

Jaarverslag 2016

27 februari 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding.....	4
1.1 Missie MBO College	4
1.2 Strategische doelstellingen	6
1.3 Sturing op kwaliteit onderwijsproces.....	6
1.4 Sturing op kwaliteit examinering en diplomering	8
1.5 Behandeling van klachten.....	8
2. Speerpuntenbeleid	9
2.1 Inleiding.....	9
2.2 Studenttevredenheid omhoog.....	10
2.3 Service sneller en deskundiger.....	10
2.3.1 Verbeterprojecten	10
2.4 Begeleiding door docenten	10
2.5 Curricula herzien conform Raamwerk 2.0	11
2.6 Examinering	11
3. Kengetallen	11
3.1 Aanbod opleidingen	11
3.2 Omvang beroepspraktijkvorming	13
Bijlage 1 Kritische prestatie-indicatoren	14

Voorwoord

Voor u ligt het *Jaarverslag 2016* van het MBO College van de Leidse Onderwijsinstellingen (LOI). Het MBO College van de LOI biedt sinds 1 januari 1998 onderwijs aan. Als eerste particulier opleider die mbo-onderwijs op afstand aanbiedt, hebben wij ook in 2016 een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van vele studenten.

In dit *Jaarverslag 2016* wordt teruggeblikt op de doelstellingen zoals deze in het strategisch MBO 2016-2019 zijn geformuleerd. Er wordt gekeken hoe deze doelstellingen zijn gemeten, wat de resultaten zijn geweest en welke conclusies daaruit getrokken kunnen worden voor de toekomst. In dit jaarverslag is integraal het *Jaarverslag 2016 Examencommissie MBO* opgenomen.

Groei door. Het centrale thema van de LOI. LOI biedt studenten de mogelijkheid om verder te groeien in de eigen ontwikkeling om zo ook een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de kenniseconomie. Hierbij is het niet alleen belangrijk dat de opleiding goed aansluit op de wensen van de arbeidsmarkt, maar eveneens dat de opleiding voldoet aan de door de overheid gestelde eisen.

2016 stond geheel in het teken van het doorontwikkelen van onze MBO-opleidingen naar de nieuwe Herzene KwalificatieStructuur (HKS) die door het Ministerie van Onderwijs is vastgesteld per 1 augustus 2016. Door deze grondige herziening van de opleidingsstructuur en het invoeren van keuzedelen blijft LOI direct inspelen op de arbeidsmarktontwikkelingen. Beroepenveldcommissies, onderwijsontwikkelaars en het opleidingsmanagement zijn in nauw contact met elkaar gekomen tot curricula die de student mooie kansen op de arbeidsmarkt bieden. "Arbeidsmarktproof" noemen wij dat.

2016 heeft wederom in het teken gestaan van het gereed maken van de organisatie en de IT-systemen voor de overgang naar een nieuw IT-landschap. Met het nieuwe IT-landschap zal de LOI in staat zijn om nog beter te kunnen anticiperen op nieuwe ontwikkelingen in het onderwijs.

Groei door is dus niet alleen van toepassing op onze studenten, maar ook op de LOI en het onderwijs dat zij biedt!

Mr. M.J. Kuipers
Voorzitter Bestuur

1. Inleiding

1.1 Missie MBO College

Het MBO College richt zich op werkende volwassen studenten, die naast een baan en gezin flexibel willen studeren; tijd-, plaats- en tempo-onafhankelijk. Het doel van deze studenten is niet altijd het behalen van het mbo-diploma, maar in veel gevallen is dat persoonlijke ontwikkeling of het behalen van enkele beroepsgerelateerde certificaten. Daarmee is het MBO College gericht op een Leven Lang Leren.

De missie van het MBO College luidt:

Het aanbieden van een uitdagende en relevante leerervaring met voor de klant een individueel en flexibel leerpad, maximale zelfstandigheid, onafhankelijkheid van tijd, plaats, tempo, apparaat, continue beschikbaarheid van begeleiding en beoordeling, technische eenvoud voor een betaalbare prijs.

