



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

STENDEN HOGESCHOOL

RAPPORTAGE OVER EEN INCIDENTEEL ONDERZOEK

Utrecht, februari 2012

INHOUD

1	Samenvatting en vervolg 3
1.1	Aanleiding 3
1.2	Bacheloropleidingen in het buitenland 3
1.3	Leerwerktraject in het University Hotel 5
1.4	Onbekostigde masters 5
1.5	Vervolg 6
2	Inrichting van het onderzoek 8
2.1	Achtergrond 8
2.2	Signalen 9
2.3	Algemene werkwijze 10
2.4	Leeswijzer 10
3	Bacheloropleidingen in het buitenland 11
3.1	Inleiding 11
3.2	Achtergrond 11
3.3	Diplomaverstrekking in het buitenland 16
3.4	Borging van de opleidingskwaliteit 19
3.5	Eindconclusies buitenlandse opleidingen 29
4	Leerwerktraject in het University Hotel 31
4.1	Kwaliteit van het leerwerktraject 31
4.2	Conclusies 33
5	Onbekostigde masters 35
5.1	Accreditatie van twee onbekostigde masters van Stenden Masters B.V. 35
5.2	Conclusie 37
5.3	Toelatingsbeleid en niveau 37
5.4	Conclusies 43
	Colofon 66

BIJLAGE(N)

I	Toelichting op beoordelingsoverzicht 45
II	Beoordelingsoverzicht bacheloropleidingen in het buitenland 49
III	Beoordelingsoverzicht leerwerktraject University Hotel 54
IV	Beoordelingsoverzicht masteropleidingen 57
V	Literatuur 61
VI	Zienswijze College van Bestuur Stenden Hogeschool 62

1 Samenvatting en vervolg

1.1 Aanleiding

In het najaar van 2010 ontving de Inspectie van het Onderwijs signalen over de kwaliteit van buitenlandse vestigingen en van enkele Nederlandse opleidingen van Stenden Hogeschool. In februari 2011 verschenen in *de Volkskrant* twee artikelen over de buitenlandactiviteiten van Stenden met deels dezelfde strekking als de signalen die de inspectie eerder ontving. De signalen betroffen zowel de onderwijskwaliteit als de naleving van de onderwijswetgeving. Deze signalen zijn voor hoor- en wederhoor aan het College van Bestuur van Stenden voorgelegd. Het CvB gaf aan de signalen niet te herkennen dan wel de situatie geschetst in de signalen anders te interpreteren. Aangezien de zorg over de onderwijskwaliteit en de naleving in dit gesprek niet werd weggenomen, heeft de inspectie een onderzoek ingesteld. De signalen zijn verwerkt in drie deelonderzoeken.

1.2 Bacheloropleidingen in het buitenland

De inspectie heeft onderzocht of en zo ja, op welke wijze Stenden Nederlandse diploma's uitreikt aan studenten in het buitenland. Daarnaast is onderzocht of Stenden de kwaliteit van de opleidingen die zij in het buitenland aanbiedt, borgt en of ze zich aan de wettelijke voorschriften uit de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW) houdt.

1.2.1 Achtergrond

De afgelopen jaren is gewerkt aan de voorbereiding van artikel 1.19 WHW dat een nevenvestiging in het buitenland mogelijk zal gaan maken. In diverse notities waaronder de Internationaliseringagenda Het Grenzeloze Goed en in de memorie van toelichting bij de Wet Versterking Besturing wordt gesproken over deze mogelijkheid. In de wet Versterking besturing is artikel 1.19 weliswaar opgenomen maar met de toevoeging dat dit artikel nog niet in werking treedt tot dat een AMvB is uitgewerkt.

Deze beleidsmatige en wetgevingsontwikkelingen kunnen weliswaar verwachtingen gewekt hebben voor de toekomstige mogelijkheden, maar kunnen niet als toetsingskader voor onderwijsactiviteiten in het buitenland dienen. De WHW staat immers op dit moment niet toe dat een instelling voor hoger onderwijs op een vestiging in het buitenland geaccrediteerde opleidingen verzorgt en daaraan een graad op grond van de WHW verleent. Wel heeft het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) in 2007 de notitie *Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan* opgesteld. Hierin zijn criteria geformuleerd waaraan graadverlening op een buitenlandse vestiging moet voldoen, namelijk:

1. De student is ingeschreven bij een Nederlandse instelling voor een representatief deel van de opleiding (60 EC ofwel een kwart van de opleiding).
2. De instelling is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de buitenlandse opleiding.
3. De instelling draagt er zorg voor dat de buitenlandse instelling voldoet aan de eisen in de WHW en de eigen onderwijs- en examenregeling (OER).
4. De examencommissie neemt zorgvuldige besluiten met betrekking tot vrijstellingen van studenten van buitenlandse vestigingen.
5. De zorgvuldigheid van vrijstellingen wordt getoetst bij accreditatie.

Deze notitie is momenteel de enige beleidsruimte die OCW biedt om Nederlandse graden te verlenen aan studenten die grotendeels in het buitenland studeren. Daarom heeft de inspectie de internationaliseringsactiviteiten van Stenden aan deze criteria getoetst.

Stenden Hogeschool heeft OCW in juni 2007 per brief geïnformeerd over de activiteiten van Stenden Hogeschool in het buitenland. In deze brief zet de CvB-voorzitter van Stenden uiteen op welke wijze Stenden het onderwijs in het buitenland heeft ingericht en waarom volgens hem is voldaan aan de voorwaarden die OCW stelt in de notitie *Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan*. Ook geeft het CvB in die brief dat Stenden het 60 EC-criterium vormgeeft door een onderwijsprogramma aan te bieden in het buitenland dat nagenoeg hetzelfde is als dat in Nederland. In deze brief presenteert Stenden een eigen interpretatie van de criteria waarmee de voor 2007 al ontstane praktijk op de buitenlandse vestigingen wordt gelegitimeerd. OCW heeft indertijd niet op deze brief gereageerd. Na 2007 heeft er tussen OCW en Stenden verschillende malen mondeling overleg over de opleidingen in het buitenland plaatsgevonden, maar hiervan is geen schriftelijke verslaglegging beschikbaar. Deze gang van zaken heeft niet bijgedragen aan de helderheid over wat er nu eigenlijk wel en niet kan in het buitenland.

De Gedragscode internationale student in het Nederlandse hoger onderwijs, die Stenden Hogeschool heeft ondertekend, beoogt de zorgvuldige omgang met de internationale student te bevorderen. De inspectie heeft de informatievoorziening over de buitenlandse opleidingen van Stenden getoetst aan de bepalingen 2.1 en 2.2 uit deze gedragscode.

1.2.2 *Bevindingen*

Stenden Hogeschool heeft vestigingen (sites) in Qatar, Zuid-Afrika, Thailand en op Bali. Tussen 2005 en 2011 heeft Stenden 259 getuigschriften uitgereikt aan studenten International Hospitality Management (IHM) of International Tourism Management (ITM) die studeerden aan de vestigingen in Qatar en Zuid-Afrika. Op 30 september 2011 stonden er in totaal 862 studenten ingeschreven bij de vier sites. Zij bereiden zich momenteel voor op een Nederlands bachelordiploma.

De buitenlandse gediplomeerde studenten van de opleidingen ITM en IHM hebben hun opleiding geheel in het buitenland gevolgd en zijn niet voor een kwart (60 EC) van hun opleiding naar Nederland gekomen (criterium 1).

Stenden heeft de afgelopen anderhalf jaar veel inspanningen verricht om de kwaliteit van het onderwijs op de sites te borgen en af te stemmen op het onderwijs in Nederland. Niettemin is er nog een weg te gaan voordat met deze inspanningen het gewenste resultaat is bereikt (criterium 2). Het Responsibility Document dat Stenden in 2011 heeft opgesteld, biedt een goed startpunt om de onderwijsprocessen op de buitenlandse vestigingen af te stemmen op die in Leeuwarden. Er zijn echter nog lacunes in het Responsibility Document en ook zijn niet alle werkprocessen in de praktijk geïmplementeerd. De buitenlandse vestigingen worden meegenomen in de reguliere kwaliteitscyclus van Stenden. In 2010 zijn voor het eerst studenttevredenheidsmetingen gehouden op de sites. De respons was echter laag, waardoor de uitkomsten met de nodige voorzichtigheid bekeken moeten worden. Stenden brengt haar beleid om een vrijwel exacte kopie van de Nederlandse opleiding naar het buitenland te exporteren, grotendeels in praktijk. Er zijn niettemin ook een aantal uitvoeringsverschillen. Vooral de inhoud, begeleiding en beoordeling van het praktijkgedeelte (IHM) en de afstudeerprocedures zijn onvoldoende gewaarborgd.

Stenden voldoet gedeeltelijk aan de wettelijke voorschriften ten aanzien van de onderwijs- en examenregeling (OER) en de examencommissie (criterium 3). Er zijn onduidelijkheden over de status van de documenten die als OER zijn aangeleverd. Ook verschillen de OER-en van de sites onderling. Alle OER-en beschrijven slechts gedeeltelijk het onderwijs en de examinering van de opleidingen. De sites hebben werk gemaakt van een klachtenregeling, maar deze regelingen zijn niet overal volledig. De examencommissies in Nederland voeren in beperkte mate hun wettelijke taak ten aanzien van de buitenlandse vestigingen uit. Er zijn meer en betere afspraken nodig om de kwaliteit van de toetsing, de toetsafname en het verlenen van vrijstellingen te borgen, en om sluitende afspraken te maken over de taakverdeling met de examencommissies in het buitenland. Met name de bewaking van het eindniveau voordat diplomering plaatsvindt vergt aanzienlijk meer kwaliteitsgaranties dan nu worden geboden.

De Nederlandse examencommissies verlenen geen vrijstellingen voor het in het buitenland gevolgde onderwijs (criterium 4). De examencommissie in Nederland controleert de cijferlijst op volledigheid van vakken en cijfers. Bij de opleiding ITM vindt ook een toetsing van de scriptie plaats. Vervolgens reiken de examencommissies van de opleidingen in Nederland een Nederlands getuigschrift in de zin van de WHW uit. Bij de accreditatie van de betrokken opleidingen is de vrijstellingsprocedure niet aan de orde geweest (criterium 5).

De informatievoorziening aan studenten is deels op orde en deels onjuist. De websites en de brochures bieden voldoende informatie over de studie, de kosten en de toelatingseisen. Studenten kunnen op de website en in studiemateriaal echter ook lezen dat de buitenlandse opleidingen door de Nederlandse overheid zijn geaccrediteerd, terwijl dit niet het geval kan zijn. De tekst hierover op de website van Qatar is inmiddels afgezwakt, maar alleen voor de goede verstaander is duidelijk hoe dit te interpreteren.

1.3 Leerwerktraject in het University Hotel

De inspectie heeft onderzocht of Stenden Hogeschool het aangeboden onderwijs en de examinering daarvan bij het leerbedrijf, Stenden University Hotel (SUH), volgens de WHW in de OER heeft beschreven en of het leerwerktraject aan de eigen regelgeving in de OER voldoet.

In het onderzoek is geen bevestiging gevonden voor de signalen over het te lage niveau van de werkzaamheden en de onvoldoende begeleiding tijdens het leerwerktraject. Doel, inhoud en examinering van de praktijkwerkzaamheden van de opleiding IHM zijn helder beschreven in de OER en in het studiemateriaal. Studenten krijgen in de loop van de jaren steeds meer verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de praktijkwerkzaamheden. Eerstejaarsstudenten voeren weliswaar (ook) eenvoudige operationele werkzaamheden uit, maar met mate en vanuit een weloverwogen visie op het leerproces en de te behalen competenties van de student. De beoogde competenties worden onder voldoende deskundige begeleiding geleerd. Wel kan de beoordeling transparanter en eenduidiger worden georganiseerd.

1.4 Onbekostigde masters

De inspectie heeft onderzocht hoe de accreditatieprocedure van de onbekostigde masters, Master International Leisure and Tourism Studies (MILTS) en Master International Service Management (MISM), is verlopen. Deze masters staan dubbel

vermeld in het CROHO: namens Stenden Masters B.V. en namens Stenden Hogeschool. Ook zijn het toelatingsbeleid, het stagebeleid en de bewaking van het eindniveau van deze masters van Stenden Hogeschool onderzocht.

De accreditatie van de onbekostigde hbo-masters MISM en MILTS van Stenden Masters B.V. blijkt volgens de afgesproken werkwijze en/of regelgeving te zijn verlopen. Stenden heeft daarbij in goed overleg met de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) en OCW gehandeld. In haar besluiten van 6 juli 2010 heeft de NVAO haar werkwijze toegelicht en komt zij tot een positieve beoordeling van de aanvraag toets nieuwe opleiding voor beide hbo-masters. Er staan tot op heden geen studenten ingeschreven bij de twee masters MISM en MILTS van Stenden Masters B.V., wel bij de twee identieke masters van Stenden Hogeschool.

Er is geen bewijs dat het instroomniveau van non-EU-studenten in de Engelstalige masteropleidingen MISM en MILTS van Stenden Hogeschool te laag zou zijn. De masters worden aangeboden in samenwerking met London Metropolitan University (LMU). Het (individuele) eindniveau wordt zowel door examinatoren in Nederland als door de Assessment Board van het LMU nauwgezet beoordeeld. De zorgvuldige wijze waarop het eindniveau van de masters wordt bewaakt, laat zien dat de School of Graduate Studies geen enkel belang heeft studenten aan te nemen die met een te laag niveau aan de opleiding beginnen. Wel zijn de toelatingsbesluiten niet voldoende transparant toegelicht.

