

ONDERWIJSVISITATIE

## facilitaire dienstverlening

Een onderzoek naar de kwaliteit van de één-cyclus-opleiding  
facilitaire dienstverlening aan de Vlaamse hogescholen

The logo for VLHORA, consisting of the letters 'V L H O R A' in a bold, sans-serif font. The 'V' is white on a grey background, while the other letters are white on a black background.

**V L H O R A**

Vlaamse Hogescholenraad

maart 2003

## voorwoord

---

In dit rapport brengt de visitatiecommissie Facilitaire Dienstverlening verslag uit over haar bevindingen, conclusies en aanbevelingen die resulteren uit het onderzoek dat zij in januari 2003 heeft verricht naar de kwaliteit van de één-cyclus-opleiding Facilitaire Dienstverlening in Vlaanderen. De opleiding is een unieke opleiding in Vlaanderen.

Dit initiatief past in de werkzaamheden van de hogescholen en van de Vlaamse Hogescholenraad (VLHORA) met betrekking tot de kwaliteitszorg van het hogescholenonderwijs, zoals bepaald in artikel 58bis van het hogescholendecreet van 1994.

Het rapport is in de eerste plaats bedoeld voor de hogeschool die de opleiding aanbiedt. Op basis van de bevindingen van het rapport kan de hogeschool actie nemen om de kwaliteit van het onderwijs in de opleiding te handhaven en verder te verbeteren.

Daarnaast wordt met dit rapport de bredere samenleving ingelicht over de wijze waarop de hogeschool en meer bepaald de betrokken opleiding omgaat met de kwaliteit van haar onderwijs.

De lezer moet zich echter terdege realiseren dat het rapport slechts een momentopname biedt van het onderwijs in de opleiding en dat de rapportering van de visitatiecommissie slechts één fase is in het proces van kwaliteitszorg.

Tot slot dankt de VLHORA allen die meegewerkt hebben aan het proces van zelfevaluatie en visitatie.

De visitatie was niet mogelijk geweest zonder de inzet van al diegenen die binnen de hogeschool betrokken waren bij de voorbereiding en de uitvoering ervan.

Daarnaast is de VLHORA bijzondere dank verschuldigd aan de voorzitter en de leden van de visitatiecommissie voor hun betrokkenheid en deskundige inzet waarmee zij hun opdracht hebben uitgevoerd.

Luc Van de Velde  
secretaris-generaal

Guy Aelterman  
voorzitter

# inhoudsopgave

---

## Voorwoord

de visitatie facilitaire dienstverlening.....	4
---	---

1	inleiding .....	4
2	de visitatiecommissie.....	4
2.1	samenstelling.....	4
2.2	taakomschrijving.....	5
2.3	werkwijze .....	5

bevindingen en aanbevelingen.....	7
-----------------------------------	---

1	bespreking van de thema's.....	7
1.1	inleiding .....	7
1.2	beschrijving van het beleid en de kwaliteitszorg .....	7
1.3	concretisering kwaliteitszorg in de opleiding .....	8
1.4	personeel .....	8
1.5	materiële en financiële randvoorwaarden .....	9
1.6	onderwijsdoelstellingen .....	10
1.7	opleidingsprogramma: opbouw en inhoud .....	10
1.8	afstudeerwerk en/of werkveldervaring .....	11
1.9	internationale dimensie .....	12
1.10	leersituatie .....	12
1.11	toetsing en evaluatie.....	13
1.12	studie- en studentenbegeleiding.....	14
1.13	studeerbaarheid en studierendement .....	14
1.14	afgestudeerden.....	15
1.15	maatschappelijke dienstverlening .....	15
1.16	onderzoek.....	15
2	conclusies.....	16

bijlagen.....	18
---------------	----

1	curriculum vitae van de commissieleden
2	thema's van het zelfevaluatierapport
3	bezoekschema

# de visitatie facilitaire dienstverlening

---

## 1 inleiding

In dit rapport brengt de visitatiecommissie verslag uit van haar bevindingen over de onderwijskwaliteit van de opleiding Facilitaire Dienstverlening, die zij in januari 2003 in opdracht van de Vlaamse Hogescholenraad (VLHORA) heeft onderzocht.

De opleiding is een unieke één-cyclus-opleiding die aangeboden wordt door de Katholieke Hogeschool Sint Lieven.

Dit initiatief past in de werkzaamheden van de hogescholen en van de VLHORA met betrekking tot de kwaliteitszorg van het hogescholenonderwijs, zoals bepaald in artikel 58bis van het hogescholendecreet van 1994.

## 2 de visitatiecommissie

### 2.1 samenstelling

De visitatiecommissie is samengesteld door de raad van beheer van de VLHORA in zijn vergadering van 8 februari 2002.

De commissie is als volgt samengesteld:

- Romain Hulpia, voorzitter, oud-adviseur voor het hoger onderwijs binnen de inspectiedienst van het Ministerie van Onderwijs
- Marc Van de Velde, secretaris, hoogleraar Duits, Hogeschool Gent
- Peter Bisschop, technisch-facilitair directeur, AZ Sint Blasius, Dendermonde
- Wilfried Debaere, eetwareninspectie, inspecteur -hoofd van dienst
- Yvan Fiermans, bedrijfsleider
- Peter van Mulkom, hoofd opleiding Facilitaire Dienstverlening, Hogeschool Zuyd (Nederland)

Voor een kort curriculum vitae van de commissieleden, zie bijlage 1.