De missie van het MBO College leidt tot een uniek profiel:

Afstandsonderwijs

LOI biedt (voornamelijk) afstandsonderwijs aan, wat studenten een grote flexibiliteit biedt in de wijze waarop zij kunnen studeren. Het onderwijsmodel is gebaseerd op plaats-, tempo- en tijdonafhankelijk studeren. Flexibiliteit betekent daarnaast ook dat studenten iedere dag van het jaar kunnen starten met hun opleiding.

Het didactisch model van het MBO College is gebaseerd op een geïntegreerd geheel van schriftelijk (fysiek en/of digitaal) lesmateriaal, een digitale leeromgeving (Campus), opdrachten, het leren in de praktijk en onderwijsondersteunende materialen zoals audio- en videomateriaal. Focus op goede kwaliteit van het lesmateriaal en het kunnen bieden van een modern product is daarom essentieel; daarin wordt fors geïnvesteerd.

Klassikaal

Het MBO College biedt sinds 2013 tevens onderwijs aan met extra begeleiding van docenten onder de naam 'LOI Klassikaal'. Studenten van deze opleidingen ontvangen hetzelfde lesmateriaal met bijbehorende individuele ondersteuning, maken dezelfde opdrachten en doen dezelfde examens. Het enige verschil is dat deze studenten eens per week of twee weken bijeenkomen. Deze bijeenkomsten dienen primair ter motivatie van de studenten; zij functioneren als de spreekwoordelijke 'stok achter de deur'.

Doelgroep

Een tweede onderscheidend aspect van het MBO College is dat de doelgroep voornamelijk bestaat uit volwassenen die een volgende stap in hun ontwikkeling en carrière willen zetten. Dit vergt een andere benadering dan wanneer de focus zou liggen op studenten die nog jong en minder ervaren zijn en bijvoorbeeld nog niet aan een carrière en gezinsleven zijn begonnen.

Studenten van de LOI moeten soms keuzes maken waarbij de opleiding tijdelijk langzaam vordert of stil ligt. Het kan zo zijn dat door veranderde privéomstandigheden de opleiding wordt beëindigd. Voor een aantal studenten is het behalen van het diploma niet noodzakelijkerwijs het einddoel. Het aantonen van mbo-niveau door een aantal modules af te ronden en het behalen van bepaalde, voor

de arbeidsmarkt relevante, certificaten kan voldoende zijn. Het rendement is daarom niet de belangrijkste indicator voor het MBO College. Tevreden studenten en alumni zijn dat wel, bijvoorbeeld doordat zij een maatschappelijke stap of een carrièrestap hebben kunnen zetten dankzij de opleiding of modules die ze hebben gevolgd.

Docenten

Organisatorisch onderscheidt het MBO College zich doordat docenten en andere inhoudelijke vakdeskundigen niet in dienst zijn van de LOI, maar als freelance externe opdrachtnemer aan het MBO College zijn verbonden. Hiertoe heeft LOI voor alle functies een profiel vastgesteld, waaraan ook externe opdrachtnemers dienen te voldoen. In het docentprofiel is - naast didactische vaardigheden - recente relevante ervaring in de beroepspraktijk een belangrijk aspect.

Met de keuze voor externe opdrachtnemers bereikt de LOI een hoge mate van flexibiliteit en efficiency in de bedrijfsvoering. De opdrachtnemer heeft, net als de student, flexibele werktijden wat naadloos aansluit bij de behoefte aan flexibiliteit van studenten bij bijvoorbeeld het beoordelen van opdrachten. Uiteraard zijn hier in de freelance overeenkomst afspraken over gemaakt. De LOI stuurt op de reactietermijnen voor feedback van docenten. Als het aantal studenten van een module toeneemt, kan de capaciteit aan de docentkant snel worden uitgebreid. Hierdoor ontvangen studenten nog steeds binnen de daarvoor gestelde reactietermijnen feedback van hun docent. Het borgen van de kwaliteit van de docenten heeft uiteraard een plaats in ons kwaliteitszorgsysteem.

1.2 Strategische doelstellingen

Ter ondersteuning van de missie heeft het MBO College strategische doelstellingen geformuleerd in het strategisch plan MBO College 2016-2019. Deze doelen zijn gericht op de realisatie van:

1. Behouden van de hoge kwaliteit van onderwijs en examens
2. Versterking van de relatie tussen onderwijs en arbeidsmarkt
3. Bereiken van sterke bedrijfsvoering
4. Verhoging klanttevredenheid

Deze doelen zijn in het kwaliteitsbeleid verder geconcretiseerd in kritische succesfactoren gericht op thema's als studenttevredenheid, aansluiting op de beroepspraktijk, deskundigheid van externe medewerkers en examinering.