De beide masters boden tot en met vorig studiejaar de mogelijkheid van een stage aan, die echter geen onderdeel uitmaakte van de opleiding. Hiermee wordt een eenjarige voltijdse opleiding van 60 EC als een tweejarige deeltijdopleiding aangeboden. Aangezien het niet geoorloofd is om buitenlandse studenten die in Nederland verblijven voor studiedoeleinden een deeltijdopleiding aan te bieden (artikel 3.41, lid 1, Vreemdelingenbesluit 2000) en deze studenten meer dan tien uur per week te laten werken door het jaar heen (Vreemdelingen-circulaire 2000 (B), 6.5), is mogelijk sprake van twee wetsovertredingen.

Het signaal dat studenten weinig les krijgen en (te) hard moeten werken blijkt op een fout in het NVAO-besluit te berusten. De inspectie heeft uit schriftelijke en mondelinge bronnen kunnen opmaken dat de opleidingen ruim veertig uur studietijd per week vergen, waarvan twaalf tot vijftien contacturen. Studenten moeten hard werken, maar krijgen daarvoor onderwijs van een goede kwaliteit, een niveau dat bovendien ook geborgd wordt door de intensieve samenwerking met de London Metropolitan University.

Tijdens het onderzoek constateerde de inspectie dat er ten onrechte studenten ingeschreven staan in een deeltijdopleidingsvariant van MILTS. Deze opleidingsvariant is niet geaccrediteerd, maar Stenden heeft deze wel in het CROHO laten registreren.

1.5 Vervolg

Naar aanleiding van dit onderzoek maakt de Inspectie van het Onderwijs met het College van Bestuur van Stenden Hogeschool de volgende afspraken:

1. Het College van Bestuur stopt met het verlenen van graden in de zin van de WHW aan studenten die hun volledige opleiding op een van de buitenlandse vestigingen van Stenden Hogeschool hebben gevolgd.

2. Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat de informatievoorziening aan (potentiële) studenten op de buitenlandse vestigingen zo wordt aangepast dat de wettelijke status van de opleidingen duidelijk is.
3. Het College van Bestuur verzoekt DUO om de deeltijdvariant van de Master International Tourism and Leisure Studies (MILTS) uit het CROHO te verwijderen.
4. Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat de website, de informatiebrochures en het studiemateriaal correcte informatie bevatten over de varianten en studieduur van de masteropleidingen MILTS en MISM. Ook zorgt zij ervoor dat deze media correcte informatie bevatten over het feit dat er geen stage is verbonden aan deze masteropleidingen. Duidelijk moet zijn dat en onder welke voorwaarden studenten een 'student-assistentschap' kunnen vervullen. Uit deze informatie blijkt in ieder geval dat verblijfsvergunningsplichtige studenten alleen een voltijdse opleiding kunnen volgen en daarnaast hooguit tien uur per week kunnen werken in geval van een student-assistentschap.

In samenhang met het voorgaande voert de inspectie de volgende acties uit:

5. De Inspectie van het Onderwijs geeft de staatssecretaris van OCW in overweging om in overleg met Stenden Hogeschool tot een oplossing te komen over de graadverlening aan de zittende studenten. De inspectie monitort de afspraken die uit dit overleg voortkomen.
6. De inspectie controleert drie maanden na vaststelling van het rapport de informatievoorziening aan (potentiële) studenten over de status van de opleidingen op de buitenlandse sites en de informatievoorziening over de masteropleidingen MILTS en MISM. Indien geen herstel heeft plaatsgevonden, volgt een bekostigings sanctie.
7. De inspectie controleert drie maanden na vaststelling van het rapport in het CROHO of de deeltijdvariant MILTS is verwijderd. Indien dit niet is gebeurd, volgt een bekostigings sanctie.
8. De inspectie stelt zowel de IND als de Arbeidsinspectie op de hoogte van de situatie dat Stenden aan non-EU-studenten die in Nederland studeren a. een parttime opleiding heeft aangeboden en b. deze studenten mogelijk meer dan tien uur per week door het jaar heen heeft laten werken. Het CvB van Stenden heeft inmiddels op eigen initiatief contact gezocht met de IND en de Arbeidsinspectie over deze bevindingen.

2 Inrichting van het onderzoek

2.1 Achtergrond

Begin 2010 startte de Inspectie van het Onderwijs (directie Rekenschap) een onderzoek naar de financiering van internationaliseringsactiviteiten van Stenden Hogeschool in het buitenland, de zogenaamde '*internationalisation abroad*'. Dit onderzoek richtte zich op de vraag of Stenden publieke middelen inzet om deze private activiteiten te financieren.

Tijdens dit onderzoek, in het najaar van 2010, ontving de inspectie schriftelijke kritiek van enkele signaalgevers, onder meer op onderdelen van de internationaliseringsactiviteiten van Stenden Hogeschool. Deze signaalgevers zijn door de inspectie in december 2010 in de gelegenheid gesteld hun verhaal mondeling toe te lichten. De signalen betroffen:

- de verstrekking van Nederlandse diploma's aan studenten in het buitenland;
- de kwaliteitsborging van de opleidingen op vestigingen van Stenden in het buitenland;
- de kwaliteit van het leerwerktraject van het University Hotel in Leeuwarden;
- het toelatingsbeleid van buitenlandse studenten tot de Engelstalige onbekostigde masters;
- de accreditatie, het niveau van de Engelstalige masters en de stage tijdens de master.

Op 8 januari en 22 februari 2011 verschenen in *de Volkskrant* twee artikelen over de buitenlandactiviteiten van Stenden met deels dezelfde strekking als de signalen die de inspectie eerder ontving. Deze artikelen verwoordden kritiek van medewerkers en studenten op de onderwijskwaliteit op buitenlandse vestigingen over:

- het gebrekkige Engels van docenten in het buitenland (Bali en Bangkok);
- corruptie bij tentamens en opdrachten (Qatar).

2.1.1 *Gesprek over signalen met CvB Stenden*

Op 7 april 2011 vond op verzoek van de inspectie een gesprek plaats met het College van Bestuur van Stenden Hogeschool over de signalen. Het CvB gaf aan de signalen niet te herkennen dan wel de signalen anders te interpreteren. In algemene zin gaf het CvB aan het huidige internationaliseringsbeleid te willen consolideren. Aangezien de zorg over de onderwijskwaliteit en de naleving van de onderwijswetgeving in dit gesprek niet werd weggenomen, heeft de inspectie een onderzoek ingesteld.

Het College van Bestuur kondigde tijdens dit gesprek tevens aan dat zij een commissie van gezaghebbende wetenschappers uit binnen- en buitenland aan het samenstellen was. Deze commissie kreeg als opdracht om het beleid en de kwaliteitsborging van de internationaliseringsactiviteiten van Stenden Hogeschool te beoordelen en hierover een richtinggevend advies uit te brengen. Stenden koos voor deze proactieve houding vanuit de overtuiging dat het internationaliseringsbeleid van de hogeschool de moeite waard is, aldus het CvB.

In haar brief van 13 mei 2011 aan de inspectie (kenmerk 278/002) gaf het CvB aan dat deze commissie inmiddels van start was gegaan. De Expert Group stond onder voorzitterschap van prof. dr. Frans Zwarts (voormalig rector-magnificus van de RUG) en bestond daarnaast uit de volgende experts: dr. Hans de Wit (lector internationalisering van de Hogeschool van Amsterdam) en prof. Stephen Dunnett

(director English Language Institute, University of Buffalo, VS). Drs. Cees van der Klip (voormalig directeur Hoge Hotelschool Maastricht en senior advisor Hospitality Education in Tanzania) bekleedde de rol van adviseur.

Op 31 augustus 2011 bracht deze commissie haar rapport uit onder de titel *Stenden University of Applied Sciences Internationalization Policy and the Role of the Branch Campuses in that Policy*.

2.2 Signalen

De signalen die eind 2010 bij de inspectie binnenkwamen, zijn beoordeeld op twee aspecten: ernst en betrouwbaarheid. De signalen zijn vervolgens onderverdeeld in drie categorieën:

A Bacheloropleidingen in het buitenland

De signalen zijn:

- Stenden Hogeschool zou Nederlandse diploma's verstrekken aan studenten die aan de buitenlandse vestigingen gestudeerd hebben.
- Stenden zou publiceren dat de opleiding in het buitenland een geaccrediteerde opleiding is.
- Het opleidingsprogramma zou te weinig uitdaging bieden aan studenten (niveau van het onderwijsprogramma).
- De studenten zouden hun eigen opdrachten niet maken, maar die tegen betaling door anderen laten maken (Qatar).
- De docenten zouden in een aantal gevallen niet over voldoende beheersingsniveau van de Engelse taal beschikken (bekwaamheid docenten Bali en Bangkok).

B University Hotel: kwaliteit van het leerwerktraject

De signalen zijn:

- Studenten zouden naar verhouding te veel en op een te laag niveau werken en als gevolg hiervan te weinig leren.
- Studenten zouden de begeleiding tekort vinden schieten.

C1 Onbekostigde masters van Stenden Masters B.V.: toets nieuwe opleiding

De signalen zijn:

- Stenden Masters B.V. zou oneigenlijk gebruikmaken van de bestaande accreditaties in het kader van toets nieuwe opleiding (tno). In het CROHO komen dezelfde namen voor bij Stenden Hogeschool (Brin 22EX) en Stenden Masters B.V. (Brin 30GX).
- Voor de tno zou oneigenlijk gebruikgemaakt zijn van de vbi-rapporten van de masteropleidingen van Stenden Hogeschool.

C2 Onbekostigde masters van Stenden Hogeschool: toelatingsbeleid en niveau

De signalen zijn:

- Het instroomniveau van de studenten (non-EU'ers) tot de onbekostigde opleidingen zou te laag zijn.
- Studenten zouden in de tweejarige master (van een onbekostigde master) een stage van een jaar volgen om het masterprogramma te kunnen bekostigen.
- Studenten zouden hard moeten werken en te weinig onderwijs ontvangen, maar wel met een diploma naar huis gaan (niveau van het masterprogramma).

2.3 Algemene werkwijze

2.3.1 Objecten van toezicht

Stenden heeft naast vijf vestigingen in Nederland (in Assen, Emmen, Groningen, Leeuwarden en Meppel) ook vier vestigingen in het buitenland. Deze bevinden zich in Doha (Qatar), Port Alfred (Zuid-Afrika), Bangkok (Thailand) en Bali (Indonesië).

De opleidingen waar dit onderzoek zich op richt, zijn:

A De drie bacheloropleidingen aan de vier buitenlandse vestigingen:

- International Hotel Management (Qatar, Zuid-Afrika, Indonesië, Thailand);
- International Tourism Management (Qatar);
- International Business and Management Studies (Qatar);

B Het leerwerktraject in het University Hotel in Leeuwarden dat een onderdeel vormt van het Hoger Hotelonderwijs;

C De twee onbekostigde masters van Stenden Hogeschool en Stenden Masters B.V. in Leeuwarden:

- International Leisure and Tourism Studies;
- International Service Management.

2.3.2 Inrichting van het onderzoek

In het voorjaar van 2011 heeft de inspectie de signalen voorgelegd aan het CvB van Stenden Hogeschool. Ook zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van het ministerie van OCW en de NVAO. Vervolgens zijn documenten opgevraagd bij Stenden.

In het najaar van 2011 heeft de inspectie Stenden Hogeschool in Leeuwarden bezocht. Er zijn gesprekken gevoerd met managers, leden van de examencommissies, examinatoren, coördinatoren van stage, leerwerktraject of toelating en met studenten van de opleidingen die het object van toezicht vormen in dit onderzoek. Ook is dossieronderzoek uitgevoerd naar een (door de inspectie bepaalde) steekproef van toelatingsdocumenten, stageverslagen met beoordelingen, afstudeerwerken met beoordelingen en getuigschriften en diplomasupplementen. De inspectie heeft de sites niet bezocht en heeft de praktijk in het buitenland alleen beoordeeld op basis van de verstrekte informatie.

2.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 3 van dit rapport beschrijft de bevindingen van het onderzoek naar de diplomering en de kwaliteitsborging van het onderwijs op de buitenlandse vestigingen van Stenden Hogeschool. In hoofdstuk 4 volgen de bevindingen over de kwaliteit van het leerwerktraject in het University Hotel. In hoofdstuk 5 komen de bevindingen ten aanzien van de onbekostigde masters aan de orde. In bijlage I wordt het gehanteerde beoordelingsoverzicht en een toelichting daarop gepresenteerd. In bijlage II, III, en IV zijn de ingevulde beoordelingsoverzichten opgenomen van respectievelijk de buitenlandse bacheloropleidingen, het leerwerktraject in het Stenden University Hotel en de onbekostigde masteropleidingen. In Bijlage V kan het College van Bestuur van Stenden Hogeschool desgewenst haar zienswijze toevoegen.

3 Bacheloropleidingen in het buitenland

3.1 Inleiding

3.1.1 *Onderzoeksopzet*

Enkele van de signalen die de inspectie heeft ontvangen, zijn dat Stenden Hogeschool ten onrechte Nederlandse diploma's heeft verstrekt aan studenten die een bacheloropleiding op een buitenlandse vestigingsplaats van Stenden hebben gevolgd en dat de kwaliteitsborging van de opleidingen op deze buitenlandse sites tekortschiet. Ook zou het Engels van docenten op de sites (Bali en Bangkok) onvoldoende zijn en zouden studenten in Qatar opdrachten door anderen laten maken tegen betaling.

Op basis van deze signalen heeft de inspectie de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Heeft Stenden Hogeschool Nederlandse bachelordiploma's verstrekt aan studenten die bij de buitenlandse vestigingen van de hogeschool ingeschreven staan? En zo ja, hoe is Stenden hierbij te werk gegaan?
- Borgt Stenden Hogeschool de kwaliteit van de opleidingen die zij in het buitenland verzorgt, zodat studenten, onder wie studenten uit Nederland tijdens hun 'Grand Tour', in het buitenland onderwijs en begeleiding krijgen die past bij het niveau van een Nederlandse hbo-opleiding?
- Is er een onderwijs- en examenregeling (OER) voor de opleidingen op de sites en bevat deze de wettelijk voorgeschreven onderwerpen?
- Vervult de examencommissie in Nederland haar wettelijke taken ten aanzien van de buitenlandse vestigingen?
- Wordt bewaakt of docenten over voldoende taalvaardigheid in het Engels beschikken?
- Worden studenten correct geïnformeerd over de aard en status van de opleiding op de buitenlandse sites?