## **2.2 taakomschrijving**

De visitatiecommissie heeft als taak op basis van het door de hogeschool opgestelde zelfevaluatierapport en door middel van ter plaatse te voeren gesprekken, na te gaan in hoeverre de kwaliteit van de onderwijsprocessen van de opleiding, geconcretiseerd in 15 thema's, beheerst wordt en aanbevelingen te formuleren om te komen tot kwaliteitsverbetering binnen de betrokken opleiding.

Voor de thema's van de zelfevaluatie, zie bijlage 2.

## **2.3 werkwijze**

### **2.3.1 voorbereiding**

De visitatiecommissie werd geïnstalleerd op 9 oktober 2002. Tijdens deze vergadering werd de handleiding van het visitatieproces toegelicht. Tevens werden op deze vergadering de bezoekdagen vastgelegd, het bezoekschema werd opgesteld en de wijze van voorbereiding van het bezoek werd besproken.

De commissie analyseerde het zelfevaluatierapport en de bijlagen om zich een beeld te vormen van de opleiding en van de kwaliteitszorg in de opleiding. Individuele bevindingen, commentaar en punten van verdere bevraging werden besproken op de voorbereidende vergadering van 29 november 2002.

### **2.3.2 bezoek aan de instelling**

Tijdens het bezoek heeft de commissie gesprekken gevoerd met alle geledingen die betrokken zijn bij het onderwijs in de opleiding. De gesprekken zijn een goede aanvulling geweest op het zelfevaluatierapport en zijn door de commissie als open ervaren.

Tijdens het bezoek werd in de mogelijkheid tot bijkomende gesprekken voorzien, zowel op verzoek van personen uit de bezochte instelling als op verzoek van de visitatiecommissie.

Verder heeft de commissie kennis genomen van bijkomende informatie, zoals verslagen, cursussen, voorbeelden van examenvragen, van afstudeerwerken en van stagewerken.

Tevens werd een bezoek gebracht aan de gebouwen en de infrastructuur.

Het bezoek werd afgesloten met een mondelinge rapportering aan de beleidsverantwoordelijken, waarin de commissie haar eerste bevindingen van de visitatie weergaf.

Voor het bezoekschema, zie bijlage 3.

### **2.3.3 rapportering**

Als laatste stap in het visitatieproces legt de commissie haar bevindingen en aanbevelingen vast in een terugmeldingsrapport per bezochte instelling en in een globaal openbaar rapport voor de hele opleiding in Vlaanderen. Aangezien het een unieke opleiding betreft, heeft de commissie één rapport opgemaakt, dat geldt als terugmeldingsrapport en als openbaar rapport.

Dit rapport werd door de voltallige commissie besproken en op punt gesteld in maart 2003.

De opleiding heeft de gelegenheid gekregen om op dit rapport te reageren. Voor zover de commissie zich kon terugvinden in de opmerkingen van de hogeschool, werden die verwerkt in het rapport. De commissie heeft de opleiding op de hoogte gebracht van haar beslissing ter zake.

# bevindingen en aanbevelingen

---

## 1 bespreking van de thema's

### 1.1 inleiding

De Katholieke Hogeschool Sint-Lieven ontstond in 1995 als fusie van een aantal Oost-Vlaamse hogescholen uit het net van het vrij katholiek onderwijs. De hogeschool telt ongeveer 5000 studenten en biedt een 20-tal opleidingen aan, verdeeld over campussen in Gent, Aalst en Sint-Niklaas.

De - unieke - opleiding graduaat Facilitaire Dienstverlening, die in Sint-Niklaas wordt aangeboden, is een één-cyclus-opleiding. Ze is gesitueerd in het studiegebied Industriële Wetenschappen en Technologie. Het eerste jaar is een basisjaar. In het tweede jaar is een oriënterende stage ingebouwd, in het derde jaar wordt een deel van de opleiding opgedeeld in drie afstudeerrichtingen: facility management: huisvesting en vastgoed, facility management: diensten en consumentenzaken. Een belangrijk onderdeel van het derde jaar is een langdurige stage.

De opleiding is nog vrij jong en dus ook nog relatief onbekend, zeker in kringen van het secundair onderwijs. Er sluiten ook nog geen vervolgopleidingen op aan.

De vestiging van de opleiding in Sint-Niklaas biedt het voordeel van de kleinschaligheid van de campus, maar is misschien niet optimaal voor de bekendheid en attractiviteit van de opleiding.

### 1.2 beschrijving van beleid en kwaliteitszorg van de opleiding

#### *inleiding*

Het beleid stoelt op een missietekst, die uitgeschreven is in kernprocessen. Die processen concretiseren zich in 17 strategische doelstellingen. Als zelfevaluatie-instrument wordt Proza gebruikt. Bij veranderings- en verbeterprocessen wordt de PDCA-kwaliteitscirkel van Deming gehanteerd.

#### *sterke punten*

Het centrale kwaliteitsbeleid laat ruimte voor een bottom-up benadering vanuit de opleiding.

De opleiding beschikt over een degelijk beleidsplan.

### **1.3 concretisering kwaliteitszorg in de opleiding**

#### *inleiding*

De kwaliteitszorggedachte leeft in de opleiding.

De uitwerking van het zelfevaluatierapport (ZER) en het werken met Proza heeft geleid tot een diepgaande reflectie over de strategische doelstellingen en daaruit af te leiden verbeterdoelen.

#### *sterke punten*

Het ZER is systematisch opgebouwd op basis van de VLHORA-thema's en gestoffeerd met uitvoerige bijlagen.

Het opleidingsmanagement heeft een duidelijke visie op kwaliteit.