Hoge kwaliteit onderwijs en examens	Sterke relatie tussen onderwijs en arbeidsmarkt	Sterke bedrijfsvoering
Tevreden studenten	Aansluiting onderwijs en praktijk	Tevreden externe medewerkers
Tevreden werkveld	Flexibel onderwijs	Deskundige externe medewerkers
		Interne kwaliteitsborging

Voor alle kritische succesfactoren zijn kritische prestatie-indicatoren (KPI's) gedefinieerd (zie bijlage 2). Deze zijn genormeerd in de jaarplannen op zowel instellingsniveau en daar waar relevant ook op opleidingsniveau.

1.3 Sturing op kwaliteit onderwijsproces

De monitoring van de kwaliteit van het onderwijs vindt plaats binnen het kwaliteitszorgsysteem van de LOI. Binnen dit systeem is het pro- en reactief opvangen van signalen van de stakeholders (studenten, zowel interne als externe medewerkers, alumni, beroepenveld, maar ook externe toezichthouders) geformaliseerd.

Het richt zich op het bepalen van de kwaliteitsdoelen, het borgen daarvan en het verbeteren van de gerealiseerde kwaliteit. Uitgangspunten bij de inrichting van het systeem zijn:

Gericht op resultaat

LOI formuleert beleid vanuit haar visie op de kwaliteit van het onderwijs, daaraan zijn concrete doelen gekoppeld en deze doelen kan LOI dankzij onder andere de inzet van monitoringsinstrumenten volgen. Zo weet zij precies wat er in de uitvoering van het beleid goed, niet goed of niet goed genoeg gaat.

Gericht op verbetering

LOI verbetert wat niet goed of niet goed genoeg gaat. Daarnaast heeft LOI goed zicht op de veranderende wensen en eisen van haar studenten en andere stakeholders. En bij veranderde wensen of eisen is ze in staat zich aan te passen en te verbeteren.

Gericht op dialoog

LOI is binnen de organisatie in gesprek en daarbuiten in gesprek met haar studenten en andere stakeholders over afstemming en verantwoording van de doelen, resultaten en verbeterprojecten.

LOI heeft haar kwaliteitszorgsysteem ingericht volgens vier pijlers:

1. Monitoringsinstrumenten
2. Evaluaties
3. Kwaliteitssignalen
4. KPI's

De resultaten vanuit het kwaliteitszorgsysteem worden vertaald naar diverse managementrapportages, waaronder de door het bestuur gedefinieerde KPI's (zie bijlage 2). De rapportages zijn beschikbaar voor het bestuur en het (opleidings-)management en - waar het examinering en diplomering betreft - voor de examencommissie. De afdeling Beleid en Kwaliteit verzorgt op instellingsniveau het merendeel van deze rapportages. Op opleidingsniveau worden de rapportages door het opleidingsmanagement opgesteld.

De monitoringsinstrumenten, kwaliteitscontroles en kwaliteitssignalen die in 2016 zijn ingezet voor het MBO College betroffen onder andere:

- Onderzoeken onder actieve en afgestudeerde studenten, praktijkopleiders en externe medewerkers;
- Analyses van afdelingsrapportages (zoals klachtenrapportages) en studentevaluaties van modules en examens;
- Kwaliteitscontroles externe medewerkers;

De belangrijkste bevindingen uit de onderzoeken in 2016 zijn:

Studenttevredenheidsonderzoek

- Studenten geven een 6,2 als rapportcijfer voor het tot dan toe gevolgde deel van de opleiding.
 - a. Studenten zijn het meest tevreden over de bijdrage van de opleiding aan de vergroting van hun carrièrekansen.
 - b. Studenten zijn het minst tevreden over de dienstverlening van de afdeling klantenservice.

Tevredenheid praktijkopleiders

- Praktijkopleiders geven een 6,1 als rapportcijfer voor het tot dan toe afgelegde deel van de stage.
 - c. Praktijkopleiders zijn het meest tevreden over de uitvoering van de stage.
 - d. Praktijkopleiders zijn het minst tevreden over de begeleiding door de LOI.

