



GRADUAAT IN DE VERZEKERINGEN

THOMAS MORE KEMPEN

TOETS NIEUWE OPLEIDING OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •
BEOORDELINGSRAPPORT

1 APRIL 2022

Inhoud

1	Abstract	3
2	Rapportage van het onderzoek van de commissie	4
2.1	Eerste indrukken van de commissie.....	4
2.1.1	Sterke punten van de opleiding	4
2.1.2	Aandachtspunten en vragen	5
2.2	Leerpunten uit de dialoog.....	6
2.2.1	Vorbereiding van de opleiding	6
2.2.2	Profiel en positionering van de opleiding.....	7
2.2.3	Werkplekieren	8
2.2.4	Toetsing	9
2.2.5	Begeleiding en participatie van studenten.....	10
2.2.6	Personeel en kwaliteitsborging	11
3	Oordeel	13
	Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding.....	15
	Bijlage 2: Opleidingsspecifieke leerresultaten	16
	Bijlage 3: Samenstelling van de commissie	17
	Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding	18
	Bijlage 5: Verantwoording.....	19
	Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal	20

1 Abstract

Op basis van haar onderzoek naar de potentiële kwaliteit van de opleiding graduaat Verzekeringen van Thomas More Kempen beoordeelt de commissie de potentiële kwaliteit van deze nieuwe opleiding als geheel als voldoende. De commissie brengt een positief advies uit aan de NVAO.

Het gaat om een graduaatsopleiding van 90 studiepunten, die wordt aangeboden in een deeltijds programma met twee opleidingsfasen van ongeveer 45 studiepunten. Ze is in eerste instantie gericht op werkstudenten die werkzaam zijn in de verzekeringssector of daarbuiten. In een eerste periode wordt gestart op campus Geel, later volgt mogelijk een uitbreiding naar de campussen in Lier en Turnhout. De lessen vinden plaats 's avonds en op zaterdag.

De commissie ziet heel wat sterke punten in de opleiding. Ze stelt o.m. vast dat de opleiding zeer praktijkgericht is en voldoet aan de noden van de verzekeringssector. Studenten worden tijdens lessen en workshops in de hogeschool voorbereid op het leren in de praktijk op de werkplek, volgens een helder systeem. Ze mogen zelf een (hun) werkplek voorstellen. De begeleiding van de student in de opleiding en in de hogeschool is ruim en goed georganiseerd. Elke beginnende student krijgt een studeercoach die hem kan helpen gedurende de opleiding.

De commissie vindt evenwel dat een aantal zaken nog te theoretisch of niet helder zijn. Daarom vraagt ze tijdens het gesprek met de opleiding verdere verduidelijking over een aantal punten, o.m. het profiel van de opleiding, het werkplekieren, de begeleiding van studenten, de toetsing, de vorming van het personeel.

Om de plannen voor de nieuwe opleiding te versterken, doet de commissie na haar dialoog met de opleiding volgende aanbevelingen:

- Zorg voor een duidelijke omschrijving van het profiel op het graduaatsniveau (niveau 5) dat verschilt van de bacheloropleidingen en de opleidingen die verzekeringsmaatschappijen aanbieden.
- Leg verdere contacten met de Financial Services and Markets Authority (FMSA) om in te spelen op de huidige regelgeving in de sector over de pcp-ers (personen in contact met het publiek).
- Communiceer helder naar alle belanghebbenden: studenten, docenten en werkplekken.
- Zorg voor een ruim aanbod van werkplekieren, zeker voor de studenten die nog niet in de sector actief zijn, en controleer zelf voor de start de kwaliteit van elke werkplek die studenten voorstellen. Anticipeer daarbij ook op de wisselende taken die in de sector voorkomen en op slechtere economische tijden waarin het aanbod van werkplekken kleiner kan worden.
- Maak prioriteit van de volledige uitwerking van het toetsprogramma en blijf met een kritisch oog naar de evaluatie kijken, zodat alle leerdoelen geëvalueerd worden, de evaluaties betrouwbaar zijn en het beoogde eindniveau geborgd is. Zorg ervoor dat dit zowel voor de docenten als voor studenten duidelijk is. Overweeg manieren om zo veel mogelijk personeel en mentoren hierin te vormen.
- Blijf connectie maken met het werkveld en ga actief aan de slag met zijn feedback in de opleiding zodat ze aan de actualiteit blijft voldoen.

2 Rapportage van het onderzoek van de commissie

2.1 Eerste indrukken van de commissie

De commissie heeft met interesse kennisgenomen van het dossier graduaat Verzekeringen van Thomas More Kempen. Het betreft de omvorming van de opleiding graduaat Verzekeringen van het CVO Hoger Instituut Kempen, die de hogeschool opnieuw wil activeren.

De commissieleden geven in hun document Eerste indrukken een heel aantal sterke punten aan, die ze bespreken tijdens het vooroverleg. Daar legt de commissie ook de vragen en onduidelijkheden samen die ze verder wil onderzoeken in de dialoog met de instelling.

2.1.1 Sterke punten van de opleiding

De nieuwe opleiding graduaat Verzekeringen van Thomas More Kempen behoort tot het studiegebied Handelswetenschappen en Bedrijfskunde van Thomas More Kempen. Het doelpubliek van de opleiding is duidelijk omschreven. Er worden in eerste instantie werkenden en heroriënteerders beoogd, die een praktische leerweg boven een theoretische verkiezen. Aansluitend bij deze doelgroep vinden de lessen plaats 's avonds en op zaterdag en wil de opleiding in het programma rekening houden met de persoonlijke situatie en de eventuele werkervaring van de student, wat de commissie waardeert.

De commissie vindt het positief dat de opleiding zeer praktijkgericht is, met een groot aandeel werkplekieren en authentieke settings on campus. Daarmee voldoet ze aan de noden van de arbeidsmarkt.

De opleiding wil de student laten kennismaken met de realiteit van alle aspecten van de job en hen continu bijsturen. De OLR en bijhorende rolomschrijvingen zijn duidelijk.

Om de opleiding vorm te geven wordt gewerkt met een kernteam en een adviesraad, waarin het kernteam en de werkveldpartners het programma en de doelstellingen regelmatig afstemmen.