Die visie wordt gecommuniceerd naar de verschillende partijen (studenten/personeel). Met hun opmerkingen wordt terdege rekening gehouden.

#### *aandachtspunten*

Het gebruik van de quick-scanmethode door een heel beperkte groep houdt het gevaar in dat niet alle aspecten evenveel aandacht krijgen en daardoor niet meer ter beoordeling aan het kernteam en geïnteresseerde collega's wordt voorgelegd.

In het ZER is de relatie tussen de verschillende onderdelen (kwalitatieve beschrijving, situering in het kwaliteitsmeetsysteem, sterkte/zwakte-analyse, verbeterdoelen en acties) niet altijd even duidelijk.

Een sterkere formalisering van de kwaliteitszorg is wenselijk, maar bij de uitwerking daarvan kan rekening worden gehouden met de beperkte schaalgrootte van de opleiding.

Het zou wel wenselijk zijn de verantwoordelijkheden voor de coördinatie van de opleiding en die voor de coördinatie van de kwaliteitszorg personeel te scheiden.

### **1.4 personeel**

#### *inleiding*

Binnen het (relatief kleine) personeelskader wordt gestreefd naar een evenwichtige verdeling tussen voltijdse statutaire medewerkers en deeltijdse contractuele gastdocenten. Bij de toewijzing van de opdrachten wordt niet enkel met het basisdiploma rekening gehouden, maar ook met de verworven specifieke deskundigheden. Er is ruimte voor navorming en professionalisering, zij het weinig gericht. De onderzoeksdiskundigheid is beperkt.

Er is een degelijke technische, administratieve en organisatorische ondersteuning.



Via nog te occasionele coördinatie- en clustervergaderingen wordt het personeel actief betrokken bij de uitbouw van de opleiding.

Door de inrichting van flex-werkplaatsen wordt ernaar gestreefd de betrokkenheid van het personeel bij de opleiding te vergroten.

#### *sterke punten*

Het personeel is zeer betrokken bij de opleiding en heeft een grote aandacht voor de studenten.

Het toont ook een zeer positieve ingesteldheid.

Er heerst een open debatcultuur, en er is een goed samenspel tussen voltijdse statutairen en beroepsmensen.

#### *aandachtspunten*

Het inzicht in het beroepenveld is bij een deel van de niet-facilitaire docenten onvoldoende: zij maken daardoor soms geen juiste vertaalslag van hun vakgebied naar de leerinhouden waarvoor ze verantwoordelijk zijn.

De inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de gastdocenten moeten verder bewaakt worden.

Functioneringsgesprekken dienen zich - ook in een kleinschalige organisatie - niet vooral op acute problemen te richten.

## **1.5 materiële en financiële randvoorwaarden**

### *inleiding*

De onderwijsruimten volstaan grotendeels. Na de uitvoering van de bouwplannen zullen alle knelpunten vermoedelijk weggewerkt zijn.

Doordat de opleiding zo recent werd opgericht, kan ze niet ten volle van het historisch forfait genieten waarin in het decreet op de hogescholen is voorzien. Er bestaan binnen de hogeschool echter solidariteitsmechanismen.

### *sterke punten*

De ruim toegankelijke mediatheek is goed uitgerust, onder andere met een zelf ontworpen documentatiesysteem dat digitaal geraadpleegd kan worden. De bibliotheek wordt ook door buitenstaanders uit de sector gebruikt.

De computerfaciliteiten werden recent uitgebreid.

### *aandachtspunten*

De studenten wijzen op ten dele verouderde apparatuur in laboratoria.

## **1.6 onderwijsdoelstellingen**

### *inleiding*

De onderwijsvisie sluit aan op de algemene onderwijsvisie van de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven.

### *sterke punten*

De opleiding gaat uit van het bestaande beroeps- en opleidingsprofiel.

De opleiding werkt actief aan de identiteit van de opleiding binnen de Vlaamse situatie van het facilitair management. Aansluiting bij het beroepsveld is onder andere door de inbreng van een geëngageerde adviesraad gegarandeerd.

De ECTS-studiefiches worden gebruikt als een zinvol instrument, zowel voor het interne stroomlijnen van de opleiding (wegwerken/vermijden van overlappings) als externe bron voor informatie-uitwisseling.

### *aandachtspunten*

Aan de opleiding moet een eenduidiger beroepsbeeld ten grondslag liggen.

Nu is de opleiding te breed om – zeker ook rekening houdend met de beperkte personeelsformatie - alle aspiraties te kunnen waarmaken en om een voldoende duidelijke identiteit te krijgen. Het is wenselijk dat keuzes gemaakt worden en dat van een meer generalistische visie op de opleiding wordt uitgegaan en het verwerven van generische kennis wordt versterkt.

Er is een te weinig directe vertaalslag van de beroepskwalificaties naar de opleidingsinhouden.

## **1.7 opleidingsprogramma: opbouw en inhoud**

### *inleiding*

Het opleidingsprogramma is zeer breed. Studenten hebben daar vragen bij, want dit leidt ertoe dat veel wordt behandeld, maar weinig specifiek, maar dit wordt door afgestudeerden als een pluspunt gezien.

Er is een doordachte opbouw.

Het modulesysteem biedt de mogelijkheid tot geconcentreerd werken.

### *sterke punten*

Het opleidingsprogramma heeft een zeer hoog actualiteitsgehalte, onder andere door een recente hervorming van het curriculum op basis van relevante informatie en sluit goed aan bij de beroepspraktijk, zodat de studenten bij hun stages vaak op de verwerkte leerstof kunnen terugvallen.  
Er wordt aandacht besteed aan de heterogeniteit van de studenteninstroom.

