

Verslag van werkzaamheden
Schoevers
Onderdeel Salta Group
2024

Colofon

Gegevens instelling

Schoevers
Marathon 7
1213 PD Hilversum

Postbus 447
1200 AK Hilversum

www.schoevers.nl
info@schoevers.nl

BRIN

24GP

Contactpersonen

Dr. R.A. van Zanten
Drs. E.J. Verduyn
Mw. mr. M. Pieters

Bevoegd gezag Schoevers
directeur Onderwijs en Innovatie, gevolmachtigd Bevoegd gezag
directeur Onderwijs en Compliance, gevolmachtigd Bevoegd gezag

Telefoon :
E-mail :

035 – 67 210 33
opleidingsmanagement@schoevers.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Inleiding	5
2. Onderwijs	6
2.1 Verantwoording over de omvang van de beroepspraktijkvorming	6
2.2 Verantwoording geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd	6
2.3 Verantwoording melding afwezigheid (alleen voor niet-bekostigde instellingen die leer- en/of kwalificatieplichtige deelnemers hebben ingeschreven)	6
2.3 Gestelde doelen en resultaten	7
2.4 Metingen, onderzoeken en resultaten	7
2.5 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten	8
2.6 Ontwikkelingen in de externe omgeving	8
3. Kwaliteitszorg	9
3.1 Gestelde doelen	9
3.2 Metingen, onderzoeken en resultaten	9
3.3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten	9
4. Klachten	10
4.1 Aantal klachten	10
4.2 Aard van de klachten	10
5. Examens	11
5.1 Gestelde doelen	11
5.2 Metingen, onderzoeken en resultaten	11
5.3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten	11
6. Opbrengstgegevens	13
6.1 Doelstelling(en)	13
6.2 Resultaten	13
6.3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten	13
7. Tevredenheidsmetingen	14
7.1 Doelstelling(en)	14
7.2 Resultaten	14
7.3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten	15
8. Openbaarheid	15
Bijlage 1 Overzicht kwalificaties Schoevers	17

Voorwoord

Voor u ligt het Verslag van Werkzaamheden 2024 van Schoevers.

In de wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) is in artikel 1.4.1 lid 7 vastgelegd dat het bevoegd gezag jaarlijks voor 1 maart aan de minister een verslag doet toekomen met daarin de werkzaamheden van de instelling voor zover betrekking hebbend op beroepsopleidingen.

Met dit document verantwoordt Schoevers het gevoerde beleid en de bereikte resultaten binnen de domeinen onderwijs, kwaliteitszorg, klachten, opbrengst en tevredenheid.

dr. R.A. van Zanten
Bevoegd gezag Schoevers

1. Inleiding

Schoevers maakt deel uit van de divisie Professional Education van Salta Group en is een door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap erkende onderwijsinstelling voor Mbo-onderwijs. Het betreft niet-bekostigd onderwijs.

Schoevers verzorgt Mbo-opleidingen in derde leerweg (OVO) en in de beroepsbegeleidende leerweg (BBL). Het merendeel van de Mbo-opleidingen biedt Schoevers aan via open inschrijving in de derde leerweg. Bedrijfstrajecten worden veelal verzorgd in de beroepsbegeleidende leerweg.

Schoevers biedt Mbo-opleidingen aan op niveau 2, 3 en 4, in de opleidingsdomeinen handel, ICT en creatieve industrie, mobiliteit, transport, logistiek en maritiem, voedsel, groen en gastvrijheid, zakelijke dienstverlening en veiligheid en als laatste zorg, welzijn en sport. Voor het complete overzicht van door Schoevers aangeboden Mbo-opleidingen wordt verwezen naar bijlage 1. In dit verslag van werkzaamheden zal verwezen worden naar Schoevers, of naar de opleider.

Missie en visie

De arbeidsmarkt beweegt continu. Dat vraagt om starters die goed voorbereid zijn en werkenden die flexibel hun loopbaan aanpassen. Mensen die bij iedere stap in hun carrière, omhoog of opzij, hun talenten volop benutten, hun ambities waarmaken en doen waar ze gelukkig van worden. Een belangrijke opgave waar wij aan willen bijdragen. Vandaar ook de naam Salta Group. Salta komt van het Latijnse woord 'Saltare', wat springen en dansen betekent. Met de opleidingen en trainingen van onze organisaties kunnen mensen sprongen maken in hun ontwikkeling en dansend door hun loopbaan gaan.

Salta Group is georganiseerd in verschillende divisies. Schoevers is onderdeel van de divisie Professional Education. De opleiders binnen deze divisie richten zich op werkenden; mensen die een opleiding of training volgen naast of naar een baan.

Leven lang ontwikkelen

Wij maken een leven lang ontwikkelen voor iedereen mogelijk. Ongeacht leeftijd, levensfase, beroep of privésituatie. Dat doen we met onderwijsoplossingen die flexibel en erkend zijn, gericht op persoonlijke ontwikkeling én de eisen uit de praktijk.

Daarom helpen we leerlingen en studenten bij het herkennen en ontwikkelen van hun talenten. We inspireren en faciliteren werkenden bij het optimaal benutten van die talenten. En we ondersteunen organisaties die hun menselijke kapitaal succesvol willen inzetten. Zo dragen wij bij aan het welzijn van individuen en aan de welvaart van samenlevingen. In Nederland, en daarbuiten.