De opleiding wil haar doelen realiseren op een goed gestructureerde manier, zo vindt de commissie. De opleidingsonderdelen worden samengebracht in vier goed gekozen inhoudelijke thema's, waarbij de technische en soft skills mooi worden gecombineerd. De thema's komen aan bod in drie leerlijnen: beroepsspecifieke kennis; flankerende kennis, inzichten en vaardigheden; werkplekieren en afstudeeropdracht.

Er wordt ingezet op blended leren, ook gezien de beoogde doelgroep van werkenden. De commissie waardeert het dat voor geïnteresseerde studenten werkplekieren in het buitenland tot de mogelijkheden behoort.

De opleiding is sterk beroepsgericht met een geïntegreerd aanbod van leren en werken. De commissie vindt het goed dat een zeer groot deel van de opleiding (66/90 studiepunten) wordt besteed aan werkplekieren, waarvoor geregeld wordt afgestemd met het werkveld. De combinatie van werkplekieren en theoretische kennis verwerven is een zeer interessante manier om de verzekeringsproducten beter te leren kennen, zo vindt de commissie.

De commissie waardeert de selectie van werkvormen in de hogeschool, waarbij ook authentieke settings worden gecreëerd. Studenten leren vanuit de praktijkvoorbeelden en hun ervaringen op de werkplek. Docenten gebruiken praktijkvoorbeelden en casussen.

Het werkplekieren op de werkvloer gebeurt opdrachtgestuurd, met feedback- en evaluatiemomenten, waarbij het portfolio van de student en de begeleiding door de werkplekmentor een grote rol spelen. De commissie waardeert die inzet op het groeiproces. Ze apprecieert ook het belang dat wordt gehecht aan het partnerschap tussen de

werkplekcoördinator/werkplekbegeleider en het werkveld (mentor), de begeleiding van de student op de werkplek en binnen de hogeschool.

Het toetsbeleid van de opleiding sluit aan bij dat van de hogeschool. Er is een toetsmatrix opgesteld die voor elke opleidingsfase en elk opleidingsonderdeel een overzicht geeft van de verwachte leerresultaten en de toetsvormen. De commissie vindt het positief dat er een mix van toetsvormen wordt ingezet, aangepast aan de beoogde doelstellingen. Ze waardeert het ook dat er tussentijdse assessments of formatieve toetsmomenten worden ingericht die de studenten inzicht geven in hun voortgang.

De commissie vindt de uitwerking van de afstudeeropdracht goed. Studenten brengen de verzekeringsportefeuille van een particuliere klant in kaart, formuleren verbeteringsadviezen en presenteren dit voor een jury. Het proces wordt vastgelegd in het portfolio. De commissie vindt het gebruik van portfolio en juryverdediging een goed gekozen evaluatiemethode voor de afstudeeropdracht.

De commissie vindt het positief dat de studenten een beroep kunnen doen op de studentenvoorzieningen, met o.m. trainingen op maat in verband met faalangst of uitstelgedrag. Er is ook een studiementor beschikbaar die studenten ondersteunt bij de start, in het plannen en organiseren en het leren leren.

De commissie waardeert het dat men bij de werving van het opleidingsteam aandacht heeft voor de ervaring in de sector en aan de personeelsleden mogelijkheden tot professionalisering aanbiedt.

2.1.2 Aandachtspunten en vragen

Op basis van het dossier stelt de commissie vast dat de opleiding zeker potentieel heeft en inspeelt op een nood op de arbeidsmarkt. Ze heeft echter de indruk dat het vormgeven van de opleiding op een aantal punten nog te theoretisch ingevuld is en deze nog verdere uitwerking vragen.

De volgende thema's worden geselecteerd voor de dialoog met de instelling.

Thema 1: voorbereiding van de opleiding

In het dossier stelt de commissie een heel aantal positieve punten vast, bv. de opleiding wil inspelen op de noden van de arbeidsmarkt, er is veel aandacht voor de praktijk via het werkplekleren. Een aantal zaken zijn op basis van het dossier evenwel nog niet helemaal duidelijk. Daarom wil de commissie graag eerst vernemen welke stappen er nog gezet zijn in de voorbereiding van de opleiding sinds de indiening van het dossier. Ze is ook benieuwd om meer te weten over de wijze waarop de opleiding vorm kreeg.

Thema 2: profiel en positionering op niveau 5

De commissie wenst meer verduidelijking bij het beoogde profiel van de opleiding. Waar komt de afgestudeerde terecht, voor welke soort taken? Ook over de positionering van de opleiding op niveau 5 leeft er nog onduidelijkheid bij de commissie. Ze is benieuwd of de hogeschool in lijn met de nieuwe wetgeving een accreditatie heeft aangevraagd voor de officieel vereiste examens voor de personen in contact met het publiek in verzekeringskantoren (PCP-ers). De commissie wil ook graag vernemen waarom iemand die al in de sector werkt, zou kiezen voor de nieuwe graduaatsopleiding en niet voor de opleidingen die door de verzekeringssector worden georganiseerd ter voorbereiding van die examens.

Thema 3: werkplekleren

De commissie waardeert ten eerste de sterke aandacht van de opleiding die uitgaat naar het werkplekleren. Graag verneemt ze hoe de opleiding zal zorgen voor kwaliteitsvolle werkplekken en hoever ze daarin staat. Ze is ook benieuwd hoe het leren op de werkplek gebeurt en hoe dat wordt gegarandeerd voor studenten die al actief zijn in de sector. Hoe

gebeurt een goede en objectieve afstemming met de werkgever over leeransen als het werkplekleren bij de eigen werkgever gebeurt of als de student zelf een werkplek zoekt? Ze wil ook graag weten hoe de samenhang van het werkplekleren zelf en met de rest van de opleiding wordt gegarandeerd.

Thema 4: toetsing

Het is cruciaal dat de combinatie van leren op de hogeschool en op de werkplek ertoe leidt dat de studenten alle vereiste leerdoelen bereiken. De commissie is benieuwd om te vernemen hoever het staat met de voorbereiding van de toetsing in de opleiding. Ze wil ook graag weten hoe de kwaliteit, de validiteit en de betrouwbaarheid van de toetsing worden geborgd. Andere vragen zijn hoe de jury wordt samengesteld voor de afstudeeropdracht en of docenten nascholing krijgen over evaluatie.