### *aandachtspunten*

De rode draad doorheen het opleidingsprogramma is niet altijd duidelijk zichtbaar.  
Het niet aanbieden van een efficiënt vreemde-talen-programma wordt als een gemis ervaren.  
Bij de rechtsvakken worden niet alle terreinen die nuttig zijn voor de facilitaire dienstverlening voldoende bestreken (sociale wetgeving). De afgestudeerden achten een sterkere informatica-opleiding en een vak inkoopbeheer wenselijk, maar dit laatste is intussen ingevoerd.  
Anderzijds werd volgens de afgestudeerden te sterk op catering en schoonmaak gefocust, maar aan die kritiek werd bij de curriculumhervorming reeds tegemoetgekomen.  
De directie en het personeel zijn zich bewust van een aantal overlappingen in de leerstof tussen de verschillende vakken. Volgens de directie zijn een aantal daarvan intussen weggewerkt.  
De impact van de coördinatie- en clustervergaderingen op de invulling van het programma zou groter mogen zijn.  
Soms erg laattijdige roosterwijzigingen hebben voor de studenten onaangename consequenties, maar zij kunnen ten dele begrip opbrengen voor de specifieke roosterproblemen van gastdocenten.

## **1.8 afstudeerwerk en/of werkveldervaring**

### *inleiding*

De stages nemen een belangrijke plaats in de opleiding in. Over de vraag wanneer de stage in het derde jaar het best zou plaatsvinden, heerste zowel bij de afgestudeerden als bij de studenten onenigheid.

### *sterke punten*

Het principe van de dubbele stage (tweede jaar kortere gestuurde oriënterende stage, derde jaar stage van 5 maanden in domein naar keuze en met mogelijkheid van buitenlandse stageplaats) wordt zeer positief beoordeeld.  
Er wordt grote aandacht besteed aan de selectie van de stageplaatsen en aan de voorbereiding van de studenten op hun stages.

Er zijn voldoende buitenlandse stages om aan de vraag te voldoen.  
Er zijn goed uitgewerkte procedures voor de stages (begeleiding, beoordeling).

#### *aandachtspunten*

Het gewicht dat aan het eindwerk wordt toegekend, is zeer beperkt. Een wijziging van de verhouding tussen stage en eindwerk zou tot een oplossing kunnen leiden.

De uitbreiding van buitenlandse stageplaatsen naar de profit-sector zou een verrijking betekenen.

### **1.9 internationale dimensie**

#### *sterke punten*

De mogelijkheid van buitenlandse stages wordt als een pluspunt gezien.

De betrokkenheid bij IFMA biedt mogelijkheden voor verrijkende internationale contacten.

De mogelijkheid om in Nederlandse partnerinstellingen in 1 bijkomend jaar een HBO-diploma te halen is een extra troef.

Er is een goede aanzet tot contacten met andere buitenlandse instellingen.

#### *aandachtspunten*

Het zou interessant zijn om naast de stage meer studenten de mogelijkheid van internationale ervaring te bieden door kortere uitwisselingen.

De internationale dimensie in de eigen opleiding kan worden versterkt.

Een student die naar het buitenland op stage gaat, wordt sterk beschermd. Een iets grotere zelfstandigheid van de student lijkt wenselijk.

### **1.10 leersituatie**

#### **1.10.1 onderwijsvormen**

#### *sterke punten*

*Er wordt gebruikgemaakt van diverse leervormen (in beperkte mate ook projectwerk), die worden aangepast aan de leerinhouden.*

### *aandachtspunten*

Het aantal contacturen ligt zeer hoog, waardoor de studenten op bepaalde momenten weinig tijd voor persoonlijk werk overhouden. Er moet over nagedacht worden of dit aantal niet kan worden verminderd. Als alternatief voor de vele contacturen is de structurele invoering van projectwerk een zeer reële optie. Daarmee wordt tevens aangesloten bij het multi- en interdisciplinair karakter van facilitair denken en handelen. De facilitaire problematiek is sterk projectmatig en facilitaire managers moeten, zoals de opleiding zelf beklemt, denkers met daadkracht zijn.

De invulling van de contacturen moet sterker vanuit de specificiteit van de opleiding gebeuren.

### **1.10.2 leermiddelen**

#### *sterke punten*

De tevredenheid van de studenten over het gebruikte studiemateriaal is over het algemeen groot.

#### *aandachtspunten*

Aan de opmaak van een aantal syllabi dient meer zorg besteed te worden.

De explicitering van de doelstellingen ten aanzien van de opleiding in haar geheel laat te wensen over.

Het Nederlands studiemateriaal is niet altijd aan de Vlaamse situatie aangepast.

Studenten merken op dat soms vrij duur studiemateriaal slechts beperkt gebruikt wordt.

### **1.11 toetsing en evaluatie**

#### *sterke punten*

De studenten krijgen precieze informatie.

De examinering na elk lesblok verhoogt de slaagkansen.

Er is een zeer sterke opvolging van de examenresultaten via de studiebegeleiders.

#### *aandachtspunten*

De opdrachten zouden soms dichter bij de realiteit van de facilitaire dienstverlening kunnen aansluiten.

Er zou meer belang gehecht kunnen worden aan mondelinge examens.

## **1.12 studie- en studentenbegeleiding**

### *inleiding*

Ondanks de kleinschaligheid die directe contacten gemakkelijk mogelijk maakt, wordt grote aandacht besteed aan georganiseerde studie- en studentenbegeleiding (ombudspersoon, psycho-sociale begeleiding). Er is op verschillende niveaus studentenparticipatie.