Tevredenheid externe medewerkers

- Externe medewerkers (docenten, auteurs, praktijkbegeleiders, etc.) geven een 7,4 als rapportcijfer voor de LOI als opleider.
 - e. Externe medewerkers zijn het meest tevreden over de samenwerking met verschillende LOI-afdelingen, de didactische scholing en de faciliteiten die LOI biedt.
 - f. Over de afstemmingsmogelijkheden met collega's onderling, zijn de externe medewerkers het minst tevreden.

1.4 Sturing op kwaliteit examinering en diplomering

De Examencommissie MBO opereert als eigenstandige examencommissie voor het MBO College. De CELOI (Centrale Examencommissie LOI) houdt toezicht op de uitgevoerde werkzaamheden van de Examencommissie MBO.

Het examenbureau van de LOI organiseert namens de commissie de schriftelijke, mondelinge en praktijkexamens en de diploma-uitreikingen. Het examenbureau verzorgt daarnaast het onderhoud van het examensysteem en zorgt voor een belangrijk deel voor de rapportages aan de examencommissie.

In het *Jaarverslag 2016 Examencommissie MBO*, dat integraal als bijlage opgenomen is bij dit verslag (zie bijlage 1), wordt verder ingegaan op de werkzaamheden van de Examencommissie MBO in 2016.

1.5 Behandeling van klachten

Zoals uit de onderstaande tabel naar voren komt, heeft het merendeel van de in 2016 ingediende klachten betrekking gehad op de LOI als organisatie en de examens (intern en extern). Deze klachten omvatten 67% van het totale aantal klachten.

Onderwerp klacht	2016
Organisatie	56
Examens	53
Beheer opleidingen	14
Klachtafhandeling	10
Leerstof	8
Studievoorlichting	8
Leermiddelen	5
Docentenbegeleiding	4
Logistiek	2
Vrijstellingen	2
Migratie	1
Totaal	163
Waarvan:	
(deels) terecht	100
Onterecht	63

Hieronder wordt voor de twee categorieën met de meeste klachten kort inhoudelijk aangegeven waarop de klachten betrekking hadden.

- Organisatie
 - Dienstverlening afdeling Klantenservice
 - Stage
 - Toepassing van de inschrijfvoorwaarden/procedures
- Examens
 - Administratief en/of organisatorisch
 - Inhoudelijk

De LOI heeft binnen haar klantenservice een klachtenunit (KLU) ingericht, die werkt volgens vaste procedures en maximale doorlooptijden hanteert voor de behandeling van klachten. Aan klagende studenten wordt de mogelijkheid tot bezwaar en beroep geboden en ook voor het behandelen van klachten over examens na uitslagbepaling is een bezwaar- en beroepsprocedure van kracht. In het *Jaarverslag 2016 Examencommissie MBO* (zie bijlage 1) wordt specifiek ingegaan op deze en andere aspecten die de kwaliteit van examinering raken.

2. Speerpuntenbeleid

2.1 Inleiding

Voor 2016 heeft de LOI, en daarmee het LOI MBO College, vijf beleidsmatige speerpunten benoemd:

1. Studenttevredenheid omhoog;
2. Service sneller en deskundiger;
3. Begeleiding door docenten;
4. Curricula herzien conform raamwerk 2.0
5. Examinering.

In deze speerpunten zijn de strategische doelstellingen uit het strategisch plan MBO 2016-2019 te herkennen. Om gerichte invulling te geven aan de speerpunten heeft de LOI onder andere een structuurwijziging doorgevoerd binnen het opleidingsmanagement. De herstructurering die in 2014 is ingezet is binnen het MBO een succes gebleken. Waar voorheen de positionering, studenttevredenheid en ontwikkeling van het onderwijs in één hand lagen liggen deze drie zaken nu verspreid over drie functies (de zogenaamde 'driehoek'): de programmamanager, de servicemanager en de realisatie-manager.

Buiten de speerpunten om heeft 2016 voor de LOI als geheel in het teken gestaan van voorbereidingen op een compleet nieuw IT-landschap. Alle administratieve systemen zullen in 2017/2018 vervangen gaan worden door nieuwe systemen.