Thema 5: begeleiding en participatie van studenten

Het dossier wekt de indruk bij de commissie dat er wordt uitgegaan van een zelfsturing vanuit de student. Ze vraagt zich af hoe in dat kader de ondersteuning/opvolging/bijsturing van de student gebeurt en hoe de student kiest voor een bepaalde intensiteit van begeleiding. Studenten kunnen voor de studentenbegeleiding een beroep doen op de voorzieningen van de bacheloropleiding. De commissie wil graag weten hoe daarbij rekening wordt gehouden met de specifieke doelgroep van graduaatsstudenten. Tot slot is de commissie ook benieuwd om meer te weten over de participatie van studenten, die in het dossier niet aan bod komt. Op welke manier is de studentenparticipatie geregeld in de opleiding?

Thema 6 : personeel en kwaliteitsborging

De commissie wil graag weten in hoeverre het opleidingsteam ondertussen is samengesteld en of het kan inspelen op de specificiteit van de graduaatsopleiding (VKS 5). Wordt er een beroep gedaan op de opgedane expertise in andere graduaatsopleidingen? De commissie is ook benieuwd om meer te vernemen over de afstemming van de inhoudelijke borging van de opleiding over de drie campussen heen. Andere vraag die rijst is of het kernteam voldoende groot en voldoende gewapend is om deze brede opdracht in te vullen.

2.2 Leerpunten uit de dialoog

2.2.1 Voorbereiding van de opleiding

De commissie vindt een aantal zaken nog onvoldoende duidelijk in het dossier. Daarom wil ze eerst graag vernemen hoe het dossier tot stand is gekomen en wat er na het indienen van het informatiedossier bij de NVAO nog gebeurd is ter voorbereiding van de opleiding.

De gesprekspartners geven aan dat het dossier al twee jaar loopt, te beginnen met het opstellen van de DLR's in samenwerking met de andere hogescholen in Vlaanderen die de opleiding willen aanbieden. Dat gebeurde o.m. op basis van contacten met alle stakeholders, enquêtes bij verzekeringsmaatschappijen enz.

Sinds begin dit academiejaar heeft men binnen de hogeschool de verdere voorbereiding van de opleiding opgenomen. Daarbij is men vertrokken van de DLR's, die men heeft geconcretiseerd in zes rollen. Daarvan zijn er drie generiek (teamspeeler, communicator en professional) en drie opleidings specifiek/professioneel (polisbeheerder, schadebeheerder en administratief ondersteuner). Voor elke rol is een opleidings specifiek leerresultaat (OLR) geformuleerd. De rollen zijn goed herkenbaar voor docenten, studenten en werkveld, zo geven de gesprekspartners aan. De vertegenwoordiger van het werkveld geeft aan dat de rollen belangrijk zijn in het werkplekleren en met de student doorgesproken moeten worden.

De rollen zijn in overleg met partners van het werkveld geconcretiseerd in gedragsindicatoren die aangeven wat de medewerker verzekeringen doet en zijn verder doorontwikkeld naar leerdoelen voor de thema's en de opleidingsonderdelen. Er is hierover nog geregeld afstemming met het werkveld.

Sinds de indiening van het dossier is nog gewerkt aan een aantal documenten die de dag voor het gesprek aan de commissie zijn bezorgd, m.n. een draft van beoordelingsmatrix, een beoordelingsrubric voor werkpleklers, een evaluatiedocument voor de mentor werkpleklers, een werkplekscan, logboek werkpleklers, roadmap werkpleklers, overeenkomst werkpleklers met en zonder arbeidsovereenkomst. De commissie stelt vast dat de beoordelingsmatrix nog niet definitief is afgewerkt en dus geen duidelijk beeld geeft van hoe het behaalde eindniveau zal worden opgevolgd en de kwaliteit van de toetsing zal worden geborgd. Ze ziet evenwel een positieve evolutie in de aanpak daarvan, wat zowel uit de bijkomende documenten blijkt als uit de toelichting over de verdere uitwerking. Dit geeft de commissie vertrouwen dat de opleiding dit ter harte neemt en tijdig de nodige concretisering kwaliteitsvol zal afwerken.

2.2.2 Profiel en positionering van de opleiding

De commissie stelt vast dat het profiel en de situering van de opleiding nog niet helemaal duidelijk zijn op basis van het dossier. De commissie vraagt zich af waar de afgestudeerde terecht komt, voor welke soort taken, in back office of in een commerciële functie. Het is niet duidelijk of ze enkel dossiers beheren of aanspreekpunt zijn voor alles, of ze enkel administratieve en ondersteunende taken doen zoals onthaal of ook advies kunnen geven en analyses maken. De commissie wil graag ook weten of ze werken voor particulieren of voor bedrijven, of ze schadedossiers kunnen opvolgen en of er in een duidelijk groeipad is voorzien.

De opleidingsverantwoordelijken geven aan dat het programma een geleidelijke opbouw kent. Er wordt gestart met particulier beheer en polissen en nadien volgen moeilijkere zaken. Op eindniveau wordt van een studenten op niveau 5 verwacht dat ze een eerste aanspreekpunt kunnen zijn in een onthaalfunctie, iedereen te woord kunnen staan en kunnen doorverwijzen naar de juiste collega op kantoor of in de maatschappij. Ze kunnen bv. kmo-verhalen capteren en er een zinnig antwoord op geven. Het aspect communicatie is daarbij zeer belangrijk en refereert aan een van de zes rollen of OLR's.

De commissie wil nog graag weten of de focus dan helemaal niet ligt op analyse en advies. De opleidingsverantwoordelijken geven aan dat de opleiding een groeiende complexiteit kent. De student groeit ook op de werkplek, waar hij kan leren advies geven voor het soort verzekeringen waarmee hij daar aan de slag is, altijd onder supervisie van de verantwoordelijke. De commissie vindt deze toelichtingen interessant en meent dat een verdere gerichte concretisering van de rollen mogelijk is door een scherpere profilering.