### *sterke punten*

De toekomstige studenten worden uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek, waarin naar hun voorkennis en motivatie gepeild wordt.

De studenten zijn tevreden over de informatie die ze vooraf over de opleiding kregen.

Er gebeurt een zeer intensieve begeleiding van de studenten bij hun studieproces, onder andere via de studiebegeleidingsgroepen.

De lesgevers staan zeer dicht bij de studenten.

Er is een open sfeer, waarbij naar kritische geluiden geluisterd wordt.

Er is een duidelijk zicht op de studenteninstroom.

De studietijd, die jaarlijks wordt gemeten, is globaal genomen niet overladen.

### *aandachtspunten*

De vertegenwoordiging van de studenten in de inspraakorganen is een structureel probleem: er worden zeer weinig studenten bereid gevonden om zich actief in te zetten.

## **1.13 studeerbaarheid en studierendement**

### *sterke punten*

Er is een jaarlijkse studietijdmeting.

### *aandachtspunten*

De zeer grote schommelingen in de slaagpercentages van het eerste jaar moeten het voorwerp uitmaken van verder onderzoek.

## **1.14 afgestudeerden**

### *inleiding*

De opleiding is nog relatief jong, en het aantal afgestudeerden is dus nog beperkt. Zij werden ook nog niet systematisch bevraagd.

De geïnterviewde (relatief recent) afgestudeerden kijken positief terug op hun opleiding.

Het werkveld is tevreden over het niveau van de afgestudeerden, en heeft een positieve beoordeling voor de manier waarop ze problemen benaderen en oplossen.

### *sterke punten*

Ook afgestudeerden kunnen bij problemen in hun werksituatie terugvallen op de opleiding.

Oud-studenten worden ingeschakeld in de lessen.

Een aantal afgestudeerden werd tewerkgesteld via de plaatsingsdienst.

## **1.15 maatschappelijke dienstverlening**

### *sterke punten*

De opleiding is zichtbaar in het veld van de maatschappelijke dienstverlening door het uitvoeren van audits en het verstrekken van cursuspakketten, die door de afnemers zeer worden gewaardeerd.

De maatschappelijke dienstverlening is duidelijk met de opleiding verweven.

### *aandachtspunten*

Er zou binnen de betrokken sectoren meer ruchtbaarheid kunnen worden gegeven aan de audit-activiteiten.

## **1.16 onderzoek**

### *aandachtspunten*

Het toegepast wetenschappelijk onderzoek is zeer beperkt, zowel kwantitatief als qua doelstellingen.

## 2 conclusies

De opleiding Facilitaire Dienstverlening is een relatief jonge en dus ook relatief onbekende opleiding. Naast de locatie kan dit mee de veeleer beperkte instroom verklaren, die op zijn beurt de werkingmogelijkheden beperkt.

Het jonge karakter van de opleiding kan ook mee een verklaring bieden voor het feit dat de opleiding nog op zoek is naar haar identiteit in en tegenover een overigens snel evoluerende beroepssector.

Er is in de opleiding een duidelijk kwaliteitsdenken aanwezig, zij het niet altijd vanuit vaste formele structuren, dat nog kan worden versterkt door een personeelslid met de kwaliteitszorg te belasten.

Het personeel is sterk geëngageerd en wordt bij de uitwerking van de opleiding betrokken. Navorming en contacten met het beroepsveld zouden meer gesystematiseerd kunnen worden, waardoor ook een betere vertaalslag van het facilitaire beroepenveld naar de leerinhouden mogelijk zou worden.

Inzake infrastructuur worden inspanningen gedaan (nieuwe computerklas), de toestand zal geoptimaliseerd zijn als het geplande nieuwe gebouw in gebruik kan worden genomen.

De opleidingsdoelstellingen zijn gebaseerd op het bestaande beroeps- en opleidingsprofiel. Toch dringt zich de noodzaak van een eenduidiger beroepsbeeld op. De kleinschaligheid maakt keuzes noodzakelijk. Een generalistischer benadering met nog meer aandacht voor het aanbrengen van generische kennis is aangewezen.

Het opleidingsprogramma is geactualiseerd, maar mist voor een deel een duidelijke samenhang vanuit de opleidingsdoelstellingen. Het zwaartepunt van de opleiding moet meer op de managementvakken gelegd worden, en daarnaast lijkt meer aandacht voor vreemde talen wenselijk. Deze aandacht kan diverse vormen aannemen, onder andere ter voorbereiding van een buitenlandse stage, een eindproject, ... en eventueel buiten het programma aangeboden worden.

De dubbele stage, die goed wordt voorbereid en begeleid, is een pluspunt. Het eindwerk krijgt echter een al te gering gewicht.

De internationale dimensie is aanwezig, voornamelijk door de mogelijkheid van een buitenlandse stage en contacten met buitenlandse partnerinstellingen. Ze zou nog kunnen worden versterkt, bijvoorbeeld door kortere studieverblijven voor meer studenten mogelijk te maken.

De gebruikte onderwijsvormen zijn gevarieerd, maar er zou vanuit het multi- en interdisciplinair karakter van het facilitair denken en handelen meer plaats kunnen worden gemaakt voor cursusoverschrijdende projecten, waardoor ook het hoge aantal contacturen zou kunnen dalen.



De tevredenheid van de studenten over het gebruikte studiemateriaal is over het algemeen groot, maar soms is het materiaal onvoldoende aan de Vlaamse situatie aangepast en zou meer aandacht aan de vormgeving moeten worden besteed.