2. Onderwijs

In dit hoofdstuk wordt een verantwoording ten aanzien van de volgende zaken gegeven en sluiten we af met conclusies en aanbevelingen.

- Verantwoording over de omvang van de beroepspraktijkvorming
- Verantwoording geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd
- Verantwoording melding afwezigheid (alleen voor niet-bekostigde instellingen die leer- en/of kwalificatieplichtige deelnemers hebben ingeschreven)
- Gestelde doelen
- Metingen/onderzoeken
- Resultaten
- Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten
- Ontwikkelingen in de externe omgeving

2.1 Verantwoording over de omvang van de beroepspraktijkvorming

In de visie op het onderwijs neemt de BPV een belangrijke positie in; de student leert hier hoe hij nieuwe kennis en vaardigheden kan koppelen aan reeds bestaande kennis en vaardigheden en ontwikkelt hij de bij de opleiding passende beroepshouding. Dit blijkt ook uit de verantwoording van de uren beroepspraktijkvorming, deze is substantieel. De opleidingen in de open lijn worden uitsluitend aangeboden in de variant derde leerweg, de onderwijstrajecten die als bedrijfstrajecten verkocht worden kunnen zowel in de variant derde leerweg als in de beroepsbegeleidende leerweg worden aangeboden. Voor beide leerwegen geldt dat er volledig wordt voldaan aan de urennorm. In onderstaande tabel staat aangegeven de omvang van de beroepspraktijkvorming per niveau.

Opleiding	OVO leerweg (per opleiding)	BBL leerweg (op jaarbasis)
Niveau 2	610 uur	610 uur
Niveau 3	915 uur	610 uur
Niveau 4	1220 uur	610 uur

Student, opleider en leerbedrijf ondertekenen een schriftelijke BPV- overeenkomst. De omvang van de beroepspraktijkvorming is een diplomaverplichting. In het BPV-volgsysteem (Stage-connect) wordt het aantal uur bijgehouden. Pas als voldaan is aan de vooraf bepaalde uren (en opdrachten), kan de student starten met (een deel van) zijn praktijkexamen.

2.2 Verantwoording geprogrammeerde en gerealiseerde onderwijstijd

Alle Mbo-opleidingen van Schoevers via open inschrijving worden volgens de derde leerweg aangeboden. Dit betekent dat er voor deze opleidingen vanuit de WEB geen urenverplichting is. De onderwijsprogramma's zijn afgestemd op de doelgroep en sluiten aan bij het niveau van het kwalificatiedossier en de behoeften van de studenten. Bedrijfstrajecten worden veelal verzorgd in de beroepsbegeleidende leerweg. Voor elk traject wordt een (maatwerk) urenverantwoording gemaakt die minimaal voldoet aan de urenverplichting zoals opgenomen in de WEB.

Hieronder is voor alle kwalificaties de geprogrammeerde tijd weergegeven, ongeacht de leerweg:

Opleiding	Geprogrammeerde onderwijstijd inclusief zelfstudie per jaar
Niveau 2	850 uur
Niveau 3	850 uur
Niveau 4	850 uur

2.3 Verantwoording melding afwezigheid (alleen voor niet-bekostigde instellingen die leer- en/of kwalificatieplichtige deelnemers hebben ingeschreven)

Voor de groep studenten (9) die onder de RMC-wetgeving valt, is er extra ondersteuning geregeld en is er extra toezicht gekomen ter voorkoming van het voortijdig (zonder diploma) staken van de opleiding.

Bij de afdeling Studiebegeleiding is een specialist belast met de begeleiding en het toezicht op deze groep studenten. Er is nauw contact met de student, de BPV-begeleider en de leermeester. Het zonder aankondiging niet deelnemen aan geplande onderwijsbijeenkomsten en stage wordt gesignaleerd; de studieadviseur benadert de student om de reden van afwezigheid te vernemen om zo gerichte vervolgstapen te kunnen nemen. Bij herhaalde incidenten wordt melding gemaakt bij het Regionaal Meld- en coördinatiepunt voortijdige schoolverlaters (RMC).

In 2024 is geen melding gemaakt bij het Regionaal Meld- en coördinatiepunt.

2.3 Gestelde doelen en resultaten

Schoevers werkt voortdurend aan de verbetering van de kwaliteit van het onderwijs. In 2024 is hieraan gewerkt in verschillende projecten en activiteiten.

Opleidingsverslagen en plan van aanpak

In 2024 is de kwaliteitscyclus die jaarlijks doorlopen wordt uitgebreid met het opstellen van een opleidingsverslag per opleiding. Het opleidingsverslag betreft een evaluatie van de opleiding waar alle stakeholders van de opleiding aan bijdragen met zowel kwalitatieve als kwantitatieve informatie. De analyse van deze gegevens vormt de basis voor het plan van aanpak voor doorontwikkeling en vastgestelde actiepunten voor verbetering of concretisering van nieuw beleid. De plannen van aanpak zijn vastgesteld door de curriculumcommissie.