Aan de genoemde speerpunten wordt in een van de navolgende paragrafen van dit jaarverslag aandacht geschonken.

2.2 Studenttevredenheid omhoog

Om het belang dat studenttevredenheid binnen de LOI heeft te benadrukken is er in 2016 een manager Klanttevredenheid aangesteld. Deze heeft primair als doel om de informatievoorziening richting studenten te stroomlijnen, de kwaliteit van de antwoorden op de door de student gestelde vragen te verbeteren en de doorlooptijd van de vragen te verkorten. Er zijn verbetermaatregelen doorgevoerd om o.a. de kennis van de klantenservicemedewerkers te vergroten. Zo is er een interne informatiebank (de “Wiki Mbo”) opgezet en hebben de Servicemanagers van het MBO College een aantal informatiesessies voor de klantenservicemedewerkers gehouden. Dit heeft in 2016 tot een lichte stijging geleid van de studenttevredenheid. Hoewel het gemiddelde rapportcijfer van een 6,2 nog onder de doelstelling van 2016 ligt, is de verwachting dat met de genomen koers de klanttevredenheid in 2017 verder zal stijgen.

Studenttevredenheid is een breed begrip. In feite spelen alle speerpunten zoals genoemd in paragraaf 2.1 hierin een rol en zijn ze input voor het verwezenlijken van een verhoging van de studenttevredenheid. Verbeterprojecten op het gebied van studenttevredenheid zijn daarom altijd gelieerd aan de andere speerpunten en komen dus in de volgende paragrafen aan de orde.

2.3 Service sneller en deskundiger

Een snellere en deskundige service heeft relatie met het proces klantenservice. Het is in de paragraaf betreffende de studenttevredenheid al besproken; de dienstverlening van de klantenservice is het afgelopen jaar verbeterd doordat er in 2014 verbetertrajecten zijn ingezet. Ook in 2016 was deze verbetering zichtbaar. De doorlooptijden waren korter en er waren geen onverklaarbare achterstanden meer.

2.3.1 Verbeterprojecten

Verbetertrajecten zijn ingezet om structureel rapportages van CCC te bespreken in de lijn. Medewerkers worden direct aangesproken om de vragen van klanten te beantwoorden en/of vragen uit te zoeken.

In 2016 is er vanuit het opleidingsmanagement op meerdere manieren gewerkt aan de verbetering van de interne informatievoorziening. Er zijn diverse voorlichtingsbijeenkomsten geweest over de invoering van de herziene kwalificatiestructuur in alle opleidingen. Ook is er een “wiki-pagina” waarop alle informatie omtrent het mbo wordt verzameld en gedeeld met de andere afdelingen.

In 2017 zal, na invoering van het nieuw IT-landschap, betere service ontstaan doordat de LOI meer vragen “webbased” zal afhandelen. Hierdoor zal er bij de medewerkers ruimte ontstaan om een verdiepingsslag te slaan door meer inhoudelijke kennis van de opleidingen op te doen en zo studenten sneller en beter te kunnen informeren.

2.4 Begeleiding door docenten

De kwaliteit van een opleiding wordt in grote mate bepaald door de docenten die verbonden zijn aan een opleiding. In het didactisch model van de LOI zit de docentrol al zogenaamd ‘ingebed’ in het lesmateriaal en in de digitale leeromgeving. Maar ook de kwaliteit van de begeleiding daar omheen is van belang. Periodiek worden er kwaliteitscontroles onder o.a. de docenten uitgevoerd.

2.5 Curricula herzien conform Raamwerk 2.0

Het LOI MBO College werkt sinds 2011 volgens gestandaardiseerde modellen en formats ('Raamwerk 2.0') voor wat betreft de opleidingsopbouw en curricula. Het in 2015 opgestelde raamwerk voor het MBO College 2.0 is in 2016 verder aangepast aan de herziene kwalificatiestructuur. In 2016 zijn alle opleidingen herzien en aangepast volgens deze nieuwe structuur. De komende jaren zal bekeken moeten worden of de KPI-scores op dit vlak verder verbeterd kunnen worden.

2.6 Examinering

Examinering is de kern van het LOI MBO College. Doelstellingen voor 2016 bij het speerpunt examinering waren:

- Goede aansluiting examens op het onderwijs;
- Kortere uitslagtermijnen;
- Betere communicatie.

