



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

STAAT VAN DE INSTELLING MBO

Stichting ROC Mondriaan

Plaats : 's-Gravenhage
BRIN nummer : 27GZ
Onderzoeksnummer : 268940
Datum onderzoek : 13 januari - 10 februari 2014
Datum vaststelling : 29 maart 2014

INHOUDSOPGAVE

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | INLEIDING | 5 |
| 2 | CONCLUSIE EN VERVOLGTOEZICHT | 9 |
| 2.1 | Conclusie | 9 |
| 2.2 | Vervolgtoezicht | 10 |
| 3 | INSTELLINGSBREDE RESULTATEN | 15 |
| 3.1 | Oordeel kwaliteitsborging op instellingsniveau | 15 |
| 3.2 | Risico's op relevante indicatoren | 18 |
| 4 | RESULTATEN PER OPLEIDING | 25 |
| 4.1 | Logistiek medewerker (Logistiek medewerker) | 25 |
| 4.2 | Medewerker mode/maatkleding (Specialist mode/maatkleding) | 31 |
| 4.3 | Zorghulp | 37 |
| 4.4 | ICT- beheer (Netwerkbeheerder) | 42 |
| 4.5 | Medewerker bediening/cafe-bar(Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw). | 48 |
| 5 | BIJLAGEN | 55 |
| | Bijlage I Normeringen kwaliteitsgebieden | 55 |
| | Bijlage II Overzicht bc-id | 58 |
| | Bijlage III Beoordeling aspecten en indicatoren kwaliteitsborging instellingsbreed | 59 |
| | Bijlage IV Beoordeling aspecten en indicatoren opleiding | 60 |
| | Logistiek medewerker (Logistiek medewerker) | 60 |
| | Medewerker mode/maatkleding (Specialist mode/maatkleding). | 62 |
| | Zorghulp. | 64 |
| | ICT- beheer (Netwerkbeheerder) | 66 |
| | Medewerker bediening/cafe-bar(Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw). | 68 |
| | Bijlage V Zienswijze | 70 |

1 INLEIDING

De Inspectie van het Onderwijs voerde van 13 januari tot en met 10 februari 2014 een onderzoek naar de Staat van de instelling uit bij Stichting ROC Mondriaan. Dit onderzoek heeft betrekking op het middelbaar beroepsonderwijs en vavo.

Stichting ROC Mondriaan is een roc met circa 22.000 studenten en cursisten en ongeveer 140 opleidingen. De instelling heeft onderwijslocaties in Den Haag, Delft, Leiden en Naaldwijk.

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.

Normaal gesproken maakt een vsv-onderzoek deel uit van de Staat van de Instelling. De inspectie heeft bij ROC Mondriaan geen onderzoek naar de registratie en melding van verzuim en voortijdig schoolverlaten uitgevoerd. De onderzochte opleidingen worden namelijk door onderzoek van de gemeente Den Haag bestreken op basis van een samenwerkingsovereenkomst tussen de inspectie en die gemeente.

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.

De financiële risicoanalyse is gebaseerd op:

- de analyse van de jaarstukken 2012 en ter aanvulling of verduidelijking opgevraagde (toekomstgerichte) financiële gegevens;
- het gesprek met een lid van het college van bestuur (portefeuillehouder financiën) en het hoofd bedrijfsbureau van het Facilitair Bedrijf van Mondriaan.

Tijdens het onderzoek zijn verder gesprekken gevoerd met studenten, vertegenwoordigers van de centrale studentenraad, docenten en management. Daarnaast hebben we documenten onderzocht, telefonische interviews met bedrijven gehouden en onderwijsactiviteiten geobserveerd. Ook maakten gesprekken met het college van bestuur deel uit van het onderzoek.

De volgende opleidingen zijn onderzocht:

| Gebied Opbrengsten | Gebied Onderwijsproces, Kwaliteitsborging en Wettelijke vereisten | Gebied Examinering en diplomering | Leerweg, niveau, locatie |
|-------------------------------------|---|---|---|
| volgens clustering instelling | 27GZ 90252, Logistiek medewerker (Logistiek medewerker) | 27GZ 90252, Logistiek medewerker (Logistiek medewerker) | leerweg bbl, niveau 2, locatie Brasserskade 1, Delft |
| bc-id 123 | 27GZ 91260, Medewerker mode/ maatkleding (Specialist mode/maatkleding) 27GZ 95740, Specialist mode/maatkleding | 27GZ 91260, Medewerker mode/ maatkleding (Specialist mode/ maatkleding) | leerweg bol, niveau 4, locatie Leeghwaterplein 72, Den Haag |
| bc-id 238 | 27GZ 91420, Zorghulp | 27GZ 91420, Zorghulp | leerweg bbl, niveau 1, locatie Waldorpstraat 41, Den Haag |
| bc-id 079 | 27GZ 93192, ICT- beheer (Netwerkbeheerder) 27GZ 95323, ICT- en mediabeheer (Netwerk- beheerder) | 27GZ 93192, ICT- beheer (Netwerkbeheerder) | leerweg bol, niveau 4, locatie Tinwerf 16, Den Haag |
| bc-id 114 | 27GZ 94153, Medewerker bediening/ cafe-bar (Zelfstandig werkend gastheer/- vrouw) | 27GZ 94153, Medewerker bediening/cafe-bar (Zelfstandig werkend gastheer/- vrouw) | leerweg bbl, niveau 3, locatie Helenastraat 15, Den Haag |

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 een oordeel over de kwaliteitsborging. We gebruiken daarbij een vierdeling: goed, voldoende, onvoldoende of slecht. Voorts 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.

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

2.1 Conclusie

ROC Mondriaan heeft een solide basis en ontwikkelt zich gestaag. De ambitie is om van voldoende tot goede kwaliteit te komen. De instelling is transparant in haar visie en behaalde en niet behaalde resultaten. Het vergroten van het verantwoordelijkheidsgevoel bij de teams en de verdere ontwikkeling van professionaliteit in de teams zijn middelen om te komen tot verbetering van de onderwijskwaliteit. Dit gebeurt zowel door ruim baan te geven aan specialisaties als door versterking van de samenwerking en de ontwikkeling van een aanspreekcultuur.

Hiermee wordt ook een versterking van de betrokkenheid van teams bij de onderwijskwaliteit beoogd. Wij achten het daarom passend bij deze ontwikkeling dat ook het kritisch vermogen wordt versterkt. Momenteel is dit met name bij het Strategisch beleidscentrum en bij het management in de lijn aanwezig. Een goede balans tussen betrokkenheid en kritisch vermogen in de teams zal naar verwachting meer goede opleidingen voortbrengen. ROC Mondriaan heeft daarvan al de eerste resultaten kunnen laten zien die andere teams tot voorbeeld kunnen dienen.

Op basis van de resultaten uit het onderzoek naar de Staat van de instelling komen we tot de conclusie dat de kwaliteitsborging bij ROC Mondriaan voldoende is. Voorts concluderen we dat er enkele risico's zijn voor de kwaliteit van het onderwijs. Deze risico's komen naar voren bij het niveau van de opbrengsten en de kwaliteit van de examinering.

Hoewel er sprake is van risico's, hebben we ook geconstateerd dat deze grotendeels in beeld zijn bij ROC Mondriaan dankzij de kwaliteitsborging. We verwachten daarom ook dat de oorzakenanalyse en de inmiddels genomen maatregelen tot de gewenste effecten zullen leiden. We zullen daarom geen

kwaliteitsonderzoeken uitvoeren bij andere opleidingen. De inspectie maakt met ROC Mondriaan wel twee afspraken.

In paragraaf 2.2 worden deze afspraken nader toegelicht.

Voor het onderzoek naar de Staat van de instelling hebben we vijf opleidingen onderzocht. Bij twee opleidingen hebben we alles voldoende beoordeeld. Bij drie 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 Mondriaan is voldoende. Daarmee wordt voldaan aan de naleving van de wet (WEB, art. 1.3.6) en is er geen sprake van vervolgtoezicht.

Vervolgtoezicht financiële continuïteit

De inspectie ziet geen aanleiding tot het aanpassen van het financiële continuïteitstoezicht en kent daarom 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.

Afspraken naar aanleiding van enkele risico's

Gelet op de risico's in de opbrengsten van vavo-opleidingen verzoeken we om toezending van een zelfevaluatie met een beoordeling over de kwaliteit van onderwijs, examinering en opbrengsten op uiterlijk 1 september 2014. Op basis van deze evaluatie besluit de inspectie of nadere afspraken noodzakelijk zijn. Gelet op de risico's in de examinering controleert ROC Mondriaan of de activiteiten die in de plannen van toezicht van alle Scholen zijn opgenomen, zijn geïmplementeerd. De resultaten van deze controle ontvangen we eveneens uiterlijk op 1 september 2014. Op basis van de resultaten besluiten we of nadere afspraken noodzakelijk zijn.

Vervolgtoezicht naar aanleiding van de vijf onderzochte opleidingen

In onderstaande schema's is het vervolgtoezicht te lezen. Het vervolgtoezicht geldt voor de opleidingen die onderzocht zijn binnen het betreffende

kwaliteitsgebied, zoals vermeld in de tabel in hoofdstuk 1. We voeren dit vervolgtoezicht zo veel mogelijk gelijktijdig uit. Hierbij is de genoemde termijn in de waarschuwingsbrief van de minister leidend.

| Logistiek medewerker (Logistiek medewerker), 27GZ 90252 | | |
|---|---|---|
| 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. |

| ICT- beheer (Netwerkbeheerder), 27GZ 93192 ICT- en mediabeheer (Netwerkbeheerder), 27GZ 95323 | | |
|---|---|--|
| Beoordeling | Toezichtvorm | Vervolgtoezicht |
| Kwaliteit onderwijs- proces is onvoldoende en niveau opbrengsten is onvoldoende (zeer zwak onderwijs)*. | Aangepast toezicht vanwege zeer zwak onderwijs*. | <ul style="list-style-type: none"> • De inspectie meldt het oordeel aan de minister. • De instelling ontvangt een waarschuwing. • De instelling stelt voor binnen 6 weken na ontvangst definitief rapport een plan van aanpak op en stuurt deze naar de inspectie. • De inspectie geeft een reactie op het plan van aanpak. • Na de in de waarschuwingsbrief opgenomen termijn volgt een onderzoek naar kwaliteitsverbetering. • Bij het onderzoek naar kwaliteitsverbetering wordt ook het kwaliteitsgebied 6 'kwaliteit van het leraarschap' onderzocht. |
| 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.

| Medewerker bediening/cafe-bar(Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw), 27GZ 94153 | | |
|---|---|---|
| Beoordeling | Toezichtvorm | Vervolgtoezicht |
| Kwaliteit examinering is slecht. | Aangepast toezicht vanwege slechte 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. |

Lopende toezichtactiviteiten voortvloeiend uit eerder inspectieonderzoek

Op het moment van het vaststellen van het definitieve rapport van de Staat van de instelling hebben we geen onderzoeken naar kwaliteitsverbetering (okv's) in uitvoering dan wel in onze planning staan.

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 | • | |

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

Beschouwing

De kwaliteitsborging van ROC Mondriaan wordt gekenmerkt door een goed ontwikkelde systematiek (instrumenten en afspraken) met een heldere focus op onderwijskwaliteit die past bij de ambities en de ontwikkelingsfase. Daarbij valt op dat de instelling behaalde resultaten steeds verankert en daarop verdergaat. Ook de systematiek en de werking van de pdca-cyclus sluiten daarbij aan; deze zijn in de loop van de afgelopen jaren verder ontwikkeld zodat ze blijven passen bij de voortgangs- en resultaatbewaking van de ambities.

