



Inspectie van het Onderwijs
*Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap*

STAAT VAN DE INSTELLING MBO

Leeuwenborgh Opleidingen

Plaats : Maastricht
BRIN nummer : 25PL
Onderzoeksnummer : 273486
Datum onderzoek : 27 februari - 27 maart 2014
Datum vaststelling : 3 juli 2014

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	5
2	CONCLUSIE EN VERVOLGTOEZICHT	8
2.1	Conclusie	8
2.2	Vervolgtoezicht	8
3	INSTELLINGSBREDE RESULTATEN	12
3.1	Oordeel kwaliteitsborging op instellingsniveau	12
3.2	Risico's op relevante indicatoren	14
4	RESULTATEN PER OPLEIDING	18
4.1	Commercieel medewerker (Commercieel medewerker binnendienst).	18
4.2	Helpende Zorg & Welzijn	24
4.3	ovd16 MBO-Verpleegkundige	30
4.4	Reizen (Manager verkoop reizen)	37
4.5	Vliegtuigonderhoud (Technicus mechanica)	43
5	BIJLAGEN	49
	Bijlage I Normeringen kwaliteitsgebieden	49
	Bijlage II Overzicht bc-id	51
	Bijlage III Beoordeling aspecten en indicatoren kwaliteitsborging instellingsbreed	52
	Bijlage IV Beoordeling aspecten en indicatoren opleiding	53
	Commercieel medewerker (Commercieel medewerker binnendienst)	53
	Helpende Zorg & Welzijn	55
	ovd16 MBO-Verpleegkundige	57
	Reizen (Manager verkoop reizen).	59
	Vliegtuigonderhoud (Technicus mechanica).	61

1 INLEIDING

De Inspectie van het Onderwijs voerde in maart 2014 een onderzoek naar de staat van de instelling uit bij ROC Leeuwenborgh. Dit onderzoek heeft betrekking op het middelbaar beroepsonderwijs en vavo.

ROC Leeuwenborgh is een roc met ongeveer 9000 studenten en opleidingen in vijf sectoren. De instelling heeft onderwijslocaties in Maastricht, Sittard, Geleen en Beek.

Het onderzoek heeft tot doel om de stand van de kwaliteitsborging van de instelling te bepalen en om de risico's voor de onderwijskwaliteit in te schatten. De Staat van de instelling wordt elke drie jaar opgemaakt en bestaat uit een analyse van gegevens, een instellingsbreed onderzoek en een kwaliteitsonderzoek bij een of meer opleidingen.

De informatie over de instelling die bij de inspectie aanwezig is, zoals het jaarverslag, financiële gegevens, opbrengstgegevens, uitkomsten tevredenheidonderzoek en signalen is geanalyseerd en is aangevuld met onderzoeken op uw instelling. Tijdens het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met studenten, vertegenwoordigers van de studentenraad, docenten en management. Daarnaast hebben we documenten onderzocht en onderwijsactiviteiten geobserveerd. Ook maakte een gesprek met het college van bestuur deel uit van het onderzoek.

De financiële risicoanalyse is gebaseerd op:

- de analyse van de jaarstukken 2012 en ter aanvulling of verduidelijking opgevraagde (toekomstgerichte) financiële gegevens;
- het gesprek met de voorzitter en het lid van het college van bestuur en uw medewerkers.

De volgende opleidingen zijn onderzocht:

Gebied Opbrengsten	Gebied Onderwijsproces, Kwaliteitsborging en Wettelijke vereisten	Gebied Examinering en diplomering	Leerweg, niveau, locatie
bc049	90111, Commercieel medewerker (Commercieel medewerker binnendienst)	90111, Commercieel medewerker (Commercieel medewerker binnendienst)	leerweg bol, niveau 3, locatie Arendstraat 12 Sittard
bc076	92640, Helpende Zorg & Welzijn	92640, Helpende Zorg & Welzijn	leerweg bbl, niveau 2, locatie Sibemaweg 20 Maastricht
bc113	93510, Mbo-Verpleegkundige	93510, MBO-Verpleegkundige	leerweg bbl, niveau 4, locatie Sibemaweg 20 Maastricht
bc181	94100, Reizen (Manager verkoop reizen)	94100, Reizen (Manager verkoop reizen)	leerweg bol, niveau 4, locatie Sibemaweg 20 Maastricht
bc226	94410, 94412, 95764 Vliegtuigonderhoud (Technicus mechanica)	94412, Vliegtuigonderhoud (Technicus mechanica)	leerweg bol, niveau 4 locatie Maastricht Airport

De resultaten van het onderzoek naar kwaliteitsborging leiden, in combinatie met geconstateerde risico's en de resultaten van de kwaliteitsonderzoeken, tot een risicobepaling voor uw instelling. De omvang van de risico's bepaalt mede het vervolgtoezicht.

De inspectie heeft zich bij het onderzoek gebaseerd op het Toezichtkader bve 2012. Dit is te vinden op www.onderwijsinspectie.nl. De normering is als bijlage I toegevoegd aan dit rapport.

In hoofdstuk 2 leest u de conclusie waaronder ook het vervolgtoezicht voor de instelling. De resultaten van het instellingsbrede onderzoek naar kwaliteitsborging en de resultaten van de analyse kunt u lezen in hoofdstuk 3. De resultaten van de kwaliteitsonderzoeken van de onderzochte opleidingen vindt u in hoofdstuk 4.

2 CONCLUSIE EN VERVOLGTOEZICHT

In dit hoofdstuk geven we aan welke conclusie we trekken uit het onderzoek naar de Staat van de instelling en wat het vervolgtoezicht voor u inhoudt. Het vervolgtoezicht is bepaald op basis van het onderzoek naar kwaliteitsborging, de kwaliteitsonderzoeken, en de analyse van risico's.

In het onderzoek naar de Staat van de instelling geven we aan in welke mate er risico's zijn geconstateerd. Daarbij gebruiken we een driedeling: geen risico's, enkele risico's of veel risico's. Voorts geven we een oordeel over de kwaliteitsborging. We gebruiken daarbij een vierdeling: goed, voldoende, onvoldoende of slecht.

In de hoofdstukken 3 en 4 volgt een nadere onderbouwing van de oordelen.

2.1 Conclusie

Op basis van de resultaten uit het onderzoek naar de Staat van de instelling concluderen we dat er sprake is van 'enkele risico's' voor de kwaliteit van het onderwijs. Deze risico's komen naar voren bij de kwaliteit van de examinering. Positief is dat de instelling zelf haar risico's detecteert en hierop beleid heeft ingezet. Toch concluderen we dat de kwaliteitsborging bij ROC Leeuwenborgh onvoldoende is, vanwege een onvoldoende planmatige aanpak van de activiteiten ter verbetering. Wij gaan er op basis van deze conclusie vanuit, dat de instelling de kwaliteitsborging verbetert waardoor ook in de toekomst het aantal risico's beperkt kan blijven. Bovenstaande leidt er toe dat we beperkt aanvullend vervolgtoezicht uitvoeren bij ROC Leeuwenborgh. In paragraaf 2.2 wordt de aard van dit vervolgtoezicht nader uitgewerkt. Voor het onderzoek naar de Staat van de instelling hebben we vijf opleidingen onderzocht. Bij drie van de vijf onderzochte opleidingen zijn tekortkomingen geconstateerd en vindt vervolgtoezicht plaats, zoals is te lezen in de volgende paragraaf.

2.2 Vervolgtoezicht

Vervolgtoezicht naar aanleiding van onderzoek kwaliteitsborging instellingsbreed
De kwaliteitsborging bij ROC Leeuwenborgh is onvoldoende. Daarmee wordt niet voldaan aan de naleving van de wet (WEB, art. 1.3.6) en is sprake van vervolgtoezicht vanwege niet naleving van wettelijke vereisten. ROC Leeuwenborgh krijgt de gelegenheid de kwaliteitsborging te verbeteren.

Het vervolgtoezicht bestaat hieruit dat we over een jaar de kwaliteitsborging opnieuw zullen beoordelen.

Vervolgtoezicht financiële continuïteit

De inspectie ziet geen aanleiding tot het aanpassen van het financiële continuïteitstoezicht en kent daarom opnieuw het basisarrangement toe aan de instelling. Dit besluit is gebaseerd op de door de instelling zelf verzamelde en verstrekte informatie en de toelichtingen daarop (De inspectie heeft de aannemelijkheid van de informatie beoordeeld, maar heeft hierop geen controlewerkzaamheden verricht. Ook heeft de inspectie de volledigheid en/of de juistheid van de gegevens in de (financiële) administratie van de instelling niet onderzocht. Het onderzoek is niet te kwalificeren als een accountantsonderzoek).

Vervolgtoezicht naar aanleiding van de vijf onderzochte opleidingen

In onderstaand schema is het vervolgtoezicht te lezen.

Commercieel medewerker (Commercieel medewerker binnendienst), crebocode 90111, niveau 3		
Beoordeling	Toezichtvorm	Vervolgtoezicht
Kwaliteit examinering is onvoldoende.	Aangepast toezicht vanwege onvoldoende examenkwaliteit.	<ul style="list-style-type: none"> • De inspectie meldt het oordeel aan de minister. • De instelling ontvangt een waarschuwing. • Na de in de waarschuwingsbrief opgenomen termijn volgt een onderzoek naar kwaliteitsverbetering.
Kwaliteitsborging is onvoldoende.	Aangepast toezicht vanwege niet naleving van 1.3.6 van de WEB.	<ul style="list-style-type: none"> • Circa een jaar na het definitieve rapport beoordelen wij de kwaliteitsborging opnieuw.
Niet naleven van wet- en regelgeving.	Aangepast toezicht vanwege niet naleving van artikel 21a van de Leerplichtwet 1060 en van artikel 8.1.8 a van de Wet educatie en beroepsonderwijs.	<ul style="list-style-type: none"> • Na tenminste drie maanden na vaststelling van het rapport onderzoekt de inspectie het herstel.

Manager verkoop reizen, crebocode 94100, niveau 4		
Beoordeling	Toezichtvorm	Vervolgtoezicht
Kwaliteit examinering is onvoldoende.	Aangepast toezicht vanwege onvoldoende examenkwaliteit.	<ul style="list-style-type: none"> • De inspectie meldt het oordeel aan de minister. • De instelling ontvangt een waarschuwing. • Na de in de waarschuwingsbrief opgenomen termijn volgt een onderzoek naar kwaliteitsverbetering.
Kwaliteitsborging is onvoldoende.	Aangepast toezicht vanwege niet naleving van 1.3.6 van de WEB.	<ul style="list-style-type: none"> • Circa een jaar na het definitieve rapport beoordelen wij de kwaliteitsborging opnieuw.
Niveau opbrengsten is onvoldoende*.	Aangepast toezicht vanwege onvoldoende opbrengsten*.	<ul style="list-style-type: none"> • Na circa een jaar onderzoek naar kwaliteitsverbetering*.

Vliegtuigonderhoud (technicus mechanica), crebocodes 94410/94412/95764 niveau 4		
Beoordeling	Toezichtvorm	Vervolgtoezicht
Kwaliteit examinering is onvoldoende.	Aangepast toezicht vanwege onvoldoende examenkwaliteit.	<ul style="list-style-type: none"> • De inspectie meldt het oordeel aan de minister. • De instelling ontvangt een waarschuwing. • Na de in de waarschuwingsbrief opgenomen termijn volgt een onderzoek naar kwaliteitsverbetering.
Kwaliteitsborging is onvoldoende.	Aangepast toezicht vanwege niet naleving van 1.3.6 van de WEB.	<ul style="list-style-type: none"> • Circa een jaar na het definitieve rapport beoordelen wij de kwaliteitsborging opnieuw.

* Het oordeel van de opbrengsten betreft de opleidingen binnen de bc-id, zie bijlage II voor het overzicht waaruit blijkt op welke opleidingen dit oordeel van toepassing is. In het vervolgtoezicht voor opbrengsten worden alle bijbehorende opleidingen betrokken.

Op het moment van het vaststellen van het definitieve rapport van de Staat van de instelling hebben we geen onderzoeken naar kwaliteitsverbetering (okv's) of een onderzoek naar kwaliteitsverbetering (okv) in uitvoering of gepland.

Nader onderzoek

Uit het onderzoek naar de Staat van de instelling concluderen wij dat extra toezichtactiviteiten nodig zijn.

Onderzoek door de instelling

Tijdens de Staat van de instelling is gebleken dat ROC Leeuwenborgh bij haar interne en externe audits tekortkomingen heeft vastgesteld op het gebied van het onderwijsproces, de examinering en de kwaliteitsborging. Voor de meeste van deze opleidingen zijn al verbeterplannen vastgesteld en in werking. De inspectie gaat er vanuit dat de instelling het verbetertraject adequaat monitort, de kwaliteit opnieuw beoordeelt en de inspectie hierover informeert, uiterlijk een jaar na vaststelling van het rapport. Dezelfde afspraak is gemaakt voor de afdeling vwo van het vavo en voor bc-code 080 (voorheen com 58), die betrokken is in het MBO-Betertraject.

Onderzoek door de inspectie

De Staat van de instelling is voor de inspectie aanleiding om onderzoek te doen bij twee opleidingen in de sector CHTUvV. Het betreft grote opleidingen Sport en bewegen op niveau 3 en 4 (bc-code 198). Deze hebben al verscheidene jaren onvoldoende opbrengsten en ook in het jaar 2012-2013 is dat het geval. Het onderzoek wordt uitgevoerd op de kwaliteitsgebieden onderwijsproces, examinering en diplomering en kwaliteitsborging. Binnen zes maanden na publicatie van het rapport van de Staat van de instelling wordt het onderzoek uitgevoerd. We maken nadere afspraken over de uitvoering van dit onderzoek. De inspectie ziet geen aanleiding om zelf onderzoek te doen naar het vavo. De instelling heeft bij een instellingsaudit met externe deskundigen weliswaar tekortkomingen vastgesteld, zowel op het gebied van de opbrengsten als van de kwaliteit van het onderwijs en de kwaliteitsborging, maar omdat hiervoor al een verbetertraject loopt is, zoals hierboven al vermeld, afgesproken dat de instelling de inspectie informeert over het verloop van dit traject en over het heronderzoek naar de kwaliteit.

3 INSTELLINGSBREDE RESULTATEN

In dit hoofdstuk geven we de oordelen over de kwaliteitsborging op instellingsniveau weer. Tevens bespreken we op basis waarvan is bepaald in welke mate er risico's zijn bij de instelling.

3.1 Oordeel kwaliteitsborging op instellingsniveau

Het onderzoek naar kwaliteitsborging heeft geleid tot het volgende oordeel:

Kwaliteitsgebied	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht
4 Kwaliteitsborging			•	

Hieronder geven we het oordeel van de aspecten van het kwaliteitsgebied kwaliteitsborging weer. Een detaillering van het oordeel vindt u in bijlage III. Daarin is de beoordeling van de onderliggende indicatoren per aspect opgenomen.