Volgens recente wetgeving aansluitend bij de Europese richtlijn over Insurance Distribution Directive (IDD), mag in de verzekeringssector een persoon in contact met het publiek (PCP-er) pas meedraaien in een verzekeringskantoor als hij aan bepaalde officiële examens heeft deelgenomen. De commissie wil graag weten of de opleiding hiervoor een accreditatie heeft aangevraagd, dan wel of de afgestudeerde die examens na zijn hogeschoolopleiding nog moet afleggen. De gesprekspartners geven aan dat die vrijstelling voor graduaatsopleidingen nog niet bestaat, maar dat ze die zullen aanvragen zodra het kan en zodra ze zeker weten dat ze van start mogen gaan. Het certificaat behalen via de graduaatsopleiding zou zeker een troef vormen voor de afgestudeerde. Als dit niet zou kunnen, zullen ze goed voorbereid zijn om dit te behalen.

De commissie wil graag weten waarom iemand die al in de sector werkt, zou kiezen voor de nieuwe graduaatsopleiding en niet voor de opleidingen die door de verzekeringssector worden georganiseerd ter voorbereiding van die examens. De gesprekspartners geven aan dat studenten na de opleiding een officieel erkend diploma hoger onderwijs behalen. De opleiding van de hogeschool staat ook niet enkel open voor mensen die vandaag werken in de sector, maar eveneens voor mensen die elders werken en zich willen omscholen.

2.2.3 Werkplekleren

De commissie waardeert de sterke focus op het werkplekleren ten zeerste en ze wil er zich verder een concreet beeld van vormen.

Ze is onder meer benieuwd hoe de opleiding zorgt voor kwaliteitsvolle werkplekken, zowel voor degenen die wel als zij die niet in de sector werken.

De gesprekspartners geven aan dat de werkplekopdrachten verweven zitten binnen alle vakken die worden aangeboden. Bepaalde opdrachten moeten binnen het werkplekleren gebeuren, doorgaans altijd op dezelfde werkplek. De student moet daar bepaalde handelingen uitvoeren die een normale medewerker zou doen en daarbij bepaalde professionele en soft skills verwerven. Hij zal aan de hand van zijn portfolio met beroepsproducten kunnen aantonen dat hij die handelingen goed kan uitvoeren, bv. beschrijving van het onthaal van een klant, zijn antwoord op een bericht, zijn antwoord op een vraag over een polis.

De commissie wil graag weten hoe dat gaat voor een student die niet werkt in de sector. Het principe is dat de student zelf een werkplek zoekt aan de hand van de informatie en het materiaal dat de opleiding ter beschikking stelt, zo geven de gesprekspartners aan. In een van de flankerende workshops wordt de student begeleid in het zoeken naar een geschikte werkplek aan de hand van de Werkplekscan van de opleiding. Indien nodig gaat de opleiding ook zelf met de werkplek in gesprek, zo wordt aangegeven. Studenten doen alle delen van het werkplekleren in één bedrijf, of in twee bedrijven als het niet mogelijk is om de meer eenvoudige en de meer complexe competenties in één bedrijf te verwerven. De opleiding heeft ter informatie voor de werkplekken op papier gezet wanneer ze in aanmerking komen voor het werkplekleren op niveau 5. Mettertijd zal de opleiding een lijst opmaken van de goede werkplekken die effectief in de praktijk aan de vooropgestelde criteria beantwoorden.

De gesprekspartners benadrukken dat er een match moet zijn tussen de werkplek, de student en de hogeschool. De student heeft de kans een werkplek van zijn keuze voor te stellen en doet daar tegelijk sollicitatie-ervaring op. Lukt dat niet, dan kan hij ook een werkplek vinden via een lijst op het bestaande stageportaal en de contacten van de school met bedrijven. De school wil zeker zelf geen werkplek opleggen, wat de commissie positief vindt.

De commissie heeft vragen over de samenhang in het werkplekleren en de samenhang van het werkplekleren met de rest van de opleiding.

De gesprekspartners geven aan dat het werkplekleren stapsgewijs en thematisch wordt opgebouwd, parallel met de lessen en de workshops op de hogeschool. Daarbij is er een toenemende complexiteit in opdrachten. Eerst voert de student op de werkplek verkennende algemene opdrachten uit om een beeld te krijgen van het werkveld, de klanten en de rol van de afgestudeerde. In semester 2 volgen eenvoudige opdrachten rond het thema aansprakelijkheid, bv. schademeldingen. Semester 3 focust op zaakverzekeringen, waaronder brandverzekering. Daar kan de student al grondiger tewerk gaan, bv. na een storm mee ter plaatse gaan met een medewerker. In het laatste semester staan persoonsverzekeringen centraal. Daar werkt de student nog zelfstandiger en leert hij zelf volledig een dossier voorbereiden om dat te kunnen afhandelen. Een student die vandaag al op een verzekeringskantoor werkt, doet het werkplekleren daar. Als hij via een portfolio en de EVC-procedure kan aantonen dat hij bepaalde opdrachten al beheerst, kan hij een lichter programma volgen.

De commissie wil graag weten hoe het helder is wat waar geleerd wordt. Aangegeven wordt dat het werkplekleren de rode draad is. Daarvoor zijn bepaalde taken afgebakend. Het is aan de student om aan te tonen dat hij die opdrachten goed volbracht heeft. Ter voorbereiding en ter ondersteuning daarvan wordt er altijd minstens één inhoudelijk vak gegeven in de

hogeschool, dat wordt afgetoetst op het einde van het semester. Tijdens de workshops worden de nodige flankerende kennis en vaardigheden aangebracht die nodig zijn om werkplekopdrachten op een professionele manier uit te voeren. Studenten moeten in hun portfolio aan de hand van producten van de uitvoering van geïntegreerde opdrachten en ervaringsverslagen aan een jury aantonen dat ze de opdrachten goed hebben uitgevoerd, bv. overlegmomenten bijwonen, opnames anonimiseren. Op het einde doen ze dat ook voor hun afstudeerproef, waarover ze in gesprek gaan met een jury.

De commissie is bezorgd over hoe dit verloopt als het werkplekleren gebeurt bij de werkgever zelf. Zal de student daar zeker optimale leerkansen krijgen? De gesprekspartners geven aan dat duidelijke afspraken cruciaal zijn, naar inhoud en naar haalbaarheid. Bij het startgesprek met de drie partijen zal de opleiding duidelijk aangeven wat er wordt verwacht en dit zal ook tijdens de verdere begeleiding nauw worden opgevolgd. Mocht het toch fout lopen, dan zal men ingrijpen. De begeleider van de hogeschool zal minstens om de twee weken contact hebben met de student.