Herzien processen omtrent opstellen en controleren toetsen

In 2023 is gestart met het intern vaststellen van de examens van de keuzedelen, dit proces dient als input voor het intern vaststellen van de praktijkexamens. Eind 2024 is een projectgroep opgezet zodat dit proces uitgeschreven wordt en in 2025 de examens intern vastgesteld kunnen worden. Deze verandering zorgt voor een kortere doorlooptijd bij aanpassingen van het kwalificatiedossier of kwaliteitsaanpassingen naar aanleiding van de evaluaties van studenten en docenten. Dit proces wordt met de directeur MBO en de manager Toetsing en Examinering geëvalueerd.

Evaluatie BPV

Er is de wens om de invulling van het curriculum en de uitvoering daarvan voor alle opleidingen door te ontwikkelen. Er wordt veel geschreven en gesproken over het MBO-onderwijs. Wij vinden dat opleiden in de beroepspraktijk hierbij het uitgangspunt moet zijn. Daarom willen we als opleider het onderwijsprogramma nog beter laten aansluiten op de leerbehoefte van de studenten in de beroepspraktijk. Pijlers daarbij zijn:

- Nog gericht opleidingen in en voor de praktijk
- Waarderen wat een student al kent en kan
- Onderwijs is ondersteunend aan 'leren in de praktijk'
- De proeve van bekwaamheid vloeit voort uit het oefenen in de BPV

Om verder te onderzoeken hoe hier invulling aan gegeven kan worden is er een evaluatie gehouden samen met alle BPV-begeleiders.

Herzien intakeprotocol

Vanuit het themaonderzoek in 2023 bleek dat het onderwijs beter afgestemd kan worden op de behoefte van de student. Vanuit hier is het intakeprotocol herzien, het intakeprotocol is vastgelegd in een document wat de studieadviseur ondersteunt tijdens het voeren van een intakegesprek met de student. De herziening is gedaan met als doel om per student beter in kaart te kunnen brengen wat de ondersteuningsbehoefte van de student is, de passendheid van de opleiding in kaart te brengen en de student te voorzien van de actuele en volledige opleidingsspecifieke informatie. Daarnaast is er een factsheet ontwikkeld met opleidingsspecifieke informatie die de opleidingsadviseur gericht kan helpen bij het adviseren van de potentiële student over de juiste opleiding. De instelling verwacht dit een positieve bijdrage kan leveren aan het rendement.

Alumni enquête

In 2024 is de alumni enquête voor MBO studenten uitgerold. Hierdoor is een beeld gevormd van de ervaringen van studenten die hun opleiding met succes hebben afgerond. Dit is waardevolle informatie, daar studenten op deze manier op de gehele student journey feedback kunnen geven. Deze enquête wordt jaarlijks uitgerold.

2.4 Metingen, onderzoeken en resultaten

Steekproeven

Voor studiejaar 2024-2025 zijn in overleg met werkveldcommissies en kerndocenten opleidingsprogramma's besproken voor de nieuwe opleidingscodes. Deze opleidingsprogramma's bevatten alle onderdelen van een opleiding, zoals de modules met lessen, de keuzedelen, examinering, enzovoort. Deze opleidingsprogramma's zijn overgedragen aan de afdeling Product Management om in het aanbod op te nemen.

Als onderdeel van de steekproeven, woont de Examencommissie ook Proeves van Bekwaamheid bij. In kalenderjaar 2024 heeft een van deze bijwoningen geleid tot het direct intrekken van de aanwijzing van een (1) examiner. Reden hiervoor is dat deze examiner het vastgestelde exameninstrument niet volgde, de kandidaat heeft benadeeld én ook de expertise van de Examencommissie in twijfel heeft getrokken. Overige bijwoningen in kalenderjaar 2024 hebben niet geleid tot acties ten aanzien van examinatoren. Wél is het proces nogmaals grondig onder de loep genomen, op basis waarvan aanpassingen zijn doorgevoerd. Met deze aanpassingen wordt beoogd dat het proces soepel verloopt en er meer bijwoningen kunnen plaatsvinden.

Evaluatie BPV

Tijdens het evaluatiemoment in april 2024 met de BPV begeleiders is er een aantal zaken besproken naast de aanleiding en het doel van de sessie. Wat gaat er goed, wat kan er beter en wat is daar voor nodig? Hier zijn waardevolle gesprekken gevoerd met als conclusie dat het meeste werk zit in het stroomlijnen van de communicatie tussen de leermeester, de BPV-begeleider, de student en de studieadviseur. Met deze input kan verder onderzoek gedaan worden naar eventuele doorontwikkeling van de invulling van het curriculum en de uitvoering daarvan.

Kalibreersessies

In kalenderjaar 2024 hebben er kalibreersessies plaatsgevonden met examinatoren van de praktijkexamens en met examinatoren voor Nederlands en Engels.

De kalibreersessie met praktijkexaminatoren heeft plaatsgevonden in februari en maart 2024. Er is daarbij gekozen voor een opsplitsing van de domeinen:

- Zakelijke Dienstverlening
- Zorg, Welzijn en Sport
- Techniek én Bouw, Infra, Logistiek en transport

Er heeft bij de sessies een terugblik op het voorgaande jaar plaatsgevonden, waarna er aan de hand van ingevulde (en geanonimiseerde) beoordelingsformulieren is gekalibreerd. Het centrale thema was hierbij 'herleidbaar en navolgbaar beoordelen'.