Gebied 4: Kwaliteitsborging	Voldoende	Onvoldoende
4.1 Sturing *	•	
4.2 Beoordeling *	•	
4.3 Verbetering en verankering *		•
4.4 Dialoog en verantwoording	•	

Beschouwing

Het college van bestuur heeft scherp zicht op de kwaliteit van het onderwijs en op de risico's. Gezien het stadium van de implementatie van het systeem van kwaliteitsborging kan momenteel echter niet gesteld worden dat het college ook voldoende grip heeft op de kwaliteit. De planmatigheid, die het college beoogt bij de activiteiten ter verbetering, wordt in de meeste gevallen nog niet gerealiseerd. Van een cyclisch systeem van kwaliteitsverbetering, waarbij de doelstellingen toetsbaar en concreet zijn geformuleerd en waarbij adequaat kan worden geëvalueerd, kan in dit stadium niet worden gesproken. Het college is hiervan terdege bewust en werkt aan een planmatiger aanpak.

De sturing is voldoende. Het college heeft een heldere koers uitgezet, zowel strategisch als onderwijskundig. Hiertoe is een koersdocument vastgesteld dat is uitgewerkt in zogeheten programmalijnen. Hierin zijn kernwaarden benoemd en is een onderwijsvisie geformuleerd. Voor de sturing en bewaking van de programmalijnen zijn drie programmadirecteuren aangesteld. Het koersdocument en de programmalijnen zijn richtinggevend voor de jaarplannen van sectoren en afdelingen, zodat de plannen op alle niveaus samenhangend

zijn. De plannen bevatten prestatieafspraken betreffende de kwaliteit. Het CvB heeft ervoor gekozen om zowel de onderwijsvisie als de jaarplannen van de sectoren en afdelingen op een redelijk abstract niveau te formuleren. Dat betekent dat hieraan nadere invulling zal moeten worden gegeven. Op dit moment gebeurt dat nog onvoldoende. Hierop komen we terug bij de alinea over verbetering en verankering op deze pagina.

Positief is de inspectie over de intensiteit waarmee de instelling haar onderwijs monitort en beoordeelt. Alle onderwijsteams maken een zelfevaluatie en worden eens per drie jaar beoordeeld met een interne of externe audit. Niet alleen de audits, maar ook de zelfevaluaties zijn kritisch en goed onderbouwd. Bij een goede uitvoering van deze onderzoeken is de signalering van aanwezige kwaliteitsproblemen gewaarborgd. Dit was overigens niet het geval bij de commerciële opleidingen. Hier zijn in deze eerste ronde op het gebied van examinering niet alle tekortkomingen gesignaleerd. Verder valt op dat in geen van de types van kwaliteitsonderzoek die de instelling uitvoert, lesobservaties deel uitmaken van de opzet. Hierdoor ontbeert de instelling managementinformatie over de sterke en zwakke kanten in het team van docenten, waarop bijvoorbeeld het scholingsbeleid nader afgestemd zou kunnen worden. Dit wil overigens niet zeggen dat het management geen duidelijk beeld heeft over de vraag of de docenten naar behoren functioneren. Behalve uit analyse van de onderzoeken krijgt het management immers veel informatie uit studentenpanels en personeelsgesprekken, Ook deze informatie kan een indicatie zijn voor de kwaliteit van het onderwijs. Verder is er een systematiek van verantwoordingsgesprekken van de managers met hun leidinggevende, in aanwezigheid van de kwaliteitszorgmedewerker.

De verbetering en verankering wordt als onvoldoende beoordeeld, omdat de verbeteraanpak onvoldoende planmatig wordt uitgevoerd. De doelstellingen in de jaarplannen, maar ook in de verbeterplannen zijn onvoldoende concreet en toetsbaar geformuleerd. Er is niet precies bepaald wat het eindresultaat moet zijn, wie welke acties moet uitvoeren of wanneer men van een succes kan spreken. Hierdoor hebben de betrokkenen onvoldoende handvatten voor hun individuele handelen en soms ook om hun personeel effectief te kunnen aansturen. Bovendien maakt het ontbreken van toetsbare doelstellingen een effectieve evaluatie onmogelijk. De negatieve gevolgen hiervan worden wel enigszins beperkt door intensief horizontaal en verticaal overleg op alle niveaus van de instelling. De verslagen waarmee de managers zich verantwoorden bij hun leidinggevende en ook de bestuursrapportage zouden echter aanzienlijk aan scherpte kunnen winnen wanneer er duidelijke conclusies getrokken zouden kunnen worden over het succes van de verbeteractiviteiten. Ook zou het de verantwoording en de monitoring van verbeterprocessen ten goede komen wanneer alle doelstellingen vervat zouden zijn in het jaarplan.

Momenteel dekken de jaarplannen maar een deel van de verbeteractiviteiten en vigeren er bijvoorbeeld ook verbeterplannen naar aanleiding van zelfevaluaties of audits. Het CvB wil in de nabije toekomst dat alle verbeteractiviteiten tezamen in het jaarplan zijn opgenomen.

Voor alle docenten, ook in begeleidingsfuncties of voor hun rol in de examinering geldt een gericht scholingsaanbod. Onderwijskundige doelstellingen, maar ook oordelen op de competenties uit de wet Bio kunnen het scholingsaanbod mede bepalen. De verantwoordelijkheden zijn duidelijk belegd. Hierdoor zijn er geen onduidelijkheden over de verhouding tussen bijvoorbeeld programmadirecteur en sectordirecteur. Ook gelden er heldere procedures. Dit betekent niet dat die procedures ook altijd vlekkeloos worden uitgevoerd. Zo voeren de examencommissies hun controlerende rol niet in alle gevallen adequaat uit. De instelling onderhoudt op alle niveaus systematisch een intensieve dialoog met interne en externe gesprekpartners. Intern varieert dit van regelmatig overleg met de studentenraad tot de zogeheten onderwijscafé's. Extern is er structureel contact met het bedrijfsleven en met andere onderwijsinstellingen, onder meer in verband met de macrodoelmatigheid van het onderwijsaanbod in de regio. ROC Leeuwenborgh werkt intensief samen met andere instellingen voor mbo en vo en biedt zelfs gemeenschappelijk onderwijs aan. De instelling verantwoordt zich in het jaarverslag over de opbrengsten per afdeling en niveau en verder onder meer over het inspectietoezicht, de financiële resultaten en de tevredenheid van studenten. De opbrengstgegevens worden overigens sec weergegeven en niet gerelateerd aan de landelijke normen. Verder verantwoordt de instelling zich niet over de oordelen van de auditcommissie over de kwaliteit van het onderwijs.

3.2 Risico's op relevante indicatoren

Bij het bepalen van de risico's in de zin van het toezichtkader hebben we, in samenhang met de toezichthistorie, gekeken naar de kwaliteit van onderwijs en examinering, de opbrengsten, de tevredenheid van studenten, medewerkers en werkgevers, de stabiliteit van organisatie en management en de financiële continuïteit

Het onderzoek heeft geleid tot de volgende risicobepaling:

		Geen	Enkele	Veel
0	Mate van risico's		•	

Kwaliteit onderwijs

Het risico voor de kwaliteit van het onderwijs schatten wij in als geen. Bij alle vijf opleidingen, die zijn onderzocht luidde het oordeel voor het onderwijsproces 'voldoende'. Ook de toezichthistorie geeft geen aanleiding tot zorg op dit punt. Wel heeft de instelling zelf voor zeven van de opleidingen die zij heeft onderzocht het oordeel 'onvoldoende' gegeven. Naar aanleiding hiervan zijn in alle gevallen verbeterplannen vastgesteld. De operationalisering van die plannen verschilt per team.

Kwaliteit examinering.

De risico's voor de kwaliteit van de examinering schatten wij in als 'veel'. Bij drie van de vijf onderzochte opleidingen zijn tijdens de steekproefonderzoeken tekortkomingen vastgesteld. Het gaat dan vooral om de verantwoordelijkheid van de examencommissies voor de beoordelingen en de besluitvorming voor de diplomering. In één geval betreft het de afname en beoordeling. Verder is het resultaat van de vijftien audits die zijn gehouden dat er drie keer het oordeel onvoldoende is uitgesproken en vier keer het oordeel slecht.

Opbrengsten.

Voor de opbrengsten zijn enkele risico's gesignaleerd. Instellingsbreed lagen die voor het schooljaar 2011-2012 vooral bij opleidingen van niveau 3 en 4. De cijfers van 2012-2013 geven evenwel een positiever beeld. Van de bc codes die op basis van de cijfers van 2011-2012 een ernstig of zeer ernstig risico vormden er nog twee onvoldoende. Slecht enkele opleidingen zijn in 2012-2013 onder de norm gezakt en deze zijn scherp in beeld bij de instelling.

VSV.

ROC Leeuwenborgh hoort bij de kopgroep van instellingen die de grootste reductie hebben gerealiseerd in het percentage voortijdig schoolverlaters. De ambitie is nagenoeg gerealiseerd. Met 7.1% heeft de instelling nog net iets meer schoolverlaters dan gemiddeld (6,9%).

Vavo

Op het vavo zien wij enkele risico's. De opbrengsten van het vwo zijn onvoldoende vanwege een te grote discrepantie tussen de gemiddelde cijfers van het schoolexamen en die van het centrale examen. Over de jaren 2011-2013 bedraagt dat verschil 0,52. Het gemiddelde van het centrale examen is met 5,88 ook onvoldoende. Hier komt bij dat volgens de externe audit het onderwijsproces niet voldoet, vanwege onvoldoende kwaliteit van het didactisch handelen. Verder is de kwaliteitsborging bij het vavo nog erg pril.

Door de instelling wordt deze dan ook beoordeeld als slecht. Tevens is bij de audit vastgesteld dat het vavo niet voldoet aan de wettelijke vereisten. De instelling heeft deze risico's zelf gedetecteerd en het sectormanagement laat hiermee zien dat men goed zicht heeft op de kwaliteit van haar onderwijs. Om die reden achten wij de instelling zelf in staat om de geconstateerde tekortkomingen te verbeteren en de inspectie hierover te informeren. De opbrengsten van het havo en het vmbo-t zijn wel voldoende en vormen geen risico voor de kwaliteit.

Tevredenheid studenten/medewerkers/werkgevers.

Het risico voor de tevredenheid onder studenten, medewerkers en werkgevers schatten we in als geen. In het algemeen zijn de studenten tevreden. Alleen de tevredenheid over het maatwerk is laag. Ook de medewerkers zijn tevreden, gezien de resultaten van het externe onderzoek in 2013. Ook de bedrijven zijn redelijk tevreden. al is de instelling zelf van oordeel dat de tevredenheid op onderdelen nog moet stijgen.

Stabiliteit organisatie en management.

Wij zien nauwelijks risico's voor de stabiliteit van organisatie en management. Het aantal studenten krimpt weliswaar, onder ander vanwege demografische factoren, maar het management zegt dit via natuurlijk verloop te kunnen oplossen. Zo zal tegelijkertijd het probleem van de vergrijzing verholpen zijn. Verder zijn er geen vacatures voor belangrijke posities in het management.

Financiële continuïteit.

Uit de financiële risicoanalyse blijken geen verhoogde financiële risico's. Er zijn geen aanwijzingen dat het door de instelling verzorgde onderwijs wegens de financiële continuïteit binnen afzienbare termijn in het geding is. De solvabiliteit 2 (2012: 0,60; 2011: 0,56) van de instelling laat sinds 2008 een stijgende trend zien en bevindt zich ruim boven de signaleringsgrens van 0,3. De liquiditeit bevindt zich vanaf 2011 boven de signaleringsgrens van 0,5 (2012: 0,61; 2011: 0,61). De rentabiliteit laat de afgelopen vijf jaar een wisselend patroon zien (2012: -2,8%; 2011: 2,8%). De negatieve rentabiliteit in 2012 wordt veroorzaakt door incidentele posten, waaronder de afwaardering van de panden en het treffen van de voorziening asbest. Uit de meerjarenverkenning 2014-2017 blijkt dat de instelling verwacht dat de negatieve resultaten tot en met 2017 aanhouden. De negatieve rentabiliteit wordt onder andere veroorzaakt door een hoger aantal fte's in relatie tot de (dalende) deelnemersontwikkeling, een relatief oud personeelsbestand, veranderingen op het gebied van ICT en huisvesting. De meerjarenverkenning 2014-2017 is niet gekoppeld aan beleidsdoelstellingen van de instelling. De instelling staat momenteel voor het

maken van belangrijke keuzes ten aanzien van personeel en huisvesting. Het college van bestuur heeft aangegeven dat de financiële consequenties van deze keuzes worden verwerkt in een 'beleidsrijkere' meerjarenraming die in het voorjaar 2014 wordt opgeleverd. De instelling houdt de inspectie op de hoogte van de keuzes ten aanzien van huisvesting.

Alhoewel de negatieve begrote resultaten een negatief effect zullen hebben op de solvabiliteit 2, beweegt deze zich volgens de meerjarenverkenning 2014-2017 ruim boven de signaleringsgrens van 0,3. Ook de liquiditeit blijft volgens de meerjarenverkenning 2014-2017 de komende jaren boven de signaleringsgrens.

Samenvattend

Wij zijn van oordeel dat er sprake is van 'enkele risico's', vanwege onvoldoende waarborg voor kwalitatief goede examinering. De risico's voor de opbrengsten zijn inmiddels verholpen. Voor de categorieën tevredenheid en financiën is er geen sprake van risico. Positief is dat de risico's door de instelling zelf zijn gedetecteerd en dat hierop beleid is ingezet. In sommige gevallen heeft dat beleid al tot resultaat geleid, zoals bij de opleiding verpleegkundige.

4 RESULTATEN PER OPLEIDING

In dit hoofdstuk vermelden we per opleiding de oordelen over de onderzochte kwaliteitsgebieden. Tevens geven we per opleiding een beschouwing.

4.1 Commercieel medewerker (Commercieel medewerker binnendienst)

Het kwaliteitsonderzoek bij Commercieel medewerker (Commercieel medewerker binnendienst), 90111, niveau 3, locatie Sittard heeft geleid tot de volgende oordelen:

Kwaliteitsgebied	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht
1 Onderwijsproces		•		
2 Examinering en diplomering			•	
3 Opbrengsten		•		
4 Kwaliteitsborging			•	

Kwaliteitsgebied	Voldoet	Voldoet niet
5 Naleving wettelijke vereisten		•

De kwaliteitsgebieden examinering en diplomering, kwaliteitsborging en naleving wettelijke vereisten zijn niet voldoende. Hierdoor vindt vervolgtoezicht plaats vanwege onvoldoende examenkwaliteit, niet-naleving van de wettelijke vereisten op het gebied van kwaliteitsborging en het melden van relatief verzuim.

Oordeel per aspect

Hieronder geven we het oordeel over de aspecten van de vijf kwaliteitsgebieden weer. In bijlage IV is de beoordeling van de onderliggende indicatoren van de betreffende aspecten per kwaliteitsgebied opgenomen.