3.2 Achtergrond

Hieronder wordt eerst toegelicht welke mogelijkheden de Nederlandse wetgeving en het beleid van OCW bieden om op buitenlandse vestigingen hoger onderwijs aan te bieden. Daarna volgt een overzicht van de internationaliseringactiviteiten van Stenden in het buitenland.

3.2.1 *De WHW en het beleid ten aanzien van buitenlandse vestigingen*

De Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW) staat op dit moment niet toe dat een instelling voor hoger onderwijs op een vestiging in het buitenland geaccrediteerd onderwijs verzorgt en daaraan een graad op grond van de WHW verleent. In de Wet versterking besturing (wet van 4 februari 2010 tot wijziging van onder meer de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk Onderzoek, Stb. 2010, 119) is een artikel 1.19 opgenomen waarin dit wel wordt toegestaan. Dit artikel treedt echter niet in werking zolang de hiervoor noodzakelijke regelgeving nog niet in een algemene maatregel van bestuur (AMvB) is uitgewerkt. In het kader hieronder is de tekst van het toekomstige wetsartikel opgenomen.

Artikel 1.19 Nevenvestiging buitenland (Treedt nog niet in werking)

1. Een instelling voor hoger onderwijs kan geaccrediteerde opleidingen in het buitenland verzorgen. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen in ieder geval regels worden gesteld met betrekking tot de aanwending van de rijksbijdrage in verband met deze opleidingen.
2. De artikelen 1.12 en 1.12a zijn van toepassing.¹

Ruim voor 2010 werkte het ministerie van OCW al aan beleid met betrekking tot internationalisering in het buitenland. In 2007 kwam toenmalig minister Plasterk met de notitie *Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan*. Met deze notitie beoogde de minister zowel duidelijkheid als ruimte te bieden aan instellingen voor hoger onderwijs om in het buitenland initiatieven te ontplooiën. In de notitie worden drie vormen van internationalisering behandeld: hoger onderwijs 'onder Nederlandse vlag', een *double degree* en afstandsonderwijs. De laatste twee thema's blijven hier buiten beschouwing. Om hoger onderwijs 'onder Nederlandse vlag' in het buitenland tot op zekere hoogte mogelijk te maken, formuleert de notitie vijf criteria waaraan graadverlening op grond van de WHW op een buitenlandse vestiging moet voldoen, namelijk:

1. De student is ingeschreven bij een Nederlandse instelling voor een representatief deel van de opleiding (minimaal 60 EC ofwel een kwart van de opleiding).
2. De instelling is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de buitenlandse opleiding.
3. De instelling draagt er zorg voor dat buitenlandse instelling voldoet aan de eisen in de WHW en de eigen OER.
4. De examencommissie neemt zorgvuldige besluiten met betrekking tot vrijstellingen van studenten van buitenlandse vestigingen.
5. De zorgvuldigheid van vrijstellingen wordt getoetst bij accreditatie.

Het is van belang deze vijf criteria in de context van de notitie te plaatsen om ze goed te kunnen interpreteren. Daarom volgen nu enkele citaten uit diezelfde notitie die de interpretatieruimte aangeven:

"Hoewel de universiteiten en hogescholen in beginsel de ruimte hebben om activiteiten in binnen- en buitenland op te zetten, zijn er duidelijke grenzen in verband met de kwaliteitszorg en in verband met rechtmatig gebruik van overheidsmiddelen. Die *grenzen komen in zicht zodra het doel is om de in Nederlandse wetgeving vastgelegde graden en predicaten te verlenen* of wanneer het gebruik van overheidsmiddelen aan de orde is. (...) De WHW heeft alleen betrekking op opleidingen op Nederlands grondgebied; het is dus niet mogelijk om opleidingen in het buitenland te registreren als hoofdnog als nevenvestiging. *Alleen in Nederland gevestigde opleidingen kunnen worden geaccrediteerd.* (...) Omdat het aanbieden van onderwijs in het buitenland een interessante vorm van internationalisering kan zijn is te overwegen om een wettelijke basis voor accreditatie van opleidingen in het buitenland en voor *joint degrees* te leggen. *Maar vanzelfsprekend kan daar nu nog niet op vooruit worden gelopen.*" (OCW, 2007, cursief van inspectie)

Ook in de aanbiedingsbrief bij deze notitie van de toenmalige minister Plasterk staat in duidelijke bewoordingen dat de WHW betrekking heeft op Nederlands grondgebied. De minister schrijft:

¹ Dit houdt in dat graadverlening is toegestaan.

“Dit betekent dat een Nederlandse universiteit of hogeschool in het kader van de WHW *geen vestigingsplaats kan kiezen in het buitenland*. Evenmin kan een opleiding in het kader van de WHW geaccrediteerd worden en geregistreerd als opleiding in het buitenland. Dat neemt niet weg dat er goede vormen kunnen worden gevonden voor onderwijsactiviteiten in het buitenland. Voor zover het de bedoeling is om daaraan een graad op grond van de WHW te verbinden moeten er oplossingen worden gevonden voor de borging van de kwaliteit van het onderwijs die voldoen aan de hoogste eisen. Het gaat immers om de naam en faam van het Nederlandse hoger onderwijs in het buitenland.” (OCW, 2007, cursief van inspectie)

De oplossingen waarnaar de minister verwijst zijn de hierboven opgesomde criteria. De citaten laten bovendien zien dat deze criteria letterlijk dienen te worden opgevolgd. De notitie *Wat er wel en wat er niet kan* was de afgelopen jaren de enige beleidsruimte die beschikbaar was en de inspectie beoordeelt de internationaliseringsactiviteiten van Stenden Hogeschool in dat licht. De inspectie gaat in dit onderzoek uit van de volgende interpretatie van de notitie:

Studenten die in het buitenland studeren ‘onder Nederlandse vlag’ dienen een kwart van hun opleiding (bij voorkeur het afsluitende gedeelte) bij de ho-instelling op Nederlands grondgebied te volgen, willen zij recht hebben op een graad in de zin van de WHW. De examencommissie verleent vrijstellingen voor dat gedeelte van de opleiding dat niet aan de instelling in Nederland is gevolgd. De procedures die voor het verlenen van vrijstellingen in het leven geroepen zijn, worden bij de accreditatie getoetst. Verder draagt de Nederlandse instelling er zorg voor dat de kwaliteit van het buitenlandse gedeelte van de opleiding wordt getoetst en bovendien voldoet aan alle eisen van de WHW en de onderwijs- en examenregeling.

De afgelopen jaren is gewerkt aan de voorbereiding van artikel 1.19 WHW dat een nevenvestiging in het buitenland mogelijk zal gaan maken. In diverse notities waaronder de Internationaliseringagenda Het Grenzeloze Goed en in de memorie van toelichting bij de Wet Versterking Besturing wordt gesproken over deze mogelijkheid. In de Wet Versterking Besturing is artikel 1.19 weliswaar opgenomen maar met de toevoeging dat deze nog niet in werking treedt tot dat een AMvB is uitgewerkt. Deze beleidsmatige en wetgevingsontwikkelingen kunnen weliswaar verwachtingen gewekt hebben voor de toekomstige mogelijkheden, maar kunnen niet als toetsingskader voor bestaande onderwijsactiviteiten in het buitenland dienen.

Communicatie Stenden – OCW

Stenden Hogeschool heeft in 2007 kennisgenomen van de notitie *Wat er wel en wat er niet kan* en heeft vervolgens OCW per brief geïnformeerd over de activiteiten van Stenden Hogeschool (toen nog CHN) in het buitenland (CHN, 2007). In deze brief zet toenmalig CvB-voorzitter Veenstra van Stenden uiteen op welke wijze Stenden het onderwijs in het buitenland heeft ingericht en waarom is voldaan aan de voorwaarden die OCW stelt in de notitie *Wat er wel en wat er niet kan*. Ook geeft Veenstra aan dat Stenden het 60 EC-criterium vormgeeft door een onderwijsprogramma aan te bieden in het buitenland dat nagenoeg hetzelfde is als dat in Nederland. In deze brief presenteert Stenden een eigen interpretatie van de criteria waarmee de in 2007 al ontstane praktijk op de buitenlandse vestigingen wordt gelegitimeerd. OCW heeft de inspectie meegedeeld dat zij indertijd kennis heeft genomen van deze brief, maar er niet op heeft gereageerd. Na 2007 heeft er tussen OCW en Stenden verschillende malen mondeling overleg over de opleidingen in het buitenland plaatsgevonden, maar hiervan is geen schriftelijke verslaglegging

beschikbaar. Deze gang van zaken heeft niet bijgedragen aan de helderheid over wat er nu eigenlijk wel en niet kan in het buitenland.

Gedragscode internationale student in het Nederlandse hoger onderwijs

Stenden Hogeschool heeft de Gedragscode internationale student in het Nederlandse hoger onderwijs ondertekend en conformeert zich daarmee aan datgene wat daarin gesteld wordt (Nuffic, 2009). Deze gedragscode beoogt de zorgvuldige omgang met de internationale student te bevorderen en de kwaliteit van het hoger onderwijs aan buitenlandse studenten te garanderen. De Nederlandse overheid stelt de ondertekening van de gedragscode door de onderwijsinstellingen als voorwaarde voor het kunnen verlenen van verblijfsvergunningen aan ingezetenen van buiten de EU/EER/Zwitserland voor studie in het hoger onderwijs.

In het licht van de onderzoeksvraag in deze paragraaf is met name bepaling 2.1 van de gedragscode van belang. Deze bepaling stelt dat de onderwijsinstelling tijdig betrouwbare en eenvoudig toegankelijke informatie ter beschikking stelt aan de internationale student, onder meer over de status van de opleiding in termen van accreditatie, een beschrijving van de opleiding, het te behalen getuigschrift, de wettelijke status van dit getuigschrift en ook over de gedragscode zelf.

3.2.2 Stenden Hogeschool in het buitenland

Stenden Hogeschool onderscheidt in haar internationaliseringsbeleid drie onderling gerelateerde categorieën:

1. internationalisering in Nederland (internationalisation@home);
2. internationale mobiliteit van staf en studenten;
3. programmamobiliteit.

Internationalisation@home verwijst naar de komst van buitenlandse staf en studenten naar Nederland. Dit aspect van internationalisering blijft in dit onderzoek buiten beschouwing. De buitenlandse 'Grand Tour' die studenten van Stenden Hogeschool kunnen maken, valt onder de tweede categorie. Het onderwijs aan voltijdse studenten op vestigingen in het buitenland valt onder de derde categorie: Stenden Hogeschool heeft sinds 2000 dependances geopend op vier locaties in het buitenland. Op deze buitenlandse vestigingsplaatsen biedt Stenden voltijdse bacheloropleidingen aan: in Qatar sinds 2000, in Zuid-Afrika sinds 2001, in Thailand sinds 2006 en op Bali sinds 2009. De opleiding International Hotel Management (IHM) wordt op elk van de vier vestigingsplaatsen aangeboden, de opleidingen International Tourism Management (ITM) en International Business and Management Studies (IBMS) alleen in Qatar. Elk van deze opleidingen biedt Stenden ook in Nederland (Leeuwarden) aan. In tabel 3.2a zijn deze gegevens in een overzicht geplaatst.

Tabel 3.2a Bacheloropleidingen in buitenlandse vestigingsplaats van Stenden Hogeschool

	Doha (Qatar)	Port Alfred (Zuid- Afrika)	Bangkok (Thailand)	Bali (Indonesië)
Vestigingsplaats van start gegaan in:	2000	2001	2006	2009
International Hotel Management	X	X	X	X
International Tourism Management	X			
International Business and Management Studies	X			
Academic Bridging Programme (vooropleiding)	X			

Bron: Stenden Hogeschool (2011)

Er is niet één organisatorisch model voor de vier buitenlandse vestigingen. Drie van de vier vestigingen werken samen met een lokale partner. De vestiging in Qatar vormt een joint venture met Al Faisal Holding. Dit is een lokale investeringsmaatschappij die een groot aantal ondernemingen onder zich schaaft, waaronder Stenden Qatar. Stenden Qatar is niet gelieerd aan een lokale instelling voor hoger onderwijs. Thailand werkt samen met een plaatselijke instelling voor hoger onderwijs, Rangsit University, en Bali is gelieerd aan het Mapindo Hospitality Management Institute. Zuid-Afrika staat juridisch op zichzelf en is voor 100 procent in handen van Stenden Hogeschool. In september 2011 nam Stenden Zuid-Afrika een plaatselijk hotel over om dit als leerhotel voor de eigen studenten te kunnen inrichten.

In september 2011 stonden er in totaal 862 studenten ingeschreven op de buitenlandse vestigingen, bijna tweehonderd meer dan in juni 2011 (Stenden Hogeschool, 2011). Studenten worden lokaal geworven. In tabel 3.2b is weergegeven hoeveel studenten op elk van de vestigingen respectievelijk voor elk van de opleidingen stonden ingeschreven per juni 2011. Zo is te zien dat in Qatar verreweg de meeste studenten zijn ingeschreven, gevolgd door Zuid-Afrika. In Bali en Thailand gaat het slechts om kleine aantallen studenten. De opleiding IBMS is in opkomst in Qatar. Deze opleiding ging in 2006/2007 van start en trekt veel belangstellenden. Deze opleiding bevindt zich momenteel in een lastig vaarwater. De overheid in Qatar heeft tot dusver geweigerd de opleiding te registreren en heeft Stenden Qatar gevraagd geen nieuwe studenten toe te laten zolang de registratie niet in orde is.