Ruimte voor verbetering zien we met name in het vermogen om met een kritische blik te evalueren. Dit kan bereikt worden door de onderbouwing (en daarmee de betrouwbaarheid) van de eigen oordelen uit te breiden en te versterken door relevante verschillen te benoemen. Ook is dit mogelijk door het Schoolmanagement sterker de positie van critical friend in te laten nemen. Resultaten van onderlinge vergelijkingen zouden meer als spiegel voor

de verschillende teams en Scholen gebruikt kunnen worden teneinde van elkaar te leren.

Met name op centraal niveau is de sturing goed omdat de ambities van ROC Mondriaan aansluiten op zowel externe als interne ontwikkelingen, helder geformuleerd zijn en onderdeel vormen van de pdca-cyclus. De vertaling naar het operationele teamniveau is zichtbaar. Zichtbaar is ook dat de instelling versterking van de onderwijskwaliteit centraal stelt. Dit blijkt niet alleen uit het ambitieniveau (te kenschetsen als 'van voldoende naar goed') maar bijvoorbeeld ook uit de organisatorische doorontwikkeling die vorig jaar is ingezet en die moet leiden tot 'meer voeten voor het bord'. Hierbij is ten doel gesteld om per School minimaal 2 fte toe te voegen door het aantal staffuncties te verlagen. Belangrijk hierin is het streven om het verantwoordelijkheidsgevoel voor de onderwijskwaliteit in de teams te vergroten. Dit wordt op verschillende manieren bewerkstelligd, onder andere door de kernprocessen examinering, bpv en slb/zorg te koppelen aan teamleden, aanspreekcultuur te bevorderen en door teams uit te nodigen te reflecteren op de onderwijskwaliteit. Deze doorontwikkeling is tot op heden soepel verlopen.

We zijn ook positief over de mate van integratie van de sturing: naast inhoudelijke ambities zijn risico's in kaart gebracht en worden (financiële) beheersmaatregelen geformuleerd. Daarmee anticipeert ROC Mondriaan op verwachte ontwikkelingen. Tevens is het professionaliseringsbeleid van medewerkers afgestemd op de ambities.

Op het niveau van de Scholen en de teams zien we een relevante vertaling van de ambities die is toegespitst op de aard van de opleidingen. Daarnaast zijn werkgroepen actief die als dwarsverbanden de ambities eerst verder uitwerken en vervolgens de voortgang van de implementatie en realisatie monitoren. Kortom: kwaliteitsbeleid is in verschillende lagen en in dwarsverbanden vormgegeven.

De beoordeling is voldoende hoewel we nog wel ruimte zien voor versterking van de C van de pdca-cyclus. Aan de basis van de beoordeling op centraal niveau staan twee pijlers, te weten een jaarlijkse zelfevaluatie per School/team en driejaarlijkse audits, die ook als ijking dienen voor de beoordelingen per School/team.

Om de beoordeling vorm te geven beschikt elke School over een format met kwalitatieve en kwantitatieve normen en invulsuggesties (werkinstructie) en professionele ondersteuning bij het opstellen van de beoordeling. Ondanks deze goede vormgeving aan de voorkant leidt dit in de praktijk niet bij alle Scholen tot een realistische en betrouwbare beoordeling. We constateren hierin verschillen tussen de Scholen en teams. Die variëren van een milde houding en

een matig onderbouwd beeld tot een kritische en ambitieuze blik ten opzichte van de gerealiseerde kwaliteit. Ook de mate waarin relevante verschillen tussen opleidingen aan bod komen en de kwaliteit van de onderbouwing van de beoordeling wisselt. Bij de verschillende opleidingen die we hebben beoordeeld, zijn we juist ten aanzien van dit punt tot verschillende beoordelingen gekomen. Dat neemt niet weg dat we constateren dat de directie en het college van bestuur een realistisch beeld hebben van de kwaliteit van de opleidingen omdat zij informatie vergaren om de betrouwbaarheid van de beoordeling te toetsen. Die informatie bestaat uit onder meer uit eigen onderzoeken en observaties, vergelijkingen en analyses van de beoordelingen. De belangrijkste toets is de vaste gesprekscyclus in de managementlijn waarin de beoordeling besproken wordt in openheid en met een positieve insteek zodat er ruimte is om dilemma's op tafel te krijgen en bespreekbaar te maken. Door deze informatie explicieter met het betreffende team te delen, kan het team meer gestimuleerd worden om zelf kritischer te reflecteren.

ROC Mondriaan heeft zelf ook geconstateerd dat de onderbouwing versterkt kan worden. Daarom is overgegaan van een beoordeling op Schoolniveau naar een beoordeling op teamniveau. Afgelopen jaar was daarin een overgangsjaar, de eerste beoordelingen op teamniveau laten het effect van deze verdiepingsslag al zien. Zo sluit de beoordeling nu ook beter aan bij de ambitie om teams verantwoordelijk te laten zijn voor het resultaat.

De andere pijler, de audits, wordt vormgegeven met inzet van onafhankelijke deskundigen. Mondriaan maakt samen met andere roc's deel uit van de Auditpool Diagonaal. De leden van de Auditpool stellen ervaren auditoren ter beschikking aan Mondriaan voor de uitvoering van interne audits. Voor de interne audits maakt Mondriaan daarnaast ook gebruik van externe leadauditoren die de rol van voorzitter vervullen. Mondriaan heeft een team interne auditoren die in opdracht van het college interne audits uitvoeren gericht op alle gebieden uit het toezichtkader met als doel scholen te stimuleren tot kwaliteitsverbetering. Sterk hierin is dat niet alleen audits worden uitgevoerd gericht op de kwaliteit van opleidingen maar ook op stafdiensten en thematische/dwarsdoorsnede audits. Deze audits worden zowel gepland als incidenteel, gevraagd en ongevraagd ingezet. Het college van bestuur beslist hierin, aan de hand van een analyse en advies van het Strategisch beleidscentrum.

Tot slot hebben we, naast de constatering dat de onderbouwing van de beoordeling versterking behoeft teneinde tot een realistischer beeld te komen, nog twee opmerkingen. De beoordelingswaarden in de zelfevaluatie sluiten niet goed aan bij de verschillen in kwaliteit. Anders gezegd: met de toevoeging van de categorie 'goed' kan worden aangesloten bij de ambitie van verschillende Scholen en teams. Ook kan een integrale vergelijking van de zelfevaluaties

opgesteld worden waaruit goede voorbeelden afgeleid kunnen worden die als stip op de horizon kunnen dienen voor anderen. Daardoor kan ook de beoordeling op centraal niveau, die per slot van rekening ook een belangrijke basis voor de sturing vormt, aan kracht winnen, passend bij de ambitie van ROC Mondriaan.

Verbetering en verankering zijn, net als de sturing, goed ontwikkelde onderdelen van de kwaliteitsborging.

Indien uit een beoordeling blijkt dat er tekorten zijn, wordt altijd een verbeterplan opgesteld. Het Strategisch Beleidscentrum ondersteunt Scholen hierbij en stelt mede analyses op om de tekorten te achterhalen/duiden. De analyses die we hebben gezien zijn goed: ze geven de omvang van het tekort weer en zijn veelal gebaseerd op aanvullend onderzoek. De voorgestelde maatregelen sluiten hierop aan. In het verbeterproces dat daarop volgt bewaakt het management de voortgang.

Dat de pdca-cyclus steeds in praktijk wordt gebracht is het beste te illustreren aan de hand van het jaarverslag van ROC Mondriaan. Hierin zijn namelijk eerst de behaalde resultaten weergegeven aan de hand van de normen maar zijn ook risico-analyses en doelstellingen opgenomen die voortbouwen op de behaalde resultaten. Verder is vermeldenswaard dat de resultaten gedetailleerd en per School zijn weergegeven alhoewel in het geval van de School voor vavo slechts in beperkte mate omdat gegevens over tevredenheid van studenten hier ontbreken. Ook is er sprake van een effectieve dialoog. De externe dialoog staat mede in het teken van versterking van de samenwerking in de regio; intern wordt de dialoog naast de aansturinglijnen ook met de studentenraad, medezeggenschapsraad en raad van toezicht gevoerd.

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. Deze zijn ook vergeleken met de risico's volgens de instelling. ROC Mondriaan onderzoekt namelijk doorlopend of zich risico's voordoen in de instelling. De instelling doet dit op verschillende terreinen waaronder kwaliteit onderwijs en examinering, financiën en personeel. Opvallend is het gegeven dat ROC Mondriaan daarin ook anticipeert. Niet alleen worden bijvoorbeeld verwachte wijzigingen in overheidsbeleid onderzocht op impact maar ook trends in cijfers vormen input voor de risico-analyse. Bij onderzoeken naar risico's

wordt nader ingezoomd op de reikwijdte, mogelijke gevolgen en mogelijke beheersmaatregelen en verbetermaatregelen.

Het onderzoek heeft geleid tot de volgende risicobepaling:

| | Geen | Enkele | Veel |
|---------------------|------|--------|------|
| 0 Mate van risico's | | • | |

Kwaliteit onderwijs

De tekortkomingen die bij ons onderzoek zijn geconstateerd zijn veelal opleidings-/teamspecifiek en in belangrijke mate bekend bij het management. We zien dit als geen tot gering risico, hoewel de kans bestaat dat tekortkomingen ook elders in het onderwijs aanwezig zijn.

Op basis van de zelfevaluaties per School en in- en externe audits en de gesprekscyclus tussen college van bestuur/directeuren en onderwijsmanagers zijn ook de risico's in specifieke opleidingen in beeld en zijn in veel gevallen maatregelen genomen.

Wij zien dat over de gehele linie het intakeproces en de mogelijkheden voor maatwerk sterke onderdelen van het onderwijs zijn. Ook de wijze waarop de instelling de doelmatigheid en de kwaliteit van kleine opleidingen in beeld brengt en gebruikt in de afweging om die opleidingen te blijven aanbieden, verkleint het ontstaan van tekortkomingen bij deze opleidingen.

ROC Mondriaan heeft voor het onderwijs in algemene zin zelf drie risico's benoemd, te weten de werkdruk bij personeel, de grote span of control van de onderwijsmanagers en de komende marktwerking voor educatie.

Ten aanzien van de werkdruk van personeel zien we dat medewerkers hun taken conform afspraken uitvoeren. Soms zou echter een extra inspanning verwacht mogen worden in die gevallen waar de effecten uitblijven. Dit doet zich bijvoorbeeld voor bij de studieloopbaanbegeleiding en de ondersteuning tijdens de lessen. Ook de grote span of control hebben we als risico herkend tijdens het onderzoek. In enkele gevallen zijn daardoor onderzoekende en controlerende activiteiten later uitgevoerd dan gepland of achterwege gelaten waardoor tekorten of dreigende tekorten later aan het licht zijn gekomen of niet de aandacht hebben gekregen die gewenst was. Voor het risico in de educatie heeft de instelling passende maatregelen genomen.

Kortom: het beeld van de instelling komt in grote lijnen overeen met het beeld dat wij ons gevormd hebben van de kwaliteit van het onderwijs en is gecategoriseerd als geen tot gering vanwege de overwegende voldoende kwaliteit in verleden en heden, de beperkte impact die de huidige risico's instellingsbreed hebben en de reeds genomen maatregelen om de risico's te beheersen.