Gebied 1: Onderwijsproces	Voldoende	Onvoldoende
<i>Programma</i>		
1.1 Samenhang	•	
1.2 Maatwerk		•
<i>Leren in de onderwijsinstelling</i>		
1.3 Didactisch handelen*	•	
1.4 Leertijd	•	
1.5 Leeromgeving	•	
<i>Begeleiding</i>		
1.6 Intake & plaatsing	•	

Gebied 1: Onderwijsproces		Voldoende	Onvoldoende
1.7	Studieloopbaanbegeleiding*	•	
1.8	Zorg	•	
<i>Leren in de beroepspraktijk</i>			
1.9	Beroepspraktijkvorming*	•	

Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Exameninstrumentarium*	•	
2.2	Afname en beoordeling*		•
2.3	Diplomering*		•

Gebied 3: Opbrengsten		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Rendement	•	

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Sturing *	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.3	Verbetering en verankering *		•
4.4	Dialogoog en verantwoording	•	

Gebied 5: Naleving wettelijke vereisten		Voldoet	Voldoet niet
5.1	Naleving wettelijke vereisten		•

De aspecten met een * zijn kernaspecten, zie bijlage I voor normering per gebied.

Beschouwing

Algemeen

Het onderwijs van de tweejarige opleiding Commercieel medewerker binnendienst wordt verzorgd door een enthousiast en betrokken team onderwijs- en beroepsdeskundigen op de locatie te Maastricht en te Sittard. Het merendeel van de docenten geeft zowel les op de locatie Maastricht als op de locatie Sittard. Op het gebied van examinering en diplomering en kwaliteitsborging is verbetering nodig. De betrouwbaarheid van de afname van de praktijkexamens is namelijk niet gewaarborgd en de verbeteracties worden niet voldoende planmatig uitgevoerd. Kenmerkend voor de opleiding is dat er een open cultuur heerst waarin de studenten aangesproken worden op hun professionaliteit. De beroepspraktijk staat centraal in de opleiding en het onderwijsklimaat is veilig en prettig voor alle betrokkenen.

Onderwijsproces

Het onderwijsproces als geheel beoordelen wij als voldoende. Zowel in de instelling als in de beroepspraktijk wordt voldoende geleerd.

Het onderwijsprogramma is afgestemd op het kwalificatiedossier en biedt voldoende balans tussen kennis, vaardigheden en houding. Het onderdeel maatwerk beoordelen we als onvoldoende omdat de opleiding in het programma onvoldoende rekening houdt met de verschillen tussen de studenten. De heterogene groep studenten volgt hetzelfde programma in min of meer hetzelfde tempo. Ruimte voor versnelling of vertraging is er niet, wel kan een student per vak op de materie vooruitlopen. Vrijstellingen worden wel gegeven maar betekent niet een eerdere afronding van de opleiding. Verdieping of verrijking is slechts in beperkte mate mogelijk, zo kunnen studenten bij het vak ICT aanvullend de module ECDL volgen. Een echt verrijkings- of verdiepingsprogramma is er niet, extra ondersteuningslessen zijn evenmin ingeroosterd. Docenten bieden wel ondersteuning aan buiten het rooster om.

Het didactisch handelen, de leertijd en de leeromgeving zijn voldoende.

Leeractiviteiten zijn voldoende gestructureerd en afgestemd op de doelgroep. De studenten zijn bekend met het doel en nut van de lessen, weten wat ze moeten doen en wanneer zaken af moeten zijn. De interactie tussen docent en student is voldoende. Er is ruimte voor het stellen van vragen, docenten zijn beschikbaar en studenten worden in voldoende mate uitgedaagd om te leren. Het schoolklimaat is veilig en de materiele voorzieningen zijn adequaat.

De intake is voldoende, maar vormt ook een punt van aandacht. De startsituatie van de student wordt redelijk in beeld gebracht, maar dit gebeurt pas nadat de student is aangenomen en geplaatst. Het Loopbaanportaal (LP) voert binnen ROC Leeuwenborgh centraal de intake uit. Zij vraagt bij een aanmelding digitaal informatie bij de student en aanleverende school op, zoals vooropleiding, cijferlijsten en overdrachtdossier. Op basis van deze informatie nodigt het LBP een student wel of niet uit voor een intakegesprek. Ongeveer 30 procent van de geplaatste studenten krijgt een intakegesprek, het overige aantal wordt op basis van de aangeleverde gegevens automatisch aangenomen en geplaatst. De opleiding neemt vervolgens in de eerste onderwijsweek een startassessment bij de studenten af om het niveau en mate van ondersteuning te bepalen. Minder gemotiveerde studenten zijn dan al aangenomen en geplaatst en kunnen dan wellicht minder eenvoudig doorverwezen worden naar een alternatieve opleiding. De informatievoorziening vooraf is realistisch en passend.

De studieloopbaanbegeleiding en de zorg zijn voldoende. De studievoortgang wordt mede bepaald door een studiepuntensysteem. Bij te weinig studiepunten is een student een bespreekgeval of wordt de onderwijsovereenkomst beëindigd. De voortgang van de studenten wordt periodiek besproken aan de hand van voortgangsrapportages. In individuele mentorgesprekken wordt er feedback gegeven op de studieresultaten, beroepshouding en aanwezigheid. Indien een student aanvullende zorg of begeleiding nodig heeft wordt hij doorverwezen naar het Zorg- en adviesteam en kan externe zorg ingeschakeld worden. De mentoren hebben hierbij een signalerende functie. Afspraken worden vastgelegd in het dossier van de student; een digitaal zorgdossier is in ontwikkeling. De informatievoorziening tijdens de opleiding is in orde. Echter, er mag nog meer worden nagegaan of de informatie goed bij de student is binnengekomen.

De beroepspraktijkvorming voldoet aan de eisen, omdat de plaatsing adequaat gebeurt en de studenten voldoende ruimte hebben om in de bpv te leren aan de hand van gestructureerde opdrachten en voldoende begeleiding door het bedrijf. De begeleiding door de opleiding tijdens de beroepspraktijkvorming dient echter verbeterd te worden. Studenten zijn in het tweede leerjaar een half jaar lang aaneengesloten op beroepspraktijkvorming. Er zijn bijvoorbeeld geen terugkomdagen geprogrammeerd om op de leerervaringen te reflecteren of deze te verbreden. De beroepspraktijkvorming en het onderwijs op school zijn op het moment strikt gescheiden.

Examinering en diplomering

De kwaliteit van de examinering en diplomering beoordelen we als onvoldoende. Dit komt doordat wij de afname en beoordeling alsmede het onderdeel diplomering onvoldoende achten.

Het exameninstrumentarium sluit aan op de uitstroomeisen en voldoet aan de toetstechnische eisen. De opleiding hanteert daarbij een duidelijk onderscheid tussen ontwikkelingsgerichte toetsing en examinering. Voor de beroepsgerichte onderdelen is er sprake van volledige inkoop van het exameninstrumentarium bij Stichting praktijkleren (SPL). Voor het niet-beroepsgerichte onderdeel Nederlands koopt de opleiding voor de vaardigheden spreken, gesprekken voeren en schrijven het exameninstrumentarium in van Bureau ICE. Deze examens zijn eerder door de inspectie als voldoende beoordeeld. Voor wat betreft de vaardigheden lezen en luisteren doet de opleiding mee aan de pilot van de centrale examens.

De afname van het examen is authentiek maar de beoordeling is onvoldoende betrouwbaar. Kerntaken 1 en 2 worden door middel van examenprojecten op school afgenomen en door twee assessoren beoordeeld. Kerntaak 3 wordt in de beroepspraktijk afgenomen als proeve van bekwaamheid. De beoordeling van kerntaak 3 is niet betrouwbaar, omdat alleen de praktijkbegeleider bij de beoordeling betrokken is. De betrouwbaarheid van het oordeel van de praktijkbegeleider wordt inhoudelijk niet door de opleiding geverifieerd. De opleiding controleert achteraf alleen of het bpv werkboek volledig en correct is ingevuld en voert een criteriumgericht interview uit.

De diplomering beoordelen we als onvoldoende omdat de examencommissie zich onvoldoende grondig en frequent vergewist van de afname en beoordeling van het examen alsmede de kwaliteit van de besluitvorming van de diplomering. De commissie onderzoekt in onvoldoende mate of de beoordeling van examens van voldoende kwaliteit zijn en of de personen betrokken bij de examinering deskundig zijn. In het bijzonder heeft de examencommissie geen zicht op de afname en beoordeling in de beroepspraktijk.

Opbrengsten

De opbrengsten zijn met een jaarresultaat van 80 procent en een diplomaresultaat van 67,3 procent voldoende. Voor de beoordeling van de opbrengsten, gebaseerd op de (voorlopige) BRON-gegevens 2012-2013 de resultaten van de bc049, niveau 3 gebruikt. In bijlage II is te zien welke opleidingen hierbij betrokken zijn.

Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging van de opleiding is onvoldoende omdat de verankering niet op orde is. De sturing voldoet. Binnen de sector en het team zijn voldoende plannen voorhanden en doelen beschreven. De plannen hebben voldoende onderlinge samenhang. Een punt van aandacht is dat het team- en verbeterplan voor de afdeling commercieel voornamelijk een tijdspad met mijlpalen voor doelstellingen bevat en vrij bondig geformuleerd is. Hierop komen wij terug bij de bespreking van de verankering.

De opleiding beoordeelt in voldoende mate de eigen kwaliteit. Jaarlijks wordt er een zelfevaluatie uitgevoerd en eens in de drie jaar wordt de kwaliteit van het onderwijs geëvalueerd door een auditcommissie. Bij beide evaluaties wordt het waarderingskader van de inspectie (2012) gehanteerd. De uitkomsten uit de audit en zelfevaluatie worden vervolgens als input gebruikt voor het opstellen van een verbeterplan. De teamleider woont daarnaast lessen van enkele specifieke docenten bij, maar bezoekt niet stelselmatig de lessen van alle

docenten. Voor het bijwonen wordt nog geen specifieke kijkwijzer of norm gebruikt. Voor docenten is het daardoor onduidelijk wat de teamleider in de lessen terug wil zien en wat er dus van hen verwacht wordt.

De verbetering en verankering is onvoldoende. Van een planmatige en cyclische aanpak van het plannen, uitvoeren en evalueren van de vooraf bepaalde doelstellingen kan nog niet worden gesproken. Uitkomsten uit evaluaties en monitoringsinformatie worden wel gebruikt om aan verbeteringen te werken, maar de gebreken in onderwijskwaliteit worden nog onvoldoende geanalyseerd op de oorzaken van het probleem. Bovendien zijn de verbeterdoelen onvoldoende uitgewerkt om aan alle betrokkenen voldoende handvatten te bieden. De doelen zijn ook niet toetsbaar geformuleerd, waardoor zij niet adequaat geëvalueerd kunnen worden, zodat niet duidelijk is of de verbetermaatregelen het gewenste effect bereiken.

De opleiding voert panelgesprekken met studenten en er is een deelnemersraad. Binnen de organisatie vinden verantwoordingsgesprekken en op gezette tijden verschillende bilateraal overleggen plaats. De dialoog met het bedrijfsleven wordt op het moment vormgegeven door zogenaamde ontbijtsessies. De bijeenkomsten hebben meer de functie van het bijpraten van de gesprekspartners en zijn minder gericht op het ontvangen van signalen. De externe dialoog mag op dit punt meer de aandacht krijgen.

Wettelijke vereisten

De opleiding voldoet niet aan de onderzochte wettelijke eisen.

Ongeoorloofd verzuim en voortijdig schoolverlaten

De opleiding voldoet niet aan de wettelijk voorgeschreven meldingsplicht van verzuim voor deelnemers zonder geldige reden (artikel 21a Leerplichtwet 1969) en de wettelijk voorgeschreven meldingsplicht van verzuim zonder geldige reden voor deelnemers van 18 tot 23 jaar zonder startkwalificatie (artikel 8.1.8a van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs).

Voor de registratie van de aan- en afwezigheid van studenten maakt de opleiding gebruik van Gronos. Alle docenten voeren bij aanvang van een onderwijsactiviteit de registratie uit, waardoor het systeem een vrijwel dekkend overzicht levert. In de toekomst, per april 2014, zal het systeem ook een automatische melding na overschrijding van de wettelijke norm voor ongeoorloofd verzuim verrichten. Tot die tijd dient het melden handmatig te gebeuren. In de door de opleiding gebruikte procedures rond ongeoorloofd verzuim is de mentor verantwoordelijk voor de melding en het versturen van

brieven naar studenten en ouders. Deze brieven zijn regelmatig verstuurd. Door een misverstand gingen de mentoren er ook van uit dat met het versturen van de brief tevens de verzuimmelding was gedaan.

Door dit misverstand heeft de opleiding 11 meldingen te laat verricht. De opleiding heeft pas op 24 februari 2014 de betreffende 11 studenten bij het verzuimloket gemeld, terwijl zij reeds op 3 februari de wettelijke norm voor ongeoorloofd verzuim hadden overschreden. Dat betekent dat er tussen het overschrijden van de wettelijke norm van ongeoorloofd verzuim en het daadwerkelijk melden 3 weken ligt. De meldingen zijn daarmee niet "onverwijld" verricht. Van zeven van de elf studenten hebben wij een volledig overzicht van de aan- en afwezigheid opgevraagd over de periode van de herfstvakantie 2013 tot aan medio februari 2014. Zes van de zeven studenten waren op dat moment leerplichtig. Uit de registraties bleek dat alle zeven studenten al in november 2013 de wettelijke norm voor ongeoorloofd verzuim hadden overschreden en gemeld hadden moeten worden. Bij de meeste studenten had vervolgens ook één of meerdere herhalingsmeldingen plaats moeten vinden. Zowel de eerste melding als de herhalingsmeldingen zijn tot op het moment van onderzoek echter niet gedaan.

4.2 Helpende Zorg & Welzijn

Het kwaliteitsonderzoek bij Helpende Zorg & Welzijn, 92640, niveau 2 te Maastricht heeft geleid tot de volgende oordelen:

Kwaliteitsgebied	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht
1 Onderwijsproces		•		
2 Examinering en diplomering		•		
3 Opbrengsten		•		
4 Kwaliteitsborging		•		

Kwaliteitsgebied	Voldoet	Voldoet niet
5 Naleving wettelijke vereisten	•	

Het kwaliteitsonderzoek heeft geleid tot het oordeel voldoende voor de vijf kwaliteitsgebieden. Dat betekent dat de inspectie geen aanleiding heeft vervolgonderzoek uit te voeren of afspraken met het college van bestuur te maken voor deze opleiding.

Oordeel per aspect

Hieronder geven we het oordeel over de aspecten van de vijf kwaliteitsgebieden weer. In bijlage IV is de beoordeling van de onderliggende indicatoren van de betreffende aspecten per kwaliteitsgebied opgenomen.

Gebied 1: Onderwijsproces		Voldoende	Onvoldoende
<i>Programma</i>			
1.1	Samenhang	•	
1.2	Maatwerk		•
<i>Leren in de onderwijsinstelling</i>			
1.3	Didactisch handelen*	•	
1.4	Leertijd	•	
1.5	Leeromgeving	•	
<i>Begeleiding</i>			
1.6	Intake & plaatsing	•	
1.7	Studieloopbaanbegeleiding*	•	
1.8	Zorg	•	
<i>Leren in de beroepspraktijk</i>			
1.9	Beroepspraktijkvorming*	•	

Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Exameninstrumentarium*	•	
2.2	Afname en beoordeling*	•	
2.3	Diplomering*	•	

Gebied 3: Opbrengsten		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Rendement	•	

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Sturing *	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.3	Verbetering en verankering *	•	
4.4	Dialogo en verantwoording	•	

Gebied 5: Naleving wettelijke vereisten		Voldoet	Voldoet niet
5.1	Naleving wettelijke vereisten	•	

De aspecten met een * zijn kernaspecten, zie bijlage I voor normering per gebied.

