidingen. Hij heeft een 30-tal jaren gewerkt in de informatica-industrie, eerst bij Hewlett-Packard, daarna bij Digital.
 - Relinde Willems, domeindeskundige. Relinde Willems (1968) is gegradueerde in het medisch secretariaat en werkt als medical management assistent op de dienst

medische beeldvorming van het Vesalius Ziekenhuis. Zij is tevens voorzitter van de Vlaamse Vereniging voor Medische secretaresses en secretarissen.

- Secretaris:
- Ignace Van Dingenen.

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 zelfevaluatierapport, 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 administratief ondersteunende 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 West-Vlaanderen 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 West-Vlaanderen
- aard instelling: ambtshalve geregistreerd
- vestigingen: Brugge en Kortrijk
- de graad en kwalificatie: Bachelor in het office management
- niveau en oriëntatie: professioneel gerichte bachelor
- Afstudeerrichting¹: management assistent
- medical management assistent
- Zakelijk vertalen en tolken (enkel in Kortrijk)

- de studieomvang: 180
- de onderwijstaal: Nederlands
- het studiegebied: Handelswetenschappen en bedrijfskunde

- aard van de aanvraag: Accreditatie

Wat de afstudeerrichtingen betreft, is uitgegaan van de afstudeerrichtingen van de opleiding op het ogenblik van de visitatie. Na afloop van de visitatie kunnen de afstudeerrichtingen wijzigen, al dan niet op aangeven van de visitatiecommissie. Een dergelijke beslissing tot wijziging van de afstudeerrichtingen leidt dan tot een actualisering van het HOR, zonder dat deze aanpassingen doorgang vinden in het accreditatierapport en -besluit, dat zijn grondslag steeds dient te vinden in het visitatierapport, waarin de voorgaande afstudeerrichtingen worden vermeld. Thans heet de afstudeerrichting zakelijk vertalen en tolken: bedrijfsvertaler-tolk

¹ Situatie ten tijde van de visitatie

5 Beoordeling per onderwerp en facet

De NVAO steunt haar besluitvorming op volgende elementen:

- het accreditatierapport omvat een beoordeling per onderwerp en per facet²;
- de NVAO hanteert bij de beoordeling van de onderwerpen de scores 'voldoende' en 'onvoldoende'³;
- 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 aan⁴.

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 doelstellingen van de opleiding beantwoorden aan de missie van de hogeschool West-Vlaanderen en sluiten aan bij algemene, internationaal geaccepteerde beschrijvingen van de kwalificaties van een professionele bachelor. De doelstellingen worden regelmatig geactualiseerd en aangepast aan de veranderende noden van de beroepspraktijk. Hierbij houdt men rekening met onder andere feedback uit bedrijfsbezoeken en feedback van collega's en gastprofessoren (professionelen uit het werkveld), gesprekken tussen stagementoren en stagebegeleiders, gesprekken met medewerkers van uitzendbedrijven, recente ontwikkelingen in de bedrijfswereld van vertaalbureaus en vanuit de medische sector (publicaties, bezoeken), alumni-enquêtes, gesprekken met afgestudeerden, bevragingen van externen, analyses van jobaanbiedingen (in 'Vacature') en analyses van artikels in vakbladen. De maatschappelijke relevantie, actualiteitswaarde en professionele

²

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'

³

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

⁴

Art.12 van het reglement Bestuursbeginselen

gerichtheid van de opleiding wordt permanent getoetst en geactualiseerd bij het afnemende beroepenveld. Dat gebeurt onder meer via feedback van stage mentoren, gastlectoren, de actuele beroepservaring van lectoren, de bijscholingen van de lectoren, vakspecifieke navorming, onderwijs en didactische navorming, bedrijfsbezoeken, lezingen door mensen uit het bedrijfsleven en bevraging van afgestudeerden en opleidingscommissies.

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 eindcompetenties van de opleiding (opgesplitst in modules) worden duidelijk vertaald naar de algemene en beroepsspecifieke beroepscompetenties. De opleiding gaat hierbij uit van twee grote pijlers waarin alle partims en modules verwerkt zijn: (vreemde) talen en de 'exploratie van het beroepenveld' (organisatie secretariaat). De vertaling van algemene doelstellingen naar programmadoelstellingen en uiteindelijk naar de doelstellingen per opleidingsonderdeel/partim beschrijft men duidelijk en gedetailleerd in de studiegids en modulefiches. Het inzetten van gastprofessoren en gastsprekers uit het werkveld garandeert een erg grote interactie met de actuele beroepspraktijk en het werkveld. Tijdens de opleiding worden praktijksituaties zo goed mogelijk gesimuleerd aan de hand van taakgestuurd, probleemgestuurd onderwijs en projectonderwijs. De student Office management maakt in eerste instantie een keuze tussen drie afstudeerrichtingen: Management assistant, Zakelijk vertalen en tolken, en Medisch management assistant. De student Management assistant en de student Zakelijk vertalen en tolken kiezen daarenboven tussen Duits of Spaans. Vermits de opleiding Office management een ruime afzetmarkt heeft, kan de student al tijdens de opleiding kennismaken met een specialisatie (marketing, accountancy, communicatiemanagement). De studenten ervaren een goed gespreide studiedruk en bevestigen het studiebevorderende effect van de permanente studie. Het didactische concept van de opleiding is goed afgestemd op het realiseren van de doelstellingen van de opleiding. De basis is de modulaire structuur. De studenteninstroom is erg heterogeen. Hogeschool West-Vlaanderen doet regelmatig onderzoeken naar de kenmerken van de instromende (generatie)studenten.