In november 2024 is er gekalibreerd met examinatoren voor Nederlands en Engels (Talen). Rekenen is hierbij buiten beschouwing gelaten, omdat de examinering hiervoor wordt ingekocht bij en beoordeeld door de Coöperatie Examens MBO waar zij zelf de kwaliteit borgen. Het centrale thema van de kalibreersessie was 'herleidbaar en navolgbaar beoordelen'. Dit is gedaan aan de hand van (geanonimiseerde) uitwerkingen van een student. Naast het kalibreren is ook om feedback gevraagd over de gevalideerde examenopdrachten. Deze feedback is gedeeld met de constructeurs van de examens.

Alumni enquête

Voor Schoevers is er 1 alumna geweest die de enquête heeft ingevuld. Deze alumna heeft aangegeven de diversiteit in modules als sterk punt van de opleiding te zien en de stageopdrachten als ontwikkelpunt. Op basis van één ingevulde enquête kunnen geen conclusies getrokken worden op de uitkomsten. In het komende studiejaar wordt de alumni enquête gemonitord zodat de uitkomsten meegenomen kunnen worden in de analyse van de opleiding.

2.5 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten

Een verandering op grond van de resultaten van de gesprekken met de praktijkexaminatoren is het proces voor de bijwoningen is nogmaals grondig onder de loep genomen, op basis waarvan aanpassingen zijn doorgevoerd. Met deze aanpassingen wordt beoogd dat het proces soepel verloopt en er meer bijwoningen kunnen plaatsvinden. In kalenderjaar 2025 wordt geëvalueerd of de aanpassing tot het gewenste resultaat heeft geleid.

Een ander resultaat was de opkomst bij de kalibreersessies in februari en maart, deze is niet groot geweest. Eerder is al besloten dat de kalibreersessies voor de onderstaande onderdelen aan het begin van het studiejaar gepland worden wat al een verandering is ten opzichte van het voorgaande jaar.

- Talen (Nederlands en Engels als onderdeel van de generieke vakken)
- Keuzedelen
- Praktijkexamens

De eerste inventarisatie heeft al geleid tot meer toezeggingen dan voorheen. In 2025 wordt geëvalueerd of het eerder bekendmaken en plannen van de data tot meer opkomst leidt.

Het aantal alumni die deze eerste versie van de enquête heeft ingevuld is laag waardoor het lastig is om acties te koppelen aan de resultaten. Wel is elke opmerking onderzocht en bekeken of er verdere actie nodig is of niet. In 2025 wordt gekeken of de uitnodiging voor het invullen van de enquête aantrekkelijker gemaakt kan worden om zo meer reacties te krijgen.

2.6 Ontwikkelingen in de externe omgeving

Vernieuwing kwalificaties

Per 1 augustus 2024 zijn meerdere kwalificaties vernieuwd. Met name in het opleidingsdomein Techniek en procesindustrie (zie Bijlage 1 kwalificaties). Voor het merendeel van de gewijzigde kwalificaties betreft het een categorie 1 of 2 en 3 volgens de indeling van S-BB. Dit betekent nieuwe dossiers of sterk gewijzigde dossiers met nieuwe elementen. Een overzicht van de aangevraagde nieuwe kwalificaties in 2024 staat in bijlage 2.

3. Kwaliteitszorg

Salta Professional Education heeft zijn visie op kwaliteitszorg als volgt omschreven:

De systematische interne kwaliteitsverbetering en in- en externe kwaliteitsborging van de onderwijskwaliteit heeft als doel 'in control' te zijn, waardoor te allen tijde de kwaliteit van het onderwijs evenals het daarbij betrokken personeel zich boven het niveau van de basiskwaliteit bevindt. Doel van het kwaliteitsmanagementsysteem is hiermee het te allen tijde kunnen garanderen van de kwaliteit van de opleidingen en de waarde van het getuigschrift/diploma van iedere alumnus van Salta Professional Education.

Salta Professional Education definieert kwaliteitszorg als 'het aspect van de totale managementfunctie dat het kwaliteitsbeleid bepaalt en tot uitvoer brengt'. Uit deze definitie volgt dat kwaliteitszorg betrekking heeft op activiteiten en beslissingen, plus de daarbij gebruikte methoden en middelen, die gericht zijn op het vaststellen, bereiken en behouden van het gewenste kwaliteitsniveau evenals op het toewijzen van die activiteiten en beslissingsbevoegdheden aan functionarissen. Betekenis geven aan kwaliteit is een dynamisch proces. Het eindniveau van iedere opleiding wordt bepaald aan de hand van de eisen van het beroepenveld, het vervolgonderwijs en de wet. Iedere opleiding zal voor zich moeten nagaan welke betekenis kwaliteit van onderwijs op dat moment van toepassing is en zal moeten nagaan welke betekenis kwaliteit in de nabije toekomst heeft.