Beschouwing

Algemeen

Het onderwijs bij de opleiding Helpende Zorg & Welzijn van ROC Leeuwenborgh kenmerkt zich door een respectvolle benadering van de volwassen en heterogene doelgroep. Het beroep staat centraal in de opleiding en de studenten worden aangesproken op hun professionaliteit. Het onderwijs wordt verzorgd door een ervaren en betrokken team, dat de studenten weet te bereiken. Het team wordt aangestuurd door een manager met een duidelijke visie op zowel het beroepsonderwijs als op de kwaliteitsborging. Op alle onderzochte gebieden is het onderwijs dan ook van voldoende kwaliteit. De doelgroep is zeer heterogeen zowel wat betreft levens- en werkervaring als leeftijd. De genoten vooropleiding varieert van alleen basisonderwijs tot hbo. De groep laat zich kenschetsen als zeer gemotiveerd en 'enthousiast kritisch'. De studenten volgen één dag onderwijs op school en zijn de overige dagen van de week aan het werk op hun leerwerkplek. De meeste studenten hebben een leerwerkplek in de thuiszorg, een aantal studenten werkt intramuraal.

Onderwijsproces

Het onderwijsproces is van voldoende niveau. Het programma is gecompriemd tot een eenjarig traject en het instellingsdeel, de beroepspraktijkvorming en de ondersteunende vakken vormen een consistent geheel. Bpv-ervaringen komen op school aan de orde en worden in verband gebracht met de theorie waardoor verbreding en verdieping van kennis en inzicht ontstaat. Van maatwerk is echter onvoldoende sprake. Bij de meeste vakken volgen alle studenten hetzelfde programma volgens dezelfde didactische werkvormen. Hierdoor sluit het curriculum niet altijd aan op de grote verschillen in ervaring van de studenten, waardoor het rendement van de leersituaties niet optimaal is. Ook bij het vak Nederlands sluit het programma onvoldoende aan bij individuele verschillen tussen studenten. Bij rekenen is dat wel het geval. Het team is inmiddels aan de slag gegaan het onderwijsprogramma op dit punt bij te stellen.

Het didactisch handelen beoordelen we eveneens als voldoende. De lessen zijn gestructureerd, de interactie tussen docent en student en tussen studenten onderling is effectief en respectvol.

Docenten hanteren verschillende werkvormen waardoor de lessen afwisselend zijn. Koppeling met leer-werkervaringen in de praktijk wordt doorlopend gemaakt door zowel docenten als studenten, veelal in de vorm van een onderwijsleergesprek. Docenten houden de voortgang van studenten bij en bieden waar nodig individuele begeleiding.

De zorginstellingen, waar de studenten werken en leren, hebben een belangrijke rol in de intake en plaatsing. Dit proces verloopt zorgvuldig en levert voldoende informatie op over onder meer de vaardigheden bij Nederlands en rekenen. Dit is bij uitstek relevant omdat de meeste studenten inmiddels al erg lang van school af zijn. Naarmate het team beter differentieert zal deze informatie ook beter benut kunnen worden.

De studieloopbaanbegeleiding is eveneens voldoende. Via het mentoraat worden de studenten goed geïnformeerd en begeleid. De toetskaart zorgt samen met het PTA voor overzicht en inzicht in de voortgang. De ontwikkelingsgerichte toetsen vormen verder een goede bron voor feedback op de voortgang. De mentor heeft scherp zicht op de vorderingen van de student omdat hij ook de contactpersoon is voor werkbegeleiders en praktijkopleiders van de instellingen.

Ook de beroepspraktijkvorming beoordelen we als voldoende. De studenten hebben een geschikte werkplek, de meesten in de thuiszorg. Ze hebben nauw contact met de werkbegeleider die hun begeleidt bij het vervullen van de beroepsprestaties en hun van de nodige feedback voorziet. De werkbegeleiders staan weer onder supervisie van de praktijkopleiders. De school heeft nauw contact met zowel de werkbegeleiders als met de praktijkopleiders. Contacten zijn gericht op zowel de directe begeleiding, de voortgang en de afstemming van het leren op school en in de praktijk. Ook het beoordelen en examineren in de praktijk is onderwerp van overleg tussen de school en het werkveld zowel op uitvoeringsniveau als op beleidsniveau.

Examinering en diplomering

De examinering en diplomering beoordelen we als voldoende. De opleiding koopt het exameninstrumentarium in bij het Consortium Beroepsonderwijs. Dit exameninstrumentarium is eerder door de inspectie onderzocht en als voldoende beoordeeld. Het ingekochte examen bestaat uit beroepsprestaties en een afsluitend assessmentgesprek. Het onderscheid tussen ontwikkelgerichte toetsen en examinering is helder aangegeven in het PTA.

Ook de exameninstrumenten voor Nederlands voldoen. De opleiding heeft het instrumentarium voor lezen, luisteren en taalverzorging ingekocht bij ICE/TOA.

De instrumenten voor schrijven, gesprekken voeren en spreken zijn van Deviant. Dit instrumentarium is door de inspectie op een eerder moment onderzocht en voldoende bevonden.

De afname en beoordeling voldoen, omdat de afname authentiek is en de beoordeling voldoende betrouwbaar. De beroepsprestaties worden afgenomen en beoordeeld in de praktijk en tijdens het assessmentgesprek. Dit assessmentgesprek is vooral gericht op het doelbewust handelen. Beoordeling vindt plaats door twee geschoolde assessoren, een docent van school en een assessor uit de praktijk. Om de beoordeling van de beroepsprestaties door de werkbegeleider beter te borgen op onder meer gelijkwaardigheid en diepgang, is de opleiding gestart met het invoeren van normgroepen en het ontwikkelen van formats voor de bewijsstukken. De normgroepen beoordelen de onderliggende bewijsstukken en bepalen of de prestaties voldoen aan de eisen van kennis, inzicht en bewust handelen. Vooralsnog bestaan de normgroepen uit docenten. Een volgende stap is om ook normgroepen voor werkbegeleiders in de bpv samen te stellen. De betrouwbaarheid beoordelen we als voldoende. Om de betrouwbaarheid van de beoordeling te vergroten zijn inmiddels maatregelen genomen die een gelijkwaardige beoordeling moeten waarborgen. We gaan er vanuit dat de maatregelen die nog op de rol staan ook uitgevoerd zullen worden.

De diplomering is voldoende deugdelijk en geborgd. Eerst vindt de verificatievergadering plaats waarin het docententeam en de opleidingsmanager alle studenten bespreken en de resultaten controleren mede aan de hand van de examendossiers. De examencommissie woont geen afnames in de praktijk bij, ook niet steekproefsgewijs. Het werkveld van de thuiszorg maakt dit vrijwel onmogelijk, maar vooral ongewenst vanuit het oogpunt van privacy voor degenen die thuis verzorgd worden. De examencommissie is zich hier van bewust en heeft daarom vooral maatregelen getroffen die enerzijds de deskundigheid van alle betrokkenen bij de afname en beoordeling moet verdiepen. Anderzijds heeft zij ingestoken op het verbeteren en borgen van de processen en bijbehorende instrumenten. Als aandachtspunt willen we daar de schriftelijke onderbouwing van de oordelen in de examendossiers aan toevoegen. Die onderbouwing kan aan kwaliteit winnen. Dit zou een betere input bieden voor de verificatievergadering. Tot slot leiden de geverifieerde resultaten tot een overzicht dat ter vaststelling naar de sector examencommissie (sec) gaat. De sec checkt deze rapportage, stelt de uitslag vast en daarmee is de lijst met gediplomeerden definitief. De examencommissie heeft zicht op de kwaliteit, weet wat goed gaat en waar nog aan gewerkt dient te worden. Ook kan zij goed aangeven waar en waarom verbeterlagen gemaakt worden.

Opbrengsten

De opbrengsten zijn met een jaarresultaat van 81,4 procent en een diplomaresultaat van 80,6 procent voldoende. Voor de beoordeling van de opbrengsten, gebaseerd op de BRON-gegevens 2012-2013 zijn de resultaten van de bc-id 076, niveau 2 gebruikt. In bijlage II is te zien welke opleidingen hierbij betrokken zijn.

Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging van de opleiding beoordelen we als voldoende. Sturingsinformatie vanuit het CvB is in ruime mate aanwezig en toegankelijk voor de sector en opleiding. Dit betreft enerzijds relevante sturingsinformatie in de vorm van kengetallen en anderzijds de strategische doelen van Leeuwenborgh. Op teamniveau is er naast het teamjaarplan een verbeterplan. Dit verbeterplan is opgesteld naar aanleiding van de audit die de instelling heeft laten uitvoeren bij het team. De doelen hierin zijn helder en voldoende richtinggevend, maar zouden concreter, waardoor beter toetsbaar, geformuleerd kunnen worden. Duidelijk is dat management en team helder voor ogen hebben waar zij aan werken. Het onderwijskundig leiderschap wordt expliciet en overtuigend uitgevoerd, zowel vakinhoudelijk als op het vlak van de kwaliteitsborging.

Ook de beoordeling is voldoende. Het team heeft een uitgebreide zelfevaluatie geschreven. Resultaten van diverse interne onderzoeken zijn hierbij nauwgezet bestudeerd en meegenomen bij het beoordelen van de eigen kwaliteit, bijvoorbeeld het jaarverslag examinering van de sector. De zelfevaluatie is gedegen, geeft een goed beeld van waar de opleiding staat en biedt inzicht in de sterke en te verbeteren punten. Daarnaast heeft er een externe audit plaatsgevonden. Panelgesprekken met studenten en regelmatig overleg met het werkveld leveren eveneens de nodige informatie op.

Wat opvalt is dat de opleidingsmanager niet systematisch lessen bezoekt en beoordeelt. Het zicht op het functioneren van docenten wordt nu ondersteund door onder meer de zelfevaluatiescan voor medewerkers. Ook vragen docenten feedback aan studenten voorafgaand aan hun POP-gesprek. Het management blijkt echter, mede op basis van deze informatie, zicht te hebben op de kwaliteit van het docententeam. Het systematisch bijwonen van lessen is wel een aandachtspunt.

De verbetering en verankering zijn eveneens voldoende. Op basis van de analyse van interne kwaliteitsoordelen zijn verbeterplannen vastgesteld. Ondanks het gegeven dat deze verbeterplannen beter toetsbaar geformuleerd zouden kunnen worden leiden zij tot voldoende helderheid bij alle betrokkenen

en daardoor tot structurele verander- en verbeterlagen. Voorbeelden hiervan zijn het speerpuntenplan examinering en het scholingsplan. Zo is het hele team in 2013 onder leiding van een externe examendeskundige gestart met het optimaliseren van examineringszaken en curricula.

Tot slot hebben we ook de dialoog en verantwoording als voldoende beoordeeld. Er is een intensieve dialoog met zowel de interne als de externe belanghebbenden. Dit uit zich in regelmatig overleg met medewerkers en studenten waarin over en weer informatie gedeeld wordt over de onderwijskwaliteit. Tevens onderhoudt de opleiding relevante contacten met de branche, het werkveld en het kenniscentrum over onderwijs, examinering, bpv en over de ontwikkelingen binnen het vakgebied. Hierbij valt op dat de opleiding in nauw samenspel met het werkveld, de branche en branche-overstijgend werkt aan de verdere ontwikkeling en verbetering van onderwijs en examinering. Kenmerkend voor de samenwerking is, dat zij zich zowel richt op de inhoud en de uitvoering als op beleidsvormend niveau.

Wettelijke vereisten

De opleiding voldoet aan de onderzochte wettelijke eisen.

4.3 ovd16 MBO-Verpleegkundige

Het kwaliteitsonderzoek bij MBO-Verpleegkundige, 93510, niveau 4, locatie Sibemaweg te Maastricht heeft geleid tot de volgende oordelen:

Kwaliteitsgebied	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht
1 Onderwijsproces		•		
2 Examinering en diplomering		•		
3 Opbrengsten		•		
4 Kwaliteitsborging		•		

Kwaliteitsgebied	Voldoet	Voldoet niet
5 Naleving wettelijke vereisten	•	

Alle kwaliteitsgebieden zijn voldoende. Hierdoor vindt er geen vervolgtoezicht plaats.

Oordeel per aspect

Hieronder geven we het oordeel over de aspecten van de vijf kwaliteitsgebieden weer. In bijlage IV is de beoordeling van de onderliggende indicatoren van de betreffende aspecten per kwaliteitsgebied opgenomen.

Gebied 1: Onderwijsproces		Voldoende	Onvoldoende
<i>Programma</i>			
1.1	Samenhang	•	
1.2	Maatwerk	•	
<i>Leren in de onderwijsinstelling</i>			
1.3	Didactisch handelen*	•	
1.4	Leertijd	•	
1.5	Leeromgeving	•	
<i>Begeleiding</i>			
1.6	Intake & plaatsing	•	
1.7	Studieloopbaanbegeleiding*	•	
1.8	Zorg	•	
<i>Leren in de beroepspraktijk</i>			
1.9	Beroepspraktijkvorming*	•	

Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Exameninstrumentarium*	•	
2.2	Afname en beoordeling*	•	
2.3	Diplomering*	•	

Gebied 3: Opbrengsten		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Rendement	•	

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Sturing *	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.3	Verbetering en verankering *	•	
4.4	Dialogoog en verantwoording	•	

Gebied 5: Naleving wettelijke vereisten		Voldoet	Voldoet niet
5.1	Naleving wettelijke vereisten	•	

De aspecten met een * zijn kernaspecten, zie bijlage I voor normering per gebied.

Beschouwing

Algemeen

Het onderwijs bij de opleiding MBO- Verpleegkundige van ROC Leeuwenborg kenmerkt zich door een respectvolle benadering van de doelgroep. Het beroep staat centraal in de opleiding en de studenten worden aangesproken op hun professionaliteit. Het onderwijs en de begeleiding van deze doelgroep wordt verzorgd door een ervaren en betrokken team, dat de studenten weet te bereiken. Het team wordt aangestuurd door een manager met een duidelijke visie op zowel het beroepsonderwijs als de kwaliteitsborging. Op alle onderzochte gebieden is het onderwijs van voldoende kwaliteit. De opleiding MBO-Verpleegkundige is een vierjarige BBL opleiding. Naast een vierjarig traject biedt de opleiding ook een versneld (tweejarig) traject aan. Kenmerkend voor de opleiding verpleegkunde is dat de studenten sterk in leeftijd, vooropleiding en werkervaring variëren. De doelgroep van de opleiding is daarmee erg heterogeen maar wel goed gemotiveerd. Kenmerkend voor het opleidingsteam is dat de docenten hoog opgeleid zijn en relatief zelfstandig en zelfsturend werken. Binnen het team is een stevig gevoel van kwaliteitsbewustzijn aanwezig, docenten denken actief mee om de kwaliteit te verhogen en verbeterlagen te realiseren. Op grond van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet big) gelden er specifieke opleidingseisen voor het beroep van verpleegkundige. Dit betekent dat de opleiding onder meer is gebonden aan een minimale onderwijsuren-norm. Verpleegkundigen dienen zich daarnaast in te schrijven in het big-register.