Om deze doelstellingen te realiseren zijn een aantal zaken nodig, waaronder deskundige en betrokken examinatoren, examens van goede kwaliteit en goede voorbereidingsmogelijkheden voor de student.

3. Kengetallen

3.1 Aanbod opleidingen

In 2016 bood het MBO College opleidingen aan binnen de vakgebieden Administratie en Economie, Secretarieel, Openbare orde en Veiligheid, Dierenzorg, Gezondheidszorg, Welzijn en ICT. De opleidingen zijn inclusief niveau, leerweg en variant weergegeven in de onderstaande tabel. Tevens is in deze tabel per opleiding het aantal BPV-uren aangegeven.

In 2016 zijn bijna alle ETG opleidingen gesloten, met uitzondering van de opleidingen met Crebonummers 10040, 10710, 10743: binnen deze opleidingen zijn nog een aantal studenten actief. Zij hebben de gelegenheid hun opleiding af te ronden tot de wettelijke uitstroomdatum 01-08-2017.

Crebo	Naam opleiding	Leerweg	Niveau	Variant	BPV-uren
10040	Directiesecretaresse / Management Assistent	BOL	4	ETG	1280
10045	Bedrijfsadministratief Medewerker	BOL	2	ETG	640
10046	Secretaresse	BOL	3	ETG	1280
10049	Boekhoudkundig Medewerker	BOL	3	ETG	640
10710	Onderwijsassistent	BOL	4	ETG	960
10742	Sociaal Pedagogisch Werker 3 (SPW 3)	BOL	3	ETG	960
10743	Sociaal Pedagogisch Werker 4 (SPW 4)	BOL	4	ETG	1280
10746	Sociaal Cultureel Werker (SCW)	BOL	4	ETG	960
10774	Apothekersassistent	BOL	4	ETG	960
10776	Doktersassistent	BOL	4	ETG	960
10910	Coördinator beveiliging	BBL	3	ETG	2880

Crebo	Naam opleiding	Leerweg	Niveau	Variant	BPV-uren
90290	Ondernemer detailhandel	3LW	4	BGO	960
90413	Grafisch vormgever	3LW	4	BGO	960
90471	Bedrijfsadministratief medewerker	3LW	2	BGO	640
90472	Secretarieel medewerker	3LW	2	BGO	640
90532	Marketing medewerker	3LW	4	BGO	960
90534	Medewerker evenementenorganisatie	3LW	4	BGO	960
90550	Coördinator beveiliging	3LW	3	BGO	1040
91300	Apothekersassistent	3LW	4	BGO	960
91310	Doktersassistent	3LW	4	BGO	960
91410	Tandartsassistent	3LW	4	BGO	960
92620	Pedagogisch medewerker 3 kinderopvang	3LW	3	BGO	640
92632	Gespecialiseerd pedagogisch medewerker 4 kinderopvang	3LW	4	BGO	960
92640	Helpende Zorg & Welzijn	3LW	2	BGO	640
92650	Medewerker maatschappelijke zorg	3LW	3	BGO	640
92661	Persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg	3LW	4	BGO	960
92662	Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen	3LW	4	BGO	960
92670	Sociaal-maatschappelijk dienstverlener	3LW	4	BGO	960
93212	Bedrijfsadministrateur	3LW	4	BGO	960
93500	Onderwijsassistent	3LW	4	BGO	960
94850	Beveiliging	3LW	2	BGO	1040
95070	Medewerker beheer ICT	3LW	3	BGO	640
95311	Applicatieontwikkelaar	3LW	4	BGO	960
95321	ICT-beheerder	3LW	4	BGO	960
95323	Netwerkbeheerder	3LW	4	BGO	960
95391	Directiesecretaresse/Managementassistent	3LW	4	BGO	960
97590	Dierenartsassistent paraveterinair	3LW	4	BGO	960
97720	Diervorzorger recreatiedieren	3LW	3	BGO	640
25138	Bedrijfsadministrateur	3LW	4	HKS	640
25147	Medewerker evenementenorganisatie	3LW	4	HKS	640
25148	Medewerker marketing en communicatie	3LW	4	HKS	640
25149	Medewerker financiële administratie	3LW	2	HKS	480
25150	Medewerker secretariaat en receptie	3LW	2	HKS	480
25151	Managementassistent/directiesecretaresse	3LW	4	HKS	640
25166	Ondernemer retail	3LW	4	HKS	640
25187	Applicatie- en mediaontwikkelaar	3LW	4	HKS	640
25189	ICT-beheerder	3LW	4	HKS	640
25190	Netwerk- en mediabeheerder	3LW	4	HKS	640
25191	Medewerker beheer ICT	3LW	3	HKS	480
25201	Mediavormgever	3LW	4	HKS	640