Kwaliteit examinering

Het geheel overziend komen we tot de inschatting gering tot matig risico. De kwaliteit van de instrumenten wordt goed beheerst maar we hebben knelpunten gezien in de afname en diplomering die niet door de examencommissies worden opgemerkt doordat ze nog niet voldoende zicht en grip hebben. Daar waar examencommissies van Scholen werken volgens hun plan van toezicht zijn voldoende maatregelen getroffen om zwakke plekken te versterken. In enkele gevallen hebben examencommissies nog geen plan van toezicht opgesteld of nog niet (volledig) geïmplementeerd. ROC Mondriaan heeft de risico's als beperkt ingeschat op basis van het gegeven dat in de afgelopen jaren is geïnvesteerd in de verbetering van de kwaliteit van examinering en uniformering van het examenproces. Mede omdat dit proces nog niet geheel afgerond is, schatten wij in dat zich tekorten kunnen voordoen in andere Scholen die door verschillen in de implementatiefase van de verbetermaatregelen worden veroorzaakt.

Opbrengsten

Over het geheel genomen zien wij in de opbrengsten geringe tot matige risico's, met name bij de opleidingen vavo. Hieronder geven we de opbrengsten in drie thema's weer, te weten opbrengsten mbo-opleidingen, voortijdig schoolverlaten en opbrengsten vavo.

Wij hebben de opbrengstgegevens mbo-opleidingen van de afgelopen jaren zowel over het geheel als specifiek geanalyseerd. Daaruit komt naar voren dat ten opzichte van het gemiddelde diplomaresultaat van de groep vergelijkbare instellingen (alle roc's) het diplomaresultaat (over 2011-2012) van ROC Mondriaan een kleine negatieve afwijking vertoont. Nader beschouwd concentreren de lagere opbrengsten zich op een aantal opleidingsclusters op niveau 3. Over het algemeen kan echter gesteld worden dat de opbrengsten ten opzichte van het jaar ervoor zijn verbeterd omdat de lagere opbrengsten bij een kleiner aantal opleidingsclusters risico's voorkomen. Belangrijk is ook onze constatering dat ROC Mondriaan de risico's ten aanzien van opbrengsten goed in beeld heeft en in bijna alle gevallen al verbetermaatregelen heeft ingezet. In een enkel geval is het onderzoek naar de oorzaken nog gaande.

ROC Mondriaan schat het risico op rendementsverlies op termijn als gevolg van verzwaring van de zak-slaagregeling daarentegen als midden tot hoog in. Aangezien dit risico niet alleen voor ROC Mondriaan geldt, komen wij tot een andere risico-inschatting, namelijk gering tot matig.

Grosso modo zien wij in de vsv-cijfers een vergelijkbaar beeld. Weliswaar wijkt ROC Mondriaan in negatieve zin af ten opzichte van het landelijk gemiddelde over het gehele mbo (10,2 ten opzichte van 6,9 procent), maar ook hier is de trend positief: ten opzichte van 2010-2011 is het aantal voortijdig schoolverlaters met 8,4 procent gedaald. De instelling ziet de reductie van vsv de goede kant opgaan. Op studentniveau is naar maatregelen gezocht. De flexservices per campus, taal- en rekencoaches, een verbeterde intake en samenwerking met partners en gemeenten ziet de instelling als belangrijke succesfactoren hierin.

De instelling ziet evenwel een risico ten aanzien van de vsv-doelstellingen die mogelijk niet door alle Scholen gehaald worden hoewel de trend tot nu toe gunstig is. Voor vsv komen we daarom tot de conclusie dat er geen tot geringe risico's zijn.

De opbrengstgegevens van de vavo-opleidingen laten volgens ons echter veel risico's zien gemeten over drie jaar (2010/2011/2012). Zowel het verschil SE-CE is groot bij de mavo- en vwo-opleiding en het CE-gemiddelde van de havo- en vwo-opleiding is onder de norm van 5,8. Hier is evenwel ook sprake van een positieve trend bij alle drie de opleidingen. We hebben tevens de kwaliteitsborging van de School voor vavo beoordeeld en komen tot de conclusie dat deze voldoende is. Door de School is een analyse opgesteld en zijn door onafhankelijke deskundigen onderzoeken uitgevoerd naar de kwaliteit van de opleidingsprogramma's en de schoolexamens. Ook is in de afgelopen jaren geïnvesteerd in verbetering van de kwaliteitsborging, de intake, de begeleiding van studenten en het personeelsbeleid. Deze gebieden kwamen namelijk bij de analyse naar voren als mogelijke aangrijpingspunten ter verbetering van de opbrengsten.

ROC Mondriaan ziet de opbrengsten van vavo gemeten over drie jaar als een risico maar constateert ook dat er een opgaande trend is waar te nemen. Hoewel er dus sprake is van veel risico's in de opbrengsten van de afgelopen drie jaar, zien we ook een opgaande trend, voldoende kwaliteitsborging en een team dat werkt aan de verbetering van de opleidingen.

Tevredenheid studenten/medewerkers/werkgevers

Wij zien geen tot geringe risico's in de tevredenheid van studenten.

Studenten zijn volgens de JOB Monitor 2012 tevreden. Zij gaven gemiddeld het cijfer 6,9 voor de opleiding en 6,3 voor de school. De gesprekken met studenten en centrale studentenraad gaven ons een vergelijkbaar beeld: studenten lieten zich op enkele punten wel kritisch uit maar waren over het geheel genomen tevreden.

In 2013 heeft de instelling zelf een enquête onder de studenten gehouden met vergelijkbare cijfers voor de opleiding en de school. Hiermee behaalt ROC Mondriaan net niet haar ambitie (norm van 7,0) maar niettemin beschouwt de instelling de tevredenheid van studenten niet als een risico.

Wij zien geen tot geringe risico's in de tevredenheid van medewerkers. Dit leiden we af uit de enquêteresultaten. Begin 2013 heeft een extern bureau namelijk een enquête uitgevoerd onder de medewerkers van ROC Mondriaan. De algemene tevredenheid kwam uit op het gemiddelde van 6,9. Vergeleken met eerdere onderzoeken (in 2009 en 2011) is de tevredenheid op verschillende terreinen toegenomen hoewel er soms werkdruk wordt ervaren. Het beeld dat we uit de gesprekken met medewerkers hebben gedestilleerd, komt daarmee overeen. Medewerkers zijn tevreden met hun taken en verantwoordelijkheden. In sommige Scholen ervaren medewerkers wel hoge werkdruk. In vergelijking met andere roc's is de medewerkerstevredenheid gemiddeld.

In 2011 is een enquête gehouden onder bpv-bedrijven. De cijfers varieerden tussen de (destijds) domeinen van 6,2 tot 7,2. Ten tijde van ons onderzoek waren de gegevens van de enquête van 2013 nog niet beschikbaar; daarom kunnen we geen trend opmaken. Wij verwachten echter niet dat risico's zichtbaar zullen worden gezien de intensivering van de contacten met het bedrijfsleven die in de afgelopen jaren is gerealiseerd. De instelling ziet evenmin risico's.

Voor alle tevredenheidsonderzoeken geldt dat gegevens beschikbaar zijn op verschillende niveaus en zowel voor analyses op School-, team- en opleidingsniveau gebruikt worden.

Stabiliteit organisatie en management

Er hebben zich geen grote of onverwachte wijzigingen in de continuïteit en stabiliteit van de organisatie en het management voorgedaan. Daarnaast blijkt dat veranderingen bij ROC Mondriaan beheerst verlopen. Ten aanzien van de omvang van de studentenpopulatie is de instelling eveneens stabiel en zijn geen grote veranderingen te verwachten in de komende jaren.

Financiële continuïteit

Uit de financiële risicoanalyse blijken geen verhoogde financiële risico's. Er zijn geen aanwijzingen dat de financiële continuïteit van het onderwijs binnen afzienbare termijn in het geding is.

De solvabiliteit 2 (2012: 0,60) van de instelling is stabiel en bevindt zich boven de signaleringsgrens van 0,3. De liquiditeit ligt ruim boven de signaleringsgrens

van 0,5. De rentabiliteit is in 2012 positief en ligt daarmee ook boven de signaleringsgrens. De realisatie tot en met oktober 2013 laat zien dat de instelling ook voor 2013 een positief resultaat verwacht.

Het aantal deelnemers van de instelling kende in 2011 en 2012 een kleine groei. Op basis van een analyse van demografische ontwikkelingen en de ervaringsgegevens verwacht de instelling een stabilisatie van deelnemersaantallen net boven de 17.000 voor 2013-2015.

In de meerjarenbegroting voor de instelling zijn tot en met 2016 positieve resultaten begroot, met inachtneming dat deze meerjarenbegroting (groten)deels technisch van aard is. De meerjarige liquiditeitsplanning laat zien dat de instelling met de huidige voorzieningen geen liquiditeitsproblemen hoeft te verwachten.

Samenvattend

Bij de opbrengsten van de mbo-opleidingen zien we dat er sprake is van risico, dat we als gering tot matig beschouwen. Gezien onze conclusie dat de instelling de kwaliteit in beeld heeft en het bestaan en ontstaan van risico's voldoende onderzoekt en gezien de maatregelen die de instelling reeds in uitvoering heeft genomen, achten we geen afspraak hiervoor noodzakelijk. Bij de opbrengsten van de vavo-opleidingen achten we een afspraak toepasselijk gezien de opgaande trend in de opbrengsten en de voldoende kwaliteitsborging om op deze wijze zicht te krijgen op het voortzetten van de reeds ingezette maatregelen.

Ook voor de examinering is een afspraak noodzakelijk omdat zich risico's voordoen in de afname en beoordeling en diplomering. We hebben namelijk geconstateerd dat de tekortkomingen in de onderzochte opleidingen soms wel en soms niet tijdig in beeld zijn en dat zich verschillen voordoen in de voortgang van de implementatie van de toezichtactiviteiten door de examencommissies. Op de overige gebieden zien we geen risico's. De tevredenheid van de betrokkenen is (boven)gemiddeld. Risico's voor de financiële continuïteit en stabiliteit van de organisatie zijn er evenmin. Daarbij constateren we dat er voldoende kennis en capaciteit op onderwijskundig gebied aanwezig is om tot effectieve verbetering te komen waar nodig. Indien de oordelen en onderbouwing van de zelfevaluaties kritischer wordt beschouwd en men sneller overgaat tot een diepgaandere analyse in het geval de monitoringsgegevens divergeren, kan de kwaliteitsborging van goede kwaliteit worden.

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 Logistiek medewerker (Logistiek medewerker)

Het kwaliteitsonderzoek bij Logistiek medewerker (Logistiek medewerker), 27GZ|90252, niveau 2, locatie Brasserskade 1, Delft 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 kwaliteitsgebieden onderwijsproces, opbrengsten en kwaliteitsborging en ook aan de wettelijke vereisten wordt voldaan. Het kwaliteitsgebied examinering en diplomering is onvoldoende. Hierdoor vindt vervolgtoezicht plaats vanwege onvoldoende examinering.

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 | 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

De opleiding is vormgegeven als afstandsonderwijs en de studenten wonen verspreid in het land en werken voor deze bbl-opleiding bij verschillende bedrijven. Ze verschillen qua werkervaring en vooropleiding en de betrokken leerbedrijven hebben een divers karakter.

In het begin (vanaf 2010) was deze vorm van opleiden een pilot. In 2013 volgde een evaluatie mede om te bezien of deze vorm gecontinueerd moest worden en hoe deze opleidingen ingebed moesten worden in de organisatie. Per 1 januari 2014 is daartoe de School voor E-learning opgericht, waar naast de opleiding logistiek medewerker alle opleidingen op basis van deze onderwijsvorm zijn samengebracht.

In de pilotfase hebben betrokkenen de kwaliteit met regelmaat tussentijds beoordeeld en op diverse processen bijstellingen aangebracht. Hiervan zullen we hieronder diverse voorbeelden geven. De evaluatie van 2013 geeft het team aangrijpingspunten om de opleiding verder te ontwikkelen en te verbeteren.