Onderwijsproces

Het onderwijsproces beoordelen we als voldoende. Het onderwijsprogramma kent een adequate samenhang en opbouw. De programmering van de verschillende onderdelen van het programma is passend en tijdig en sluit goed aan op het kwalificatiedossier. Wat betreft het maatwerk is er winst te behalen. De studentenpopulatie kenmerkt zich door de grote variatie in achtergrond en leeftijd. De oudere studenten hebben een sterk ontwikkeld eigen verantwoordelijkheidsgevoel en zijn zich bewust van hun eigen onderwijs- en ondersteuningbehoefte. Jongere studenten geven aan meer behoefte aan structuur en begeleiding te hebben. Het onderwijsprogramma is desondanks voor alle studenten hetzelfde. Dit wordt mede veroorzaakt doordat de Wet BIG een minimale onderwijsurennorm voorschrijft. Versnelling is hierdoor haast niet mogelijk. Wel kunnen de studenten vrijstellingen krijgen of vooruit lopen op de stof bij sommige vakken. Punt van aandacht is dat de opleiding, binnen de kaders van de Wet BIG, meer aandacht mag besteden aan de verschillen tussen

studenten en het onderwijs meer mag toesnijden op de begeleidings- en leerbehoefte van de individuele student. Positief is dat de opleiding sinds kort van start is gegaan met een huiswerk- of RT-klas.

Het didactisch handelen, de leertijd en de leeromgeving zijn voldoende. Het schoolklimaat is veilig en de materiele voorzieningen zijn adequaat. De lessen vertonen voldoende structuur en de interactie tussen docent en student en tussen studenten onderling is effectief en respectvol. Docenten hanteren verschillende werkvormen waardoor de lessen voldoende afwisselend zijn. De koppeling met de leer-werkervaringen in de praktijk wordt doorlopend gemaakt door zowel docenten als studenten. Studenten zijn leergierig en tijdens het onderwijs heerst er een serieus en positief leerklimaat.

Gedurende de opleiding vallen er weinig studenten uit en alle studenten zijn voorzien van een passend leerbedrijf. De intake en plaatsing is een punt van aandacht. De opleiding heeft nog niet van iedere student een goed beeld voordat de student aan de opleiding begint. Het bedrijf verzamelt tijdens de sollicitatieprocedure de noodzakelijke gegevens over de startsituatie van de student. De opleiding voegt zelf weinig toe aan het proces van intake en plaatsing. Zo zijn mogelijk specifieke onderwijsbehoeften niet bij de opleiding bekend. De opleiding gebruikt wel het overdrachtsformulier van de toeleverende opleiding. Dit formulier is echter niet van alle studenten aanwezig, omdat zich ook studenten aanmelden die al jaren geen onderwijs meer gevolgd hebben. De studenten zijn doorgaans goed gemotiveerd omdat ze bewust voor een baan in de verpleging hebben gekozen. De opleiding werkt met ingang van het studiejaar 2013-2014 aan een sterkere verbinding tussen opleiding en bedrijf met betrekking tot de intake. Getracht wordt om meer gezamenlijk op te trekken en te bekijken of de student ondersteuningsbehoeftes heeft waar beide partijen een bijdrage aan kunnen leveren.

De studieloopbegeleiding en de zorg voor studenten met specifieke onderwijsbehoeften zijn voldoende. De opleiding heeft de afgelopen periode een duidelijk programma opgesteld voor de studieloopbaanbegeleiding en het mentoraat. De opleiding hanteert nu een zogeheten studentvolgdocument om de voortgang bij te houden. Periodiek bespreken docenten de voortgang van studenten en heeft de mentor hierover een gesprek met de student. De mentor legt ook de bedrijfsbezoeken af voor zijn studenten. Hoewel de vorderingen van de student in voldoende mate in beeld zijn kan de opleiding nog winst boeken bij de registratie hiervan in de studentendossiers.

Ook de beroepspraktijkvorming beoordelen we als voldoende. De studenten hebben een geschikte werkplek. Ze hebben nauw contact met de werkbegeleider die hen begeleidt bij het vervullen van de beroepsprestaties en hen van de nodige feedback voorziet. De werkbegeleiders staan weer onder supervisie van de praktijkopleiders. De school heeft nauw contact met zowel de werkbegeleiders als met de praktijkopleiders. Contacten zijn gericht op zowel de directe begeleiding, de voortgang en de afstemming van het leren op school en in de praktijk. Ook over het beoordelen en examineren in de praktijk is onderwerp van overleg tussen de school en het werkveld zowel op uitvoeringsniveau als op beleidsniveau.

Examinering en diplomering

De examinering en diplomering beoordelen we als voldoende. De opleiding koopt het exameninstrumentarium in bij het Consortium Beroepsonderwijs en zet dit ongewijzigd in. Dit examenmateriaal is eerder door de inspectie onderzocht en als voldoende beoordeeld. Het examen bestaat uit meerdere onderdelen. Het praktisch handelen wordt in de BPV beoordeeld aan de hand van beoordelingslijsten (van het consortium) door werkbegeleiders, niet zijnde de dagelijkse werkbegeleider van de student. Daarnaast wordt de student beoordeeld op schriftelijke opdrachten, zoals behandelings- of begeleidingsplannen. Aan het einde van de opleiding dient de student een verantwoordingsverslag op te stellen. De positieve beoordeling van het handelen in de praktijk, de schriftelijke opdrachten en het verantwoordingsverslag zijn voorwaarde om een criteriumgericht interview te voeren. Tijdens dit eindgesprek wordt de student beoordeeld door twee assessoren van de opleiding op inzicht, het leggen van verbanden, de gemaakte keuzes en de bewijzen uit het portfolio. De opleiding koopt wat betreft Nederlands en Engels de kwalificerende toetsen in bij Bureau ICE en Deviant. Bij Nederlands doet de opleiding mee aan de centraal ontwikkelende examens (COE) voor lezen en luisteren. Het examenmateriaal van ICE en Deviant is reeds eerder door de inspectie onderzocht en goedgekeurd.

De afname en beoordeling zijn deugdelijk en verlopen zoals beoogd. De mix van examenonderdelen en de daarbij betrokken beoordelaars bieden voldoende waarborgen voor een betrouwbaar examen. De opdrachten zijn telkens van dezelfde complexiteit. De afnamecondities zijn ook vergelijkbaar, hoewel de bpv bedrijven onderling verschillen. Werk- en praktijkbegeleiders zijn bekend met het consortium materiaal omdat alle Regionale opleidingscentra in (Zuid) Limburg hetzelfde materiaal hanteren. De begeleiders van de bpv bedrijven worden geschoold in de beoordeling door de opleiding. Hier ligt nog wel een risico. De opleiding heeft namelijk weinig zicht op de beoordeling in de praktijk.

Dit vangt de opleiding echter op door ook zelfgemaakt werk te beoordelen en het afsluitende gesprek door assessoren van school te laten voeren.

De diplomering beoordelen we als voldoende. De sectorale examencommissie heeft voldoende zicht op het proces van diplomering en examinering. De commissie vergewist zich met voldoende grondigheid en frequentie van de kwaliteit, afname en beoordeling van het examen. Er is een duidelijk programma van toetsing en afsluiting. In de verificatievergadering besluit het opleidingsteam of een student voorgedragen kan worden voor diplomering. Vervolgens loopt de opleidingsmanager nogmaals de dossiers door op volledigheid. De sectorale examencommissie besluit daarna op basis van de resultaten van de examenonderdelen van de student tot het verstrekken van een diploma.

De commissie werkt aan de kwaliteit van het exameninstrumentarium, de beoordeling en de borging van het examenproces. Hiervoor heeft de examencommissie een projectplan geschreven. Verbeteracties zijn hierin benoemd en worden gevolgd. Het bijscholen van assessoren en werk- en praktijkbegeleiders op het bedrijf staat hoog op de agenda. Uitkomsten uit enquêtes worden geanalyseerd en gebruikt ter verbetering van het proces. De examencommissie kijkt inhoudelijk naar de voorliggende examendossiers en onderliggers alvorens over te gaan tot diplomering. Zo wordt gekeken of de beoordeling in overeenstemming is met de aangeleverde bewijzen. Punt van aandacht is dat de examencommissie geen reality check op de werkvloer in het bpv bedrijf uitvoert. Voor dit onderdeel van het examen kan de examencommissie nog zicht op de beoordeling winnen.

Opbrengsten

De opbrengsten zijn met een jaarresultaat van 62,4 procent en een diplomaresultaat van 71,3 procent voldoende. Voor de beoordeling van de opbrengsten, gebaseerd op de BRON-gegevens 2012-2013 zijn de resultaten van de bc-id 113, niveau 4 gebruikt. In bijlage II is te zien welke opleidingen hierbij betrokken zijn.

Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging van de opleiding beoordelen we als voldoende. Er is voldoende sturing en het management en de docenten beschikken over voldoende informatie. Er zijn gegevens uit de Job en BPV enquêtes beschikbaar alsmede opbrengstgegevens. Er vinden panelgesprekken met studenten plaats en jaarlijks vult het team een zelfevaluatie in. Ook is er in 2012 een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Zowel voor het team Verpleegkunde als voor de sector Zorg en Welzijn worden jaarlijks plannen

geschreven aan de hand van het INK A3 model. Naast het A3 jaarplan heeft het team een onderliggend verbeterplan met concrete verbeterpunten.

Over de voortgang hiervan wordt periodiek vergaderd en verslag van opgemaakt. Deze onderliggende documenten bieden meer inkleuring dan de wat abstracte jaarplannen. Onderwijskundige verbeteringen en doelen staan ook beter in deze onderliggende documenten beschreven. Het team heeft naast bovenstaande plannen en documenten ook hygiënische succesbepalende factoren en hygiënische prestatie indicatoren opgesteld. Over de voortgang van deze factoren wordt geregeld verantwoording afgelegd.

De opleiding beoordeelt regelmatig de eigen kwaliteit. Er vindt eens in de drie jaar een interne of externe audit plaats. Bij de afdeling verpleegkunde heeft er in 2012 een audit plaatsgevonden onder leiding van een externe voorzitter. De auditcommissie gebruikt het waarderingskader van de inspectie (2012) om de kwaliteit van het onderwijs te beoordelen. Naast een audit voert de opleiding jaarlijks een zelfevaluatie uit eveneens aan de hand van het waarderingskader van de inspectie (2012). Het team spreekt per aspect een oordeel uit over de eigen kwaliteit; tevens worden per aspect of gebied de sterke punten en verbeterpunten benoemd.

De kwaliteit van het onderdeel verbetering en verankering is eveneens voldoende. De verbetermaatregelen sluiten aan bij de geconstateerde tekorten of risico's uit audits, zelfevaluaties en monitoringsinformatie. Problemen en tekorten worden afdoende geanalyseerd. De verbetermaatregelen zijn inhoudelijk passend voor de tekorten en geven blijk van een goede samenhang. Uit zowel documenten als uit de gesprekken met docenten en de opleidingsmanager blijkt dat er serieus en gestructureerd gewerkt wordt aan verbeteringen. Docenten zijn zich erg bewust van de eigen kwaliteit en denken mee om hier verbeterlagen in aan te brengen. Ook wat betreft scholing is er binnen het team en de examencommissie een groot kwaliteitsbewustzijn. De opleidingsmanager woont lessen van docenten bij en gebruikt hiervoor een vastgestelde kijkwijzer. Aan de hand van deze en andere input worden scholingsdoelen opgesteld. Wat betreft verbeteringen in de examinering heeft de sectorale examencommissie een eigen verbeterplan opgesteld genaamd "Focus op examinering sector Zorg en Welzijn". Aan de hand van verschillende thema's benoemt de commissie de centrale vraag, doel en acties. De commissie heeft daarnaast een overzicht opgesteld op welke wijze zij zicht houdt op procesonderdelen van de examinering en hoe zij meent deze te borgen. Dit behelst onderwerpen als vaststellen, informeren van studenten, analyse, afname en beoordeling.

Tot slot hebben we ook de dialoog en verantwoording als voldoende beoordeeld. Er is een adequate dialoog met zowel interne als externe belanghebbenden. Dit blijkt uit de periodieke panelgesprekken met studenten, het overleg met de ouders van de studenten en het bestaan van een deelnemersraad op sectorniveau. De opleiding onderhoudt daarnaast op verschillende wijze contact met de welzijnsorganisaties in de regio en neemt deel aan verschillende overleggen uit de branche.

Wettelijke vereisten

De opleiding voldoet aan de onderzochte wettelijke eisen.

4.4 Reizen (Manager verkoop reizen)

Het kwaliteitsonderzoek bij Manager verkoop reizen, crebocode 94100 , niveau 4, locatie Maastricht heeft geleid tot de volgende oordelen:

Kwaliteitsgebied	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht
1 Onderwijsproces		•		
2 Examinering en diplomering			•	
3 Opbrengsten			•	
4 Kwaliteitsborging			•	

Kwaliteitsgebied	Voldoet	Voldoet niet
5 Naleving wettelijke vereisten	•	

De kwaliteitsgebieden examinering en diplomering en kwaliteitsborging zijn niet voldoende. Hierdoor vindt vervolgtoezicht plaats vanwege onvoldoende examenkwaliteit en niet naleving van de wettelijke vereisten op het gebied van kwaliteitsborging.

Oordeel per aspect

Hieronder geven we het oordeel over de aspecten van de vijf kwaliteitsgebieden weer. In bijlage IV is de beoordeling van de onderliggende indicatoren van de betreffende aspecten per kwaliteitsgebied opgenomen.

Gebied 1: Onderwijsproces	Voldoende	Onvoldoende
<i>Programma</i>		
1.1 Samenhang	•	
1.2 Maatwerk		•
<i>Leren in de onderwijsinstelling</i>		
1.3 Didactisch handelen*	•	
1.4 Leertijd	•	

Gebied 1: Onderwijsproces		Voldoende	Onvoldoende
1.5	Leeromgeving	•	
<i>Begeleiding</i>			
1.6	Intake & plaatsing	•	
1.7	Studieloopbaanbegeleiding*	•	
1.8	Zorg	•	
<i>Leren in de beroepspraktijk</i>			
1.9	Beroepspraktijkvorming*	•	

Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Exameninstrumentarium*	•	
2.2	Afname en beoordeling*	•	
2.3	Diplomering*		•

Gebied 3: Opbrengsten		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Rendement		•

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Sturing *	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.3	Verbetering en verankering *		•
4.4	Dialogoog en verantwoording	•	

Gebied 5: Naleving wettelijke vereisten		Voldoet	Voldoet niet
5.1	Naleving wettelijke vereisten	•	

De aspecten met een * zijn kernaspecten, zie bijlage I voor normering per gebied.