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.

Het personeelsbeleid in het onderwijs in het algemeen beperkt zich steeds minder tot een traditionele personeelsadministratieve benadering. Hogeschool West-Vlaanderen heeft een wervings- en selectiebeleid waarin onder meer het volgende is opgenomen: de organisatie van het onthaal van nieuwe medewerkers, een systematische opvolging en bespreking van de prestaties via functionerings- en evaluatiegesprekken, een benoemings- en vormingsbeleid. Voor bepaalde beleidsfuncties worden 'bevorderingsambten' ingericht, zoals voor opleidingscoördinatoren en departementshoofden. De visitatiecommissie heeft aan de hand van de beschikbare documenten kunnen vaststellen, dat het personeel voldoende expertise heeft om het programma adequaat te kunnen invullen. Enkele teamleden hadden een ruime professionele achtergrond. In het departement Hiepso-Kortrijk bedraagt de totale omvang van het personeelsbestand voor de opleiding Office management 8,26 eenheden voltijds (statutair en contractueel personeel). Het kernteam van Office management bestaat uit 6 lectoren en 1 praktijklector. De 7 gastprofessoren (academiejaar 2004-2005) in de opleiding Office management vertegenwoordigen samen 292,5 uur op jaarbasis. Enkel het onderwijzend personeel is toegewezen aan de opleiding. Het administratief en technisch personeel is toegewezen aan het departement. De studentlectorratio bedraagt 13. In het departement Simon Stevin- Brugge bedraagt de totale omvang van het personeelsbestand 7,78 eenheden voltijds (statutair + contractueel personeel). De 5 gastprofessoren in de opleiding Office management vertegenwoordigen samen 38 uur op jaarbasis. De lectoren zijn vooral verbonden aan het departement en zijn dus betrokken bij meerdere opleidingen. De studentlectorratio bedraagt 15.

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 basiskwaliteit op het vlak van de voorzieningen voor alle locaties en afstudeerrichtingen voldoende is. De functionele infrastructuur voldoet om de opleidingsbehoeften in te vullen. De opleiding kan beschikken over adequate onderwijsruimten, bibliotheekvoorzieningen, boeken-, tijdschriften- en databestanden, zelfstudiecentra en computerfaciliteiten. Informatie aan abiturienten/potentiële studenten gebeurt door de opleiding/ de centrale diensten: mailing, SID-in beurzen, infodagen... Alle eerstejaarsstudenten krijgen de studiegids en die is ook elektronisch beschikbaar. De informatievoorziening en studiebegeleiding met het oog op de studievoortgang is effectief, en sluit aan bij de behoeften van de studenten.

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 .

Het interne kwaliteitssysteem werd in 1997-1998 top-down geïmplementeerd. Men koos voor een sterk gestructureerd model, aangestuurd vanuit de centrale diensten tot op het niveau van de opleidingen. De interne kwaliteitszorg volgt de methodologie van de PDCA-cirkel. Door de introductie van de accreditatie is er wel een wijziging in het gebruik van de resultaten van de kwaliteitszorg. De 'bewijslast' impliceert meer administratieve druk en last. Men zoekt momenteel naar mogelijkheden om deze bijkomende last te verminderen door onder meer gebruik te maken van elektronische enquêtes en de integratie van de kwaliteitszorgcultuur in de dagelijkse praktijk. Per departement werd een kwaliteitszorgcoördinator aangesteld. De verbeterdoelen inzake de onderwijsprocessen worden op het niveau van het departement gesynthetiseerd. De departementsraad beslist over de departementaal prioritaire verbeterdoelen en actieplannen. Interdepartementaal beslist het bestuurscollege. Naar aanleiding van de bevragingen in het kader van de kwaliteitszorg formuleert men streefdoelen die in consensusvergaderingen worden besproken. Binnen het kwaliteitszorgsysteem van Hogeschool West-Vlaanderen worden de bestuursleden, het onderwijspersoneel, het ATP, studenten, alumni en het afnemende beroepenveld van de opleiding systematisch betrokken. De structuur, werking en keuze van de interne kwaliteitszorg werden voor de lancering voorgesteld aan de syndicale vertegenwoordigers van het Hogeschool Onderhandelingscomité. Leden van het bestuurscollege en de raad van bestuur worden betrokken bij de interdepartementale bevragingen en de consensusvergaderingen wat betreft beleid en strategie, personeelsbeleid enzovoort.