Onderwijsproces

Het onderwijsproces is voldoende. Het onderwijsproces stond beslist niet als een huis in 2010, zo bleek uit evaluaties, maar betrokkenen hebben diverse processen tussentijds versterkt. Momenteel kent de opleiding nog enkele zwakke plekken die we hieronder als aandachtspunten zullen aanduiden. Over het geheel genomen is het onderwijsproces echter voldoende, mede omdat het team zelf ook de zwakke punten in beeld heeft, maatregelen heeft getroffen en in uitvoering genomen.

De opleiding is ingericht met verschillende leerblokken waarvoor leer- en oefenstof is ondergebracht in een digitale leeromgeving. Bij de ontwikkeling van deze blokken is aandacht geweest voor het verschil in werkervaring van de studenten. Daardoor kunnen studenten met veel werkervaring delen van de praktische oefenstof overslaan. Ook krijgen studenten de talen en rekenen aansluitend op hun niveau aangeboden en kunnen ze zelf de volgorde van de blokken bepalen. Maatwerk is daarom een sterk punt van de opleiding dat echter in praktijk ook een keerzijde kent.

Studenten kunnen namelijk op eigen tempo studeren en deze vrijheid leidt tot op heden vaker tot een langere dan een kortere studietijd. Daarom is de studieloopbaanbegeleiding een cruciaal proces. Het volgen van de studievoortgang en het signaleren van haperingen daarin vormt daar immers de kern van. In de afgelopen jaren werd de voortgang echter niet altijd goed bewaakt door de opleiding en volgden onvoldoende acties om de oorzaken te achterhalen en belemmeringen weg te nemen. Een oorzaak hiervan lag bij de hoge werkdruk van de teamleden. Bij de evaluatie werd dit probleem zichtbaar en na analyse bleek ook dat de studenten vaak meer tijd nodig hebben om het gewenste taal- en rekenniveau te bereiken. Daarop is besloten om de studieloopbaanbegeleiding te intensiveren door wekelijks vast te stellen of studenten voortgang hebben geboekt en om studenten te stimuleren om eerder te starten met de algemene vakken. Hierdoor is de studieloopbaanbegeleiding voldoende.

Een ander proces dat tussentijds is aangepast en inmiddels een effectief onderdeel van de opleiding is, is de intake. Ook hierbij hebben we gezien dat het team na analyse van de kwaliteit adequate verbeteringen heeft aangebracht waarvan ten dele al effecten zichtbaar zijn. Voor een deel van de studenten bleek namelijk afstandsonderwijs een minder geschikte vorm. Ook werden tekorten in de begeleiding van de bedrijven pas later zichtbaar. De intake is daarom uitgebreid met een proefperiode van 6 weken waarin zowel student als praktijkbegeleider kunnen toetsen of deze opleidingsvorm geschikt is.

Niettemin kan de begeleiding door het bedrijf versterkt worden. De begeleiding en ondersteuning bij de praktijkopdrachten is namelijk bij de praktijkopleider belegd. Het team vertrouwt daarbij op de begeleidingskwaliteit van de praktijkopleider in een werkveld waar vaak sprake is van personeelwisselingen. In enkele gevallen heeft de opleiding niet tijdig opgemerkt dat de praktijkopleider onvoldoende beschikbaar is waardoor studenten niet verder kunnen met hun praktijkopdrachten. De opleiding heeft geen alternatief voorhanden in dergelijke situaties maar spant zich wel in om nieuwe afspraken met het bedrijf te maken. Omdat de opleiding nu zicht heeft op de kwaliteit van de begeleiding door het bedrijf en de contacten in die gevallen intensiveert, is de beroepspraktijkvorming voldoende.

Examinering en diplomering

De examencommissie heeft momenteel onvoldoende zicht op de uitvoering van de examinering. Daarom is examinering en diplomering onvoldoende. De context van de School voor Handel (waar de examencommissie onder valt) is hierbij relevant. De examencommissie heeft namelijk in eerste instantie maatregelen getroffen om de veelheid aan opleidingsvarianten te uniformeren. Dit proces is nog niet afgerond en daardoor heeft de examencommissie nu onvoldoende zicht op de kwaliteit van het examenproces van de opleiding Logistiek medewerker.

De examencommissie heeft het centrale handboek examinering gebruikt om in eerste instantie de diverse onderwijs- en examenregelingen zoveel mogelijk terug te brengen naar één oer per opleiding en heeft de kaders voor de examinering vastgesteld. Waar het in hoofdzaak nog aan ontbreekt is operationeel toezicht op de examinering.

Bovenstaande neemt niet weg dat zowel het instrumentarium als het afname- en beoordelingsproces voldoende is. De systematiek van dubbele beoordeling bij het beroepsgerichte examen en de afspraken tussen school en bedrijf voorafgaand aan de afname over de examenopdrachten en de beoordeling ervan zijn vormen van garantie. Hierdoor is de objectiviteit van de beoordeling in opzet en uitvoering aanwezig.

Het instrumentarium dat voor de examinering wordt gebruikt is ingekocht en eerder door ons als voldoende beoordeeld. De examencommissie heeft de beoordelingscriteria van het beroepsgerichte exameninstrument aanvullend gespecificeerd zodat het hanteerbaarder is voor de assessoren. Het is dekkend voor het kwalificatiedossier en voldoet aan de toetstechnische eisen. De

opleiding zorgt ervoor dat de examenkandidaten ook een mondelinge toelichting op het examen krijgen.

We zien op twee plekken dat het toezicht van de examencommissie op de afname en beoordeling tekortschiet. De eerste betreft de deskundigheid van de beoordelaars van het beroepsgerichte deel. Van belang hierbij is het gegeven dat er zich relatief veel personeelwisselingen voordoen bij de betreffende bedrijven en dat het dus belangrijk is om op dit gegeven het toezicht in te richten. De examencommissie registreert onvoldoende omdat ze vooraf noch achteraf controleert of het examen is afgenomen door een deskundige beoordelaar. Ook de ingevulde checklists 'Assessor Proeve van bekwaamheid' bieden deze informatie niet.

De examendossiers betreffen de andere tekortkoming. De examendossiers bevatten namelijk weinig aangrijpingspunten voor de examencommissie om een beeld te krijgen van de betrouwbaarheid en de uitvoering van de beoordeling. Dit wordt wel deels ondervangen doordat de examencommissie steekproefsgewijs examens heeft bijgewoond, maar bijvoorbeeld in geval van een klacht heeft de examencommissie weinig schriftelijk informatie voorhanden om aan te tonen dat het examen op betrouwbare wijze is afgenomen. Overigens sluiten verschillende wijzigingsbesluiten van de examencommissie op deze tekortkomingen aan. De aantekeningen van de assessoren zullen voortaan aan het dossier worden toegevoegd en mondelinge taalexamens zullen worden opgenomen.

De examencommissie is zich bewust van de beperkte regie die in de afgelopen periode door haar is gevoerd. In die zin heeft het vaststellen van de kaders voor borging van de examenkwaliteit al vruchten afgeworpen.

Opbrengsten

De opbrengsten zijn met een jaarresultaat van 37,5 procent en een diplomaresultaat van 47,1 procent voldoende. Voor de beoordeling van de opbrengsten, gebaseerd op de BRON-gegevens 2011-2012 zijn de resultaten van de clustering die de instelling zelf hanteert, niveau 2 gebruikt. In bijlage II is te zien welke opleidingen hierbij betrokken zijn.

Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging is voldoende. Positief daarin is de monitoring en de tussentijdse bijstellingen van met name het onderwijsproces.

De organisatie en aansturing in de nieuwe school moet opnieuw vorm krijgen, aangezien de betrokkenen bij de opleiding pas sinds januari 2014 in een team zijn samengekomen. Voordien lag de verantwoordelijkheid voor de pilot (de status die de opleiding toen had) bij verschillende mensen waardoor in de

praktijk sturing onvoldoende van de grond kwam. Dat neemt niet weg dat de betrokkenen bij de opleiding zo goed mogelijk hun verantwoordelijkheid voor de opleiding invulden, maar zij beschikten daarbij niet over die informatie die nodig is om de inspanningen en de effecten te kunnen vergelijken. Dat tekort is in 2013 door het opstellen van een tussentijdse evaluatie opgeheven.

Ook is het besluit om een aparte School voor E-learning in te richten gepaard gegaan met adequate maatregelen voor de inrichting van de organisatie waardoor in de voorwaarden voor kwaliteitsborging is voorzien. Voorafgaand aan dat besluit is namelijk een uitgebreide evaluatie en analyse van de resultaten opgesteld. Hiervoor zijn instrumenten gebruikt die waar nodig aangepast zijn op de bijzondere opleidingsvorm. Een voorbeeld daarvan is de studentenenquête. Het team heeft nu zicht op de kwaliteit en de aangrijpingspunten om de kwaliteit te verbeteren. Werkende weg zijn al diverse verbeterlagen aangebracht in onder andere de digitale systemen waarin de opleidingsinhoud en communicatie is vastgelegd. Dat heeft overigens tot op heden niet geleid tot een complete verzameling van de contacten in die systemen. Daarom is het ook positief dat de teamleden niet vertrouwd hebben op de beschikbare digitale monitoringssystemen en eigen papieren dossiers hebben bijgehouden. Daaruit blijkt ook het verantwoordelijkheidsgevoel van het team. Om gebruikt te kunnen worden als sturingsinformatie is de informatie in het digitale systeem nog niet betrouwbaar.

Wettelijke vereisten

De opleiding voldoet aan de onderzochte wettelijke eisen.

Schoolkosten/wettelijke bijdragen

De opleiding voldoet aan de eisen gesteld in artikel 8.1.4 van de WEB. Er zijn geen kosten op vrijwillige basis in rekening gebracht. Alle verplichte kosten passen binnen de wettelijke richtlijnen.

4.2 Medewerker mode/maatkleding (Specialist mode/maatkleding)

Het kwaliteitsonderzoek bij Medewerker mode/maatkleding (Specialist mode/maatkleding), 27GZ|91260 en Specialist mode/maatkleding, 27GZ|95740, niveau 4, locatie Leeghwaterplein 72, Den Haag 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 goed voor het kwaliteitsgebied examinering en diplomering. Voor de overige gebieden is het oordeel voldoende en ook aan de wettelijke vereisten wordt voldaan. 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> | | |

| Gebied 1: Onderwijsproces | | Voldoende | Onvoldoende |
|----------------------------------|-------------------------|------------------|--------------------|
| 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

Specialist mode/maatkleding is een degelijke opleiding en wordt verzorgd door het team Mode/maatkleding dat samen met het team Confectie de School voor Mode vormt. Het team geeft er blijk van in staat te zijn tot verbetering. In de afgelopen periode is bijvoorbeeld de organisatie en begeleiding van de beroepspraktijkvorming aanmerkelijk versterkt.

De docenten hebben passie voor hun vak en de kledingtechniek. Het team kan zich versterken door daarnaast ook met de bril van studenten naar hun opleiding te kijken. Hierdoor kan de opleiding van voldoende naar goede kwaliteit komen. Hieronder geven we daarom ook een aantal specifieke voorbeelden als stimulans daartoe.

Onderwijsproces

In de kern is er voor de opleiding Specialist mode/maatkleding een goed doordacht programma voorhanden waarbij het team in het zelf geconstrueerde lesmateriaal de verschillende vakken geïntegreerd heeft opgenomen. Ook zijn er mogelijkheden voor verbreding en verdieping in het lesaanbod en biedt het team prikkels in de vorm van studiepunten om vooral de technische aspecten goed onder de knie te krijgen.