Beschouwing

Algemeen

Het team van docenten is zeer ervaren en neemt de studenten serieus. De beroepspraktijk staat centraal in de opleiding, ook bij vreemde talen. Het onderwijsklimaat is veilig en prettig. De opbrengsten waren tot en met het schooljaar 2011-2012 goed, maar zijn blijkens de nieuwste gegevens plotseling onvoldoende geworden. De kwaliteit van het onderwijsproces voldoet. Bij de kwaliteitsborging en de examinering zijn tekortkomingen vastgesteld. De opleiding manager verkoop reizen start met een oriëntatiejaar, waarin de studenten een gedeeltelijk gemeenschappelijk programma hebben met studenten van de opleidingen leisure, front office en luchtvaartdienstverlening. Hierdoor krijgen de studenten de kans om een weloverwogen keus te maken tussen deze opleidingen.

Onderwijsproces

Het onderwijsproces wordt als voldoende beoordeeld. Het programma van theorie- en praktijkvakken, beroepspraktijkvorming en ondersteunende vakken vormt inhoudelijk een consistent geheel dat goed is afgestemd op de beroepspraktijk. Het wordt verrijkt door projectweken, studiereizen en praktijkdagen. Door deze activiteiten worden de studenten ook in de jaren voorafgaande aan hun stage betrokken bij de beroepspraktijk. Van maatwerk in het programma is onvoldoende sprake. Tijdens de lessen werkt de heterogene studentenpopulatie in het algemeen volgens hetzelfde programma in dezelfde tijd. Hierdoor worden sterke studenten onvoldoende uitgedaagd en zwakkere onvoldoende ondersteund. Sommige studenten hebben behoefte aan meer oefening in de praktijkvaardigheden en andere aan extra ondersteuning bij economie of Duits. Voor studenten die doubleren is er evenmin een beredeneerde aanpassing van het programma. Zij moeten alle onderdelen opnieuw volgen. Het team heeft in haar zelfevaluatie al geconstateerd dat er behoefte is aan extra ondersteuning, vooral voor rekenen, Engels en Nederlands. Bij Nederlands wordt overigens wel op niveau gewerkt. Verder kunnen havisten instromen in het tweede leerjaar, maar de aansluiting verloopt voor deze studenten niet altijd geheel naar wens. Ook is er een individueel traject voor doorstroming naar het hbo. De topklas voor sterke studenten tenslotte, wordt niet aangeboden wegens een te laag aantal kandidaten hiervoor.

Het didactisch handelen voldoet. De onderwijsactiviteiten kennen voldoende structuur en de interactie tussen student en docent en studenten onderling is voldoende functioneel. Ook de begeleiding van de leerprocessen tijdens het zelfstandig werken, is voldoende. Niet alle docenten begeleiden hun studenten echter even intensief en ook de mate waarin zij feedback geven tijdens onderwijsactiviteiten of naar aanleiding van toetsen en opdrachten verschilt sterk. Hier wreekt zich dat er op deze punten onvoldoende afspraken zijn gemaakt waarop docenten aanspreekbaar zijn. De leertijd wordt meestal goed benut. Wel dient opgemerkt te worden dat de actieve bestrijding van afwezigheid tijdens de eerste lessen niet altijd succesvol is.

De intake wordt als voldoende beoordeeld. Deze vindt plaats naar aanleiding van een uitgebreid overdrachtsformulier waarop het toeleverende onderwijs specifieke informatie geeft over de studenten. Deze informatie wordt voldoende geanalyseerd en geregistreerd. Alleen wanneer hier aanleiding toe is volgt een intakegesprek. De studenten worden over de opleiding geïnformeerd via onder meer de meeloopweken en kennismakingsdagen. De begeleiding is eveneens van voldoende kwaliteit. De mentoruren worden zinvol benut en de docenten

overleggen frequent over de ontwikkeling van de studenten. De registratie van de specifieke informatie over de studenten is nu nog het domein van de mentor en de kwaliteit verschilt dan ook per persoon. Er is een student-volgsysteem in ontwikkeling dat dit probleem moet oplossen en dat ook zal voorzien in betere en eenduidige informatie aan de student over bijvoorbeeld toetsing en examinering. De zorg voor studenten met specifieke onderwijsbehoeften functioneert naar behoren. Regelmatig verwijzen docenten studenten door naar de tweede- en derdelijns zorg van het loopbaanportaal. Hierover wordt goed gerapporteerd.

De beroepspraktijkvorming is voldoende. Het lukt in verreweg de meeste gevallen om op tijd een geschikte stageplaats te vinden. De bpv vindt pas laat in de opleiding plaats. Dit heeft te maken met een beperkt aantal goede bpv-plaatsen en met de eisen die de leerbedrijven stellen aan de vaardigheden van de studenten. De opleiding programmeert daarom tijdens het tweede en derde leerjaar korte 'snuffelstages'. De instelling gaat na of alle werkprocessen bij elke praktijkperiode voldoende aan bod komen. Indien nodig vindt aanvullend bedrijfssimulatie plaats op de instelling. De voorbereiding gebeurt gedeeltelijk op individuele basis door de praktijkbegeleider en functioneert naar behoren. De bedrijven worden minimaal twee keer per bpv-periode bezocht. Ook de begeleiding door de bedrijven functioneert naar tevredenheid.

Examinering en diplomering

Het oordeel over het exameninstrumentarium en over de afname en beoordeling is positief. De opleiding wordt geëxamineerd met toetsen van LTTR. Deze zijn door de inspectie eerder onderzocht en goedgekeurd. De proeve van bekwaamheid wordt afgenomen in de beroepspraktijk door gecertificeerde onafhankelijke assessoren vanuit de instelling. Indien in de praktijkopdracht bepaalde processen niet aan de orde komen, worden aanvullende opdrachten gegeven. De assessoren overleggen eens per jaar in verband met de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid.

De diplomering wordt als onvoldoende beoordeeld, omdat de examencommissie haar verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het gehele proces van examinering onvoldoende kan nemen. De controle op examendossiers vindt momenteel slechts in enkele gevallen plaats. Voor het aantal steekproeven voor controle van het examenmateriaal is nog geen norm bepaald. Een adequate controle was dit jaar niet mogelijk vanwege het gegeven dat van bijvoorbeeld de vakken Nederlands, Engels het examenmateriaal was vernietigd vóór de controle plaatsvond. Bijwoning van examens in de praktijk kwam tot nu toe nog niet voor. Volgens het verbeterplan van de afdeling zal dat in de toekomst wel

gebeuren. De besluitvorming van de diplomering is wel voldoende. Deze vindt plaats volgens het kwaliteitshandboek. Vrijstellingen worden slechts sporadisch gegeven. In die gevallen neemt de commissie kennis van de onderliggende stukken.

Opbrengsten

De opbrengsten zijn met een jaarresultaat van 62,5 procent en een diplomaresultaat van 62,5 procent onvoldoende. Voor de beoordeling van de opbrengsten, gebaseerd op de BRON-gegevens 2012-2013 zijn de resultaten van de bc-id 181, niveau 4 gebruikt. In bijlage II is te zien welke opleidingen hierbij betrokken zijn.

Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging wordt als onvoldoende beoordeeld, omdat de verbeteraanpak onvoldoende planmatig verloopt. Het afdelingsjaarplan bevat onvoldoende concreet en toetsbaar geformuleerde doelstellingen. De sturing concentreert zich vooral op ontwikkelingen in het programma. Individueel werken de docenten aan de ontwikkeling van hun vak. Op didactisch gebied zou de onderwijskundige sturing echter explicieter kunnen en dit is een aandachtspunt. De afwezigheid van afspraken over het didactisch handelen leidt tot duidelijke verschillen in handelen.

Het team heeft voldoende informatie over de kwaliteit van het onderwijs. Een audit heeft weliswaar nog niet plaatsgevonden, maar wel is er een uitgebreid verslag van de zelfevaluatie, waarin onder meer de uitslagen van tevredenheidsonderzoeken onder alle stakeholders worden betrokken. Hierin worden sterke en zwakke punten van het onderwijs vastgesteld. Verder zijn er analyses van panelgesprekken met studenten en personeelsgesprekken. De basis voor deze personeelsgesprekken zijn de scores van de docenten op de competenties uit de wet Bio. Deze voorzien niet in zeer specifieke informatie over het didactisch handelen van de docenten. Het college van bestuur heeft daarom besloten dat er systematisch lesobservaties uitgevoerd zullen worden vanaf het volgend schooljaar.

Van een cyclische aanpak van het plannen, uitvoeren en evalueren van de vooraf bepaalde doelstellingen is onvoldoende sprake. Naast het jaarplan vigeert nog een verbeterplan dat het management heeft vastgesteld naar aanleiding van de zelfevaluatie. De verbeteracties hierin zijn op dit moment eveneens nog onvoldoende uitgewerkt om aan alle betrokkenen voldoende handvatten te bieden. Verder heeft het management allerlei signalen geregistreerd uit onder meer panelgesprekken met studenten. Op basis hiervan is echter nog niet op

alle punten concreet vervolgbepaald vastgesteld. Het gegeven dat doelstellingen niet voldoende toetsbaar zijn geformuleerd compliceert niet alleen de onderwijskundige sturing, maar maakt ook een adequate evaluatie onmogelijk. Er is niet precies vastgesteld met welk resultaat de verbeteractie als succesvol beschouwd kan worden. Hierdoor is het ook moeilijk te bepalen wanneer een actie afgerond kan worden. Bovendien belemmert dit een systematische verantwoording over de verbeteractiviteiten naar de sectordirectie. Niet alle relevante verbeteracties komen immers expliciet terug in de prestatieafspraken. De verantwoordelijkheden van team en management zijn wel duidelijk belegd en de procedures rond de kwaliteitsborging zijn helder.

De afdeling onderhoudt een intensieve dialoog met betrokkenen binnen en buiten de instelling. Behalve de genoemde panelgesprekken overlegt het team regelmatig met onder meer de bpv-bedrijven en met andere instellingen die gebruik maken van exameninstrumentarium van LTTR.

Wettelijke vereisten

De opleiding voldoet aan de onderzochte wettelijke eisen die zijn onderzocht.

4.5 Vliegtuigonderhoud (Technicus mechanica)

Het kwaliteitsonderzoek bij Vliegtuigonderhoud (Technicus mechanica), crebocodes 94410, 94412 en 95764 niveau 4, locatie Beek heeft geleid tot de volgende oordelen:

Kwaliteitsgebied	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht
1 Onderwijsproces		•		
2 Examinering en diplomering			•	
3 Opbrengsten		•		
4 Kwaliteitsborging			•	

Kwaliteitsgebied	Voldoet	Voldoet niet
5 Naleving wettelijke vereisten	•	

De kwaliteitsgebieden examinering en diplomering, opbrengsten en kwaliteitsborging zijn onvoldoende. Hierdoor vindt vervolgtoezicht plaats vanwege onvoldoende examenkwaliteit en niet naleving van de wettelijke vereisten op het gebied van kwaliteitsborging.

Oordeel per aspect

Hieronder geven we het oordeel over de aspecten van de vijf kwaliteitsgebieden weer. In bijlage IV is de beoordeling van de onderliggende indicatoren van de betreffende aspecten per kwaliteitsgebied opgenomen.

Gebied 1: Onderwijsproces		Voldoende	Onvoldoende
<i>Programma</i>			
1.1	Samenhang	•	
1.2	Maatwerk	•	
<i>Leren in de onderwijsinstelling</i>			
1.3	Didactisch handelen*	•	
1.4	Leertijd	•	
1.5	Leeromgeving	•	
<i>Begeleiding</i>			
1.6	Intake & plaatsing	•	
1.7	Studieloopbaanbegeleiding*	•	
1.8	Zorg	•	
<i>Leren in de beroepspraktijk</i>			
1.9	Beroepspraktijkvorming*	•	

Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Exameninstrumentarium*	•	
2.2	Afname en beoordeling*	•	
2.3	Diplomering*		•

Gebied 3: Opbrengsten		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Rendement	•	

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Sturing *	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.3	Verbetering en verankering *		•
4.4	Dialogo en verantwoording	•	

Gebied 5: Naleving wettelijke vereisten		Voldoet	Voldoet niet
5.1	Naleving wettelijke vereisten	•	

De aspecten met een * zijn kernaspecten, zie bijlage I voor normering per gebied.

Algemeen

De opleiding Vliegtuigonderhoud van ROC Leeuwenborgh in Beek leidt de studenten op tot enthousiaste vakmensen. Dit gebeurt in een prettig werkklimaat waarin de student zich gekend en gestimuleerd weet. Het team heeft de afgelopen jaren gewerkt aan de Part 147 erkenning en het pedagogisch en didactisch handelen van het onderwijspersoneel. Het onderwijsproces is dan ook van voldoende niveau. Wij zien echter nog wel verbeterpunten. Op het terrein van het geven van feedback, de interactie tussen docent en student, studieloopbaanbegeleiding en de intake is winst te behalen. Verder missen wij een duidelijke samenhangende verbeteraanpak met meetbare doelstellingen om gericht aan de kwaliteit van het onderwijs te werken. Ook is de examencommissie nog niet in staat om haar verantwoordelijkheid volledig te nemen. In de vierjarige BOL opleiding leren de studenten vliegtuigonderhoud te werken volgens de voorgeschreven werk- en onderhoudsinstructies uit het werkveld en conform de Part 66 regelgeving van het Europese agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (EASA). In het vierde leerjaar lopen ze twintig weken stage bij een Part 145 erkend onderhoudsbedrijf.

Onderwijsproces

Het onderwijsproces als geheel beoordelen we als voldoende. De kwaliteit van het programma, het leren in instelling en in de beroepspraktijk en ook de begeleiding is voldoende. Het onderwijsprogramma is afgestemd op het kwalificatiedossier en biedt voldoende balans tussen, kennis, vaardigheden en houding. De mogelijkheden voor maatwerk zijn binnen de opleiding beperkt door

de specifieke wettelijke voorschriften (Part 66), maar zijn gegeven de situatie voldoende. Een student kan de opleiding niet versneld doorlopen en het onderwijsprogramma is voor elke student identiek. Voor studenten die moeite hebben met bepaalde onderdelen van de opleiding is wel aandacht. De docenten maken individuele afspraken met studenten voor extra ondersteuning. Wanneer studenten een (voorwaardelijke) module niet hebben behaald wordt re-training aangeboden. Hiervoor wordt een apart rooster opgesteld. Vrijstellingen worden er bijna niet gegeven. Voor Engels en Nederlands worden de klassen op niveau ingedeeld. Ondanks de strikte wettelijke beroepsvoorschriften zouden docenten bij de onderwijsactiviteiten meer rekening kunnen houden met de individuele verschillen tussen studenten.