Tabel 3.2b Aantal ingeschreven studenten op buitenlandse vestigingen van Stenden Hogeschool per juni 2011

	Qatar	Zuid-Afrika	Thailand	Bali	Totaal
International Hotel Management	117	158	22	13	310
International Tourism Management	42				42
International Business and Management Studies	273				273
Academic Bridging Programme (vooropleiding)	50				50
Totaal	482	158	22	13	675

Bron: Stenden Hogeschool (2011)

Naast voltijdse opleidingen aan studenten uit de omgeving van de vier buitenlandse vestigingen, bieden deze vestigingen ook onderdelen van de opleidingen aan in het kader van de Grand Tour. De Grand Tour is een vorm van internationalisering die het studenten van Stenden mogelijk maakt om een periode van maximaal 30 EC op een van de buitenlandse vestigingen te studeren en daar een module of minor te volgen. Omdat de sites dezelfde of sterk gelijkende programma's aanbieden, sluit een dergelijke periode in het buitenland goed aan bij het reguliere studieprogramma. Tabel 3.2c toont het aantal studenten dat in de afgelopen vier jaar heeft deelgenomen aan de Grand Tour. Verreweg de meeste Grand Tourstudenten zijn afkomstig uit Leeuwarden; slechts weinig studenten van de vier buitenlandse sites nemen deel aan de Grand Tour.

Tabel 3.2c Aantal Grand Tourstudenten in de periode 2007-2011

Studiejaar	Totaal deelname
2007/2008	164
2008/2009	207
2009/2010	363
2010/2011	386
Totaal	1120

Bron: jaarverslag Stenden Hogeschool (2010)

Met name Zuid-Afrika en de combinatie Bali/Thailand blijken populaire bestemmingen te zijn, zo laat tabel 3.2d zien. Duidelijk is ook dat de Grand Tour op een groeiende belangstelling onder studenten kan rekenen.

Tabel 3.2d Bestemmingen van studenten die op Grand Tour gaan in de studiejaren 2008/2009, 2009/2010 en 2010/2011

Grand Tour: start in september of februari	2008/2009	2009/2010	2010/2011
Grand Tour Zuid-Afrika	100	199	186
Grand Tour Thailand	69	58	50
Grand Tour Thailand/Bali of Bali/Thailand	33	85	124
Grand Tour Qatar	5	4	4
Grand Tour Bali	0	17	22
Grand Tour Totaal per studiejaar	207	363	386

Bron: Stenden Hogeschool (2011)

Overigens is de Grand Tour niet de enige mogelijkheid voor studenten om een periode in het buitenland te studeren. Stenden neemt ook deel aan tal van andere uitwisselingsprogramma's, waaronder het Erasmusprogramma.

3.3 Diplomaverstrekking in het buitenland

In deze paragraaf komt de vraag aan de orde of, en zo ja, op welke manier Stenden Hogeschool Nederlandse diploma's heeft verstrekt aan studenten van opleidingen in het buitenland. De bevindingen zijn getoetst aan de criteria 1, 4 en 5 van de notitie *Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan* en aan de Gedragscode internationale student in het Nederlandse hoger onderwijs.

3.3.1 Bevindingen

De situatie tot juni 2011

Uit de gegevens die Stenden heeft aangeleverd blijkt dat sinds 2005 getuigschriften zijn uitgereikt. Tabel 3.3a biedt een overzicht van het aantal getuigschriften dat Stenden sinds dat jaar heeft afgegeven.

Tabel 3.3a Aantal afgegeven getuigschriften door Stenden Hogeschool sinds het studiejaar 2005/2006 per juni 2011

Site	studie	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	Totaal
Qatar	IHM	11	15	21	38	60	8	153
Qatar	ITM		12	16	20	19	25	92
Zuid-Afrika	IHM					2	12	14
Totaal		11	27	37	58	81	45	259

Bron: Stenden Hogeschool (2011)

Zoals uit tabel 3.3a blijkt, zijn tot nog toe in Qatar en Zuid-Afrika voor IHM en in Qatar voor ITM getuigschriften van Stenden Hogeschool uitgereikt.

Afstudeerprocedure op de sites

De inspectie heeft de afstudeerprocedures getoetst aan de criteria 1, 4 en 5 van de notitie *Wat er wel en wat er niet kan*. De buitenlandse gediplomeerde studenten van de opleidingen IHMS en IHM blijken hun opleiding geheel in het buitenland te hebben gevolgd en zijn niet voor een kwart (60 EC) van hun opleiding naar Nederland gekomen. Stenden rechtvaardigt dit door erop te wijzen dat de opleidingen in het buitenland gelijk zijn aan die in Nederland en dat ook de toetsing en de cesuur nagenoeg hetzelfde zijn.

De werkwijze van de examencommissie sluit niet aan bij bovengenoemde criteria. Er worden geen vrijstellingen verleend voor het gedeelte van de opleiding dat in het buitenland is gevolgd. Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat Stenden voorafgaand aan het afstuderen de volgende werkwijze hanteert. Indien de student op de buitenlandse site alle onderdelen heeft gehaald, wordt een cijferlijst opgesteld en ondertekend door de examencommissie ter plekke (Qatar) of de General Manager (Zuid-Afrika). Dit is in alle onderzochte dossiers het geval. De examencommissie van de desbetreffende opleiding in Nederland controleert de cijferlijst op volledigheid van vakken en cijfers. Bij de opleiding ITM vindt een inhoudelijke toetsing plaats: een medewerker van ITM in Leeuwarden gaat het niveau van de scripties na. De examencommissie van IHM doet dit niet. Vervolgens reiken de examencommissies van de opleidingen in Nederland een Nederlands getuigschrift op grond van de WHW uit. Het getuigschrift is ondertekend door leden van de Nederlandse examencommissies.

Ten slotte blijkt uit de accreditierapporten van de NVAO niet dat de vrijstellingsprocedure voor studenten op buitenlandse vestigingen is beoordeeld. De rapporten hebben uitsluitend betrekking op de Nederlandse vestiging. Stenden voldoet met deze werkwijze niet aan de criteria 1, 4 en 5.

Inschrijving

Tot het voorjaar van 2011 werden studenten ingeschreven als 'cursist' (zo aangeduid door Stenden) bij de buitenlandse vestigingen van Stenden. Vanaf april 2011 zijn alle gediplomeerden met terugwerkende kracht in het CRIHO bij DUO geregistreerd als extraneus. Een steekproef laat zien dat het behaalde diploma gekoppeld is aan het CROHO-nummer van de Nederlandse opleiding. Stenden verklaart deze werkwijze als volgt:

"In de brief aan OCW d.d. 18 april 2007 hebben wij toegelicht hoe wij invulling hebben gegeven aan de notitie '*Nederlands hoger onderwijs in het buitenland - wat er wel en wat er niet kan*.' In deze brief hebben wij ook onze werkwijze uiteengezet t.a.v. het verlenen van Nederlandse diploma's aan studenten in het buitenland. Binnen het kader van die werkwijze maken studenten van de buitenlandse Stenden sites bij het met goed gevolg afronden van hun opleiding aanspraak op een getuigschrift conform de Wet op het Hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW). Om in aanmerking te komen voor een getuigschrift op grond van de WHW moet er sprake zijn van inschrijving.

In het voorjaar van 2011 werd geconstateerd dat de sitestudenten als cursist werden ingeschreven en niet als student. Reden hiervoor bleek van administratieve aard. Om recht te doen aan de studenten van de sites, die inmiddels al een WHW-diploma hadden ontvangen, heeft het College van Bestuur besloten om deze studenten met terugwerkende kracht als extranei in te schrijven (Stenden Hogeschool, 2011)."

Nadere bestudering van een aantal van deze inschrijvingen laat zien dat de inschrijvingsduur sterk verschilt van student tot student. Bij die studenten die in eerdere jaren hun getuigschrift ontvingen, bedraagt de inschrijvingsduur soms maar één maand, namelijk de maand van afstuderen. Bij studenten die in het afgelopen studiejaar hun diploma behaalden, bedraagt de inschrijvingsduur hooguit een jaar. Voor het overgrote deel van de studenten betekent dit dat ze op het moment van afstuderen niet als extraneus stonden ingeschreven, de inschrijving geldt namelijk met terugwerkende kracht voor studenten die vanaf 2005 een diploma hebben ontvangen. De inspectie beschouwt de inschrijving als extraneus als een administratieve constructie. Deze inschrijving is namelijk niet bedoeld om het de studenten mogelijk te maken in Nederland examens af te leggen.

Getuigschriften

De inspectie heeft een aantal getuigschriften bekeken die Stenden aan studenten in Qatar en Zuid-Afrika heeft uitgereikt en deze getoetst aan artikel 7.11 van de WHW.² De getuigschriften bevatten het logo van Stenden, zijn ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de examencommissie in Nederland en (meestal) ook door de student. Dat niet altijd alle handtekeningen zijn gezet heeft te maken met de fysieke afstand tussen examencommissie en student: de afwikkeling van het afstuderen vindt per post plaats. Op de getuigschriften is in de meeste gevallen de naam en de behaalde graad van de Nederlandse opleiding, zoals vermeld in het CROHO, opgenomen. Op alle onderzochte getuigschriften staat vermeld dat de betreffende opleiding is geaccrediteerd door de NVAO; op de meeste getuigschriften uit 2011 staat ook wanneer de opleiding is geaccrediteerd. Uit het getuigschrift valt niet op te maken dat de graad is verleend namens het instellingsbestuur. Getuigschriften gaan vergezeld van een cijferlijst. Op Zuid-Afrikaanse cijferlijsten voor 2011 staan de studiepunten niet in EC vermeld, maar in Zuid-Afrikaanse studiepunten. Bij alle getuigschriften ontbreekt een diplomasupplement. Op grond van deze bevindingen concludeert de inspectie dat de getuigschriften die zijn uitgereikt aan studenten in Qatar en Zuid-Afrika, grote overeenkomsten vertonen met de getuigschriften die Stenden in Nederland uitreikt.

Informatievoorziening

Aankomend studenten kunnen zich via de website en via een brochure informeren over de opleiding. Deze bronnen verschaffen onder meer informatie over de taal waarin het onderwijs wordt gegeven, over de ingangseisen, de taaleisen en de kosten voor de opleiding in lokale valuta. De tekst op de website over de accreditatiestatus van de opleidingen is niet correct. In maart 2011 stond er op de website van Qatar: "The programmes are accredited by the Dutch government". Inmiddels is dat bijgesteld naar "In the Netherlands these programmes are accredited by the NVAO." In andere documenten die de student onder ogen krijgt, bijvoorbeeld de OER van International Tourism Management in Qatar of de prospectus in Zuid-Afrika, staat dat de opleiding geaccrediteerd is door de Nederlandse overheid. Ook de bestudeerde getuigschriften in Qatar en Zuid-Afrika vermelden ten onrechte deze accreditatiestatus. Bovendien staat op het getuigschrift van studenten dat zij een graad op grond van artikel 7.10a, lid 2 van de WHW ontvangen. Naar het oordeel van de inspectie worden studenten, maar ook hun toekomstige werkgevers, met deze informatie niet correct geïnformeerd.

3.3.2 Conclusies

De vraag of Stenden Hogeschool diploma's heeft uitgereikt op buitenlandse vestigingen kan bevestigend worden beantwoord: zowel in Qatar als in Zuid-Afrika

² In artikel 7.11 lid 2 en 3 van de WHW is een aantal eisen opgenomen waaraan een getuigschrift moet voldoen.

hebben studenten een getuigschrift van Stenden Hogeschool ontvangen. In totaal had Stenden in juni 2011 259 getuigschriften uitgereikt aan studenten in het buitenland die International Hospitality Management of International Tourism Management studeerden. Op 30 september stonden er 862 studenten bij de vier sites ingeschreven die zich momenteel voorbereiden op een bachelordiploma. De inspectie is van oordeel dat Stenden zich bij de uitreiking van diploma's niet heeft gehouden aan de criteria 1, 4 en 5 uit de notitie *Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan*. Studenten komen niet naar Nederland om hier 60 EC te behalen (criterium 1). De examencommissie in Nederland verleent geen vrijstellingen voor het gedeelte van de opleiding dat in het buitenland is gevolgd (criterium 4). Ook is er bij de accreditatie van de drie betrokken opleidingen in Nederland geen aandacht besteed aan de vrijstellingsprocedure voor studenten van de buitenlandse opleidingen (criterium 5).

De inspectie concludeert dat de getuigschriften die zijn uitgereikt in Qatar en Zuid-Afrika, grote overeenkomsten vertonen met de getuigschriften van een Nederlandse bacheloropleiding. Wat opvalt, is dat de accreditatiestatus van de opleidingen op de getuigschriften is vermeld, terwijl deze opleidingen niet door de NVAO geaccrediteerd (kunnen) zijn. Ook is het CROHO-nummer vermeld van de bacheloropleidingen in Leeuwarden. Verder ontbreekt het diplomasupplement.

De informatievoorziening aan studenten is deels op orde en deels onjuist. De websites en de brochures bieden voldoende informatie over de studie, de kosten en de toelatingseisen. Studenten kunnen op de website en in studiemateriaal echter ook lezen dat de buitenlandse opleidingen door de Nederlandse overheid zijn geaccrediteerd. De tekst hierover op de website van Qatar is inmiddels afgezwakt, maar alleen voor de goede verstaander is duidelijk hoe dit te interpreteren.

3.4 Borging van de opleidingskwaliteit

In deze paragraaf komt de vraag aan de orde hoe Stenden Hogeschool de kwaliteit van de opleidingen in het buitenland borgt en of zij zich aan een aantal wettelijke voorschriften uit de WHW houdt. De bevindingen zijn getoetst aan de hand van de criteria 2 en 3 uit de notitie *Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan*.