De studieloopbaanbegeleiding is goed georganiseerd en wordt zorgvuldig uitgevoerd en geregistreerd. Dit leidt ertoe dat studenten een goed beeld hebben van hun studievoortgang en dat bij problemen studenten worden doorverwezen voor ondersteuning. Ook de intake is voldoende en leidt tot een beredeneerde keuze voor plaatsing in een van de opleidingstrajecten. Het team geeft onder andere een praktijkopdracht aan de aankomende studenten. Dit levert het team waardevolle informatie op voor de intake. Maar studenten zouden ook prijs stellen op feedback op deze opdracht.

De opleiding heeft de beroepspraktijkvorming weten om te bouwen tot een solide onderdeel van de opleiding waarbij de voorlichting door ouderejaarsstudenten voor eerstejaars studenten in positieve zin opvalt. Ook hier kan het team met behulp van studentervaringen het nut van de terugkomdag versterken. Het docententeam informeert zich of de beroepspraktijkvorming verloopt zoals beoogd, maar studenten geven aan dat onderlinge uitwisseling en feedback op verschillen tussen school en praktijk hun leerervaring zal versterken.

Het team blijkt enige moeite te hebben met het integreren van nieuwe aspecten. Dat blijkt met name bij de nieuwe versnelde opleidingsvariant voor studenten met een hoog opleidingsniveau die sinds twee jaar wordt verzorgd. Deze opleidingsvariant creëert namelijk verwachtingen bij studenten die niet allemaal worden ingelost. Een voorbeeld daarvan is de informatievoorziening: studenten stellen prijs op een vroegtijdige toelichting op het gehele opleidingstraject inclusief examinering. Ze hebben nu geen modelplanning ter beschikking om hun eigen voortgang mee te vergelijken. Een ander voorbeeld betreft de begeleiding tijdens de les. Veel studenten van de versnelde variant prefereren een aanpak gericht op het stimuleren tot zelf nadenken in plaats van een direct antwoord of meteen voordoen hoe het moet. Dit kan eveneens toegepast worden in de feedback. Studenten waarderen dat ze veel zelfstandig kunnen werken. Dat geeft studenten ook de gelegenheid om in eigen tempo te leren maar zij missen de stimulans van gedifferentieerde feedback over de mate waarin aan de opdracht wordt voldaan. Nu is de feedback vooral gericht op het onderscheid onvoldoende/voldoende en veel minder op het onderscheid voldoende/goed. In de examinering wordt wel een gedifferentieerde beoordeling gegeven, dus het zou de doorlopende leerlijn ook ten goede komen.

Examinering en diplomering

Het team mode/maatkleding voert de examinering en diplomering met zorgvuldigheid uit en neemt diverse maatregelen om de beoordeling zo betrouwbaar mogelijk te laten zijn. Dit is een sterk punt omdat die maatregelen juist aansluiten op die punten waar het proces kwetsbaarder is. We geven hiervan drie voorbeelden.

Ten eerste komt de cijferbepaling tot stand op basis van verschillende berekeningen. Het risico op fouten in de berekening wordt verkleind door alle beoordelingen door het examenbureau te laten narekenen.

Ten tweede nemen kandidaten hun examenwerk na afloop mee en is het werk geen onderdeel van het examendossier. Omdat achteraf dus geen standaardcontroles op de inhoud van het dossier mogelijk zijn, neemt het team de voorbereiding van het examen en de bespreking van de examenresultaten na afloop uitgebreid door waardoor het risico op bezwaren wordt verkleind.

Overigens wordt de onderbouwing van onvoldoendes ook geregistreerd. Het laatste punt dat noemenswaard is om te vermelden is de wijze waarop het risico op verminderde objectiviteit is ondervangen. Het team heeft er namelijk voor gekozen om sommige medewerkers zowel de rol van beoordelaar als lid van de examencommissie te laten uitvoeren. Daarom worden afnames steekproefsgewijs bijgewoond door de voorzitter van de examencommissie die die dubbele rol niet heeft. Daarbij is in het afgelopen jaar vooral op de gelijke beoordeling door de verschillende beoordelaars gelet. Het uitvoeren van evaluaties is in het algemeen een sterk punt van de examencommissie. Daar getuigt het jaarverslag examinering van.

Het team maakt uitsluitend gebruik van ingekochte exameninstrumenten. Alle exameninstrumenten voldoen aan de inhoudelijke en toetstechnische eisen.

Opbrengsten

De opbrengsten zijn met een jaarresultaat van 67,2 procent en een diplomaresultaat van 70,1 procent voldoende. Voor de beoordeling van de opbrengsten, gebaseerd op de BRON-gegevens 2011-2012 zijn de resultaten van de bc-id code 123, niveau 4 gebruikt. In bijlage II is te zien welke opleidingen hierbij betrokken zijn.

Kwaliteitsborging

Het team mode/maatkleding kenmerkt zich door een open houding en is ontvankelijk voor feedback ten opzichte van eigen handelen.

Het management stuurt de verdere ontwikkeling van het team onder andere in het licht van opleidingsduurverkorting. Ook aan de ambitie om het team meer verantwoordelijkheid bij de kwaliteitszorg te geven wordt vorm gegeven. We zien daarvoor niet alleen een duidelijke inhoudelijke opdracht aan het team maar het management bespreekt doel en gewenst resultaat ook met de teamleden en vraagt input met als gevolg dat de plannen draagvlak hebben.

Het team heeft diverse instrumenten en normen voorhanden om de kwaliteit te bewaken en te beoordelen. Jaarlijks evalueert het team de kwaliteit van een groot aantal aspecten van het onderwijs en de examinering. Dit resulteerde vorig jaar (2012) in een Zelfevaluatie op Schoolniveau. Het gebruik van de kwalitatieve normen leidde in 2012 echter niet volledig tot een opzichzelfstaande en betrouwbare beoordeling en samenhangende analyse van de kwaliteit van de School voor Mode. Daarvoor was de onderbouwing van die aspecten waarvoor geen cijfermatige norm was gesteld enerzijds onvoldoende team- of opleidingsspecifiek. Anderzijds bleek uit de zelfevaluatie niet dat de verschillende evaluatiegegevens met elkaar in verband waren gebracht. Niettemin beschouwen we de evaluatie als voldoende. Doorslaggevend daarin zijn de aanvullende analyses en beoordelingen van het management die zorgen voor nuancering van en samenhang tussen de conclusies uit de zelfevaluatie. Deze activiteiten bestaan onder andere uit panelgesprekken, lesobservaties en diverse overleggen. Ze stellen het management in staat om de waarde van de beoordeling zoals beschreven in de zelfevaluatie te toetsen op betrouwbaarheid. We constateren kortom dat het management tussentijds de vinger aan de pols houdt en dat de beoordeling zoals vermeld in de Zelfevaluatie in ieder geval representatief is voor de opleiding Specialist mode/maatkleeding.

We hebben waardering voor de wijze waarop sturing wordt gegeven aan de uitvoering van verbeterplannen. Naar aanleiding van het uitblijven van resultaten na eerdere verbeteracties is het team namelijk met een verbetertraject gestart met als doel het aantal gediplomeerde studenten te verhogen. Dit traject richt zich in eerste instantie op een diepgaande oorzakenanalyse waarbij ook op de rol van het team wordt gereflecteerd. De kwaliteit van de opleiding is verankerd door middel van het vastleggen van taken en verantwoordelijkheden, afspraken en resultaten maar vooral door de regie en controle van het management.

In de dialoog met diverse interne en externe partijen valt ten slotte in positieve zin op dat de leden van de raad van advies voor de school van mode specifiek zijn gekozen om feedback te kunnen geven op onder andere het innovatieve karakter van de opleidingen, hetgeen de sturing hierop kan versterken.

Wettelijke vereisten

De opleiding voldoet aan de onderzochte wettelijke eisen.

Schoolkosten/wettelijke bijdragen

De opleiding voldoet aan de eisen gesteld in artikel 8.1.4 van de WEB. De schoolkosten zijn beperkt en betreffen alleen blokboeken. Er wordt geen vrijwillige bijdrage gevraagd.

4.3 Zorghulp

Het kwaliteitsonderzoek bij Zorghulp, 27GZ|91420, niveau 1, locatie Waldorpstraat 41, Den Haag 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 onderwijsproces, examinering en diplomering en kwaliteitsborging zijn goed, de opbrengsten zijn voldoende en ook aan de wettelijke vereisten wordt voldaan. 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

De opleiding Zorghulp voor bbl-ers is een zorgvuldig opgezet en vormgegeven opleiding voor een specifieke doelgroep. De groep bestaat uit studenten die om verschillende redenen hun schoolloopbaan niet met een voldoende resultaat hebben kunnen afronden. Door de zorg en toewijding van het team zullen deze studenten met grote zekerheid erin slagen hun opleiding met een diploma af te ronden.

Onderwijsproces

De kwaliteit van het onderwijsproces is goed, er zijn geen tekortkomingen. De goede kwaliteit komt met name tot uitdrukking in de kwaliteit van de zorg voor deze groep niveau 1 studenten, zowel wat betreft de inhoud van de opleiding als de begeleiding tijdens de opleiding.

Een belangrijk element van het goede onderwijsproces is het didactische handelen van het gehele docententeam. Dit is interactief en met een goede differentiatie met betrekking tot de in de klas aanwezige groepen. De docent heeft hierdoor de mogelijkheden - en maakt hier ook gebruik van - individueel de studenten te ondersteunen en te begeleiden. Hulpvragen kunnen gelijk worden behandeld en er is aandacht voor elke student. Ook worden bijdragen door individuele studenten aan de les door de docent positief gewaardeerd. De studenten voelen zich hierdoor herkend en erkend en dit draagt in belangrijke

mate bij aan het leren. Het docententeam heeft blijk gegeven uitstekend op de hoogte te zijn van de kenmerken van de doelgroep en heeft het didactisch handelen hierop afgestemd. Het docententeam handelt hierin eensgezind en eenduidig.

Het didactisch handelen en de onderlinge afstemming van een klein select aantal docenten, kan niet los worden gezien van het onderwijskundig goed doordachte en opgezette en consequent uitgevoerde programma. Ook de intensieve afstemming met het leerbedrijf en adequate bpv-begeleiding en de passende studieloopbaanbegeleiding (hierna: slb) zorgen ervoor dat studenten met succes hun studieloopbaan doorlopen. Zo is er naast de eigen slb-er voor bijzondere gevallen een tweede slb-er, die de begeleiding kan overnemen of aanvullen. Dit zorgt ervoor dat de relatie slb-er/docent - student veilig blijft en de problemen van de student effectief worden behandeld. Daarbij maakt het onderwijsteam ook een gezonde afweging tussen de zorg die studenten reeds op andere wijze ontvangen en de faciliteiten die vanuit het team beschikbaar zijn. Onder andere hierdoor vervolgt meer dan de helft van de studenten de schoolloopbaan succesvol op niveau 2.

Examinering en diplomering

De kwaliteit van examinering en diplomering is goed, met name vanwege de borging van de betrouwbaarheid en de kritische en uitgebreide controle van de examencommissie. Het zelfontwikkelde exameninstrumentarium is, ook in de uitvoering, dekkend in relatie tot de diploma-eisen uit het kwalificatiedossier en voldoet aan de toetstechnische eisen. De aanpak van het team zorgt er in samenwerking met zorginstellingen voor dat de examinering goed aansluit op het onderwijsproces.

Voor Nederlands wordt het materiaal deels ingekocht en is eerder door ons als voldoende beoordeeld. De mondelinge gespreksvaardigheden zijn geïntegreerd in het beroepsgerichte examen.