Kwaliteitszorg omvat de volgende vier deelgebieden: 1) normstelling, 2) controle, 3) beheersing en 4) borging. Al te vaak wordt bij kwaliteitszorg nog alleen aan kwaliteitscontrole gedacht. Door controle worden fouten slechts opgespoord. Kwaliteitszorg binnen Salta Professional Education streeft echter naar het voorkómen van fouten en vergissingen zodat de student op een correcte wijze zijn opleiding kan doorlopen.

3.1 Gestelde doelen

Zoals beschreven in hoofdstuk 2 werkt Schoevers voortdurend aan de verbetering van de kwaliteit van het onderwijs. In 2024 is er een focus gelegd op het stuk van het voorkómen van fouten en vergissingen zodat de student op een correctie wijze zijn opleiding kan doorlopen. Hierbij is er gekeken wat er geoptimaliseerd kon worden.

Sharepoint

Binnen Salta Professional Education wordt er gewerkt met het systeem Sharepoint voor het opslaan, delen en werken met documenten. Voorheen werkte elk afdeling volgens een eigen documenten structuur waardoor het voor anderen lastig was om documenten terug te vinden. Om dit probleem aan te pakken is het doel gesteld om voor studiejaar 24-25 een generieke documenten structuur te creëren en te implementeren die voor elke opleiding toegepast kon worden. Per september 2024 is de overstap gemaakt naar deze nieuwe structuur. Dit heeft ervoor gezorgd dat documenten makkelijker terug te vinden zijn door anderen en het voor iedereen duidelijk is wat waar hoort te staan.

Congressen en webinars

Een leven lang ontwikkelen ambieert Salta Professional Education niet alleen voor haar studenten maar ook voor de medewerkers. Daarom heeft in 2024 er een focus gelegen op de eigen professionele ontwikkeling en zijn er congressen en webinars bezocht zoals onder andere 'Werkconferentie Toekomstbestendig opleiden in de techniek' en 'Webinar lerend valideren – borgen van kwaliteit'. Daarnaast vindt Salta Professional Education het belangrijk om deel te blijven nemen aan de overlegtafels van de marktsegmenten en sectorkamers om het geluid van het niet-bekostigd onderwijs te laten horen en daarnaast op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen binnen het vakgebied.

Steekproeven

Om meer continuïteit te creëren was het doel voor 2024 om te werken volgens een vaste steekproef-cyclus. Hierin is per onderdeel van de kwaliteitscyclus vastgelegd wanneer en wat er in de steekproef komt. Waar precies per onderdeel naar gekeken wordt en inzichtelijk is hoe omvangrijk de steekproef is geweest.

3.2 Metingen, onderzoeken en resultaten

Onderwijsmodules, lessen, opdrachten, toetsen en examens worden geëvalueerd en waar nodig verbeterd. Na onderzoek bleek dat in 2023 analyses nog niet structureel werden vastgelegd. Hierdoor was een goed aantoonbare Opleidingscyclus per opleiding moeilijk inzichtelijk te maken. Vanwege het in beperkte mate vastleggen van evaluaties van en verbeteringen aan Onderwijsmodules, lessen, opdrachten, toetsen en examens van vóór studiejaar 2023-2024 is hier verbetering in gebracht door middel van het invoeren van de opleidingsverslagen in 2024. In deze opleidingsverslagen wordt jaarlijks een analyse van de opleiding gemaakt op basis waarvan wordt bepaald welke acties er komend studiejaar uitgevoerd moet worden. Deze acties worden vastgelegd in een plan van aanpak per opleiding. De resultaten van deze invoering zijn positief. Maar is er nog, zoals altijd na een eerste keer, ruimte voor verbetering.

3.3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten

Zoals hiervoor benoemd is er in 2024 een project opgezet dat zich heeft gericht op het vastleggen van een opleidingscyclus op de afdeling Onderwijsmanagement. Binnen deze Opleidingscyclus wordt jaarlijks een opleiding geëvalueerd met de betrokken stakeholders. Dit zijn de kerndocenten, de examencommissies, de werkveldcommissie, de BPV begeleiders, de studenten, alumni, examinatoren. Tevens worden de resultaten gebruikt uit vakoverleggen, kalibreersessies, de evaluatiecijfers, examencijfers en slagingspercentages. Daarnaast wordt teruggekeken naar het vorige opleidingsverslag en wordt bepaald welke punten, eventueel in aangepaste vorm, worden overgenomen in het

nieuwe opleidingsverslag. Aan de hand van de uitkomsten van deze evaluatie wordt het format voor 2025 opgesteld waarin alle te verbeteren zaken worden opgenomen.

4. Klachten

4.1 Aantal klachten

Studenten hebben de mogelijkheid een klacht in te dienen over het onderwijs en/of de organisatie van het onderwijs. In studiejaar 2024-2025 zijn bij Schoevers geen klachten ingediend (Peildatum 7-2-2025), in studiejaar 2023-2024 zijn 2 klachten ingediend.

De ingediende klacht wordt binnen tien werkdagen afgehandeld door de afdeling Studiebegeleiding. In onderstaand tabel is voor Schoevers een overzicht gegeven van het aantal ontvangen klachten in studiejaar 2023-2024 en studiejaar 2024-2025.

Analyse klachten Schoevers

In studiejaar 2023-2024 heeft 5,5% van het aantal studenten een klacht ingediend. Totaal gaat het om 2 klachten. Deze klachten gingen over de informatieverstrekking en de wijziging in de planning. In studiejaar 2024-2025 zijn nog geen klachten van studenten binnengekomen.