3.4.1 Bevindingen

Recente ontwikkelingen

Aan de basis van het internationaliseringsbeleid van Stenden ligt het concept 'programmamobiliteit'. Dit houdt in dat een min of meer exacte kopie van het onderwijsprogramma dat in Leeuwarden is ontwikkeld, wordt geëxporteerd naar de sites. Uit diverse documenten en uit de gesprekken die de inspectie heeft gevoerd met de medewerkers van Stenden Hogeschool blijkt dat er de laatste anderhalf jaar hard is gewerkt aan een betere afstemming en integratie van de onderwijsprogramma's, aan de afstemming van verantwoordelijkheden en aan de onderlinge communicatie tussen Leeuwarden en de vier buitenlandse sites. Tegelijkertijd is er ook nog een weg te gaan. Om tot betere afstemming van de verantwoordelijkheden te komen tussen medewerkers op de buitenlandse vestigingen en medewerkers in Nederland, is in de zomer van 2010 vanuit Qatar het initiatief ontstaan om een 'Responsibility Document' op te stellen met afspraken over werkprocessen rond het onderwijs en over de verantwoordelijkheden en gezagsverhoudingen ten opzichte van elkaar. Dit document is uitgegroeid tot een praktisch handboek dat tevens de bestuurlijke verhoudingen in beeld brengt. In september 2011 is de huidige versie *Shared Responsibility, Shared Benefits* door het

College van Bestuur van Stenden Hogeschool geaccordeerd. Het document richt zich nu vooral op de onderwijsprocessen, maar zal in de toekomst worden aangevuld met andere werkprocessen, waaronder de scheiding van publieke en private middelen.

De ontstaansgeschiedenis laat zien dat het document vooral op basis van de werkprocessen en werkafspraken zoals die in Qatar werden gehanteerd, is opgesteld. In een redactioneel commentaar staat dat de procedurele afspraken nu ook op de andere sites zullen worden geïmplementeerd. Hiervoor is vooral de directeur Internationalisering verantwoordelijk, die in 2010 werd aangesteld. Verder worden momenteel naast de General Managers ook Academic Deans op de sites benoemd. Hierdoor ontstaat een basis voor nauwere onderwijsinhoudelijke samenwerking met Leeuwarden dan in de jaren daarvoor het geval was.

Het Responsibility Document beoogt dat de opleidingen in het buitenland tot dezelfde eindkwalificaties leiden als in Stenden. Om die reden zijn de verantwoordelijkheden van alle lagen in de Stendenorganisatie ten aanzien van het onderwijs op de sites vastgelegd. Zo zijn afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheden van de modulecoördinatoren, examencommissies, Academic Deans, Heads of School, het management op de sites en het CvB. De afspraken gaan vooral over de afstudeerprocedures en de mate waarin de onderwijsprogramma's aangepast mogen worden aan de lokale cultuur en wetgeving en wie daarover beslissingsbevoegdheid heeft. Duidelijk is dat de eindverantwoordelijkheid over de kwaliteit van het onderwijsprogramma en de examens steeds in Leeuwarden behoort te liggen.

Een belangrijk instrument dat ondersteunend werkt bij het in praktijk brengen van de afspraken van het Responsibility Document is Quality Desk, een onderdeel van Blackboard. Op Quality Desk kunnen documenten worden uitgewisseld tussen de sites en Leeuwarden en opgeslagen in een beschermde omgeving.

Een andere recente ontwikkeling is het bezoek van een panel van Hobéon aan Qatar in juli 2011. Hobéon heeft op verzoek van het CvB de opleiding IHM, ITM en IBMS gevisiteerd op basis van het Accreditatiekader voor bacheloropleidingen in het hoger beroepsonderwijs (2003). De commissie concludeert in een voorlopig bericht dat de opleidingen op alle facetten een voldoende resultaat scoren, en dat er aandacht nodig is voor transparantie van de structuur en de borging, aantoonbaarheid en volledigheid van alle processen, waaronder de eindbeoordelingen van studenten.

In het voorjaar van 2011 vroeg het CvB een panel van deskundigen om een advies uit te brengen over het internationaliseringsbeleid van Stenden Hogeschool. Eind augustus 2011 is dit advies aan het CvB overhandigd. Het Expert Panel komt tot een overwegend positieve beoordeling van het internationaliseringsbeleid. Het panel roemt de mogelijkheden die Stenden biedt aan zowel staf als studenten om hun studie en werk te verrijken met een verblijf in het buitenland. Ook wijst het op de onderlinge verwevenheid van de drie elementen van het internationaliseringsbeleid: internationalisation@home, internationale mobiliteit van staf en studenten, en programmamobiliteit. In zijn advies komt het panel tot tal van aanbevelingen om het huidige beleid te versterken.

De inspectie heeft tijdens haar onderzoek geconstateerd dat de docenten, modulecoördinatoren, examencommissieleden en managers die betrokken zijn bij het onderwijs op de sites, zeer enthousiast zijn over de toegevoegde waarde van het onderwijs in het buitenland en gemotiveerd om het extra werk dat dit van hen vraagt te verzetten.

De zorg voor kwaliteit van de buitenlandse opleidingen

Het tweede criterium in de notitie *Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan* houdt in "dat de Nederlandse instelling de kwaliteit van de buitenlandse opleiding feitelijk heeft onderzocht en blijvend verantwoordelijkheid neemt voor de kwaliteit van de buitenlandse opleiding" (OCW, 2007). Hieronder wordt eerst beschreven hoe het systeem van kwaliteitszorg functioneert op de sites, vervolgens hoe de onderwijsprogramma's die in Leeuwarden worden aangeboden het aangrijpingspunt zijn voor de kwaliteitsbewaking van de opleidingen op de sites, ook in het kader van de Grand Tour. Tot slot komt aan de orde hoe Stenden de Engelse taalvaardigheid van haar docenten op de sites borgt.

Het systeem van kwaliteitszorg op de sites

De buitenlandse vestigingen worden meegenomen in de reguliere kwaliteitscyclus van Stenden. Elke vestiging maakt een Annual Quality Report (AQR). De kwaliteit van deze evaluaties verschilt per site. De AQR vanuit Thailand is weinig informatief. De AQR vanuit Qatar en Zuid-Afrika bieden daarentegen wel gedetailleerd inzicht in de gang van zaken op de sites. Bali heeft in 2009/2010 voor het eerst een AQR opgesteld.

Ook zijn er Quarterly Reports (QR) van de directeur Internationalisering, waarmee hij verantwoording aflegt aan het CvB. Met behulp van de (A)QR's wordt gestuurd. Deze rapporten bevatten vooral een terugblik. De sites kennen een jaarplan, maar maken nog niet de gehele PDCA-cyclus door. Vanaf nu moeten ook verbeterpunten voor de toekomst worden vermeld in de AQR.

Sinds 2007 worden er eens per twee jaar interne audits gehouden in Qatar en Zuid-Afrika. Binnenkort volgen ook audits in Bali en Thailand. In Qatar is bovendien een zelfevaluatie opgesteld ter voorbereiding van de visitatie door een panel van Hobéon.

In Bali wordt de PDCA-cyclus herkenbaar toegepast: waar nodig worden acties geformuleerd. Zuid-Afrika heeft een eigen evaluatiebeleid opgesteld dat de inspectie heeft kunnen inzien. Hieruit blijkt dat er veel aandacht is om de kwaliteit van de opleiding hoog te houden of op een hoger plan te brengen. De driejarige opleiding B.Com in Zuid-Afrika is bovendien geaccrediteerd door een Zuid-Afrikaans accreditatieorgaan. Deze B.Com in Hospitality Management vormt de eerste drie jaar van de vierjarige opleiding IHM van Stenden.

Stenden publiceert jaarlijks over haar kwaliteit in *De kwestie van kwaliteit*, een document met managementinformatie. In *De kwestie van kwaliteit* van 2010 worden de sites voor het eerst opgenomen. Op de sites zijn in 2009 tevredenheidsmetingen uitgevoerd met de Nederlandse Studenttevredenheidsenquête. Het gaat om hetzelfde Studenttevredenheidsonderzoek (STO) dat in Nederland wordt gebruikt, met kleine aanpassingen. De resultaten van Qatar en Zuid-Afrika wijken nauwelijks af van de Nederlandse resultaten. Studenten in Thailand hebben echter een minder positief oordeel. De resultaten dienen niettemin met de nodige voorzichtigheid te worden bekeken, want de respons is zeer laag. Dat er maar zo weinig studenten meedoen, zou te maken hebben met een cultuur waarin studenten niet gewend zijn hun mening over het onderwijs te geven.

Het Responsibility Document werd hierboven al besproken, maar kan niet onvermeld blijven als instrument in de kwaliteitszorg. Diverse gesprekspartners gaven aan dat het nog een document in ontwikkeling is, dat er nog allerlei werkprocessen niet zijn beschreven, en ook dat diverse afspraken nog in de praktijk ingevoerd moeten worden. De inspectie herkent dit, maar is ook van oordeel dat er met dit document een goede basis ligt om tot betere afstemming te komen.

Kwaliteitsbewaking vanuit de onderwijsprogramma's

Aanvankelijk werden de opleidingen in het buitenland gecoördineerd vanuit het Instituut voor Service Management, het onderdeel van Stenden dat contractactiviteiten organiseert. De programma's hadden indertijd de naam 'Global Campus Programmes' en weken gedeeltelijk af van wat er in Leeuwarden werd geboden. Onderdeel van het kwaliteitsbeleid van de afgelopen twee jaar was om de verschillen op te heffen die in de loop van de tijd waren ontstaan tussen de onderwijsprogramma's in Nederland en elders. Stenden exporteert nu een kopie van de opleidingsprogramma's naar het buitenland, die slechts marginaal mag afwijken van datgene wat in Leeuwarden wordt aangeboden. De gedachte is dat de medewerkers van de opleiding in Leeuwarden zicht houden op wat er in het buitenland wordt geboden, dat Nederlandse examencommissies het eindniveau bewaken en dat studenten naadloos een periode in het buitenland in hun studie kunnen inpassen in het kader van de Grand Tour. In het Responsibility Document is uitgewerkt welke ruimte er is om van de oorspronkelijke programma's af te wijken.

De inspectie is in haar onderzoek nagegaan in hoeverre het Stenden lukt om deze claim ook in de praktijk waar te maken. Bestudering van de studiegidsen, maar ook van cijferlijsten bij getuigschriften, laat inderdaad zien dat de opleidingen grotendeels uit dezelfde modules bestaan als in Nederland. Op Quality Desk kunnen de meest recente versies van studiematerialen worden uitgewisseld. Modulecoördinatoren zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste materialen; sommige zijn hier al mee bezig, andere starten dit momenteel op. Een enkele keer gaan modulecoördinatoren naar een van de sites, maar over het algemeen vindt de uitwisseling van studiemateriaal digitaal plaats. Wat de afstemming tot een ingewikkelde en tijdrovende onderneming maakt, is dat de programma's in het buitenland een half tot een heel jaar mogen achterlopen op Leeuwarden. Dit vraagt om een goede coördinatie, zeker als het faseverschil op de vier sites onderling afwijkt.

Hoewel de inspectie niet alle modules van de drie betrokken opleidingen heeft onderzocht, springen een aantal programmatische verschillen tussen Leeuwarden en de sites in het oog. De belangrijkste verschillen hebben betrekking op het leerwerktraject van IHM en de inrichting van de afstudeerfase. Daarnaast zijn er aanpassingen die te maken hebben met de lokale cultuur en zijn er enkele aanwijzingen voor niveauverschillen.

Stenden Leeuwarden maakt voor het leerwerktraject bij IHM gebruik van het Stenden University Hotel. Zoals in hoofdstuk 4 zal worden beschreven, beslaat het leerwerktraject niet alleen een groot aantal EC per jaar, maar is de inhoud en opbouw van het traject essentieel voor het behalen van de competenties van de opleiding IHM. De inhoud, begeleiding en beoordeling is tot stand gekomen in nauwe samenwerking tussen opleiding en hotel. Op de sites werken studenten in diverse hotels in de omgeving, waar dezelfde zeggenschap over de leeromgeving van de praktijk in veel mindere mate is te realiseren. Het valt op dat de studiegidsen nauwelijks site-specifieke informatie verschaffen over de wijze waarop het praktijkgedeelte is georganiseerd en de begeleiding en beoordeling plaatsvinden. De examencommissie IHM geeft in een verslag van een reis naar Qatar (november 2010) aan dat er vooral voor de praktische vaardigheden minder ruimte is gemaakt in het onderwijsprogramma. In Zuid-Afrika gaat dit veranderen: in september 2011 is een leerhotel van Stenden geopend waar het praktijkdeel van de opleiding zal plaatsvinden.

Ook zijn er verschillen in de afstudeerfase. In Nederland lopen studenten IHM hun gehele vierde jaar stage (60 EC). In Qatar bedraagt de stage slechts 30 EC en is daarnaast een dissertatie van 30 EC een afstudeervereiste. In het Studentenstatuut van Qatar staat de zogenaamde 80%-20%-regel vermeld. Dit wil zeggen dat 80 procent van het programma gelijk dient te zijn aan het programma in Leeuwarden en dat 20 procent door de staf in Qatar wordt samengesteld.³ Deze verhouding wordt ook gebruikt bij het samenstellen van tentamens. Hoe de examencommissie zicht houdt op het aangepaste programma en de daarop aansluitende examenvragen van Qatar is niet duidelijk.

Hoewel de inspectie het niveau van de opleiding op de sites niet heeft kunnen onderzoeken, zijn er aanwijzingen dat er soms lagere eisen worden gesteld dan in Nederland. Studenten die de inspectie sprak, gaven aan dat het onder studenten bekend is dat bepaalde modules op de sites makkelijker zijn, of dat bepaalde toetsen daar niet worden afgenomen. Verder bleek uit een onderzoek van medewerkers van Stenden uit oktober 2010 naar het afstudeerproces van International Tourism Management (ITM) in Qatar dat studenten getweeën of gedrieën afstudeerscripties mogen schrijven. Dit wijkt af van de Nederlandse eisen die studenten verplichten individueel een scriptie te schrijven. Deze praktijk is volgens betrokkenen bij ITM (Qatar) afgeschaft. De inspectie heeft in het dossieronderzoek naar beoordelingen van afgestudeerden bij IHM in Qatar in 2011 nog steeds groeps-scripties aangetroffen. Noch uit het afstudeerwerk zelf noch uit de beoordeling noch uit instructies vooraf blijkt dat er additionele eisen worden gesteld of dat een student een te onderscheiden eigen bijdrage moet leveren, indien de scriptie door twee of drie studenten wordt gemaakt.