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 gerealiseerde eindkwalificaties zijn in overeenstemming met de nagestreefde competenties. Dat blijkt vooral uit de studentenenquête's die in dat verband worden afgenomen, en de stage-evaluatieformulieren die de stagebegeleiders invullen. Afgestudeerden met wie de commissie gesproken heeft, benadrukken dat zij de volgende kennis, attitudes en vaardigheden hebben gerealiseerd via de opleiding: leren zelfstandig werken, beschikken over een goede professionele vakkennis, voldoende kennis hebben van talen, beschikken over goede vaardigheden om kennis te zoeken, assertiviteit, leren samenwerken, Small Business Project, kennis van informatica en ICT, sociale vaardigheden en empathie. Met betrekking tot de opleiding worden volgende aspecten sterk benadrukt: de professionele gerichtheid, de kleinschaligheid en het persoonlijke contact, de praktijkgerichtheid, de grondige medische kennis, de organisatie van het secretariaat. Het beleid van de opleiding met betrekking tot het onderwijsrendement sluit wel aan bij het streefdoel van de Hogeschool zelf, dat verbonden is aan het Vlaamse gemiddelde. De gemiddelde studieduur is drie jaar. Een aantal studenten doet er vier jaar over. Naar de oorzaak hiervan is nog geen systematisch onderzoek verricht, maar de instroom qua vooropleiding kan hiermee te maken hebben. De commissie is van mening dat de basiskwaliteit van de resultaten voldoende is en dat voor alle locaties en afstudeerrichtingen. Het werkveld apprecieert de kwaliteit van de opleiding. De stagewerken die de commissie gelezen heeft, bevestigen het niveau van de afgestudeerden.

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	G
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 ⁵	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	V/G ⁶
		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

⁵ Enkel voor masteropleidingen

⁶ Locatie Kortrijk: 'Goed'; locatie Brugge 'Voldoende'

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 Wat betreft de door de instelling ingebrachte aanvullende stukken

De instelling heeft bij de aanvraag tot accreditering een document "Verbeterplan 'bachelor in het office management' Hogeschool West-Vlaanderen, departement Simon Stevin en Hiepso, November 2007" gevoegd.

De aanvullingen hebben betrekking op de verbeteringen die de opleiding na de visitatie heeft uitgevoerd mede op basis van de aanbevelingen van de visitatiecommissie.

Artikel 59, §1, van het Structuurdecreet van 4 april 2003 stelt dat een accreditatie wordt verleend "wanneer het Accreditatieorgaan op basis van de in artikel 57bis, §2, bedoelde gepubliceerde externe beoordeling in redelijkheid meent te kunnen besluiten dat voldoende generieke kwaliteitswaarborgen voor handen zijn".

Aldus zal het visitatierapport steeds de principiële grondslag en het raamwerk vormen voor de accreditatiebeslissing van de NVAO. Het ligt dientengevolge niet binnen de bevoegdheid van de NVAO om eigenstandige onderzoeksopdrachten door te voeren welke geheel of ten dele in de plaats zou komen van het visitatierapport.

Het komt de instelling conform artikel 6.6 van het Reglement Vormvereisten én daarbij aansluitend vn. 3 op pg. 7 van de Handleiding Accreditatie Vlaamse Gemeenschap weliswaar toe om technische opmerkingen of verduidelijkende aanvullingen bij het visitatierapport over te maken, doch voornoemd artikel 59, §1, van het Structuurdecreet houdt noodzakelijkerwijs in dat deze opmerkingen of aanvullingen, wanneer zij betrekking hebben op remediërende maatregelen die werden genomen ten gevolge van het visitatierapport, slechts in aanmerking kunnen worden genomen wanneer de afstemming van deze remediëringen op de opmerkingen uit het visitatierapport evident zijn voor een normaal zorgvuldig beoordelaar en het extra materiaal daarenboven niet noopt tot bijkomende onderzoeksdaden.

De in de aanvullingen vermelde remediëringen zijn geenszins van die aard dat zij door een normaal zorgvuldig beoordelaar als evidente oplossingen voor de in het visitatierapport aangekaarte probleempunten kunnen worden gezien, zonder dat daartoe een feitelijk onderzoek ten gronde nodig is. Integendeel zou het getuigen van een zekere onzorgvuldigheid vanwege de NVAO om dergelijke fundamentele ingrepen zonder bijkomende onderzoeksdaden eigenstandig te beoordelen.

De NVAO is evenwel bijzonder verheugd dat de opleiding de aanbevelingen van de visitatiecommissie ernstig ter harte neemt. Toch kon het document "document Verbeterplan 'bachelor in het office management' Hogeschool West-Vlaanderen, departement Simon Stevin en Hiepso, November 2007" om voornoemde redenen rechtens niet in aanmerking worden genomen bij de opmaak van voorliggend accreditatierapport.

9 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 Hogeschool West-Vlaanderen 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 #2535

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