Doorlooptijd van de klachten in studiejaar 2024-2025 is 14 dagen en voldoet daarmee niet aan de norm. Met Studiebegeleiding wordt geëvalueerd wat nodig is om de doorlooptijd binnen de norm te krijgen.

4.2 Aard van de klachten

In onderstaande tabel staan het aantal klachten per klachtonderwerp van studiejaar 2023-2024 en studiejaar 2024-2025 tot en met peildatum 7-2-2025.

Klachtonderwerp	23-24	24-25
Planning en onderwijs	1	0
Toelating	1	0

Door de lage aantallen heeft er geen analyse op de geregisterde klachten plaatsgevonden. Alle klachten zijn per individuele casus opgelost.

5. Examens

5.1 Gestelde doelen

Voor 2024 heeft de examencommissie de volgende doelen geformuleerd:

- Het intensiveren van de bijwoningen van de Proeve van Bekwaamheid moet leiden tot het goed in beeld krijgen van de mogelijke risico's bij afname.
- Het vaststellen van het diplomabesluit in 1x 'in het moment' nemen en het vaststellingsproces borgen. Op basis van data wordt bekeken of er vervolgacties nodig zijn.
- Gevalideerde taalexamens evalueren met de aangewezen taalassessoren, om te bepalen of er aanpassingen nodig zijn en welke dit eventueel zijn.
- Rolvastheid van de Examencommissie goed neerzetten, zodat op grond van de juiste rol geadviseerd óf besloten kan worden.
- Invulling geven aan de inzet van AI op het gebied van examinering.

5.2 Metingen, onderzoeken en resultaten

De (Centrale) Examencommissie maakt sinds studiejaar 2016-2017 jaarlijks een risicoanalyse. Bij het terugkijken naar de voorgaande studiejaren, viel het op dat er een (negatieve) stijgende lijn te zien was voor een aantal onderdelen. De bevindingen van deze analyse hebben geleid tot een aantal concrete acties die ook in 2025 doorwerken.

In 2024 hebben de domeinexamencommissies van verschillende steekproeven genomen. Deze hebben plaatsgevonden in de vorm van:

- het controleren van verleende vrijstellingen voor Talen en rekenen, o.b.v. eerder behaald diploma;
- het controleren van verleende vrijstellingen op basis van ervaringscertificaten;
- het bijwonen van de proeve van bekwaamheid.

Naast het nemen van steekproeven, hebben de domeinexamencommissie van Schoevers een risicoanalyse gemaakt. Deze risicoanalyse wordt jaarlijks uitgevoerd. Het gaat hierbij om het opnieuw beoordelen en eventueel bijstellen van risicogebieden. De afzonderlijke domeinexamencommissies hebben de risicoanalyse gemaakt in het voorjaar van 2024. Dit is vervolgens ook besproken tijdens de bijeenkomst van de centrale examencommissie in maart 2024.

Het vaststellen van het diplomabesluit en daarbij dus ook het beoordelen van het diplomadossier is een continu proces geweest in 2024. Op die manier is het geborgd dat elk diplomabesluit is vastgesteld.

Instrument	Type onderzoek	Uitkomst	Vervolgactie
Controle vrijstellingen o.b.v. eerder behaald diploma	Inhoudelijk, jaarlijks	Voldoet	n.v.t. De insteek en frequentie van de controle kan gelijk blijven.
Controle vrijstellingen o.b.v. ervaringscertificaten	Inhoudelijk, jaarlijks	Voldoet gedeeltelijk	Naar aanleiding van 'misstanden in de zorg' het proces en de processtappen aanpassen, om te voorkomen dat een kandidaat met een oneigenlijk certificaat in het bezit komt van het diploma.
Controleren van diplomadossiers	Inhoudelijk, continu	Voldoet	Er is geen directe vervolgactie van toepassing, anders dan het continueren van de controle.
Bijwonen Proeve van Bekwaamheid	Inhoudelijk, continu	Voldoet beperkt	Het aantal bijwoningen neemt gestaag toe. Er moet worden geëvalueerd of de aanpassingen in het proces leiden tot een structurele bijdrage aan de geformuleerde doelen n.a.v. de inventarisatie van alle risicoanalyses.
Risicoanalyse	Inhoudelijk, jaarlijks	Risico inschatting gedeeltelijk veranderd t.o.v. 2023.	Meer grip op examinatoren krijgen door steekproefsgewijs hun handelen te controleren. Daarnaast moet het aantal examinatoren zijn afgestemd op het aantal examens dat per jaar wordt afgenomen.

5.3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten

De beschreven vervolgacties zijn aanleiding voor voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten. Hieronder wordt daar verder op ingegaan.

- Ten aanzien van de controle van de diplomadossiers is geen concrete vervolgactie, anders dan het continueren van het proces.