De doelstellingen ten aanzien van de opleiding in haar geheel zouden meer geëxpliciteerd moeten worden.

Toetsing en evaluatie zijn goed, maar zouden hier en daar sterker gericht kunnen zijn op de specificiteit van de opleiding. De resultaten worden zeer goed opgevolgd.

Er worden ernstige inspanningen gedaan op het terrein van studie- en studentenbegeleiding. De studielast wordt bewaakt via jaarlijkse studietijdmetingen.

Van de mogelijkheden van studentenparticipatie wordt bij gebrek aan geïnteresseerde studenten niet optimaal gebruikgemaakt.

De opleiding wordt positief beoordeeld door de afgestudeerden en het werkveld, dat het probleemoplossend vermogen van stagiairs en afgestudeerden waardeert.

De opleiding is actief op het vlak van de maatschappelijke dienstverlening. Het toegepast wetenschappelijk onderzoek is zowel qua omvang als qua diepgang beperkt.

De opleidingsverantwoordelijke en het personeel zoeken constant naar mogelijkheden om de opleiding te optimaliseren. Zij toonden een grote bereidheid om met de op- en aanmerkingen van de visitatiecommissie rekening te houden.

**Peter Bisschop** (1953) is technisch-facilitair directeur van het AZ Sint Blasius in Dendermonde, waar hij verantwoordelijk is voor de technische diensten, hoteldiensten - voeding en schoonmaak -, veiligheid en milieu en informatica. Hij is vertrouwd met de opleiding via contacten met studenten. Voorheen was hij technisch diensthoofd en preventieadviseur-milieucoördinator van het AZ Maria Middelaars Ziekenhuis in Sint-Niklaas.

**Wilfried Debaere** (1937) is ingenieur voor de scheikunde en de landbouwindustrieën. Na drie jaar activiteit in de voedingsindustrie werkte hij gedurende 37 jaar bij de Algemene Eetwareninspectie (nu Federaal Agentschap voor de Voedselveiligheid) als inspecteur - hoofd van dienst in de buitendienst van Oost-Vlaanderen. De laatste tien jaar was hij daarenboven inspecteur-districtshoofd voor Oost- en West-Vlaanderen. Hij heeft een grondige kennis van de voedingstechnologie, eetwarenwetgeving en de aspecten van voedingsveiligheid (HACCP). Vanaf 1 November 2002 is hij met pensioen.

**Yvan Fieremans** (1959) is bestuurder bij Cleaning Masters N.V. en voorzitter van de Belgische schoonmaakfederatie (ABSU), evenals van Europese schoonmaakfederatie (FENI). Hij heeft een grondige kennis van de facilitaire diensten, die zeer arbeidsintensief zijn.

**Romain Hulpia** (1946) heeft pedagogische en psychologische wetenschappen gestudeerd aan de RUG. Hij heeft gedurende lange tijd gewerkt als wetenschappelijk medewerker aan de RUG. Sinds 1991 was hij adviseur voor het hoger onderwijs binnen de inspectiedienst. Hij werkte mee aan de opstart van de opleidingsdoorlichtingen van het één-cyclus-onderwijs, was voorzitter van een 100-tal doorlichtingscommissies en lid van een 250tal commissies. Momenteel is hij niet meer actief in die functie, maar hij is nog wel lid van diverse erkenningscommissies en neemt deel aan de visitaties van de VLHORA.

**Marc Van de Velde** (1944) is doctor in de letteren en wijsbegeerte, groep Germaanse filologie. Hij werkt als hoogleraar Duits aan het departement Vertaalkunde van de Hogeschool Gent. Van oktober 1995 tot eind 2001 was hij departementshoofd. Hij is lid van de VLOR Raad Hoger Onderwijs. Op het

terrein van de kwaliteitszorg volgde hij de opleiding 'kwaliteitszorg in het hoger onderwijs' aan de Ehsal Management School en een opleiding tot TRIS assessor.

**Peter van Mulkom** (1968) is het hoofd van de opleiding FD van de Hogeschool Zuyd, de grootste afdeling van de faculteit Toegepast Management. Hij heeft reeds ervaring met visitaties door de visitatie van de opleiding in Nederland. Hij is vertrouwd met de opleiding in Vlaanderen waarmee hij de voorbije 5 jaar intensieve contacten onderhoudt, onder meer door de mogelijkheid van bidiplomering.

## **0. Beschrijving van beleid en kwaliteitszorg van de opleiding**

- Voorstelling van de opleiding;
- Beschrijving van het beleid, algemene strategie en/of doelstellingen inzake onderwijs, internationalisering, maatschappelijke dienstverlening, onderzoek, enz.
- Beschrijving van het kwaliteitsbeleid en van het systeem van interne kwaliteitszorg.

## **1. Thema concretisering kwaliteitszorg in de opleiding**

- concrete uitwerking kwaliteitszorg in de opleiding (enquêtes, consensusvergaderingen, evaluatie, relaties met werkveld, enz.);
- meetresultaten van de opleiding vanuit het interne kwaliteitsinstrument;
- verbeterdoelen en acties vanuit de kwaliteitszorg in de opleiding;
- opvolging van de verbeterdoelen en acties vanuit de kwaliteitszorg in de opleiding;
- kwaliteitscoördinator in de opleiding (verantwoordelijkheid, draagvlak, functioneren); thema kwaliteitszorg in het opleidingsteam.

bijlage: overzicht scores, formulieren, (opvolgings)verslagen vanuit de kwaliteitszorg in de opleiding