De commissie is benieuwd naar de ervaringen van de aanwezige student, die voor een andere graduaatsopleiding haar werkplekleren doet bij haar eigen werkgever. Ze geeft aan dat haar werkgever haar de ruimte geeft om haar te laten groeien en bij te leren. Er is een heel goede onderlinge samenwerking. Ze is tevreden over het systeem waarbij je theorie krijgt in de lessen, en workshops voor verdere ondersteuning waar taken worden gegeven die je bij je werkgever uitvoert. De werkgever kan daarbij nog tools aanreiken. Op de werkplek krijgen studenten feedback van de mentor. Ze nemen hun ervaringen en oplossingen ook mee naar de opleiding.

2.2.4 Toetsing

De commissie heeft met interesse de nagestuurde documenten in verband met de toetsing ingekeken en stelt vast dat het om een werk in progress gaat. Ze wil graag weten hoever het nu precies staat met de voorbereiding van de toetsing in de opleiding.

De gesprekspartners geven aan dat inzake toetsing de opleidingen in de hogeschool een vertaalslag maken van het beleid van de hogeschool. De toetsing vindt plaats op verschillende momenten tijdens de opleiding. De eindtoetsing voor de vakken wordt voor 90% gequoteerd op examens en voor 10% via permanente evaluatie. De rubrics voor het werkplekleren en bijhorende formulieren worden verder uitgewerkt. Ze zijn gebaseerd op tools die worden gebruikt in het studiegebied Handelswetenschappen en Bedrijfskunde, die hebben bewezen dat ze werken. Zo circuleert er een beoordelingsrubric voor de jury aan het einde van het werkplekleren in elk semester, die al herhaaldelijk is bijgestuurd op basis van feedback van juryleden, docenten en studenten en zal worden aangepast voor de nieuwe graduaatsopleiding. De commissie vindt evenwel een uitgewerkt toetsprogramma essentieel om met de opleiding te starten.

De commissie wil verder graag weten op welke manier de examencommissie de kwaliteit van de toetsing zal opvolgen. Uit het gesprek blijkt dat de examencommissie hierbij zowel voor als na de examens een rol speelt.

Voor de examens moeten alle docenten hun examenvragen doorsturen naar de examencommissie, die ze door de onderwijsanker van de opleiding kan laten analyseren. Die let onder meer op het leerdoel dat men wil toetsen en de helderheid van de vragen die worden gesteld. Indien nodig wordt het geheel van de toets bekeken en volgt een ondersteuningsaanbod op individueel docentenniveau. De hogeschool heeft ook een professionaliseringsaanbod voor docenten in de opleiding om te komen tot een effectief examen, afgestemd op de vastgestelde opleidingsdoelen. Na de examens maakt de examencommissie een analyse van de verdeling van de toetsresultaten. Als er opvallende afwijkingen zijn, worden eventuele problemen geïdentificeerd en opgelost.

De commissie is ook benieuwd hoe de evaluatie van het werkplekleren gebeurt bij de student die leert en werkt bij zijn eigen werkgever. De aanwezige werkplekvertegenwoordiger geeft aan dat de mentoren op de werkplek actief betrokken worden in de beoordeling. Een van de belangrijke vragen bij de eindevaluatie is of hij de kandidaat zou willen aanwerven. Hij verwijst ook naar de ondersteunende documenten die recent aan de commissie zijn bezorgd met een beschrijving van de kwaliteit van de rollen en de taken, de complexiteit van taken, de momenten van evaluatie enz.

Verder wil de commissie graag weten hoe de informatie over het evaluatiebeleid zal worden doorgegeven aan de werkgevers. Aangegeven wordt dat de mentoren voor de start worden geïnformeerd door de werkplekbegeleider van de hogeschool, o.m. over het gebruik van de bovengenoemde documenten. Indien nodig worden ze ook verder begeleid. Als zou blijken dat ze niet voldoen, wordt de samenwerking stopgezet.

De werkplekbegeleider van de hogeschool is zelf actief betrokken bij de evaluatie. Vooraf vullen de drie partners de evaluatieformulieren in. Mochten er grote verschillen blijken in deze beoordelingen, zal worden afgestemd met de werkplekbegeleider.

Er wordt ook gewezen op de verscheidenheid van de jury bij de eindbeoordeling, waarbij elk lid oordeelt vanuit zijn eigen rol en deskundigheid (ontwikkelp proces, inhoudelijk deskundige enz.).

Een laatste aandachtspunt van de commissie inzake toetsing is de voorbereiding van docenten op assessments. De commissie vindt het interessant dat de studenten via tussentijdse assessments feedback krijgen op hun leerproces, waarbij ze informatie krijgen over hun vooruitgang en worden gestimuleerd om hun professioneel handelen te verbeteren. Ze wil graag weten hoe de docenten op die assessments worden voorbereid.

Uit het gesprek blijkt dat er met nieuwe collega's kalibreersessies gehouden zullen worden rond cases uit het verleden, waarrond de docenten individueel kunnen afstemmen. De commissie ziet een goede voorbereiding van docenten als essentieel voor de kwaliteit van de toetsing.

2.2.5 Begeleiding en participatie van studenten

Het dossier geeft volgens de commissie de indruk dat er wordt uitgegaan van zelfsturing vanuit de student. Ze is benieuwd om te vernemen hoe de opvolging en ondersteuning van de student er dan uitzien.

De gesprekspartners geven aan dat de opleiding openstaat voor studenten met ervaring in de sector en voor anderen. Voor beide groepen wordt in vraaggestuurd ondersteuning voorzien. Studenten kunnen zelf beslissen of ze in lessen en workshops al dan niet gebruikmaken van de momenten om feedback te krijgen. In het werkplekleren heeft de student om de twee weken een contact met de mentor en een contact met de begeleider van de hogeschool. Als de student nog niet zelfgestuurd is, kan hij daar ondersteuning vragen en indien nodig ook nog tussentijds zelf contact nemen met de hogeschoolbegeleider.