Crebo	Naam opleiding	Leerweg	Niveau	Variant	BPV-uren
25407	Beveiliger	3LW	2	HKS	530
25408	Coördinator beveiliging	3LW	3	HKS	540
25471	Apothekersassistent	3LW	4	HKS	640
25473	Doktersassistent	3LW	4	HKS	640
25475	Begeleider gehandicaptenzorg	3LW	3	HKS	620
25476	Begeleider specifieke doelgroepen	3LW	3	HKS	640
25477	Persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg	3LW	4	HKS	640
25478	Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen	3LW	4	HKS	640
25480	Verpleegkundige	3LW	4	HKS	2300
25484	Gespecialiseerd pedagogisch medewerker	3LW	4	HKS	700
25485	Onderwijsassistent	3LW	4	HKS	700
25486	Pedagogisch medewerker kinderopvang	3LW	3	HKS	480
25489	Sociaal-maatschappelijk dienstverlener	3LW	4	HKS	640
25490	Tandartsassistent	3LW	4	HKS	640
25491	Verzorgende IG	3LW	3	HKS	480
25498	Helpende Zorg en Welzijn	3LW	2	HKS	480
25540	Dierenartsassistent paraveterinair	3LW	4	HKS	760
25541	Vakbekwaam medewerker dierverzorging	3LW	3	HKS	480

3.2 Omvang beroepspraktijkvorming

Elke mbo-opleiding heeft een praktijkdeel, zodat de student door beroepspraktijkvorming (BPV) in het werkveld beroepsvaardigheden aanleert. Het aantal BPV-uren per opleiding wordt in de tabel bij paragraaf 3.1 weergegeven.

Bijlage 1 Kritische prestatie-indicatoren

kritische succesfactor	kritische prestatie-indicatoren
Tevreden studenten	gemiddeld rapportcijfer opleiding
	oordeel BPV
	oordeel over begeleiding afstandsdocenten
	oordeel over digitale leeromgeving
	oordeel over examinering
	% klachten van studenten
	diplomarendement opleidingen
	% stoppers
	aantal beroepschrijven
Klantenservice	oordeel student deskundigheid LOI-medewerkers
	snellheid afhandelen vraag/verzoek
	kwaliteit antwoord
Tevreden werkveld	gemiddeld rapportcijfer BPV
Inhoud opleiding	kwaliteit opleiding
	actualiteit opleiding
	studielast opleiding
	contactdagen opleiding
	stage/BPV
	aansluiting op de praktijk
	digitale leeromgeving
Aansluiting onderwijs en praktijk	aantal opleidingen conform intern richtmodel
	% docenten afkomstig uit de beroepspraktijk
Examinering	% examinatoren met WO-niveau
	deskundigheid van de praktijkexaminatoren
	kwaliteitscontrole examinatoren
	aansluiting leerstof – examen
	% derde correcties
	fraude- en plagiaatgevallen
	Bezwaarschrijven
Flexibiliteit onderwijs	opleidingen met flexibele examinering
	opleidingen conform intern richtmodel
Tevreden externe medewerkers	gemiddelde tevredenheid externe medewerkers
Begeleiding	begeleiding door afstandsdocenten
	begeleiding door docenten contactdagen
	begeleiding door de loopbaanbegeleider

kritische succesfactor	kritische prestatie-indicatoren
Deskundige externe medewerkers	% docenten met opleidingsniveau wo-master
	% docenten werkzaam in de beroepspraktijk
	% docenten dat didactische cursus heeft afgerond
Interne kwaliteitsborging	opleidingen conform intern richtmodel
	% studenten met een klacht
	diplomarendement opleidingen
	% stoppers