- Zowel bij het instrument 'Proeve van bekwaamheid' als bij de risicoanalyse is vervolg genoteerd, waarmee meer grip op examinatoren verkregen moet worden.
- Uit de risicoanalyse is naar voren gekomen dat beoordeeld moet worden of AI een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van de uitwerking van een examen. In kalenderjaar 2024 is dit eenmaal aan de orde geweest. In 2025 moet dit worden gecontinueerd.
- Ten aanzien van de controle van vrijstellingen o.b.v. een EVC-certificaat moet het proces en de processtappen aangepast worden, om te voorkomen dat een kandidaat op basis van een oneigenlijk certificaat zijn diploma ontvangt. Dit naar aanleiding van 'misstanden in de zorg'.

Onderzoeksinstrumenten ingezet door de Examencommissie

Instrument	Type onderzoek	Uitkomst	Vervolgactie
Diplomadossier controle	Inhoudelijk, continu	Voldoet	Er is geen directe vervolgactie van toepassing, anders dan het continueren van de controle.
Controle vrijstellingen o.b.v. eerder verkregen diploma	Inhoudelijk, jaarlijks	Voldoet	Er is geen directe vervolgactie van toepassing, anders dan het continueren van de controle.
Controle vrijstellingen o.b.v. een EVC certificaat	Inhoudelijk, jaarlijks	Voldoet	Er heeft tijdens de responsvergadering een controle plaatsgevonden op de navolgbaarheid van de beoordelingen. De resultaten zijn gedeeld met de EVC aanbieder.
Risicoanalyse	Inhoudelijk, jaarlijks	We signaleren mogelijke risico's bij de borging van de afname en acteren daarop.	Bijwoningen intensiveren en ingevulde beoordelingen aan bod laten komen tijdens de vergaderingen (zie ook 5.2)

Instrument	Type onderzoek	Uitkomst	Vervolgactie
Bewaken van de kwaliteit van de praktijkexamens d.m.v. vaststelling	Alle	Na controle op correcte verwerking van de constatering uit vaststelling zijn alle praktijkexamens vastgesteld	nvt
Bewaken van de kwaliteit van de instellingsexamens generieke vakken d.m.v. vaststelling	Alle	Na controle op correcte verwerking van de constatering uit vaststelling zijn alle instellingsexamens vastgesteld	nvt
Bijwoningen van praktijkexamens	Borgen van de bijwoningen	Het aantal bijwoningen neemt gestaag toe. Een bijwoning wordt vastgelegd in het daarvoor bestemde observatieformulier. Dit heeft geleid tot directe intrekking van de aanwijzing van een (1) aangewezen examinator.	Het continueren van de bijwoning, borging én opvolging daarvan.

6. Opbrengstgegevens

6.1 Doelstelling(en)

Deze component bevat de volgende parameters

- Diplomarendement over de hele opleiding,
- Percentage van de studenten die een diploma halen binnen de tijd die daar voor staat
- Percentage van de studenten die een diploma halen binnen de tijd die daar voor staat plus 1 jaar.

6.2 Resultaten

Rendementscijfers

Onderstaand de rendementscijfers van de verschillende niveaus MBO opleidingen gekoppeld aan het aantal jaar.

Opleidingsniveau	Jaar	Rendement Nominaal*	Rendement Nominaal + 1 jaar
MBO niveau 3	2023	25%	41,7%
	2024	22,9%	41,9%

Opleidingsniveau		Rendement Nominaal %	Rendement Nominaal + 1 jaar
MBO niveau 4	2023	10,3%	25%
	2024	9,7%	38,2%

Taskforce

In 2023 is een Taskforce opgericht dat zich richt op het behandelen van individuele casussen van studenten die vast zijn gelopen binnen hun opleiding. Gekeken wordt wat de student nodig heeft om diens opleiding met succes af te ronden. Vervolgens wordt bepaald of dit een probleem is wat meer studenten zo ervaren. Als dit het geval is kan worden gekeken hoe structureel veranderingen binnen de opleidingen worden. Het doel hiervan is de rendementen van de verschillende opleidingen te verhogen. Dit project is in 2024 doorgezet waarbij er vooral een stijging bij de MBO niveau 4 studenten te zien is bij nominaal + 1 jaar.

Slagingscijfers losse examenonderdelen

Aan alle componenten is dezelfde norm verbonden: minimaal 70% van de studenten haalt een voldoende in poging 1. In onderstaande tabel zijn de resultaten daarvoor genoteerd. Bij alle onderdelen is er een lichte stijging te zien en ligt het percentage echt hoger dan 70%.

Examen	Percentage dat het examen in 1 keer haalt (d.w.z. een 5,5 of hoger)	
	2022-2023	2023-2024
Keuzedelen	88,5%	91,4%
Onderwijsmodules	80,7%	83,6%
Taal en rekenen	82,3%	83,5%
Praktijkexamens	87,7%	88,3%

6.3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten

Slagingscijfers losse examenonderdelen

Omdat de slagingspercentages langzaam verhogen is voorgenomen onderzoek te doen naar de oorzaak hiervan. Hierbij wordt gekeken naar de beoordeling, de aansluiting van de examens op de lesstof, de complexiteit en aansluiting bij het juiste NLQF-niveau.

Strategische doelstellingen

Eén van de strategische doelstellingen voor 2024-2025 is het verhogen van het rendement. Acties die worden uitgevoerd naast de al bestaande taskforce zijn het in kaart brengen van de redenen waarom studenten vroegtijdig stoppen met hun opleiding. Deze inzichten worden samen met de evaluaties van de opleiding gebruikt om vervolgstappen te bepalen om het aantal studenten dat vroegtijdig stopt te verlagen.