Ervaringen Grand Tour

De ervaringen van studenten die op Grand Tour gaan, zijn overwegend positief, zo blijkt uit de gesprekken die de inspectie voerde met deze studenten. De periode die zij in het buitenland doorbrachten, ervoeren zij zonder uitzondering als een belangrijke en zelfs unieke ervaring, of, zoals een student het noemde, een *'life-changing experience'*.

Uit dossieronderzoek blijkt dat meerdere beoordelingen van een in het buitenland gevolgde module plaatsvinden: studenten schrijven een zelfevaluatie, maken een groepsproduct en presenteren dit. De beoordelingen van het groepsproduct van Grand Tourstudenten bleken slordig ingevuld. In veel gevallen zijn ze niet ondertekend en is er geen onderbouwing van het cijfer. De groepsproducten waren meestal van drie à vier personen; een uitzondering vormde een product gemaakt door vijftien studenten. De individuele bijdragen aan de groepsproducten zijn niet beoordeeld.

Taalvaardigheid docenten

Per site verschilt het hoe er aandacht wordt besteed aan de Engelse taalvaardigheid van docenten. Uit voorbeelden van advertenties blijkt dat alle vier de sites bij de werving op zoek zijn naar docenten die vloeiend Engels spreken en schrijven. Bali, Thailand en Zuid-Afrika hebben daarnaast een taalbeleid opgesteld waarin wordt aangegeven dat de taalvaardigheid van docenten in moduulevaluaties aan de orde kan komen. Personeel dat het Engels onvoldoende machtig is, krijgt een cursus aangeboden. Hoe dit in de praktijk wordt gebracht, is niet na te gaan binnen dit onderzoek. Wel valt op dat Qatar als enige geen taalbeleid heeft.

³ Een voorbeeld: in Qatar is vanwege lokale wetgeving een vak Islamic Law and Culture verplicht gesteld.

Wettelijke voorschriften

Het derde criterium uit de notitie *Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan* vraagt van de instelling dat deze er zorg voor draagt dat de buitenlandse instelling voldoet aan de eisen in de WHW en de eigen onderwijs- en examenregeling (OER). De inspectie heeft in het kader van dit onderzoek gekeken hoe de wettelijke voorschriften over de OER, over klachtbehandeling en over het functioneren van de examencommissies in praktijk worden gebracht op de buitenlandse vestigingen van Stenden.

Zelf is Stenden niet consequent in haar redenering over de juridische status van de sites. Zo staat in het Responsibility Document over de juridische status van de OER en de examencommissie dat de sites niet hoeven te voldoen aan voorschriften uit de WHW, omdat zij niet opereren onder de Nederlandse wetgeving.⁴ Om die reden mogen de sites hun eigen examencommissies benoemen en de OER samenstellen. De inspectie is van oordeel dat dit standpunt niet houdbaar is, indien Stenden tegelijkertijd getuigschriften op grond van de WHW uitreikt. Het laat zien hoe gecompliceerd de verhoudingen zijn, omdat de sites zich ook te houden hebben aan plaatselijke wetgeving. Wat dat inhoudt in de praktijk, is in dit onderzoek niet nagegaan.

Onderwijs- en examenregeling

Stenden heeft voor haar opleidingen in Nederland een Studentenstatuut (deel 1) opgesteld waarin de Stendenbrede onderwijs- en examenregeling (OER) is opgenomen. Daarnaast is er voor elke opleiding in Nederland een opleidingsspecifiek deel (deel 2). Het geografisch bereik van deze documenten is nergens vermeld. Evenmin wordt in de tekst gedifferentieerd naar de buitenlandse sites.

Om praktische redenen kunnen onderdelen van deel 1 alleen van toepassing zijn in Nederland. Voorbeelden hiervan zijn de artikelen over het collegegeld, de inschrijvingsprocedure of de klachtenprocedure. Andere artikelen hebben een algemene strekking waardoor ze ook van toepassing kunnen zijn op de buitenlandse sites. Een voorbeeld hiervan is de tekst over fraude tijdens tentamens. De inspectie constateerde tijdens het onderzoek dat er onder medewerkers geen duidelijkheid bestaat of het Studentenstatuut ook betrekking heeft op de buitenlandse vestigingen. In Qatar en Zuid-Afrika is een alternatief voor het Studentenstatuut aanwezig, in Bali en Thailand niet. De sites hebben ieder een eigen opleidingsspecifiek deel 2 ofwel studiegids.

Stenden hanteert in Nederland een procedure voor de vaststelling van het Studentenstatuut en de studiegidsen van de Nederlandse opleidingen waarin het instellingsbestuur de eindverantwoordelijkheid voor het document neemt. Niet duidelijk is of deze procedure ook van toepassing is op de buitenlandse documenten en hoe het faseverschil van een half tot een heel jaar doorwerkt in de vaststelling van de documenten. Het Responsibility Document geeft hierover geen duidelijkheid. Op de documenten die als OER van de sites zijn aangeleverd is wel aangegeven op welk studiejaar en op welke opleiding ze van toepassing zijn, maar door wie en wanneer ze zijn vastgesteld en of ze jaarlijks worden geëvalueerd is in alle gevallen niet duidelijk.

In het beoordelingsoverzicht in bijlage II is aangegeven of de OER-documenten de wettelijk verplichte informatie bevatten. De studiegidsen zijn min of meer identieke kopieën van de Nederlandse studiegidsen, maar soms is de informatie niet aangepast aan de lokale situatie. Veel zaken zijn beschreven, zoals de inhoud van

⁴ Zie Responsibility Document (Stenden Hogeschool, 2011), p. 51.

de opleiding, de studielast, de toetsing, herkansingsmogelijkheden, taken van de examencommissie, plagiaatregeling en vrijstellingen, al ontbreekt er informatie of zijn sommige zaken onvolledig/summier weergegeven. In geen enkele studiegids wordt vermeld wat de rol van de examencommissie in Nederland is met betrekking tot de afstudeerprocedure. In het beoordelingsoverzicht is per site aangegeven wat de omissies zijn.

Klachtenprocedure

Voor studenten van de opleidingen van Stenden in Nederland is in het Studentenstatuut een klachtenprocedure beschreven, een reglement van het College van Beroep voor de Examens (COBEX) en een regeling ongewenst gedrag. Deze regelingen kunnen niet bedoeld zijn voor de opleidingen op de buitenlandse sites, gezien de vermelde adressen in Nederland.

De sites hebben ieder hun eigen regelingen opgesteld. Elke site kent een bezwaar- en beroepsregeling tegen besluiten van de lokale examencommissie, maar hoe studenten een klacht kunnen indienen over toetsing en examinering bij de Nederlandse examencommissie is niet beschreven. In Qatar is er een regeling voor klachten die de sociale veiligheid betreffen. De andere drie sites kennen een dergelijke regeling niet. Er zijn maatregelen om de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling te waarborgen, bijvoorbeeld door iemand van buiten de instelling te betrekken bij de klachtafhandeling. De vestigingen in Qatar en Thailand kennen geen registratie van klachten. Deze vestigingen handelen de klachten van studenten af zonder ze te registreren.

Voor studenten zal het niet altijd duidelijk zijn waar ze informatie kunnen vinden indien zij een klacht hebben. De OER of de studiegidsen bevatten minder informatie dan feitelijk op de site beschikbaar is. De klachtbehandeling vindt vaak plaats door commissies die ad hoc worden samengesteld. De onafhankelijkheid van deze ad-hoc-commissies is minder gewaarborgd dan in Nederland, waar een COBEX en een vaste klachtencommissie functioneren.

Examencommissies

De inspectie beoordeelt de manier waarop de sites zich aan de wettelijke voorschriften in de WHW op het gebied van de examencommissie houden vanuit het perspectief van de Nederlandse examencommissies, en niet vanuit de lokale examencommissie. Tot op heden zijn alleen in Qatar en Zuid-Afrika getuigschriften uitgereikt, en alleen aan studenten IHM en ITM.

De leden van de examencommissie in Nederland worden volgens de geldende procedures benoemd door het instellingsbestuur. In elk van de examencommissies is één lid verantwoordelijk voor de contacten met de sites. Geen van de leden is docent aan een buitenlandse site. Op elk van de sites is één examencommissie actief. Dit betekent voor de examencommissie in Qatar dat deze met drie verschillende examencommissies in Nederland te maken heeft, en dus met verschillende vereisten per opleiding. De leden van de examencommissies op de sites worden niet benoemd door het instellingsbestuur, maar door een plaatselijke manager (Zuid-Afrika, Qatar), een lid van de examencommissie zelf (Bali) of het managementteam (Thailand).

Leden van examencommissies hebben al vanaf het moment dat de eerste studenten op de sites afstudeerden getuigschriften ondertekend, maar hadden tot voor kort niet veel zicht op wat er precies op de sites gebeurde. Deze getuigschriften werden getekend in het vertrouwen dat het niveau voldoende was. De examencommissies spelen sinds de invoering van de Wet versterking besturing (2010) een grotere rol in de algehele kwaliteitsbewaking van het onderwijs en de examinering. Uit de notulen

van de examencommissies blijkt dat zij zich in mei 2009 (IHM) of februari 2010 (ITM) beginnen af te vragen wat hun verantwoordelijkheid ten aanzien van de sites precies inhoudt. Tijdens het onderzoek bleek dat de examencommissies nog naar de invulling van hun rol ten aanzien van de sites op zoek zijn. De werkwijze verschilt per examencommissie. Voordat de examencommissie ITM het getuigschrift ondertekent, controleert een medewerker in Leeuwarden of de student aan alle kwalificaties voldoet. Van de eerste lichting werden alle dissertaties bekeken, nu is dat alleen van een steekproef. De examencommissie ITM staat sinds 2011 niet meer toe dat studenten getweën of gedrieën een dissertatie schrijven. Tot vorig jaar kon dat nog wel: de inspectie heeft een aantal voorbeelden gezien van gezamenlijke afstudeerwerken uit 2010 waaraan geen extra eisen werden gesteld. De examencommissie IHM vertrouwt op de gegevens die vanuit Qatar of Zuid-Afrika worden opgestuurd en checkt de kwaliteit van de dissertatie niet zelf. Uit dossieronderzoek blijkt dat studenten IHM in Qatar ook in 2011 nog een gezamenlijk afstudeerwerk kunnen aanleveren zonder dat hieraan aanvullende eisen worden gesteld. In de steekproef die de inspectie inzag, zaten geen voorbeelden van een gezamenlijk afstudeerwerk vanuit Zuid-Afrika.

De examencommissies in Leeuwarden kunnen hun werk in onafhankelijkheid uitvoeren. Uit de notulen van de examencommissie op de sites blijkt daarentegen dat het regelmatig voorkomt dat de General Manager bij de vergadering van de examencommissie aanwezig is en soms deze vergadering voorziet.

De examencommissies gaan ervan uit dat de kwaliteit van tentamens en examens op orde is. In principe worden dezelfde examenvragen gebruikt op de sites. Het is de bedoeling dat deze vragen vanaf nu via Quality Desk worden uitgewisseld. Wel mogen docenten in Qatar een deel van het onderwijsmateriaal aan de lokale cultuur aanpassen (de 80%-20%-regel); dat geldt eveneens voor de tentamenvragen. Volgens het Responsibility Document fungeert in Qatar een toetscommissie die een verantwoordelijkheid heeft die in lijn ligt met de Nederlandse situatie. Bij wijzigingen in vragen en/of toetsing ten opzichte van Nederland wordt dit aan de hand van een addendum voorgelegd aan de Academic Dean c.q. de curriculumcommissie in Nederland. Verificatie verloopt via de Quality Desk. Dit komt overeen met de Nederlandse situatie en werkwijze van de toetscommissie. Of dit op andere sites gebeurt is de inspectie niet bekend. De Nederlandse examencommissies houden geen toezicht op dergelijke aanpassingen. Ook hebben zij geen richtlijnen en aanwijzingen vastgesteld om uitslagen van tentamens te beoordelen. Uit de notulen van de examencommissies blijkt geen bemoeienis van de Nederlandse examencommissie met extra herkansingen, vrijstellingen en fraude van studenten op de sites. Noch is te lezen dat hierover overleg was met de examencommissies op de sites. Deze zaken behoorden ook voor de wetwijziging van de WHW van 2010 tot de taak van de examencommissie. Stenden geeft aan dat er regelmatig (mail)contact is tussen de Nederlandse examencommissies en de examencommissie van de sites.

De Nederlandse examencommissies geven aan dat het verlenen van vrijstellingen voor een of meer tentamens via Leeuwarden dient te verlopen. Uit de notulen van de Nederlandse examencommissie blijkt echter niet dat de commissies deze taak vervullen. In Qatar, Bali en Thailand worden nauwelijks vrijstellingen gegeven. Anders ligt dat in Zuid-Afrika. Uit de notulen van de examencommissie in Zuid-Afrika blijkt dat deze soms vrijstellingen voor (een deel van) het eerste jaar geeft zonder de Nederlandse examencommissie te raadplegen.