## **2. Thema personeel**

- Human Resources Management (onder andere aanstelling en/of aanwerving, allocatie, bevordering, functionering en evaluatie);
- Betrokkenheid van personeel (commitment en empowerment);
- Werking van het opleidingsteam (coördinatie, teamverantwoordelijkheid, draagkracht, enz.);
- Professionalisering van het personeel buiten de technische deskundigheid (ook onder andere navorming);
- Technische deskundigheid van het onderwijzend personeel (vakinhoudelijk, onderwijskundig en didactisch) (ook hoe gaan wij daarmee om?, navorming, enz.);
- Onderzoeksdeskundigheid en/of deskundigheid in de beoefening en de ontwikkeling van de kunsten (indien van toepassing);

- Technische, administratieve en organisatorische deskundigheid (ATP, ondersteunende diensten) (ook onder andere navorming).

bijlage: omvang, cijfermateriaal, samenstelling personeel (diploma, categorie, functieomschrijvingen, opdrachten), overzicht navorming personeel

### **3. Thema materiële en financiële randvoorwaarden**

- Onderwijsruimten (incl. laboratoria, practica- en werkgroep ruimten, ateliers, enz.);
- Mediatheek;
- Computerfaciliteiten;
- Beschikbare werkingsmiddelen;
- Studenten- en docentenfaciliteiten.

bijlage: cijfermateriaal

### **4. Thema onderwijsdoelstellingen**

- Onderwijsvisie van de opleiding;
- Afstemming van de onderwijsdoelstellingen van de opleiding op het hoger onderwijs;
- Afstemming van de onderwijsdoelstellingen van de opleiding op het werkveld.

bijlage: beroeps- en/of opleidingsprofiel, onderwijsvisie en/of onderwijsdoelstellingen

### **5. Thema opleidingsprogramma: opbouw en inhoud**

- Concretisering van de onderwijsdoelstellingen in het opleidingsprogramma;
- De aandacht in het opleidingsprogramma voor de vaardigheden die het maatschappelijk en beroepsmatig functioneren ondersteunen;
- Actualiteitsgehalte van het opleidingsprogramma;
- Sequentiële opbouw en coherentie van het opleidingsprogramma;
- Aandacht voor de karakteristieken van de studenteninstroom;
- Aanbod en structuur van flexibele leerwegen in het opleidingsprogramma;

- Het niveau en de inhoud van de opleidingsonderdelen.

bijlage: opleidingsprogramma en studiegids van de opleiding

## **6. Thema afstudeerwerk en/of werkveldervaring**

- Opvatting (concept), inhoud en niveau;
- Begeleiding (onder andere duidelijkheid regelingen en voorzieningen);
- Beoordeling (gehanteerde criteria en wijze van beoordeling);
- Relatief gewicht in de opleiding.

bijlage: stagecontract, stagebeoordelingsfiche, lijst van stageplaatsen, gebruikte handleiding en/of afspraken bij begeleiding en beoordeling van afstudeerwerken

## **7. Thema internationale dimensie**

- Integratie van de doelstellingen van het internationaliseringsbeleid in de opleiding;
- De internationale dimensie in de opleiding;
- Participatiegraad van de studenten aan internationale programma's;
- Internationale contacten van het personeel met terugkoppeling naar het onderwijs;
- Samenwerking met buitenlandse instellingen.

bijlage: cijfergegevens internationalisering (studenten, personeel, take-up rate, begroting, uitgaven, enz.)  
internationalisering

## **8. Thema leersituatie**

### **8.1. Onderwijsvormen**

- De verschillende onderwijsvormen ( hoorcollege, werkgroepen, projectwerk, practica, zelfstudie, enz.) (concept, geschiktheid in relatie tot doelstellingen, didactisch niveau);
- Innovatieve onderwijsvormen;
- Proportie tussen contacturen, zelfstudie en andere onderwijsactiviteiten.

### **8.2. Leermiddelen**

- De verschillende onderwijsmiddelen (syllabi, handleidingen, cursussen, didactische hulpmiddelen, enz.) (in relatie tot doelstellingen en kwaliteit);
- Inschakeling van innovatieve leermiddelen in de opleiding (onder andere ICT).

bijlage: proportie tussen contacturen, zelfstudie en andere onderwijsactiviteiten, onderwijsreglement en/of -regeling en/of -procedure wijziging onderwijsvormen en leermiddelen

## **9. Thema toetsing en evaluatie**

- De verschillende evaluatievormen (concept, in relatie tot de doelstellingen van de opleidingsonderdelen en de opleiding als geheel, gerichtheid van de evaluatie op het toetsen van kennis, inzicht, vaardigheden en attitudes, moeilijkheidsgraad);
- Criteria en wijze van beoordeling door de evaluatoren;
- Criteria en wijze van beoordeling van de examencommissie;
- Organisatie van toetsen en examens;
- Transparantie van de evaluatie.

bijlage: examenreglement en/of regeling

## **10. Thema studie- en studentenbegeleiding**

### 10.1. Studenteninstream

- Instroomprofiel (ook zijdelings);
- Instroombegeleiding;
- Voorlichting aan abituriënten/aspirant-studenten;
- Activiteiten ten aanzien van de aansluiting secundair - hoger onderwijs.