7. Tevredenheidsmetingen

7.1 Doelstelling(en)

Schoevers meet zelf de tevredenheid van de studenten. In het kwaliteitsmanagementsysteem van de opleider vormt het meten van de studenttevredenheid een belangrijke schakel in de PDCA-cyclus. Op basis van de zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens die voortkomen uit alle evaluaties wordt effectief gestuurd ten aanzien van de kwaliteit van de opleidingen. De onderwerpen in de evaluatie zijn vastgesteld door het Bevoegd gezag en zijn gelinkt aan het primaire proces van hoger onderwijs: programma, docent, voorzieningen (locaties) en de opleider als geheel. De vragen zijn ongewijzigd gebleven in de afgelopen jaren waardoor trendanalyse mogelijk is.

Tijdens iedere onderwijseenheid wordt de student twee keer gevraagd zijn mening te geven over het onderwijs.

- De eerste (tussentijdse) evaluatie wordt gebruikt om gedurende de module (nog) te kunnen bijsturen van locatie en docent. In de praktijk blijkt dat dit weinig voorkomt en uit dezelfde praktijk blijkt tevens dat mocht vervanging van docent of locatie wel nodig zijn, dat de opleider dan ingrijpt.
- De eindevaluatie is gericht op het kunnen bijsturen voorafgaand aan een volgend startmoment. Aangezien de opleider vier startmomenten per jaar kent, heeft de student altijd het meest actuele en door voorgaande studenten positief gewaardeerd materiaal, een goede docent en voorzieningen die passend zijn voor de betreffende opleiding.

De norm voor de verschillende onderdelen is vastgesteld door het bevoegd gezag:

Onderwerp	Norm
Professionals	8,0
Materiaal / programma	7,5
Voorzieningen	7,5
Totaaloordeel	8,0

7.2 Resultaten

Schoevers meet over vier onderdelen de tevredenheid van studenten. Dit zijn lesdocenten, studiemateriaal, de locaties en het opleider algemeen.

	Conform norm
	Voldoet bijna aan norm
	Niet conform norm

	Professionals	Materiaal/ programma	Voorzieningen	Totaaloordeel Schoevers
Norm Schoevers	8,0	7,5	7,5	8,0
Gemiddelde alle opleidingen 2019	7,9	7,0	7,7	7,5
Gemiddelde alle opleidingen 2020	8	7,2	7,2	7,3
Gemiddelde alle opleidingen 2021	8,1	7,3	7,3	7,5
Gemiddelde alle opleidingen 2022	8,2	7,3	7,6	7,3
Gemiddelde alle opleidingen 2023	7,7	7,2	7,5	7,4
Gemiddelde alle opleidingen 2024	8,1	7,8	6,3	7,6

Na de daling in 2023 over het oordeel van de professionals is Schoevers blij te zien dat de waardering weer op het oude niveau zit. Ook is het materiaal en het programma voor het eerst boven de norm gewaardeerd. De daling bij de voorzieningen komt doordat een groep studenten het verkeerde evaluatieformulier had ontvangen. Deze groep had les via de virtual classroom maar een evaluatieformulier ontvangen voor de klassikale variant. Om deze reden heeft de groep lage cijfers gegeven voor de fysieke voorzieningen omdat dit niet van toepassing was. Het is nog niet gelukt om aan de norm te voldoen van het totaal oordeel.

7.3 Voorgenomen veranderingen op grond van de resultaten

Schoevers blijft eraan werken om het totaal oordeel verder omhoog te krijgen. Dit wordt gedaan door middel van onderwijskundige innovatie en het verhogen van de instroom. In 2025 gaat er gewerkt worden aan een nieuwe blauwdruk voor alle MBO opleidingen. Waarbij er bijvoorbeeld gedacht kan worden aan zaken als het verkorten van de duur, formatief toetsen, praktijkexamens per kerntaak en verlaging van de verkoopprijs. Daarnaast gaat Schoevers ervoor zorgen dat studenten altijd het juiste evaluatieformulier ontvangen zodat dit de cijfers niet meer beïnvloed.

8. Openbaarheid

Dit verslag van werkzaamheden is vastgesteld door het bevoegd gezag en op 28 februari 2025 aangeleverd bij de Inspectie van Onderwijs.

Bijlage 1 Overzicht kwalificaties Schoevers

In onderstaand overzicht is per opleiding het aantal studenten dat zich heeft ingeschreven voor de opleiding in het studiejaar 2023-2024 en het aantal uitgereikte diploma's in 2024.

Opleidingscode	Kwalificatie Schoevers	Aantal inschrijvingen	Aantal uitgereikte diploma's
25146*	Medewerker HRM	0	2
25574*	Management assistant	0	4
25723	Allround Assistant Business Services	0	1
25725	Business Administration & Control Specialist	0	0
25726	Legal, Insurance & HR Services Specialist	4	0
25727	Marketing & Communication Specialist	0	0
25728	Office & Management Support Specialist	16	1
25749	Medewerker evenementenorganisatie	0	0

*=opleiding met een uiterste diplomeerdatum