In het Studentenstatuut van Stenden is een paragraaf opgenomen over de gang van zaken tijdens tentamens. De examencommissies in Nederland hebben geen zicht op de manier waarop de sites deze voorschriften in praktijk brengen en hebben hierover geen afspraken gemaakt. De sites hebben wel aandacht voor het voorkomen en bestrijden van fraude en plagiaat. In de OER van Zuid-Afrika zijn afspraken opgenomen over de goede gang van zaken en mogelijke onregelmatigheden tijdens tentamens. In de OER van Qatar is daarnaast ook een plagiaatregeling opgenomen. Ook voor Zuid-Afrika, Bali en Thailand zijn soortgelijke afspraken aangetroffen. Uit de notulen van de examencommissies van Qatar en Zuid-Afrika blijkt ook dat men met een zekere regelmaat besluiten neemt over gevallen van fraude of plagiaat. Zeker in Qatar komt dit vaker voor en nemen studenten soms veel over van internet. Dergelijk gedrag wordt consequent bestreden. In het Responsibility Document wordt aangedrongen op het regelmatig checken van schriftelijke opdrachten met plagiaatdetectiesoftware. De praktijk dat studenten hun scriptie laten schrijven tegen betaling, een van de signalen die de inspectie heeft ontvangen, is de leden van de examencommissies niet bekend. Men heeft navraag gedaan bij de General Manager in Qatar, maar ook hem is hiervan niets bekend. Het gaat mogelijk om een gerucht dat gevoed is door het beeld van de vaak zeer rijke studenten in Qatar.

De examencommissie IBMS heeft jaarverslagen opgesteld waarin een audit van de werkzaamheden van de commissie voor en in Qatar is beschreven. In jaarverslagen van de examencommissie IHM wordt alleen het aantal afgestudeerden van dat jaar in Qatar en Zuid-Afrika genoemd. In het jaarverslag ITM wordt verwezen naar het bezoek dat de voorzitter eind 2010 aan Qatar heeft gebracht. De examencommissies op de sites maken nog geen jaarverslagen. De examencommissies van IHM en IBMS hebben Qatar bezocht. Hiervan zijn verslagen gemaakt die de inspectie heeft kunnen inzien.

3.4.2 *Conclusies*

De inspectie heeft onderzocht hoe Stenden Hogeschool de kwaliteit van de buitenlandse opleiding borgt (criterium 2) en komt tot de conclusie dat de instelling de afgelopen anderhalf jaar veel inspanningen heeft verricht om de kwaliteit van het onderwijs op de sites af te stemmen op het onderwijs in Nederland, maar ook dat er nog een weg te gaan is voordat met deze inspanningen het gewenste resultaat is bereikt. Dit blijkt uit de volgende bevindingen:

- Het Responsibility Document, dat bij Stenden in de afgelopen anderhalf tot twee jaar vanuit de praktijk is ontstaan, biedt een goed startpunt voor het afstemmen van de onderwijsprocessen op de buitenlandse vestigingen op die in Leeuwarden. Hoe gedetailleerd in het Responsibility Document de afspraken op een aantal punten al zijn, er zijn ook nog lacunes en punten die verdere uitwerking behoeven. Bovendien zijn niet alle werkprocessen in de praktijk getoetst en geïmplementeerd. De inspectie is niettemin van oordeel dat er met dit Responsibility Document een goede basis ligt om tot een verantwoorde en transparante afstemming met de sites te komen.
- De buitenlandse vestigingen worden meegenomen in de reguliere kwaliteitscyclus van Stenden. Er zijn in 2010 voor het eerst studententevredenheidsmetingen gehouden op de sites. De respons was echter laag, waardoor de uitkomsten met de nodige voorzichtigheid bekeken moeten worden. Sinds 2007 worden eens per twee jaar interne audits gehouden in Qatar en Zuid-Afrika. Binnenkort volgen ook audits in Bali en Thailand. In Qatar is bovendien een zelfevaluatie opgesteld ter voorbereiding op de visitatie door een panel van Hobéon.

Stenden brengt haar beleid om een min of meer exacte kopie van de Nederlandse opleiding naar het buitenland te exporteren, grotendeels in praktijk. De opleidingen in Leeuwarden en in het buitenland bestaan voor het merendeel uit dezelfde modules. Er zijn niettemin ook een aantal programmatische verschillen.

- Vooral de inhoud, begeleiding en beoordeling van het praktijkgedeelte (IHM) en de afstudeerprocedures zijn onvoldoende gewaarborgd. Studenten doen praktijkervaring op in lokale hotels, maar hoe de kwaliteit daarvan bewaakt wordt, is niet duidelijk. Ook duurt de stage voor IHM in Qatar maar een half jaar in plaats van een jaar. In Zuid-Afrika is in september 2011 een eigen leerhotel geopend, wat een nauwere samenwerking tussen theorie en praktijk zal bevorderen. Verder zijn er aanwijzingen dat er soms lagere eisen worden gesteld op de sites. De mogelijkheid in Qatar om in groepjes een afstudeerscriptie te schrijven zonder dat er aanvullende eisen zijn (IHM, tot 2011 ook ITM), vormt hiervan een voorbeeld.
- De Grand Tour was voor de studenten die een periode op een van de sites doorbrachten, zonder uitzondering een positieve ervaring. Sommigen spraken zelfs van een *'life-changing experience'*. De beoordelingen van het groepsproduct van Grand Tourstudenten bleken slordig ingevuld.
- Voor de Engelse taalvaardigheid van docenten is aandacht, vooral bij de werving, maar of dit beleid in de praktijk voldoende effect heeft is in het kader van dit onderzoek niet nagegaan.

De inspectie heeft onderzocht of de instelling er zorg voor draagt dat de buitenlandse vestiging voldoet aan de eisen in de WHW (examencommissie) en de eigen OER (criterium 3) en komt tot de conclusie dat dit maar gedeeltelijk het geval is. Dit blijkt uit de volgende bevindingen:

- De inspectie concludeert dat er nog onduidelijkheden zijn over de status van de documenten die als onderwijs- en examenregeling zijn aangeleverd en ook dat er verschillen zijn tussen de sites onderling. Inhoudelijk voldoen de OER-en maar gedeeltelijk. Al met al is een student op een van de sites minder goed geïnformeerd over de studie en wat daarmee samenhangt dan een student in Leeuwarden.
- Voor studenten zal het niet altijd duidelijk zijn waar ze informatie kunnen vinden als zij een klacht hebben. De OER of studiegidsen bevatten minder informatie hierover dan feitelijk beschikbaar is. De klachtbehandeling vindt vaak plaats door commissies die ad hoc worden samengesteld. De onafhankelijkheid van deze ad-hoc-commissies is minder sterk gewaarborgd dan in Nederland, waar een vaste COBEX en klachtencommissie functioneren.
- De inspectie concludeert dat de examencommissies in beperkte mate hun wettelijke taak ten aanzien van de sites uitvoeren. Taken als het verlenen van vrijstellingen en beslissen over extra herkansingen of fraude, die ook voor de invoering van de Wet versterking besturing (2010) tot de taak van de examencommissie behoorden, werden ook voor 2010 niet vervuld. Er zijn meer en betere afspraken nodig om de kwaliteit van de toetsing, de toetsafname en het verlenen van vrijstellingen te borgen, en sluitende afspraken over taakverdeling te maken met de examencommissie in het buitenland. Nu vertrouwt de examencommissie er te veel op dat de onderwijsprogramma's overall vrijwel identiek zijn en dat daardoor vanzelf hetzelfde eindniveau bereikt

wordt. Met name de bewaking van het eindniveau alvorens over te gaan tot diplomering vergt aanzienlijk meer kwaliteitsgaranties dan nu worden geboden. Een positieve ontwikkeling is dat een steekproef van scripties van ITM-studenten sinds ongeveer een jaar gecontroleerd wordt.

3.5 Eindconclusies buitenlandse opleidingen

De inspectie heeft de wijze waarop Stenden Hogeschool de graadverlening aan studenten in het buitenland uitvoert, getoetst aan de vijf criteria uit de beleidsnotitie *Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan* (OCW, 2007) en komt tot de conclusie dat het beleid van Stenden niet voldoet aan drie en gedeeltelijk aan twee van de vijf door OCW gestelde criteria:

1. Studenten volgen geen representatief deel van de bacheloropleiding (60 EC) in Nederland en het beleid van Stenden is er ook niet op gericht om te voldoen aan dit criterium.
2. Ten aanzien van de zorg voor de kwaliteit is in de afgelopen twee jaar aantoonbaar aan verbeteringen gewerkt en zijn ook de nodige resultaten geboekt. Dit beleid moet zich nog wel in de praktijk bewijzen. Er zijn bovendien aanwijzingen dat er soms lagere eisen worden gesteld aan studenten op de buitenlandse sites.
3. De werkwijze van de examencommissies ten aanzien van de buitenlandse opleidingen en de OER-en van deze opleidingen voldoen in beperkte mate aan de wettelijke vereisten in de WHW.
4. De examencommissie verleent geen vrijstellingen voor het gedeelte van de opleiding dat in het buitenland is gevolgd.
5. Bij de accreditatie van de betrokken opleidingen is het vrijstellingenbeleid ten aanzien van de studenten op buitenlandse vestigingen niet aan de orde geweest.

De inspectie is van oordeel dat Stenden Hogeschool tussen 2005 en 2011 ten onrechte een graad naar Nederlands recht heeft verleend aan in totaal 259 studenten in Qatar en Zuid-Afrika. Ook heeft Stenden deze studenten niet correct geïnformeerd over de status van de opleiding en de graad die zij daarmee kunnen behalen.

4 Leerwerktraject in het University Hotel

4.1 Kwaliteit van het leerwerktraject

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksopzet, de achtergrond, bevindingen en conclusies beschreven ten aanzien van de kwaliteit en begeleiding van het leerwerktraject in het Stenden University Hotel (SUH).

4.1.1 Onderzoeksopzet

De inspectie heeft signalen ontvangen over de kwaliteit van het leerwerktraject. Het leerwerktraject is een onderdeel van de bacheloropleiding Hoger Hotelonderwijs (IHM) en vindt plaats in het Stenden University Hotel (SUH). Het signaal luidt dat studenten naar verhouding te veel en op een te laag niveau moeten werken in het SUH en daardoor te weinig leren. Ook zou de begeleiding tekortschieten. Op basis van deze signalen heeft de inspectie de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Heeft Stenden Hogeschool het aangeboden onderwijs en de examinering daarvan bij SUH (het leerbedrijf) volgens de WHW in de OER beschreven?
- Voldoet het leerwerktraject aan de eigen regelgeving in de OER?

4.1.2 Achtergrond

In het CROHO is de opleiding IHM vermeld onder de Nederlandse naam Bachelor 'Hoger Hotelonderwijs'. De internationale naam is Bachelor 'Hotel Management'. De opleiding is geaccrediteerd op 10 mei 2006 en deze accreditatie loopt tot 31 december 2012.

De opleiding is ingedeeld in modules van steeds tien weken. Het praktijkonderwijs beslaat een aanzienlijk deel van de opleiding en vindt plaats in de zogeheten 'praktijkmodules'. Er zijn in totaal vier praktijkmodules, verspreid over de eerste drie jaar. Een praktijkmodule bestaat uit vijf weken praktijk, afgewisseld met vijf weken theorie. De praktijkwerkzaamheden vinden plaats in het SUH. De verschillende afdelingen (Food and Beverage, Rooms Division, Catering and Banqueting, Meeting-U en Stenden Student Lounge) vormen de leerbedrijven. Het eerste jaar kent twee praktijkmodules: Food and Beverage en Rooms Division & Facilities. De werkzaamheden van de eerstejaarsstudenten zijn gericht op het behalen van operationele en vaktechnische competenties. De tweedejaarsstudenten hebben één praktijkmodule: Performing Daily Operations. Deze studenten zijn op tactisch niveau werkzaam in het hotel, waarbij ze eerstejaars begeleiden en feedback geven. Het derde jaar is gericht op de strategische ontwikkeling, waarbij de student leiding geeft aan eerste- en tweedejaarsstudenten. De derdejaars werken in de functie van manager van een afdeling van het hotel, en worden begeleid door de praktijkbegeleider. De werkzaamheden van de derdejaars vinden plaats binnen de praktijkmodule Hospitality Operations. Studenten in het vierde jaar lopen een jaar stage, (meestal) buiten het SUH.

Doel, inhoud en examinering van de praktijkwerkzaamheden van de opleiding IHM zijn beschreven in het opleidingsspecifieke deel van de OER. Beschreven zijn de te behalen eindcompetenties van de opleiding. Deze zijn onderverdeeld naar studiejaar en (praktijk)module. In de moduleboeken is de inrichting en beoordeling van elke module uitgebreid beschreven. Studenten ontvangen voor elke praktijkmodule een 'manual' waarin het praktijkgedeelte uitgelegd wordt.

4.1.3 Bevindingen

Werkzaamheden in het SUH

Eerste-, tweede- en derdejaarsstudenten verrichten praktijkwerkzaamheden in het SUH. De verantwoordelijkheden van studenten nemen toe naarmate zij verder zijn in de opleiding. De werkzaamheden van de eerstejaars zijn gericht op het behalen van operationele, vaktechnische competenties in de diverse afdelingen van het SUH. Eenvoudige werkzaamheden als bedden opmaken, uien snijden en afwassen horen daarbij. Praktijkbegeleiders en modulecoördinatoren geven aan dat eerstejaarsstudenten dat niet altijd even leuk vinden, en door een eerlijke en afwisselende verdeling van de werkzaamheden proberen zij de studenten tegemoet te komen. Het nut van deze werkzaamheden wordt weliswaar uitgelegd, maar studenten gaan dit pas echt begrijpen in het tweede en derde jaar, zo bleek ook uit het gesprek dat de inspectie voerde met studenten uit alle studie jaren. Een relativering is bovendien op zijn plaats: het hotel heeft 28 bedden en de opleiding IHM telt tweeduizend studenten. Studenten gaven aan dat ze gemiddeld twee dagen per jaar in de *stewarding* (de afwas) staan. Dit geldt ook voor andere monotone werkzaamheden. Studenten voeren in de loop van het eerste jaar een scala aan operationele werkzaamheden uit, en geven aan dat negatieve gevoelens onder andere te maken hebben met eigen voorkeuren: de een werkt graag in de keuken, de ander juist in de front office, sommigen zijn doeners en anderen weer niet. Het maakt volgens studenten ook uit of je al ervaring hebt in de horeca. Men vindt het achteraf goed met alle afdelingen kennism gemaakt te hebben en te ervaren wat de werkzaamheden inhouden. Zij geven in de toekomst immers leiding aan medewerkers op alle niveaus in de hotelorganisatie. Het management geeft aan dat een visie op leidinggeven een rol speelt in deze opzet van de opleiding: men wordt opgeleid tot *hands-on* manager.