Om een concreet beeld te krijgen van de begeleiding in lessen en workshops, peilt de commissie naar de ervaring ter zake van de studente in het panel. Zij geeft aan dat er verschillende mogelijkheden zijn. Tijdens fysieke lesmomenten en andere contactmomenten wordt een taak voor het werkplekleren uitgelegd, gevolgd door een moment in de les of de workshop waar je met vragen terecht kan. Je kan ook vragen om daarbuiten in een-op-een-contact met de docent nog eens iets uit de les te overlopen of de voorbereiding van een taak nog eens samen te bekijken, zo geeft ze aan.

Een ander aandachtspunt van de commissie is de begeleiding op graduaatsniveau. Studenten kunnen voor de niet-vakgebonden studentenbegeleiding een beroep doen op de voorzieningen van de bacheloropleiding. De commissie stelt de vraag op welke manier daarbij wordt rekening gehouden met de specifieke doelgroep van graduaatsstudenten.

Aangegeven wordt dat er een ruim aanbod is in de opleiding zelf, de unit en de hogeschool. In elke opleiding krijgt de startende student een studiementor, een docent uit de opleiding die het eerste aanspreekpunt vormt ter ondersteuning van de student. Dat is ook degene die de student begeleidt in keuzes binnen het studietraject. De uiteindelijke goedkeuring van het studietraject gebeurt door de opleidingscoördinator. Daarnaast is er in de graduaaten een studeercoach beschikbaar voor advies bij studieproblemen en studieplanning. Voor wie specifieke zorg nodig heeft wegens een beperking is er de zorgcoördinator, die op maat van de student zorgt voor de nodige faciliteiten en hulpmiddelen. In de studentenvoorzieningen van de hogeschool kunnen studenten met psychische, sociale en financiële problemen terecht.

De commissie is ook benieuwd om meer te weten over de participatie van studenten en de manier waarop die geregeld is in de opleiding.

De gesprekspartners geven aan dat de verplichting van een studentenraad bepaald is in de Codex Hoger Onderwijs. De ervaring leert dat graduaatsstudenten daartoe niet makkelijk te bewegen zijn. Daarom kan elke klas een of twee officiële klasverantwoordelijken aanstellen, die zich ook officieel kunnen kandidaat stellen voor de studentenraad. Daarnaast kunnen studenten van het studiegebied hun stem laten horen tijdens de jaarlijkse Business experience days, waar de hogeschool gesprekken voert met de studenten over hun ervaringen en over mogelijke verbeteringen van hun opleiding. Dat gebeurt ook met de docenten en de werkplekmentoren. Een aantal van de voorstellen die dat oplevert, worden ook voorgelegd aan de studentenraad.

Daarnaast zijn er in het kader van de kwaliteitszorg hogeschoolbreed bevestigingen tijdens en op het einde van opleidingen. Met elke student die afstudeert, is er ook een focusgesprek dat focust op de vraag of de student zich klaar voelt om in een job te starten en peilt naar adviezen aan de opleiding en aan startende studenten.

2.2.6 Personeel en kwaliteitsborging

De commissie wil graag weten in hoeverre het opleidingsteam intussen is samengesteld. Kan dit team inspelen op de specificiteit van de graduaatsopleiding (VKS 5) en wordt er een beroep gedaan op de opgedane expertise in andere graduaatsopleidingen? Uit het gesprek blijkt dat het team grotendeels is samengesteld, met de coördinator, werkplekcoördinator en werkplekbegeleider en een paar docenten. Daarbij is gekozen voor nuttige ervaring intern, in andere graduaatsopleidingen en/of in bacheloropleidingen in de verzekeringssector. Er zijn intern nog andere geschikte kandidaten beschikbaar om waar nodig het team verder aan te vullen.

De commissie stelt vast dat de opleiding terecht belang hecht aan de kwaliteitsborging. Ze wil graag meer inzicht krijgen in de wijze waarop dit wordt gegarandeerd voor de inhoudelijke borging van de opleiding en de afstemming over de verschillende campussen heen. De opleidingsverantwoordelijken geven aan dat als hoofdcampus gekozen is voor Geel, omdat daar 's avonds en op zaterdag alle faciliteiten toegankelijk zijn, op maat van werkstudenten die de avond- en weekendopleiding willen starten en overdag hun werkplekleren doen. Voorlopig zal de opleiding enkel in Geel plaatsvinden. Later kan die uitgerold worden op andere campussen als er veel interesse is. In dat geval zullen daar hetzelfde materiaal en dezelfde methoden worden ingezet.

De commissie is bezorgd of het kernteam zoals beschreven in het dossier voldoende groot en voldoende gewapend is om deze brede opdracht in te vullen – eventueel op verschillende campussen – en de kwaliteit van het opleidingsprogramma en het toetsprogramma te borgen. De gesprekspartners geven aan dat de hogeschool twee jaar geleden is gestart met het systeem van kernteams, wat een enorme boost geeft aan de opleidingen. Het systeem van een kernteam met een goede coördinator, een werkplekbegeleider en één of twee docenten werkt zeer goed, aangevuld met de nodige input van een onderwijsanker, het werkveld en studenten.

3 Oordeel

Ter afronding krijgt het panel de kans om verdere aanvullingen te doen bij het gesprek. Enkel de werkveldafgevaardigde neemt het woord en benadrukt dat er in het werkveld grote vraag is naar deze opleiding. Hij verwacht veel van dit systeem van werkpleklers, waarbij de student voor de werkgever een kandidaat-medewerker is die hij lange tijd kan opvolgen.

De commissie begrijpt dat er veel nood is aan deze opleiding. De ideeën daarvoor zijn goed naar voor gebracht tijdens het gesprek en ze heeft zo meer inzicht gekregen in de plannen voor de opleiding.

De commissie vindt de voorbereiding van de DLR zeer sterk. Het valt op dat de contacten die er zijn geweest met het werkveld een brede waaier aan input hebben opgeleverd. Ze ziet het kernteam als een positieve surplus bovenop de rest van het kwaliteitssysteem. Ze vindt het een verstandige beslissing eerst te starten op campus Geel en als de instroom het toelaat later uit te breiden naar de andere campussen.

De commissie waardeert de manier waarop het werkpleklers tijdens de dialoog naar voor wordt gebracht en stimuleert de opleiding om dit duidelijk te communiceren naar de studenten. De graduaatsstudente in het panel geeft zeer helder de meerwaarde aan van de continuïteit van vakinhouden van de hogeschool tot op de werkplek. Ook haar ervaringen in verband met zelfsturing en individuele begeleiding vormen een sterke getuigenis.