Het didactisch handelen, de leertijd en de leeromgeving zijn voldoende. Het schoolklimaat is veilig en de materiele voorzieningen zijn adequaat. Leeractiviteiten zijn voldoende gestructureerd en afgestemd op de doelgroep. De onderwijsactiviteiten kennen een heldere structuur, zodat studenten weten wat er van ze verwacht wordt. Vooral bij de praktische activiteiten is de interactie tussen studenten onderling en met de docent actief. Bij het didactisch handelen zien wij twee aandachtspunten. Tijdens sommige theoretische lessen dienen de docenten zich beter te vergewissen van het feit of de studenten de informatie goed snappen en toepassen. Een tweede aandachtspunt is het geven van feedback op toetsen, opdrachten en examens. De kwaliteit daarvan verschilt nogal per docent. Ook mogen de studenten alleen op aanvraag de gemaakte examens (Part modules) inzien en wordt geen feedback gegeven. Door het ontbreken van feedback kunnen studenten niet optimaal leren van hun fouten.

De intake en plaatsing is voldoende omdat het team voldoende informatie vergaart over de individuele student door middels van een uitgebreide vragenlijst van de toeleverende school. De analyse en registratie van die informatie vormt nog wel een aandachtspunt. Tot vorig jaar kregen slechts weinig studenten een intakegesprek naar aanleiding van analyse van het overdrachtsformulier. Het aantal intakegesprekken is daarna toegenomen, maar nog wel beperkt. Scherpe criteria wanneer een student voor een intakegesprek in aanmerking komt zijn nog niet vastgesteld. De studieloopbegeleiding en zorg zijn voldoende. De opleiding registreert de studieresultaten en bespreekt de voortgang van de student adequaat. De student krijgt ook drie keer per jaar een studieadvies. Op dit moment is het digitale studentvolgsysteem alleen gevuld voor LGF studenten. Voor de reguliere student dient het systeem nog gevuld te worden en is er alleen het dossier van de mentor en verder een overzicht met voornamelijk studievoortgangsadviezen. Voor alle leerjaren zijn er wekelijks

mentor- en loopbaanuren. Niet in alle gevallen gaan deze uren door. Controle op uitvoering van geldende afspraken bleek op dit punt niet voldoende.

Examinering en diplomering

De kwaliteit van de examinering en diplomering beoordelen we als onvoldoende. Het examenmateriaal voor de beroepsgerichte onderdelen is van eigen makelij. Het omschrijft transparant de spelregels van de Proeve van bekwaamheid waaronder de cesuur en beoordelingswijze. Alle werkprocessen dienen voldoende te zijn beoordeeld om de Proeve met positief gevolg af te sluiten. De opleiding hanteert een duidelijk onderscheid tussen ontwikkelingsgerichte toetsen en examinering. De afname van het examen is authentiek en de beoordeling is voldoende betrouwbaar. De Proeve wordt afgenomen in een Part 145 of Part 147 onderhoudsomgeving. De omstandigheden van het examen weerspiegelen de situatie, niveau en complexiteit waarmee een beginnend beroepsbeoefenaar in de beroepspraktijk te maken krijgt. De moeilijkheidsgraad van de Proeve wordt gedekt doordat alle opdrachten van de categorie B1 dienen te zijn. De opdrachten zijn daarmee van passende complexiteit en dekken de werkprocessen uit het kwalificatiedossier. De betrouwbaarheid van de Proeve wordt geborgd door de strikte afnamecondities, de beoordeling door twee assessoren en het afrondende criteriumgericht interview. Hierdoor wordt in gelijke gevallen gelijk geoordeeld.

De exameninstrumenten voor Nederlands zijn eveneens voldoende. De opleiding heeft het instrumentarium ingekocht bij de uitgever Malmberg en deze wordt ongewijzigd ingezet. Het instrumentarium is door de inspectie op een eerder moment onderzocht en voldoende bevonden. Ook de examens Engels voor de vaardigheden lezen, luisteren en schrijven zijn ingekocht bij Malmberg. Ook dit materiaal is eerder onderzocht en voldoende bevonden. Het eigen materiaal voor spreken en gesprekken heeft een correcte cesuur, een helder beoordelingsvoorschrift, toetst de vaardigheid op het juiste niveau en is voldoende transparant. Wij beoordelen dit dan ook als voldoende.

De examencommissie vergewist zich onvoldoende grondig en frequent van de afname en beoordeling van het examen alsmede van de kwaliteit van de besluitvorming. De commissie heeft nog geen examens bijgewoond van deze opleiding en is niet in staat om adequaat te controleren of alle onderdelen van het examen terecht als voldoende zijn beoordeeld, vanwege gebrekkige dossiervorming. De dossiervorming is echter binnen de gehele sector een probleem. De examens van de talen worden bijvoorbeeld al na een half jaar na afname vernietigd maken niet standaard deel uit van de examendossiers. De sectorale examencommissie heeft verschillende voornemens om meer zicht op

het examenproces te krijgen. Zo is de commissie van start gegaan met het uitvoeren van controlerende activiteiten, echter nog niet aan de hand van een samenhangend plan of vastgestelde protocollen. Evenmin is er een norm vastgesteld voor het aantal steekproeven dat de commissie wil uitvoeren op de examendossiers. Verder is de examencommissie gestart met het bijwonen van examens binnen de sector techniek, maar is het nog onduidelijk wanneer de opleidingen van de afdeling Luchtvaarttechniek aan de beurt zijn. De examencommissie onderzoekt verder sinds kort steekproefsgewijs de examendossiers van studenten door aselekt één of twee dossiers per afdeling te kiezen. De inspectie is positief over deze controleactiviteiten, maar acht deze voorsnog onvoldoende systematisch om de examencommissie voldoende zicht te bieden op het proces van examinering en diplomering.

Opbrengsten

De opbrengsten zijn met een jaarresultaat van 57,8 procent en een diplomaresultaat van 81,7 procent voldoende. Voor de beoordeling van de opbrengsten, gebaseerd op de BRON-gegevens 2012-2013 zijn de resultaten van de bc-id 226, niveau 4 gebruikt. In bijlage II is te zien welke opleidingen hierbij betrokken zijn.

Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging van de opleiding beoordelen we als onvoldoende. Het team heeft weliswaar op relevante onderdelen de kwaliteit van haar onderwijs verbeterd, maar doet dit onvoldoende planmatig. De beschikbare gegevens uit monitoring en (zelf)evaluaties worden nog niet structureel geanalyseerd en vertaald in een samenhangend verbeterplan met toetsbare doelen. Hierdoor kan de cyclus van kwaliteitsverbetering niet afgemaakt worden met een adequate evaluatie en wordt een effectieve monitoring belemmerd. De verbetering en verankering is daarom onvoldoende.

De sturing beoordelen we wel als voldoende. De samenhang in de plannen op verschillende niveaus is aanwezig en door intensief mondeling overleg en verantwoording zijn de plannen voldoende effectief. Het gegeven dat de plannen onvoldoende concreet en toetsbaar zijn geformuleerd hebben we betrokken in het oordeel over verbetering en verankering.

Ook beoordeelt het management van de opleiding in voldoende mate de eigen kwaliteit. De opleiding bevraagt de studenten en het werkveld regelmatig over de kwaliteit van het onderwijs en de examinering. Daarnaast vinden er periodiek panelgesprekken met studenten plaats. Jaarlijks wordt er een zelfevaluatie uitgevoerd en de systematiek voorziet eens in de drie jaar in een intern

kwaliteitsonderzoek. Hierbij wordt het waarderingskader van de inspectie (2012) gehanteerd. In 2010 en 2011 heeft de opleiding het pedagogisch en didactisch handelen van haar docenten en instructeurs onder de loep genomen. De uitkomsten uit dit begeleidingstraject zijn vervolgens vertaald in individuele scholings- en ontwikkelingsdoelen en zijn opgenomen in het scholingsplan. De opleiding besteedt daarmee voldoende aandacht aan scholing en deskundigheidsbevordering van het personeel. Beoordelingen van het didactisch handelen van docenten gebeurt nog niet systematisch, maar dit zal instellingsbreed gebeuren vanaf het volgend schooljaar.

De dialoog en verantwoording is voldoende intensief. Intern zijn er regelmatig gesprekken met studenten en ouders en er is een deelnemersraad op sectorniveau. Extern is er structureel overleg met de andere vier ROC's die luchtvaartopleidingen aanbieden en met de koepel van bedrijven uit de luchtvaartsector. Overleg met de bpv-bedrijven verloopt moeizaam, vanwege tijdgebrek van die bedrijven.

Wettelijke vereisten

De opleiding voldoet aan de onderzochte wettelijke eisen.

5 BIJLAGEN

Bijlage I Normeringen kwaliteitsgebieden

De normen

Op basis van het onderzoek spreekt de inspectie oordelen uit waarvoor zij gebruik maakt van een normering. Deze bestaat uit:

1. Een normering per indicator: wanneer wordt voldaan aan de indicator? Hiervoor gebruikt de inspectie portretten: de aangetroffen situatie voldoet aan de indicator indien deze over het geheel genomen voldoet aan de beschrijving in het portret. Het gaat hier om een weging van het geheel met hantering van toleranties.
2. Een normering per aspect.
3. Een normering per kwaliteitsgebied.

Voor de normering van het gebied **Onderwijsproces** zijn drie kernaspecten benoemd. De kernaspecten zijn: aspect 1.3 Didactisch handelen, aspect 1.7 Studieloopbaanbegeleiding en aspect 1.9 Beroepspraktijkvorming.

Normering Onderwijsproces

Goed	<ul style="list-style-type: none">• Aan acht van de negen aspecten is voldaan.• Aan alle kernaspecten is voldaan; daarbij is tevens aan alle indicatoren voldaan.• De elementen in het portret worden op een uitstekende wijze uitgevoerd.
Voldoende	<ul style="list-style-type: none">• Aan zeven van de negen aspecten is voldaan.• Aan alle kernaspecten is voldaan.• Voor elk aspect aan alle indicatoren is voldaan, daarbij mag 1 indicator onvoldoende zijn als een aspect meer dan 2 indicatoren omvat.• Er wordt voor het grootste deel aan de omschrijving van de portretten van deze indicatoren voldaan, waaronder de essentiële onderdelen.
Onvoldoende	<ul style="list-style-type: none">• Aan één of meer kernaspecten is niet voldaan.• Aan drie, vier of vijf aspecten is niet voldaan.
Slecht	<ul style="list-style-type: none">• Aan geen van de kernaspecten is voldaan.• Aan zes of meer aspecten is niet voldaan.

Voor de **beoordeling van de opbrengsten** is gebruik gemaakt van onderstaande norm. Voor een oordeel voldoende moet ten minste aan één van de twee normen zijn voldaan.

Niveau	Jaarresultaat	Diplomaresultaat
1	60,7	45,1

2	56,5	45,2
3	65,3	67,3
4	64,2	67,3

Bij het gebied **Examinering en diplomering** zijn alle aspecten als kernaspect aangegeven.

Normering Examinering en diplomering

Goed	<ul style="list-style-type: none"> • Aan alle standaarden is voldaan. • De elementen in het portret worden op een uitstekende wijze uitgevoerd.
Voldoende	<ul style="list-style-type: none"> • Aan alle standaarden is voldaan. • Er wordt voor het grootste deel aan de omschrijving van de portretten van deze indicatoren voldaan, waaronder de essentiële onderdelen.
Onvoldoende	<ul style="list-style-type: none"> • Aan één standaard is niet voldaan.
Slecht	<ul style="list-style-type: none"> • Aan twee of drie standaarden is niet voldaan.

Voor de normering van het gebied **Kwaliteitsborging** zijn drie kernaspecten benoemd. De kernaspecten zijn 4.1 Sturing, 4.2 Beoordeling en 4.3 Verbetering en verankering. Deze kernaspecten moeten alle drie voldoende zijn om een voldoende beoordeling te krijgen. Bij één of meer onvoldoende kernaspecten is de kwaliteitsborging onvoldoende.

Normering Kwaliteitsborging

Goed	<ul style="list-style-type: none"> • Aan alle aspecten is voldaan. • Aan alle indicatoren is voldaan. • De elementen in het portret worden op een uitstekende wijze uitgevoerd.
Voldoende	<ul style="list-style-type: none"> • Aan alle kernaspecten is voldaan. • Aan alle indicatoren van deze aspecten is voldaan. • Er wordt voor het grootste deel aan de omschrijving van de portretten van deze indicatoren voldaan, waaronder de essentiële onderdelen.
Onvoldoende	<ul style="list-style-type: none"> • Aan twee aspecten is niet voldaan. • Aan één of twee kernaspecten is niet voldaan
Slecht	<ul style="list-style-type: none"> • Aan drie of vier aspecten is niet voldaan.

Normering **Naleving wettelijke vereisten**: de instelling of opleiding voldoet niet aan de wettelijke bepalingen indien de inspectie vaststelt dat één van deze bepalingen niet wordt nageleefd. Bij sommige bepalingen vloeit de norm direct uit de wet voort. Voor enkele bepalingen zijn nadere operationalisering opgesteld (bijvoorbeeld onderwijstijd).

Bijlage II Overzicht bc-id

Hieronder is per onderzochte bc-id aangegeven welke opleidingen betrokken zijn bij het bepalen van de opbrengsten

Overzicht bc-id

Bc-id: 049	Niveau: 3
Crebo: 90111	Opleiding: Commercieel medewerker binnendienst
90114	Contactcenter medewerker

Bc-id: 076	Niveau: 2
Crebo: 92640	Opleiding: Helpende Zorg & Welzijn
10428	Helpende
10745	Helpende Welzijn (HW)
91351	Helpende (Zorg)

Bc-id: 113	Niveau: 4
Crebo: 93510	Opleiding: MBO-Verpleegkundige
10426	Verpleegkundige

Bc-id: 181	Niveau: 4
Crebo: 94100	Opleiding: Manager verkoop reizen
10384	Middenkaderfunctionaris Reizen

Bc-id: 226	Niveau: 4
Crebo: 94412	Opleiding: Vliegtuigonderhoud (Technische mechanica)
10056	Vliegtuigonderhoudstechnicus Avionica (JAR-cat. B2)
10057	Vliegtuigonderhoudstechnicus Mechanisch (JAR-cat. B1)
94410	Vliegtuigonderhoud
94411	Vliegtuigonderhoud (Technicus avionica)

Bijlage III Beoordeling aspecten en indicatoren kwaliteitsborging instellingsbreed

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Volgende	Onvoldende
4.1	Sturing *	•	
4.1.1	Plannen	•	
4.1.2	Informatie	•	
4.1.3	Continuïteit	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.2.1	Monitoring	•	
4.2.2	Evaluatie	•	
4.3	Verbetering en verankering *		•
4.3.1	Verbeteraanpak		•
4.3.2	Deskundigheidsbevordering	•	
4.3.3	Verankering		•
4.4	Dialog en verantwoording	•	
4.4.1	Intern	•	
4.4.2	Extern	•	

De aspecten met een * zijn kernaspecten, zie bijlage 1 voor normering per gebied.