Het examen wordt in een simulatie op school afgenomen, waarbij de reële beroepspraktijk zo goed mogelijk wordt nagebootst en passend is bij het kwalificatiedossier. Het team heeft hiervoor gekozen om zo een adequate borging van de betrouwbaarheid van afname en onafhankelijke beoordeling van zowel het beroepsgericht deel als examenonderdelen Nederlands te bewerkstelligen. Daarbij zijn ook assessoren van zorginstellingen betrokken. De waarborg van de betrouwbaarheid van het examen is goed georganiseerd. Zo is er altijd sprake van twee beoordelaars en beoordelen betrokken docenten en assessoren uit de praktijk geen eigen studenten.

De examencommissie heeft onder andere via bijwoningen en examendossiercontrole effectief zicht en grip op de kwaliteit van examinering en is er sprake van een betrouwbare diplomabeslissing. Een eerdere evaluatie van de examinering door de examencommissie leverde nog niet de gewenste informatie, waarna de werkwijze is aangepast. Zo controleert de examencommissie kritisch zowel vooraf, als tijdens en achteraf de examinering. Daarnaast vinden we het positief dat evaluatie en analyse van de examenresultaten worden meegenomen in mogelijke aanpassingen van het onderwijsproces.

Opbrengsten

De opbrengsten zijn met een jaarresultaat van 81,7 procent en een diplomaresultaat van 57,1 procent voldoende. Voor de beoordeling van de opbrengsten, gebaseerd op de BRON-gegevens 2011-2012 zijn de resultaten van de bc-id code 238, niveau 1 gebruikt. In bijlage II is te zien welke opleidingen hierbij betrokken zijn.

Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging is goed. De systematiek die binnen het team, en in relatie met het schoolmanagement en de directie, wordt gehanteerd, is te kenmerken als kritisch en als een doorlopend proces. Het team is hierbij in alle fasen nadrukkelijk gezamenlijk betrokken en de ambitie is groot. Er is sprake van een werkend systeem van checks en balances om betrouwbare informatie over de onderwijskwaliteit te verzamelen en genereren, op basis waarvan verbeteringen worden gerealiseerd.

Het systeem van planvorming en informatievoorziening ten behoeve van de sturing en verbetering van onderwijskwaliteit functioneert zodanig dat doelen met en door het team mede ontwikkeld worden. Dit plan geeft duidelijk richting aan en zicht op de verwachte ontwikkeling van het team en resultaten. Daarbij vormt dit plan tevens de agenda van de teamoverleggen.

Naast verschillende tevredenheidsonderzoeken (studenten, medewerkers en arbeidsmarkt) heeft de zelfevaluatie een centrale plaats in de beoordeling en tevens analyse van de eigen onderwijskwaliteit door en met de teamleden. Daar maken de al langere tijd gebruikelijke intercollegiale lesobservaties en bijwoningen deel van uit. De effecten hiervan worden door de teamleden onderstreept; men leert van elkaar en merkt dat dat de effectiviteit van onder andere het didactisch handelen bevordert. Doordat het teamactiviteitenplan steevast onderdeel is van de periodieke overleggen, worden doelen en activiteiten van het plan besproken en de voortgang gemonitord. Doordat het proces van totstandkoming van de jaarlijkse zelfevaluatie al ruim zeven jaar in

gebruik is, heeft dit zich ontwikkeld tot een efficiënte en betrouwbare manier van het beoordelen en analyseren van de eigen onderwijskwaliteit. De onafhankelijke interne audit die gehouden is, bevestigt dit beeld. Zo bleken evaluatieve punten die tijdens het onderzoek naar boven kwamen al in de meest recente zelfevaluatie te zijn opgenomen. Door het consequent en betrokken toepassen van deze systematiek heeft het management zicht op - potentiële - tekortkomingen en kunnen en worden er passende maatregelen genomen. Niet onvermeld mag blijven dat het zicht op de eigen onderwijskwaliteit ook bijdraagt aan gerichte scholingsbehoefte, passend bij doelstellingen en ambitie. Hierbij wordt opgemerkt dat er daarbij ook aandacht is voor het zelf opleiden van teamleden (docentstages) en het begeleiden van docenten in opleiding en stagiaires.

Tot slot merken we op dat de normering ten aanzien van (Mondriaan)indicatoren door de ontwikkeling van het team niet meer als ambitieus te typeren is. Dit betekent echter niet dat de ontwikkeling is gestopt; het team blijft zowel organisatorisch, onderwijskundig en opleidingsinhoudelijk verbeteren.

Wettelijke vereisten

De opleiding voldoet aan de onderzochte wettelijke eisen.

Schoolkosten/wettelijke bijdragen

De opleiding voldoet aan de eisen gesteld in artikel 8.1.4 van de WEB. De informatie voor de studenten maakt expliciet duidelijk welke kosten verplicht en welke kosten vrijwillig zijn. Alle verplichte kosten passen binnen de wettelijke richtlijnen.

4.4 ICT- beheer (Netwerkbeheerder)

Het kwaliteitsonderzoek bij ICT- beheer (Netwerkbeheerder), 27GZ|93192 en ICT- en mediabeheer (Netwerkbeheerder), 27GZ|95323 niveau 4, locatie Tinwerf 16, Den Haag 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 kwaliteitsgebied examinering en diplomering is voldoende en ook aan de wettelijke vereisten wordt voldaan. De kwaliteitsgebieden onderwijsproces, opbrengsten en kwaliteitsborging zijn niet voldoende. Hierdoor vindt vervolgtoezicht plaats vanwege zeer zwak onderwijs en niet-naleving van de 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.

Beschouwing

Algemeen

We hebben bij deze opleiding een team aangetroffen van onderwijsmanager, bevlogen vakdocenten en gemotiveerde begeleiders, die evenwel als team geen eenheid vormen. Studenten erkennen zonder meer de deskundigheid van de docenten, maar hebben moeite met de manier waarop het projectonderwijs wordt uitgevoerd en met de informatievoorziening door de opleiding. Het gebrek aan structureel overleg van het team als geheel levert problemen op voor de kwaliteitsborging. Daardoor is er sprake van een onevenwichtige uitvoering van de opleiding waardoor de leertijd onder druk staat en de studenten vertraging oplopen, dan wel uitvallen.

Onderwijsproces

De kwaliteit van het onderwijsproces is onvoldoende. Het gebrek aan eenheid binnen het team leidt tot diverse tekortkomingen in het onderwijsproces. Dit komt met name tot uiting in de studieloopbaanbegeleiding, samenhang in het programma en leertijd. Daarnaast zijn er nog verbeterpunten bij het didactisch handelen en de beroepspraktijkvorming.

De beroepsgerichte vakken worden aangeboden in de vorm van een aantal grote projecten waarbij de praktijk het uitgangspunt is. De avo-vakken worden apart geprogrammeerd. De docenten hebben hard gewerkt om de projecten aan te

laten sluiten bij de kerntaken uit het kwalificatiedossier. Deze projecten bieden mogelijkheden voor uitdagend onderwijs, maar in de praktijk hebben we verschillende knelpunten gezien. Zo komt naar voren dat de balans tussen kennis en gedragshandelingen onevenwichtig is in het nadeel van de kenniscomponent. Wij constateren verder dat een evenwichtige opbouw in zelfstandigheid door de leerjaren heen ontbreekt; de studenten worden in het begin te veel in het diepe gegooid. De programmering op zich is voldoende passend en wordt tijdig aangeboden.

Het team houdt vast aan de uitvoering van de eigen didactische methodiek. Dit leidt voor studenten in veel gevallen tot vertraging en wordt nog versterkt doordat studenten niet met lesgerelateerde zaken bezig zijn. Hierop wordt niet gereageerd. De vertraging in de projecten heeft ook een effect op de beroepspraktijkvorming (bpv); deze hangt voor de oudere cohorten af van de voortgang die de student in de projecten heeft gemaakt. We missen hier een duidelijke visie over de plaats en inhoud van de bpv in het programma; de uitvoering van het programma is meer als modelgericht dan als studentgericht te kenschetsen.

Tot slot is gebleken dat bij de avo-vakken regelmatig sprake is van lesuitval, zonder dat hiervoor aanpassingen worden gemaakt.

Bovenstaande bevindingen leiden tot de constatering dat er onvoldoende samenhang in het programma is, mede als gevolg van onvoldoende samenwerking in het team. Daarnaast beoordelen we de leertijd als onvoldoende omdat te veel lestijd verloren gaat.

We zien de onvoldoende samenwerking ook terug in de studieloopbaanbegeleiding (slb). De slb-ers staan apart van de vakdocenten, en er is geen regelmatig overleg tussen hen, waardoor de begeleiding in de klas, bij de bpv en bij de voortgang van de schoolloopbaan onvoldoende op elkaar is afgestemd. Veel studenten vallen uit, hetgeen volgens ons gerelateerd is aan de late start van de begeleiding.

In de praktijk blijkt dat vakdocenten de keuze hebben gemaakt om - in eerste instantie - geen gebruik te maken van de intake-informatie. Ook worden niet alle geplande begeleidingsgesprekken uitgevoerd. Dit zien wij als een tekortkoming.

Daarnaast blijkt dat de informatievoorziening incompleet en niet tijdig is. De laatste paar jaren heeft de opleiding diverse wijzigingen doorgevoerd die onvoldoende tijdig en onvoldoende inhoudelijk aan de studenten zijn toegelicht. Studenten hebben kortom geen duidelijk beeld van de opbouw van de opleiding

en weten daardoor niet hoe hun eigen voortgang zich verhoudt tot de planning. Zo kunnen zij ook niet tijdig anticiperen op wat komen gaat.

Het maatwerk en intake en plaatsing zijn voldoende. Het projectonderwijs maakt het mogelijk om te differentiëren. In de praktijk doorlopen studenten veelal hetzelfde programma en zijn er diverse ondersteuningsmogelijkheden. Bij de avo-vakken zijn er opties om te versnellen. De intake en plaatsing zijn recent aangescherpt naar aanleiding van de daling van de rendementen. De opzet is zorgvuldig en er wordt voldoende informatie verzameld onder andere via een AMN-test.

Het didactisch handelen beoordelen we eveneens als voldoende, maar we zien hier wel ruimte voor verbetering. Feedback op leerresultaten is een vast onderdeel van het programma, maar de begeleiding van de leeractiviteiten is niet voldoende afgestemd op de behoefte van de studenten en schiet daarom tekort. Vanaf het eerste leerjaar wordt een didactische insteek gehanteerd, waarbij de studenten veelal tegenvragen als antwoord krijgen. Dat is op zich geen ongebruikelijke insteek. Uit gesprekken met studenten blijkt echter dat zij daarmee onvoldoende geholpen zijn, waardoor de voortgang soms langdurig stagneert met gevolgen voor de motivatie.

De bpv is over het geheel genomen voldoende, maar kent nog een verbeterpunt. Positief is dat de studenten allemaal een bpv-plaats hebben en tevreden zijn over de begeleiding door het bpv-bedrijf en de school. De voorbereiding op de bpv vinden wij echter onvoldoende. Zowel studenten als enkele bedrijven geven aan dat niet altijd duidelijk is wat van de student en van het bedrijf wordt verwacht. Er is een bpv-boekje, maar daarin ontbreken criteria waaraan moet worden voldaan. Ook is niet altijd van tevoren duidelijk wat de inhoud van de bpv zal zijn.

Examinering en diplomering

De kwaliteit van de examinering en diplomering is voldoende.