De commissie stelt vast dat men voor het werkpleklers focust op een goede match tussen student en werkplek. De informatie over de rubrics maakt het voor de commissie duidelijker wat men wil toetsen.

De commissie vindt de studentenbegeleiding mooi geregeld, o.m. met de studeercoach voor de graduaatsopleidingen. Ook de studentenparticipatie is mooi in stelling gebracht.

De positieve punten die na lezing van het dossier werden aangegeven (zie 2.1.1), zijn bevestigd in de dialoog, waaronder een zeer sterk praktijkgerichte opleiding die voldoet aan de noden van het werkveld, een programma aangepast aan de duidelijke doelgroep van werkstudenten, een begeleiding op maat van de student.

De commissie ziet evenwel nog verbeterpunten voor de opleiding. Ze vindt dat een aantal zaken die nog theoretisch of niet helder zijn, verder uitgeschreven moeten worden. Daarbij zullen de kaders van de hogeschool en de ervaring uit andere graduaaten nuttig zijn en kunnen de plannen meer doorleefd worden voor de betrokkenen.

De commissie stelt vast dat er veel input is geweest van het werkveld, maar hieruit kan nog een duidelijker afgebakend profiel worden gedistilleerd. Het is van belang om goed neer te schrijven voor studenten wat ze kunnen verwachten, zo vindt de commissie. Ze vindt het nodig om de oorspronkelijke input van het werkveld bij het opstellen van de DLR's samen met het werkveld verder te vertalen naar een heldere identiteit van de opleiding, met oog voor een helder onderscheid tussen niveau 5 en niveau 6.

Ook het specifieke van de verzekeringssector moet meer in de opleiding worden opgenomen, bv. het feit dat de agenda van een kantoor door bepaalde evenementen of door bepaalde onverwachte gebeurtenissen bepaald wordt, bv. het autosalon, stormen. Hoe kunnen dan de te behalen competenties worden geborgd? Bovendien is het een risico dat studenten in principe zelf een werkplek moeten aandragen: in een periode van hoogconjunctuur gaat dit vanzelf, maar wat nadien? Ook dit alles moet verhelderd worden in verdere contacten met het werkveld.

Een aandachtspunt ziet de commissie ook in het plan in verband met de regelgeving over PCP-ers. Er is in het dossier sprake van sporadische telefonische contacten met de FSMA (Financial Services and Markets Authority). Het lijkt aangewezen om daarmee uitgebreider contact te leggen opdat de afgestudeerden duidelijkheid krijgen over een eventuele accreditatie voor de FSMA-examens.

De commissie kan zich in verband met het werkplekleren vinden in de argumenten die ervoor pleiten dat de student zelf op zoek gaat naar een werkplek. Wel stelt ze vast dat het gebruik van de werkplekscan door de student in de keuze van een werkplek mogelijk niet zal volstaan. De commissie adviseert om oog te hebben voor risico's van deze werkwijze en als opleidingsverstrekker zelf voldoende initiatief te nemen

De toetsing is door de dialoog met de opleiding meer tot leven gekomen en duidelijker geworden voor de commissie. Hier is evenwel nog werk voor de boeg. Het toetsprogramma moet volledig worden uitgewerkt. In lijn met de te verduidelijken profilering stelt de commissie vast dat er meer afstemming nodig is over het kader waarin de beoordeling van het eindniveau gebeurt. Waarover zal de jury precies haar oordeel vellen: op de correctheid van administratieve taken, de correctheid van adviezen ...? Hoe zal de weging gebeuren?

De commissie wijst erop dat het belangrijk is dat zowel de docenten als de begeleiders van het werkplekleren het te behalen eindniveau op niveau 5 in de vingers hebben en nastreven. Ze vraagt daarbij bijzondere aandacht voor de docenten die eerder vertrouwd zijn met de bacheloropleiding en vindt het aangewezen dat er in de nodige training wordt voorzien.

Om de plannen voor de nieuwe opleiding te versterken, doet de commissie na de dialoog volgende aanbevelingen:

- Zorg voor een duidelijk profiel op niveau 5 dat zich onderscheidt van de bacheloropleidingen en de opleidingen die verzekeringsmaatschappijen aanbieden.
- Maak werk van verdere contacten met FMSA om in te spelen op de huidige regelgeving en de opleiding concurrentieel te maken.
- Communiceer dat alles helder naar alle stakeholders : studenten, docenten en werkplekken.
- Zorg voor een ruim aanbod van werkplekleren en controleer zelf voor de start de kwaliteit van elke werkplek die studenten voorstellen. Anticipeer daarbij ook op de wisselende taken die in de sector voorkomen en op slechtere economische tijden waarin het aanbod van werkplekken kleiner kan worden.
- Maak prioriteit van de volledige uitwerking van het toetsprogramma en blijf met een kritisch oog naar de evaluatie kijken, zodat alle leerdoelen geëvalueerd worden, de evaluaties betrouwbaar zijn en het beoogde eindniveau geborgd is. Zorg ervoor dat dit zowel voor de docenten als voor studenten duidelijk is. Overweeg manieren om zo veel mogelijk personeel en mentoren hierin te vormen.
- Blijf connectie maken met het werkveld en ga actief aan de slag met zijn feedback in de opleiding zodat ze aan de actualiteit blijft voldoen.

De commissie formuleert hiermee een aantal sterke aanbevelingen met het sterke advies deze op te volgen. Ze heeft evenwel vertrouwen in de potentiële kwaliteit van de opleiding en in het feit dat de opleiding deze aanbevelingen kan realiseren.

Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding

Instelling	Thomas More Kempen vzw
Naam opleiding	Graduaat in de verzekeringen
Niveau en oriëntatie	Niveau 5 VKS
(Bijkomende) titel	-
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
Afstudeerrichtingen	-
Opleidingstrajecten voor werkstudenten, voltijds/deeltijds trajecten, dag-/avondonderwijs, onderscheiden vormen van diplomering	<ul style="list-style-type: none"> • Deeltijds opleidingstraject voor werkstudenten (2 x 45 SP) • Toekomst: mogelijk ook voltijds dagtraject (60 + 30 SP)
De vestiging(en) waar de opleiding wordt aangeboden	<ul style="list-style-type: none"> • Geel • Lier • Turnhout
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	90
Erkende HBO5-opleiding(en) van waaruit wordt omgevormd tot de nieuwe opleiding en naam CVO waartoe deze opleiding behoort	Graduaat Verzekeringen van het CVO Hoger Instituut Kempen
Aansluitingsmogelijkheden en vervolgopleidingen	Bachelor in het bedrijfsmanagement, afstudeerrichting financie- en verzekeringswezen

Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten

1. **Polisbeheerder** | De gegradueerde verzekeringen beheert de verzekeringsdossiers van bestaande en potentiële klanten.
2. **Schadebeheerder** | De gegradueerde verzekeringen voert het schadebeheer zelfstandig uit voor schadedossiers met materiële schade en schadedossiers met lichamelijke schade waarbij standaardprocedures gevolgd kunnen worden. Voor lichamelijke schade en schadedossiers van KMO treedt hij/zij ondersteunend aan de verzekeringstussenpersoon op.
3. **Administratief beheerder** | De gegradueerde verzekeringen houdt de dossiers up-to-date, volgt deze verder op en bezorgt de klant de nodige informatie.
4. **Teamspeler** | De gegradueerde verzekeringen deelt kennis, skills en ervaringen met teamleden. Hij/zij respecteert en waardeert de deskundigheid van teamleden en maakt er gebruik van om eigen kennis en skills uit te breiden.
5. **Communicator** | De gegradueerde in de verzekeringen communiceert doelgericht met klanten en andere medewerkers en partners van het bedrijf.
6. **Professional** | De gegradueerde in de sales support reflecteert en is voldoende kritisch over het eigen gedrag en leerproces; neemt verantwoordelijkheid, treedt op als voorbeeld en is flexibel; toont ondernemerszin, een hands-on mentaliteit, zet zijn probleemoplossend en organiserend vermogen in; en handelt ethisch, loyaal en maatschappelijk verantwoord.

Bijlage 3: Samenstelling van de commissie

De beoordeling is gebeurd door een commissie van deskundigen aangesteld en getraind door de NVAO. Deze is als volgt samengesteld:

Raymonda Verdyck (*voorzitter*); ex-afgevaardigd bestuurder van het GO!-onderwijs;

Peter Jan Poppen (*commissielid*); opleidingsmanager AD en bachelor finance & control NHL Stenden;

Leen Wouters (*commissielid*); zaakvoerder A-cover en lesgever in de bachelor bedrijfsmanagement, afstudeerrichting financiën en verzekeringen KdG;

Joni De Coster (*commissielid*); AP Hogeschool, graduaat accounting & administration tweede jaar, studentenvertegenwoordiger.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Lien Beyls** (procescoördinator), beleidsmedewerker NVAO;
- **Bea Bossaerts** (extern secretaris), freelancedacteur.

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend.

Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding

Online vooroverleg op 9 maart 2022

Online dialoog op 10 maart 2022

- 9u-10u intern overleg commissie (laatste afstemming)
- 10u-11u30 toelichtend gesprek met de opleiding met volgende gesprekspartners:
 - unitmanager
 - trajectcoördinator
 - docent & werkplekcoördinatie
 - docent communicatie, professionele ontwikkeling en werkplekbegeleiding
 - onderwijsanker
 - werkveld, Proteas verzekeringen
 - studente graduaat Sales support
- 11u30-12u30 intern overleg commissie (nabespreking en oordeelsvorming)

Bijlage 5: Verantwoording

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het *“Beoordelingskader Toets Nieuwe Opleiding op maat van de eigen regie”* van juni 2020, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering op 27 november 2020.

Nadat de aanvraag ingediend door de instelling ontvankelijk werd verklaard, heeft de NVAO een commissie samengesteld; de opleiding (instelling) werd hierbij betrokken. Deze commissie werd goedgekeurd door het dagelijks bestuur van de NVAO. De instelling tekende geen bezwaar aan tegen de commissie.

De commissie heeft zich aan de hand van de door de opleiding verstrekte documenten op de beoordeling voorbereid. Voorafgaand aan een voorbereidend overleg heeft elk commissielid de eerste indrukken opgemaakt en werden prioritaire vragen opgesteld.

Tijdens de voorbereidende werkzaamheden heeft de commissie verder alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens de dialoog met de instelling en de opleiding voorbereid.

Aan de hand van NVAO's Waarderende Aanpak heeft de commissie zich tijdens de dialoog verder verdiept in de context van de opleiding en op basis daarvan een onderzoek gevoerd naar de potentiële kwaliteit van de opleiding.

Tijdens de afrondende werkzaamheden heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een holistisch oordeel. De commissie heeft dit eindoordeel in volledige onafhankelijkheid genomen.

Het totaal aan beschikbare gegevens is verwerkt tot een ontwerp van beoordelingsrapport. Eens alle commissieleden hadden ingestemd met de inhoud van het beoordelingsrapport, heeft de voorzitter van de commissie het beoordelingsrapport vastgesteld. Het door de voorzitter vastgestelde beoordelingsrapport werd aan de NVAO bezorgd.

Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal

Informatiedossier opleiding

- Informatiedossier opleiding

Verplichte bijlagen bij het informatiedossier

Bijlage 1: Domeinspecifieke leerresultaten
Bijlage 2: Overzicht overeenkomstige opleidingen
Bijlage 3: Schematisch overzicht van het volledige curriculum
Bijlage 4: Inhoudsbeschrijvingen van de opleidingsonderdelen
Bijlage 5: Beschrijving van het personeel
Bijlage 6: Overzicht van de contacten met het werkveld

Niet-verplichte bijlagen

Bijlage 7: Opleidingsspecifieke leerresultaten
Bijlage 8: Leerresultaten- en toetsmatrix
Bijlage 9: Mentorenboekje

Aanvullende informatie, dd. 9 maart 2022

- draft van beoordelingsmatrix
- beoordelingsrubric voor werkpleklers
- evaluatiedocument voor de mentor werkpleklers
- werkplekscan
- logboek werkpleklers
- roadmap werkpleklers
- overeenkomst werkpleklers met en zonder arbeidsovereenkomst