Bijlage IV Beoordeling aspecten en indicatoren opleiding

Commercieel medewerker (Commercieel medewerker binnendienst)

Gebied 1: Onderwijsproces		Voldoende	Onvoldoende
<i>Programma</i>			
1.1	Samenhang	•	
1.1.1	Inhoud	•	
1.1.2	Programmering	•	
1.2	Maatwerk		•
1.2.1	Differentiatie		•
<i>Leren in de onderwijsinstelling</i>			
1.3	Didactisch handelen*	•	
1.3.1	Interactie	•	
1.3.2	Ondersteuning en begeleiding van de leeractiviteiten	•	
1.3.3	Feedback op de leeractiviteiten en de leerresultaten	•	
1.4	Leertijd	•	
1.4.1	Benutting	•	
1.4.2	Werkdruk	•	
1.5	Leeromgeving	•	
1.5.1	Schoolklimaat	•	
1.5.2	Materiële voorzieningen	•	
<i>Begeleiding</i>			
1.6	Intake & plaatsing	•	
1.6.1	Voorlichting	•	
1.6.2	Intake en plaatsing	•	
1.7	Studieloopbaanbegeleiding*	•	
1.7.1	Informatievoorziening	•	
1.7.2	Studieloopbaanbegeleiding	•	
1.8	Zorg	•	
1.8.1	Eerste- en tweedelijnszorg	•	
1.8.2	Derdelijnszorg	•	
<i>Leren in de beroepspraktijk</i>			
1.9	Beroepspraktijkvorming*	•	
1.9.1	Vorbereiding studenten en bedrijven	•	
1.9.2	Plaatsing	•	
1.9.3	Begeleiding door leerbedrijf	•	
1.9.4	Begeleiding door de opleiding		•

Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Exameninstrumentarium*	•	
2.1.1	Onderscheid tussen ontwikkelgerichte toetsen en examinering	•	
2.1.2	Dekking van het kwalificatiedossier	•	
2.1.3	Cesuur	•	
2.1.4	Beoordelingswijze	•	
2.1.5	Transparantie	•	
2.2	Afname en beoordeling*		•
2.2.1	Authentieke afname	•	
2.2.2	Betrouwbaarheid		•
2.3	Diplomering*		•
2.3.1	Besluitvorming diplomering	•	
2.3.2	Verantwoordelijkheid examencommissie		•

Gebied 3: Opbrengsten		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Rendement	•	
3.1.1	Jaarresultaat en/of diplomaresultaat	•	

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Sturing *	•	
4.1.1	Plannen	•	
4.1.2	Informatie	•	
4.1.3	Continuïteit	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.2.1	Monitoring	•	
4.2.2	Evaluatie	•	
4.3	Verbetering en verankering *		•
4.3.1	Verbeteraanpak	•	
4.3.2	Deskundigheidsbevordering	•	
4.3.3	Verankering		•
4.4	Dialogoog en verantwoording	•	
4.4.1	Intern	•	
4.4.2	Extern	•	

Gebied 5: Naleving wettelijke vereisten		Voldoet	Voldoet niet
5.1	Naleving wettelijke vereisten		•
5.1.1	Naleving wettelijke vereisten		•

De aspecten met een * zijn kernaspecten

Helpende Zorg & Welzijn

Gebied 1: Onderwijsproces		Voldoende	Onvoldoende
<i>Programma</i>			
1.1	Samenhang	•	
1.1.1	Inhoud	•	
1.1.2	Programmering	•	
1.2	Maatwerk		•
1.2.1	Differentiatie		•
<i>Leren in de onderwijsinstelling</i>			
1.3	Didactisch handelen*	•	
1.3.1	Interactie	•	
1.3.2	Ondersteuning en begeleiding van de leeractiviteiten	•	
1.3.3	Feedback op de leeractiviteiten en de leerresultaten	•	
1.4	Leertijd	•	
1.4.1	Benutting	•	
1.4.2	Werkdruk	•	
1.5	Leeromgeving	•	
1.5.1	Schoolklimaat	•	
1.5.2	Materiële voorzieningen	•	
<i>Begeleiding</i>			
1.6	Intake & plaatsing	•	
1.6.1	Voorlichting	•	
1.6.2	Intake en plaatsing	•	
1.7	Studieloopbaanbegeleiding*	•	
1.7.1	Informatievoorziening	•	
1.7.2	Studieloopbaanbegeleiding	•	
1.8	Zorg	•	
1.8.1	Eerste- en tweedelijnszorg	•	
1.8.2	Derdelijnszorg	•	
<i>Leren in de beroepspraktijk</i>			
1.9	Beroepspraktijkvorming*	•	
1.9.1	Vorbereiding studenten en bedrijven	•	
1.9.2	Plaatsing	•	
1.9.3	Begeleiding door leerbedrijf	•	
1.9.4	Begeleiding door de opleiding	•	
Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Exameninstrumentarium*	•	

Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1.1	Onderscheid tussen ontwikkelgerichte toetsen en examinering	•	
2.1.2	Dekking van het kwalificatiedossier	•	
2.1.3	Cesuur	•	
2.1.4	Beoordelingswijze	•	
2.1.5	Transparantie	•	
2.2	Afname en beoordeling*	•	
2.2.1	Authentieke afname	•	
2.2.2	Betrouwbaarheid	•	
2.3	Diplomering*	•	
2.3.1	Besluitvorming diplomering	•	
2.3.2	Verantwoordelijkheid examencommissie	•	

Gebied 3: Opbrengsten		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Rendement	•	
3.1.1	Jaarresultaat en/of diplomaresultaat	•	

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Sturing *	•	
4.1.1	Plannen	•	
4.1.2	Informatie	•	
4.1.3	Continuïteit	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.2.1	Monitoring	•	
4.2.2	Evaluatie	•	
4.3	Verbetering en verankering *	•	
4.3.1	Verbeteraanpak	•	
4.3.2	Deskundigheidsbevordering	•	
4.3.3	Verankering	•	
4.4	Dialogo en verantwoording	•	
4.4.1	Intern	•	
4.4.2	Extern	•	

Gebied 5: Naleving wettelijke vereisten		Voldoet	Voldoet niet
5.1	Naleving wettelijke vereisten	•	
5.1.1	Naleving wettelijke vereisten	•	

De aspecten met een * zijn kernaspecten

ovd16 MBO-Verpleegkundige

Gebied 1: Onderwijsproces		Voldoende	Onvoldoende
<i>Programma</i>			
1.1	Samenhang	•	
1.1.1	Inhoud	•	
1.1.2	Programmering	•	
1.2	Maatwerk	•	
1.2.1	Differentiatie	•	
<i>Leren in de onderwijsinstelling</i>			
1.3	Didactisch handelen*	•	
1.3.1	Interactie	•	
1.3.2	Ondersteuning en begeleiding van de leeractiviteiten	•	
1.3.3	Feedback op de leeractiviteiten en de leerresultaten	•	
1.4	Leertijd	•	
1.4.1	Benutting	•	
1.4.2	Werkdruk	•	
1.5	Leeromgeving	•	
1.5.1	Schoolklimaat	•	
1.5.2	Materiële voorzieningen	•	
<i>Begeleiding</i>			
1.6	Intake & plaatsing	•	
1.6.1	Voorlichting	•	
1.6.2	Intake en plaatsing	•	
1.7	Studieloopbaanbegeleiding*	•	
1.7.1	Informatievoorziening	•	
1.7.2	Studieloopbaanbegeleiding	•	
1.8	Zorg	•	
1.8.1	Eerste- en tweedelijnszorg	•	
1.8.2	Derdelijnszorg	•	
<i>Leren in de beroepspraktijk</i>			
1.9	Beroepspraktijkvorming*	•	
1.9.1	Vorbereiding studenten en bedrijven	•	
1.9.2	Plaatsing	•	
1.9.3	Begeleiding door leerbedrijf	•	
1.9.4	Begeleiding door de opleiding	•	
Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Exameninstrumentarium*	•	

Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1.1	Onderscheid tussen ontwikkelgerichte toetsen en examinering	•	
2.1.2	Dekking van het kwalificatiedossier	•	
2.1.3	Cesuur	•	
2.1.4	Beoordelingswijze	•	
2.1.5	Transparantie	•	
2.2	Afname en beoordeling*	•	
2.2.1	Authentieke afname	•	
2.2.2	Betrouwbaarheid	•	
2.3	Diplomering*	•	
2.3.1	Besluitvorming diplomering	•	
2.3.2	Verantwoordelijkheid examencommissie	•	

Gebied 3: Opbrengsten		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Rendement	•	
3.1.1	Jaarresultaat en/of diplomaresultaat	•	

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Sturing *	•	
4.1.1	Plannen	•	
4.1.2	Informatie	•	
4.1.3	Continuïteit	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.2.1	Monitoring	•	
4.2.2	Evaluatie	•	
4.3	Verbetering en verankering *	•	
4.3.1	Verbeteraanpak	•	
4.3.2	Deskundigheidsbevordering	•	
4.3.3	Verankering	•	
4.4	Dialogo en verantwoording	•	
4.4.1	Intern	•	
4.4.2	Extern	•	

Gebied 5: Naleving wettelijke vereisten		Voldoet	Voldoet niet
5.1	Naleving wettelijke vereisten	•	
5.1.1	Naleving wettelijke vereisten	•	

De aspecten met een * zijn kernaspecten

Reizen (Manager verkoop reizen)

Gebied 1: Onderwijsproces		Voldoende	Onvoldoende
<i>Programma</i>			
1.1	Samenhang	•	
1.1.1	Inhoud	•	
1.1.2	Programmering	•	
1.2	Maatwerk		•
1.2.1	Differentiatie		•
<i>Leren in de onderwijsinstelling</i>			
1.3	Didactisch handelen*	•	
1.3.1	Interactie	•	
1.3.2	Ondersteuning en begeleiding van de leeractiviteiten	•	
1.3.3	Feedback op de leeractiviteiten en de leerresultaten		•
1.4	Leertijd	•	
1.4.1	Benutting	•	
1.4.2	Werkdruk	•	
1.5	Leeromgeving	•	
1.5.1	Schoolklimaat	•	
1.5.2	Materiële voorzieningen	•	
<i>Begeleiding</i>			
1.6	Intake & plaatsing	•	
1.6.1	Voorlichting	•	
1.6.2	Intake en plaatsing	•	
1.7	Studieloopbaanbegeleiding*	•	
1.7.1	Informatievoorziening	•	
1.7.2	Studieloopbaanbegeleiding	•	
1.8	Zorg	•	
1.8.1	Eerste- en tweedelijnszorg	•	
1.8.2	Derdelijnszorg	•	
<i>Leren in de beroepspraktijk</i>			
1.9	Beroepspraktijkvorming*	•	
1.9.1	Vorbereiding studenten en bedrijven	•	
1.9.2	Plaatsing	•	
1.9.3	Begeleiding door leerbedrijf	•	
1.9.4	Begeleiding door de opleiding	•	
Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Exameninstrumentarium*	•	

Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1.1	Onderscheid tussen ontwikkelgerichte toetsen en examinering	•	
2.1.2	Dekking van het kwalificatiedossier	•	
2.1.3	Cesuur	•	
2.1.4	Beoordelingswijze	•	
2.1.5	Transparantie	•	
2.2	Afname en beoordeling*	•	
2.2.1	Authentieke afname	•	
2.2.2	Betrouwbaarheid	•	
2.3	Diplomering*		•
2.3.1	Besluitvorming diplomering	•	
2.3.2	Verantwoordelijkheid examencommissie		•

Gebied 3: Opbrengsten		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Rendement		•
3.1.1	Jaarresultaat en/of diplomaresultaat		•

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Sturing *	•	
4.1.1	Plannen	•	
4.1.2	Informatie	•	
4.1.3	Continuïteit	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.2.1	Monitoring	•	
4.2.2	Evaluatie	•	
4.3	Verbetering en verankering *		•
4.3.1	Verbeteraanpak	•	
4.3.2	Deskundigheidsbevordering	•	
4.3.3	Verankering		•
4.4	Dialogo en verantwoording	•	
4.4.1	Intern	•	
4.4.2	Extern	•	

Gebied 5: Naleving wettelijke vereisten		Voldoet	Voldoet niet
5.1	Naleving wettelijke vereisten	•	
5.1.1	Naleving wettelijke vereisten	•	

De aspecten met een * zijn kernaspecten

Vliegtuigonderhoud (Technicus mechanica)

Gebied 1: Onderwijsproces		Voldoende	Onvoldoende
<i>Programma</i>			
1.1	Samenhang	•	
1.1.1	Inhoud	•	
1.1.2	Programmering	•	
1.2	Maatwerk	•	
1.2.1	Differentiatie	•	
<i>Leren in de onderwijsinstelling</i>			
1.3	Didactisch handelen*	•	
1.3.1	Interactie	•	
1.3.2	Ondersteuning en begeleiding van de leeractiviteiten	•	
1.3.3	Feedback op de leeractiviteiten en de leerresultaten		•
1.4	Leertijd	•	
1.4.1	Benutting	•	
1.4.2	Werkdruk	•	
1.5	Leeromgeving	•	
1.5.1	Schoolklimaat	•	
1.5.2	Materiële voorzieningen	•	
<i>Begeleiding</i>			
1.6	Intake & plaatsing	•	
1.6.1	Voorlichting	•	
1.6.2	Intake en plaatsing	•	
1.7	Studieloopbaanbegeleiding*	•	
1.7.1	Informatievoorziening	•	
1.7.2	Studieloopbaanbegeleiding	•	
1.8	Zorg	•	
1.8.1	Eerste- en tweedelijnszorg	•	
1.8.2	Derdelijnszorg	•	
<i>Leren in de beroepspraktijk</i>			
1.9	Beroepspraktijkvorming*	•	
1.9.1	Vorbereiding studenten en bedrijven	•	
1.9.2	Plaatsing	•	
1.9.3	Begeleiding door leerbedrijf	•	
1.9.4	Begeleiding door de opleiding	•	
Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1	Exameninstrumentarium*	•	

Gebied 2: Examinering en diplomering		Voldoende	Onvoldoende
2.1.1	Onderscheid tussen ontwikkelgerichte toetsen en examinering	•	
2.1.2	Dekking van het kwalificatiedossier	•	
2.1.3	Cesuur	•	
2.1.4	Beoordelingswijze	•	
2.1.5	Transparantie	•	
2.2	Afname en beoordeling*	•	
2.2.1	Authentieke afname	•	
2.2.2	Betrouwbaarheid	•	
2.3	Diplomering*		•
2.3.1	Besluitvorming diplomering	•	
2.3.2	Verantwoordelijkheid examencommissie		•

Gebied 3: Opbrengsten		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Rendement	•	
3.1.1	Jaarresultaat en/of diplomaresultaat	•	

Gebied 4: Kwaliteitsborging		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Sturing *	•	
4.1.1	Plannen	•	
4.1.2	Informatie	•	
4.1.3	Continuïteit	•	
4.2	Beoordeling *	•	
4.2.1	Monitoring	•	
4.2.2	Evaluatie	•	
4.3	Verbetering en verankering *		•
4.3.1	Verbeteraanpak	•	
4.3.2	Deskundigheidsbevordering	•	
4.3.3	Verankering		•
4.4	Dialogo en verantwoording	•	
4.4.1	Intern	•	
4.4.2	Extern	•	

Gebied 5: Naleving wettelijke vereisten		Voldoet	Voldoet niet
5.1	Naleving wettelijke vereisten	•	
5.1.1	Naleving wettelijke vereisten	•	

De aspecten met een * zijn kernaspecten