Het exameninstrumentarium voor het beroepsgerichte deel wordt geheel ingekocht. De inspectie heeft dit materiaal eerder beoordeeld en voldoende bevonden. Voor Nederlands en Engels wordt het materiaal deels ingekocht en is eveneens eerder door ons als voldoende beoordeeld. De examencommissie vervult haar taak naar behoren.

Er is voor recentere cohorten een aanpassing op de onderwijs- en examenregeling (hierna: oer) gemaakt waarin een duidelijk examenplan is

opgenomen. De informatie voor de eerdere cohorten is niet duidelijk over het onderscheid tussen ontwikkelingsgerichte en kwalificerende toetsen. Gezien de aanpassing in de oer, beoordelen we genoemd onderscheid als voldoende.

De afname gebeurt zowel in de gesimuleerde praktijk op school als in de bpv. Er zijn voldoende maatregelen genomen om de betrouwbaarheid van de beoordeling te borgen, onder andere doordat twee assessoren beoordelen.

De diplomering is ook voldoende. De examencommissie beoordeelt regelmatig via steekproeven de kwaliteit en volledigheid van de examendossiers. De examencommissie stelt zich op de hoogte van het verloop van het examen en verantwoordt zich over haar werkzaamheden met een jaarverslag. Het meest recente jaarverslag biedt voldoende aanknopingspunten om het functioneren als voldoende te beoordelen.

Opbrengsten

De opbrengsten zijn met een jaarresultaat van 60,5 procent en een diplomaresultaat van 63,0 procent onvoldoende. Voor de beoordeling van de opbrengsten, gebaseerd op de BRON-gegevens 2011-2012 zijn de resultaten van de bc-id code 079, niveau 4 gebruikt. In bijlage II is te zien welke opleidingen hierbij betrokken zijn.

Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging is onvoldoende. Wij hebben een team gezien dat bestaat uit gemotiveerde medewerkers die ieder vanuit de eigen discipline met inzet werken aan verbetering. Het team vormt echter geen eenheid en heeft hierdoor ook onvoldoende zicht op de behoeften van de doelgroep. Een gezamenlijk gedragen, integrale analyse van oorzaken van tekortkomingen ontbreekt. Hoewel de gerichtheid op kwaliteitsverbetering wel aanwezig is, is de borging van de kwaliteit van het onderwijs onvoldoende. Dat is zichtbaar op verschillende onderdelen van het onderwijsproces.

De sturing beoordelen wij als voldoende. De opleiding werkt volgens een schooljaarplan en daaraan gekoppeld een teamplan. Beide plannen sluiten aan op de doelstellingen van de Mondriaan kaderbrief. Inhoudelijk is voor het team duidelijk hoe de ontwikkeling moeten worden vormgegeven. De totstandkoming van de plannen wordt door de onderwijsmanager besproken met de beroepsgerichte vakdocenten en apart met de andere docenten en begeleiders. Dit belemmert het gezamenlijk draagvlak voor de uitvoering van de teamplannen.

De beoordeling is onvoldoende, omdat de evaluatie van de onderwijskwaliteit onvoldoende is.

Het team heeft er nog geen blijk van gegeven op basis van de beschikbare gegevens met een integrale analyse tot een realistische beoordeling van de kwaliteit van het onderwijs te kunnen komen. Daarvoor ontbreekt het aan diepgang en vergelijking van verschillende gegevens in de analyse. Dat neemt niet weg dat wel in de voorwaardelijke sfeer is voorzien in relevante gegevens. Er zijn namelijk wel voldoende gegevens beschikbaar: de opleiding houdt, conform het kwaliteitszorgsysteem van ROC Mondriaan, de voortgang bij aan de hand van vooral kwantitatieve gegevens, zoals rendement en resultaten van tevredenheidsonderzoeken. Ook krijgt de School voor ICT periodiek een audit waarbij een onafhankelijke deskundige is betrokken. De gegevens en de audit zijn onvoldoende als aanvulling gebruikt bij de beoordeling van de eigen kwaliteit van het onderwijs.

Zichtbaar is wel dat op diverse onderdelen wordt gewerkt aan verbetering. De onderwijsmanager bewaakt daarbij de voortgang. De effectiviteit van de verbeteraanpak hangt samen met de mate waarin het team een gezamenlijke koers heeft en regelmatig op realistische wijze beoordeelt of de genomen maatregelen het gewenste resultaat opleveren. Dit is, gezien bovenstaande een aandachtspunt.

Of de kwaliteitsborging goed verankerd is, moet nog blijken. De systematiek is er en de rollen zijn verdeeld conform de kwaliteitscirkels (curriculum, begeleiding, bpv), maar het werkt nog niet voldoende. Er is veel in gang gezet op het gebied van kwaliteitsborging; het team is echter nog geen eenheid waardoor niet is geborgd dat het team als geheel in dezelfde richting beweegt.

Wettelijke vereisten

De opleiding voldoet aan de onderzochte wettelijke eisen.

Schoolkosten/wettelijke bijdragen

De opleiding voldoet aan de eisen gesteld in artikel 8.1.4 van de WEB. Alleen kosten van boeken worden doorberekend. Er wordt geen vrijwillige bijdrage gerekend.

4.5 Medewerker bediening/cafe-bar(Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw)

Het kwaliteitsonderzoek bij Medewerker bediening/cafe-bar(Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw), 27GZ|94153, niveau 3, locatie Helenastraat 15, Den Haag 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 kwaliteitsgebieden onderwijsproces en opbrengsten en ook aan de wettelijke vereisten wordt voldaan. De kwaliteitsgebieden examinering en diplomering en kwaliteitsborging zijn onvoldoende. Hierdoor vindt vervolgtoezicht plaats vanwege onvoldoende examinering en niet-naleving van de 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> | | |

| Gebied 1: Onderwijsproces | | Voldoende | Onvoldoende |
|----------------------------------|-------------------------|------------------|--------------------|
| 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

De opleiding Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw is een praktijkgerichte opleiding met een goede opbouw in het programma. Dat is niet alleen te zien in de beroepspraktijkvorming maar ook in de lessen waarin het team hun ervaring in de horeca inzet. Het team wisselt ook de prestaties van studenten met de leermeesters uit waardoor voor betrokkenen overzicht over de voortgang ontstaat. Bij de examinering ontbreekt het aan inzicht in zwakke punten waardoor verbetermaatregelen zijn uitgebleven. Tevens constateerden we dat in de kwaliteitsborging onvoldoende sprake is van beoordeling van de eigen onderwijskwaliteit.

Onderwijsproces

Kenmerkend voor het onderwijsproces is dat verbinding is gezocht en gevonden tussen de belangrijke onderdelen daarvan, namelijk de beroepspraktijkvorming en het theoretisch programma. Daarbij wisselt het team onderling informatie uit hetgeen de studieloopbaanbegeleiding en de zorg ten goede komt. De intakegegevens worden bij de studieloopbaan en zorg gebruikt. Het team zou vaker bij studenten kunnen nagaan of de ondersteuning die ze krijgen overeenkomt met hun behoeften. Nu kan het gebeuren dat studenten

minder tevreden zijn en dat dit niet of laat wordt opgemerkt. Dit is een aandachtspunt.

Het team heeft in de afgelopen jaren op verschillende onderdelen verbeteringen aangebracht. Een voorbeeld daarvan is de verkorting van het onderwijsprogramma door aparte programma's voor niveau 2 en 3 op te stellen en tegelijkertijd de opbouw van het programma te verbeteren. Dit heeft ook geleid tot een verbetering van de informatievoorziening, omdat de onderwijs- en examenregeling (hierna: oer) een duidelijk overzicht van de opbouw van de opleiding bevat.

Een andere verbetering is de onderlinge uitwisseling van ervaringen tussen de teamleden over studieloopbaanbegeleiding en zorg in de zogenoemde pedagogische vergaderingen.

Door deze verbinding verbetert de signalering van problemen en individuele begeleiding van studenten. De verslaglegging is nog wel een aandachtspunt omdat deze in haar huidige vorm minder gemakkelijk over te dragen is.

Tevens hebben we gezien dat het team in staat is om te differentiëren. Gezien de kleine studentaantallen krijgen de studenten les in gemengde groepen. Hierin wordt veel van de zelfstandigheid van studenten verwacht maar bij gelegenheid kiest de docent voor werkvormen waarbij studenten kunnen samenwerken. Dit komt ook het schoolklimaat ten goede omdat studenten verder weinig de gelegenheid hebben om van en met elkaar te leren.

We zijn positief over de beroepspraktijkvorming omdat studenten en leermeesters zodanig door de opleiding worden geïnformeerd dat alle betrokkenen weten wat van ze verwacht wordt. Er is een duidelijke opbouw in de beroepspraktijkvorming zichtbaar. De uitwisseling tussen de begeleider van school en leermeester en student is effectief en wordt indien nodig geïntensiveerd als daartoe aanleiding is.

Mogelijkheden tot verbetering van de opleiding zien we bij de ondersteuning tijdens de lessen. Het team heeft ervoor gekozen om het zelfstandig werken en leren door studenten zo veel mogelijk te stimuleren. Studenten kunnen in eigen tempo aan hun opdrachten werken waarbij docenten met name ondersteuning bieden gericht op het leerproces (studievaardigheden). De keerzijde daarvan is dat studenten soms ondersteuning, uitleg en toelichting op de vakinhoud missen.

Examinering en diplomering

De beoordeling is onvoldoende betrouwbaar omdat studenten in praktijk niet op dezelfde wijze blijken te zijn beoordeeld. Dit komt omdat de verschillende beoordelaars hun werkwijze onvoldoende hebben afgestemd. Deze verschillen zijn ook niet opgemerkt door de examencommissie.

Sinds een paar jaar maakt het team gebruik van het exameninstrumentarium van SVH. Dit instrumentarium dekt de kerntaken en werkprocessen en voldoet aan de toetstechnische eisen. Ook de exameninstrumenten voor de talen en rekenen worden ingekocht (Deviant) en zijn als voldoende beoordeeld. De afname van talen en rekenen vindt plaats op school. Beoordeling van deze vakken gebeurt door de vakdocenten. Zij geven aan dat dubbele beoordeling niet mogelijk is gezien de tijd die zij daarvoor beschikbaar hebben. Ook zijn er geen andere maatregelen getroffen om de onafhankelijkheid te borgen. In werkelijkheid examineren ze in lestijd terwijl de overige studenten aan het werk zijn. Door deze aanpak is er geen sprake van zorgvuldige examinering door het ontbreken van een goede voor de student ondersteunende examensituatie, en is de onafhankelijkheid in het geding. De betrouwbaarheid van het examen is daardoor onvoldoende.

De kwalificerende examinering van de kerntaken en werkprocessen vindt plaats in de beroepspraktijk waarbij sprake is van een authentieke afname. Het proces van de beoordeling is ook hier onvoldoende betrouwbaar omdat er onvoldoende voorzieningen zijn getroffen om de beoordeling zo objectief mogelijk uit te voeren. Ten eerste geeft een deel van de bewijsstukken in de examenmap onvoldoende inzicht in de prestaties van de kandidaat. Ten tweede vertonen bewijsstukken onderling veel verschillen en sluiten de bewijsstukken niet altijd aan op de examenopdracht. Studenten maken bijvoorbeeld een verslag van een functioneringsgesprek waarin niet is weergegeven welke punten besproken zijn of welke positieve en negatieve punten het functioneren kenmerken. We concluderen dat niet in alle gevallen op gelijke wijze beoordeeld en gewogen is.

Tevens beoordelen we de verantwoordelijkheid van de examencommissie als onvoldoende omdat er nauwelijks sprake is van controles. Dit is des te opvallender gezien het feit dat deze wijze van examineren nog niet zo lang wordt gehanteerd. Een evaluatie met input van alle betrokkenen is tot nu toe niet uitgevoerd.