### 10.2. Studiebegeleiding en studentenbegeleiding

- Studiebegeleiding tijdens het eerste jaar;
- Studiebegeleiding/advies tijdens het vervolg van de opleiding;
- Communicatie van de onderwijsdoelstellingen, onderwijs- en examenreglement/ regeling;
- Psycho-sociale begeleiding;
- Studentenparticipatie;

- Ombudsfunctie.

bijlage: cijfergegevens instroomprofiel en instroombegeleiding, folders en cijfergegevens studie- en studentenbegeleiding, decretaal rapport studiebegeleiding eerstejaars

### **11. Thema studeerbaarheid en studierendement**

- Studierendement en studiebelemmerende of studiebevorderende factoren en maatregelen (per studiejaar/startmodules en voor de hele opleiding);
- Studietijd (verdeling over en binnen de opleiding, wijze en opvolging studietijdmeting, overeenstemming begrote en reële studietijd).

bijlage: slaagcijfers alle studiejaar/module en gemiddelde studieduur, cijfergegevens begrote en reële studietijd

### **12. Thema afgestudeerden**

- Voorbereiding van de afgestudeerde op de instap in het werkveld (uitstroombegeleiding inbegrepen);
- Contacten tussen de opleiding en de afgestudeerden (onder andere alumniwerking);
- Waardering voor de afgestudeerden door het werkveld;
- Tevredenheid van de afgestudeerden over de opleiding.

bijlage: materiaal uitstroombegeleiding en alumniwerking, rapport tevredenheidsmeting bij afgestudeerden

### **13. Thema maatschappelijke dienstverlening**

- Maatschappelijke dienstverlening verweven met de opleiding (concept, beleidsdoelstellingen, bijdrage tot beleidsdoelstellingen, verwevenheid met onderwijs, kwaliteitszorg maatschappelijke dienstverlening);
- Organisatie, middelen en ondersteuning van de opleidingsgebonden maatschappelijke dienstverlening.



bijlage: visie en/of beleidsdoelstellingen maatschappelijke dienstverlening, overzicht maatschappelijke dienstverlening, begroting projecten maatschappelijke dienstverlening, resultaten uit kwaliteitszorg

#### **14. Thema onderzoek**

- Onderzoek verweven met de opleiding (concept, beleidsdoelstellingen, bijdrage tot beleidsdoelstellingen, verwevenheid met onderwijs onder andere via actieve deelname studenten, kwaliteitszorg onderzoeksprojecten);
- Organisatie, middelen en ondersteuning opleidingsgebonden onderzoek.

bijlage: overzicht onderzoeksprojecten, begroting onderzoek (personeel/taakbelasting, uitrusting, werking), tussentijdse en/of eindverslagen, gebruikerscommissies, resultaten uit kwaliteitszorg

#### **15. Thema beoefening en ontwikkeling van de kunsten (indien van toepassing)**

- De beoefening en ontwikkeling van de kunsten in de opleiding (beleidsdoelstellingen, bijdrage tot de realisatie van de doelstellingen, verwevenheid met onderwijs, kwaliteitszorg beoefening en ontwikkeling kunsten);
- Organisatie, middelen en ondersteuning van de beoefening en ontwikkeling van de kunsten

bijlage: overzicht beoefening en ontwikkeling kunsten in de opleiding, resultaten uit kwaliteitszorg

## bijlage 3

### bezoekschema

#### dag 1

09.30 - 10.00 uur	intern overleg
10.00 - 10.45 uur	algemeen Directeur Luc Haerens + departementshoofd Sint-Niklaas Eddy Van Hoyer + centrale Kwaliteitscoördinator André Govaert
10.45 - 11.30 uur	opleidingscoördinator Piet De Backer
11.30 - 11.45 uur	nabespreking commissie
11.45 - 12.30 uur	studenten: 7 à 8 studenten van het laatste jaar, verschillende geslachten, inclusief de studentenvertegenwoordiging
12.30 - 13.45 uur	lunch in besloten kring
13.45 - 14.30 uur	kwaliteitscoördinator van de opleiding
14.30 - 15.15 uur	studenten: 4 studenten uit het eerste jaar + 4 studenten 2 <sup>de</sup> jaar, verschillende geslachten, verschillende instroom vanuit secundair onderwijs (incl. studentenvertegenwoordigers, jaarverantwoordelijke. ...)
15.15 - 17.00 uur	intern overleg + inzage documenten + bijlagen
17.00 - 17.45 uur	9 afgestudeerden van de voorbije drie jaar (3 per jaar), inclusief leden van de oudstudentenvereniging
17.45 - 18.30 uur	6 à 8 vertegenwoordigers van het werkveld, inclusief vertegenwoordigers stagebedrijven (verschillende afstudeerrichtingen/sectoren/deelgebieden, minimum 1 per afstudeerrichting)

+ aansluitend een broodjesmaaltijd met de aanwezigen (afgestudeerden en werkveld) en personeel (docenten, departementshoofd, ...) dat wenst aanwezig te zijn.

#### dag 2

08.30 - 09.00 uur	ombudsfunctie, verantwoordelijke Internationalisering, verantwoordelijke maatschappelijke dienstverlening en toegepast onderzoek
09.00 - 09.15 uur	nabespreking commissie
09.15 - 10.30 uur	6 à 8 docenten, zowel praktijklectoren als lectoren, verschillende anciënniteit, inclusief studenten- en stagebegeleider, vertegenwoordiging van de verschillende vakgroepen
10.30 - 11.00 uur	een vertegenwoordiging van ATP, verschillende anciënniteit
11.00 - 11.30 uur	nabespreking commissie
11.30 - 13.30 uur	locatiebezoek en aansluitend lunch in besloten kring
13.30 - 14.00 uur	vrij spreekuur
14.00 - 14.30 uur	opleidingscoördinator
14.30 - 15.30 uur	intern overleg + inzage documenten en bijlagen
15.30 - 16.00 uur	mondelijke rapportering aan het beleid