Er is geen steekproefsgewijze controle uitgevoerd tijdens afnames van examens; wel bij aanpalende opleidingen waarvoor een vergelijkbaar

exameninstrumentarium en –proces geldt. De opzet van de afnamecontrole was namelijk niet gebaseerd op een dekking van alle opleidingen die het team verzorgt. De checklist die de School voor de afnamecontrole gebruikt, gaat vooral in op de examenomstandigheden (is student geïnformeerd, is lokaliteit geschikt voor examen) en beantwoordt niet expliciet de vraag of het examen op een betrouwbare wijze heeft plaatsgevonden.

Ook is er geen – steekproefsgewijze – controle aan de hand van het complete examendossier. Nu controleert de examencommissie de bewijsstukken in de examenmap niet inhoudelijk maar voornamelijk administratief en op volledigheid.

Verder zien we dat de examencommissie wel adequaat reageert indien fouten worden geconstateerd. Bij controle van de oer bleek onder andere dat de branchevereisten niet waren opgenomen. Na deze constatering heeft de examencommissie ook andere oeren op dit punt gecontroleerd. Ook na een geval van fraude zijn maatregelen voorgesteld die herhaling moeten voorkomen. Dit is echter ook kenmerkend voor de examencommissie: ze is voornamelijk reactief en in veel mindere mate pro-actief. Zo is er nog geen plan van toezicht opgesteld. Indien het opstellen van het plan van toezicht vooraf wordt gegaan door een analyse van de sterke en zwakke punten van het examenmateriaal en –proces kan deze een doelmatige invulling krijgen.

Opbrengsten

De opbrengsten zijn met een jaarresultaat van 70,8 procent en een diplomaresultaat van 93,3 procent voldoende. Voor de beoordeling van de opbrengsten, gebaseerd op de BRON-gegevens 2011-2012 zijn de resultaten van de bc-id code 114, niveau 3 gebruikt. In bijlage II is te zien welke opleidingen hierbij betrokken zijn.

Kwaliteitsborging

Hoewel er goede resultaten zijn behaald met eerder ingezette verbeteracties, is de mate waarin en de wijze waarop het team haar resultaten beoordeelt niet voldoende. Hierdoor is de kwaliteitsborging onvoldoende. Dit heeft hoofdzakelijk te maken met de constatering dat verschillende informatiebronnen niet in samenhang met elkaar worden gebruikt voor de beoordeling. De beoordeling die nu is opgesteld is veelal intuïtief mede omdat er onvoldoende verband is gelegd met eerder geformuleerde doelstellingen.

De sturing is voldoende hoewel de formulering van doelstelling kan verbeteren als het team beschikt over een kwalitatief betere evaluatie die inzichtelijk maakt wat de sterke en zwakke punten zijn.

Het team Horeca werkt volgens een taakopdracht per schooljaar. Deze is onder meer gerelateerd aan thema's uit de kaderbrief. De taakopdracht is vrij algemeen geformuleerd hoewel de prestatie-indicatoren doorgaans wel specifiek zijn. Daarmee heeft het team ruimte om zelf invulling te geven aan de wijze waarop gewerkt wordt aan verbetering. Het team heeft de taakopdracht uitgewerkt in 32 acties waarbij de tijdlijnen globaal zijn aangegeven en het verwachte resultaat niet is genoemd. Daardoor is het lastig om de voortgang te bewaken. Dit is een aandachtspunt voor het team.

De opleiding draait mee in het kwaliteitszorgsysteem van Mondriaan, waarbij een planning voor evaluatie en (verbeter)planvorming is gekoppeld aan de planning van de strategische documenten. Tijdens het onderzoek is echter gebleken dat niet zichtbaar is of de gestelde doelen ook werkelijk gerealiseerd zijn. De zelfevaluaties geven daar geen inzicht in. Deze bevatten wel monitoringsinformatie en een onderbouwing bij de beoordeling, maar er ontbreekt een link met het vorige teamplan en in hoeverre de daarin beschreven doelen zijn behaald.

Er is voldoende kwantitatieve informatie beschikbaar, zoals rendementsgegevens, aantallen vsv en uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken, maar er is weinig informatie verzameld die de kwantitatieve gegevens aanvullen en die gebruikt kunnen worden om de analyse te versterken en de beoordeling in de zelfevaluatie te onderbouwen. In het algemeen zien we dat er weinig checks en balances aanwezig zijn.

Zichtbaar is wel dat op diverse onderdelen is en wordt gewerkt aan verbetering. De effectiviteit van de verbeteraanpak hangt samen met de mate waarin het team regelmatig beoordeelt of de genomen maatregelen het gewenste resultaat opleveren.

We zien in het team Horeca op een aantal onderdelen verankering maar deze is nog niet integraal. Omdat we tevens gezien hebben dat de taken en verantwoordelijkheden momenteel schuiven en meer dan voorheen in het team komen te liggen, is de mate van verankering voldoende. Belangrijk daarbij is de goede samenwerking in het team. Teamleden beschikken naar aanleiding van de analyse over de dalende trend in de opbrengsten over afspraken en gewenste resultaten ten aanzien van studieloopbaanbegeleiding en zorg en intake. De uitvoering van de vernieuwde werkwijze wordt ook bewaakt door de kerngroepen in het team Horeca. Tevens hebben we gezien dat uitkomsten van controles tot verbetering leiden en ook leiden tot controles bij andere opleidingen. Een voorbeeld daarvan is de controle op de inhoud van de oer.

De interne en externe dialoog zijn voldoende vormgegeven. Vermeldenswaard daarbij is de ouderklankbordgroep waarmee het team periodiek resultaten en verbeterplannen bespreekt.

Wettelijke vereisten

De opleiding voldoetaan de onderzochte wettelijke eisen.

Schoolkosten/wettelijke bijdragen

De opleiding voldoet aan de eisen gesteld in artikel 8.1.4 van de WEB. De schoolkosten zijn beperkt en betreffen alleen readers. Er wordt geen vrijwillige bijdrage gevraagd.

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 operationaliseringen 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: - | Niveau: 2 |
| Crebo: 90252 | Opleiding: Logistiek medewerker (Logistiek medewerker) |
| 10021 | Magazijnmedewerker |
| 90250 | Logistiek medewerker |
| 90252 | Logistiek medewerker (Logistiek medewerker) |
| 90254 | Logistiek medewerker (Logistiek medewerker versindustrie) |

| | |
|-------------------------|---|
| Bc-id: 123 | Niveau: 4 |
| Crebo: 91260 | Opleiding: Medewerker mode/maatkleding (Specialist mode/maatkleding) |
| 10366 | Ondernemer/Middenkader medewerker breedvak maatkleding |
| 91260 | Medewerker mode/maatkleding (Specialist/mode maatkleding) |

| | |
|-------------------------|----------------------------|
| Bc-id: 238 | Niveau: 1 |
| Crebo: 91420 | Opleiding: Zorghulp |
| 10795 | Zorghulp |
| 91420 | Zorghulp |

| | |
|-------------------------|---|
| Bc-id: 079 | Niveau: 4 |
| Crebo: 93192 | Opleiding: ICT-beheer (Netwerkbeheerder) |
| 93190 | ICT-beheer |
| 93191 | ICT-beheer (ICT-beheerder) |
| 93192 | ICT-beheer (Netwerkbeheerder) |

| | |
|-------------------------|---|
| Bc-id: 114 | Niveau: 3 |
| Crebo: 94153 | Opleiding: Medewerker bediening/cafe-bar (Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw) |
| 10394 | Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw |
| 94153 | Medewerker bediening/cafe-bar (Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw) |

Bijlage III Beoordeling aspecten en indicatoren kwaliteitsborging instellingsbreed

| 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 | • | |

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

**Bijlage IV Beoordeling aspecten en indicatoren opleiding
Logistiek medewerker (Logistiek medewerker)**

| 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

Medewerker mode/maatkleding (Specialist mode/maatkleding)

| 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 | • | |

| Gebied 2: Examinering en diplomering | | Voldoende | Onvoldoende |
|---|--------------------------------------|------------------|--------------------|
| 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

Zorghulp

| 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 | • | |

| Gebied 2: Examinering en diplomering | | Voldoende | Onvoldoende |
|---|--------------------------------------|------------------|--------------------|
| 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

ICT- beheer (Netwerkbeheerder)

| 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 | • | |

| Gebied 2: Examinering en diplomering | | Voldoende | Onvoldoende |
|---|--------------------------------------|------------------|--------------------|
| 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

Medewerker bediening/cafe-bar(Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw)

| Gebied 1: Onderwijsproces | | Voldoende | Onvoldoende |
|--|--|------------------|--------------------|
| <i>Programma</i> | | | |
| 1.1 | Samenhang | • | |
| 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 | • | |

| Gebied 2: Examinering en diplomering | | Voldoende | Onvoldoende |
|---|--------------------------------------|------------------|--------------------|
| 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

Bijlage V Zienswijze

Bij brief van 3 april 2014 (kenmerk: 057.14/HC/ij) heeft de directie van ROC Mondriaan aan de Inspectie van het Onderwijs de volgende zienswijze op dit rapport kenbaar gemaakt:

Zienswijze ROC Mondriaan

Om met de deur in huis te vallen: wij zijn blij met het onderzoeksrapport. Niet omdat er door de inspectie geen verbeterpunten zouden zijn geconstateerd of omdat de door de inspectie onderzochte opleidingen geen onvoldoendes zouden laten zien, maar omdat de bevindingen goed aansluiten bij wat wij al wisten op basis van ons eigen kwaliteitszorgsysteem.

Wij vinden het een helder rapport waar voor ons geen echte verrassingen in staan. Alleen het oordeel over de examinering en de kwaliteitsborging van onze opleiding Medewerker bediening/café-bar is iets negatiever dan wij in eerste instantie uit onze eigen evaluaties hebben afgeleid.

Na lezing van het rapport stelt het College van Bestuur met de inspectie vast dat wij in control zijn op de diverse aspecten van onze instelling en dat onze zelfevaluaties en interne audits, in de huidige ontwikkelingsfase van deze instrumenten op teamniveau, inderdaad nog aan scherpste en kritisch vermogen kunnen winnen. Het rapport bevestigt dat onze reeds in gang gezette aanpak van de verbeterpunten de juiste is.

Wij hechten eraan nog het volgende te vermelden als aanvulling op bovenstaande algemene reactie.

Onze medewerkers en wij hebben de onderzoekers van de inspectie ervaren als professioneel, plezierig en met grote kennis van het mbo.

Voorts hebben wij het prettig gevonden dat in de gesprekken en ook in het eindrapport voldoende aandacht en ruimte is geweest om niet alleen de "foto" van het hier en nu te beschouwen, maar dat ook de "film" van de ontwikkelingen onderwerp van gesprek en rapportage is geweest. Hierdoor kunnen wij het rapport een goede plaats geven in ons kwaliteitszorgsysteem gebaseerd op de PDCA-cyclus.

Het College van Bestuur van ROC Mondriaan heeft er vertrouwen in dat de geconstateerde tekortkomingen binnen de door de inspectie gestelde termijnen zullen worden opgelost. Het rapport zullen wij breed in onze organisatie verspreiden en onder de aandacht brengen van onze onderwijsteams.

Wij entameren daarmee in het kader van het teamleerproces het goede gesprek binnen de onderwijsteams over de kenmerken van hele goede opleidingen (best practices) en de kenmerken van opleidingen die in hun ontwikkelingsproces nog een aantal stappen kunnen maken.