Er zijn verschillende metingen naar de kwaliteit van het praktijkonderwijs: van elke praktijkmodule is een schriftelijke evaluatie, studenten worden uitgenodigd voor groepsgesprekken in zogenaamde '*circle meetings*' en er zijn schriftelijke beoordelingen van studenten over praktijkbegeleiders. In verslagen van de *circle meetings* is te lezen dat eerstejaars niet altijd tevreden zijn over de eenvoudige operationele werkzaamheden. Voor het management en andere betrokkenen is dit herkenbaar en het antwoord hierop is als boven geschetst: men benadrukt het waarom van deze werkzaamheden en verdeelt de werkzaamheden in de module zo regelmatig mogelijk.

Tijdens voorlichtingsdagen is er aandacht voor de inhoud van de praktijkwerkzaamheden in het SUH. Daarnaast vindt er voorafgaand aan elke praktijkmodule een voorbereidende bijeenkomst plaats, waarin wordt aangegeven wat de werkzaamheden zullen zijn. Dat een enkele student toch nog het gevoel heeft niet voldoende voorbereid te zijn op de praktijkwerkzaamheden, komt niettemin wel eens voor. De examencommissie heeft echter tot nu toe geen klachten ontvangen over het leerwerktraject. Uit de verslagen van de examencommissie van de afgelopen twee jaar blijkt dat de aard van de leeractiviteiten in het University Hotel geen onderwerp van gesprek is geweest.

Begeleiding en beoordeling

Studenten werkzaam in de leerbedrijven worden begeleid en beoordeeld door praktijkbegeleiders. Dit zijn medewerkers die in dienst zijn van het University Hotel. Zij komen uit de praktijk. Bijna alle praktijkbegeleiders hebben een pedagogisch didactische aantekening (PDA) gehaald. Deze aantekening is van belang, omdat men er leert feedback te geven aan studenten, een centraal punt in de ontwikkeling van de praktijkvaardigheden.

De praktijkbegeleiders werken samen met de modulecoördinatoren van de opleiding. Ze doen aan *coaching on the job*: ze leren studenten de technische vaardigheden en beoordelen ze aan het eind van de praktijkperiode. Naast de technische competenties wordt de ontwikkeling van persoonlijke competenties (bijvoorbeeld punctualiteit) beoordeeld. Dit gebeurt dagelijks op feedbackformulieren die ingevuld worden door de supervisors (tweede- en derdejaarsstudenten). Aan het eind van de module checkt de praktijkbegeleider de feedbackformulieren en geeft een score. Deze score gaat als advies naar de opleiding (de modulecoördinator) die verantwoordelijk is voor het eindcijfer voor de module.

Beoordelingsprocedure

De inspectie heeft beoordelingsformulieren van 24 studenten uit het eerste, tweede en derde jaar bekeken. Het geheel maakt een rommelige indruk. Er zijn veel verschillende formulieren in omloop. Nogal wat formulieren zijn niet volledig ingevuld, handtekeningen ontbreken, en technische competenties zijn vaak niet beoordeeld. Ook is niet altijd duidelijk hoe het eindcijfer tot stand is gekomen of verschilt de wijze waarop een beoordeling is toegelicht.

Uit de notulen van de examencommissie (16 november 2010) blijkt dat de examencommissie dit probleem ook heeft onderkend. Zij doet het voorstel om voor alle praktijkmodulen en voor alle afdelingen een eenduidige procedure te schrijven die in de moduleboeken moet worden opgenomen. Tot nu toe is dit niet gebeurd. In een gesprek met het hotelmanagement kwam naar voren dat men van plan is de feedback- en beoordelingsprocedure te digitaliseren.

4.2 Conclusies

In haar onderzoek heeft de inspectie geen bevestiging kunnen vinden voor de signalen over de aard van de werkzaamheden en begeleiding in het SUH. In de leerwerktrajecten worden onder voldoende deskundige begeleiding de beoogde competenties geleerd. Eerstejaarsstudenten voeren weliswaar (ook) eenvoudige operationele werkzaamheden uit, maar met mate en vanuit een weloverwogen visie op het leerproces en de te behalen competenties van student.

Wel valt het administratieve gedeelte van de beoordeling van de praktijkwerkzaamheden flink te verbeteren. De beoordeling is niet transparant, handtekeningen en zelfs cijfers ontbreken nogal eens en er wordt gebruikgemaakt van veel en onderling verschillende formulieren.

5 Onbekostigde masters

De onbekostigde hbo-masters International Service Management (MISM) en International Leisure and Tourism Studies (MILTS) zijn volgens het CROHO ondergebracht bij twee verschillende Brin, namelijk 30GX (Stenden Masters B.V.) en 22EX (Stenden Hogeschool). In paragraaf 5.1 en 5.2 wordt beschreven of de accreditatie van de twee masteropleidingen onder Brin 30GX correct is verlopen. In paragraaf 5.3 en 5.4 is te lezen in hoeverre de toelating tot en het niveau van de twee masteropleidingen onder Brin 22EX gewaarborgd zijn. Ook worden in deze paragrafen de bevindingen ten aanzien van een stage in de masteropleidingen beschreven.

5.1 **Accreditatie van twee onbekostigde masters van Stenden Masters B.V.**

5.1.1 *Onderzoeksopzet*

Het signaal dat de inspectie heeft bereikt, gaat over de accreditatie van twee onbekostigde masters van Stenden Masters B.V. Volgens de signaalgever zou bij de toets nieuwe opleiding (tno) oneigenlijk gebruik zijn gemaakt van de vbi-rapporten voor de (identieke) masters van Stenden Hogeschool. Het betreft de hbo-masters International Service Management (MISM) en International Leisure and Tourism Studies (MILTS).

Op basis van deze signalen heeft de inspectie de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

- Is de accreditatie van de onbekostigde masters van Stenden Masters B.V. volgens de afgesproken werkwijze en/of regelgeving verlopen?

5.1.2 *Achtergrond*

In Nederland is het accreditatiestelsel vastgelegd in de WHW (zie hoofdstuk 5). De toets nieuwe opleiding is het keurmerk dat tot uitdrukking brengt dat de kwaliteit van een voorgenomen opleiding door het accreditatieorgaan positief is beoordeeld. De NVAO verleent het keurmerk na toetsing van de externe beoordeling die in opdracht van een Nederlandse hogeschool of universiteit is uitgevoerd. Voor het toetsen van nieuwe opleidingen stelt de NVAO een panel samen. Voor het beoordelen van bestaande opleidingen stelt de instelling zelf het panel samen en draagt het panel vervolgens ter instemming voor aan de NVAO. De NVAO verleent het accreditatiekeurmerk aan een nieuwe of bestaande opleiding na toetsing van de externe beoordeling door het panel. Na een positief besluit kan het instellingsbestuur de opleiding als nieuwe opleiding in het CROHO laten registreren.

5.1.3 *Bevindingen*

De NVAO bevestigt dat hetzelfde vbi-rapport is gebruikt voor de toets nieuwe opleiding van de twee masters van Stenden Masters B.V. als voor de heraccreditatie van de masters van Stenden Hogeschool. De reden die ze daarvoor aandraagt, is dat het om twee identieke masters gaat die vanwege de scheiding van publieke en private bekostiging zijn ondergebracht bij verschillende rechtspersonen. Er heeft een juridische toetsing op deze procedure plaatsgevonden en er is overleg gevoerd met OCW in juli 2009 om de gekozen werkwijze te verifiëren.

In het gesprek dat de inspectie voerde met OCW wordt de gevolgde procedure bevestigd.

Ook OCW geeft aan dat in overleg met de NVAO besloten is toe te staan de tno van de nieuwe masters en de heraccreditatie van de bestaande masters tegelijkertijd en op basis van dezelfde rapporten te regelen.

Bestudering van de twee accreditatiebesluiten van 6 juli 2010 wijst uit dat de NVAO de gevolgde werkwijze als volgt heeft toegelicht:

“Omdat gelijktijdig aan de aanvraag toets nieuwe opleiding een aanvraag tot heraccreditatie van dezelfde hbo-master International Service Management liep, is voor de toets nieuwe opleiding gebruik gemaakt van het vbi-rapport dat voor de heraccreditatie is opgesteld door de FIBAA.” (kenmerk NVAO/20101922/AH)

En:

“Omdat gelijktijdig aan de aanvraag toets nieuwe opleiding door Hogeschool Stenden, bij brief van 29 augustus 2009, een aanvraag tot heraccreditatie van dezelfde hbo-master International Leisure and Tourism Studies liep, is voor de toets nieuwe opleiding gebruik gemaakt van het vbi-rapport dat voor de heraccreditatie van de hbo-master International Leisure and Tourism Studies is opgesteld door de FIBAA en dat dateert van 27 juli 2009.” (kenmerk NVAO/20101922/AH)

In de twee besluiten van 6 juli 2010 wordt tevens vermeld dat de beoordeling door het panel van de nieuwe opleiding hbo-master International Leisure and Tourism Studies respectievelijk International Service Management is verricht aan de hand van het Toetsingskader nieuwe opleidingen hoger onderwijs [hbo-master] van de NVAO (Toetsingskader; *Staatscourant* 2003, 120).

Het CvB van Stenden bevestigt de gemaakte afspraken en de wijze waarop de accreditatieprocedure is verlopen. Ook licht het CvB toe dat Stenden Masters B.V. (30GX) is ontstaan met als doel de onbekostigde masters en te zijner tijd ook de buitenlandse vestigingen onder te brengen in een aparte rechtspersoon. De reden was de verwachting van het ministerie van OCW dat de mogelijkheid tot graadverlening in het buitenland in ieder geval mogelijk gemaakt zou worden voor private rechtspersonen voor hoger onderwijs, maar dat dit voor de publieke instellingen nog onduidelijk was. Het onderwijs op de buitenlandse sites zou dan in de rechtspersoon ondergebracht kunnen worden, aldus Stenden.

Over een dubbel gebruik van vbi-rapporten voor twee identieke opleidingen die onder een verschillende rechtspersoon vallen, bestaat geen regelgeving. Stenden Hogeschool / Stenden Masters B.V. heeft met OCW en de NVAO overeenstemming bereikt over de gevolgde werkwijze. De gesprekken die de inspectie heeft gevoerd met vertegenwoordigers van OCW en de NVAO vormden een bevestiging van de afspraken waarop Stenden zich beroept. Wel geven beide instanties aan dat het een ongebruikelijke situatie betrof die zich niet eerder heeft voorgedaan en waarvoor een oplossing 'op maat' is gevonden. Van het overleg dat Stenden, OCW en NVAO onderling met elkaar hebben gevoerd is geen schriftelijk verslag gemaakt.

In de praktijk wordt de rechtspersoon Stenden Masters B.V. niet gebruikt. Alle studenten MILTS en MISM, de twee geaccrediteerde opleidingen die een dubbelvermelding hebben in het CROHO (30GX en 22EX), staan ingeschreven bij Stenden Hogeschool (22EX).

5.2 Conclusie

De inspectie stelt vast dat de accreditatie van de onbekostigde hbo-masters International Service Management (MISM) en International Leisure and Tourism Management (MILTS) van Stenden Masters B.V. op basis van de vbi-rapporten over identieke masters bij Stenden Hogeschool met instemming van zowel OCW als de NVAO heeft plaatsgevonden. Over de te volgen werkwijze in een situatie als deze is geen regelgeving beschikbaar. In haar besluiten van 6 juli 2010 licht de NVAO haar werkwijze toe en komt zij tot een positieve beoordeling van de aanvraag toets nieuwe opleiding ten aanzien van beide hbo-masters.

Op basis van deze bevindingen komt de inspectie tot de conclusie dat Stenden geen oneigenlijk gebruik heeft gemaakt van bestaande accreditaties en in goed overleg met de betrokken partijen heeft gehandeld.

5.3 Toelatingsbeleid en niveau

5.3.1 Onderzoeksopzet

Drie signalen die de inspectie heeft ontvangen, hebben betrekking op de masters International Leisure and Tourism Studies (MILTS) en International Service Management (MISM).

Het instroomniveau van de studenten (non-EU'ers) tot de onbekostigde masteropleidingen zou te laag zijn, studenten in de tweejarige master zouden een stage van een jaar volgen om het masterprogramma te kunnen bekostigen en studenten zouden hard moeten werken en te weinig onderwijs ontvangen, maar wel met een diploma naar huis gaan.

Op basis van deze signalen heeft de inspectie de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Heeft Stenden Hogeschool het toelatingsbeleid van buitenlandse studenten tot de hbo-masteropleidingen in Nederland volgens de WHW (artikel 7.30b) gehanteerd?
- Maakt een stage deel uit van de opleiding?
- Hoe borgt de instelling het niveau van de masterprogramma's?

5.3.2 Achtergrond

Graad

De twee Engelstalige masteropleidingen MILTS en MISM worden aangeboden in samenwerking met London Metropolitan University. In tabel 5.3a is weergegeven welke masteropleidingsvarianten zijn geregistreerd in het CROHO (september 2011).

Tabel 5.3a Masteropleidingen in het CROHO

30GX (Stenden Masters B.V.)		22EX (Stenden Hogeschool)	
MILTS	voltijds 60 EC	MILTS	voltijds 60 EC
MISM	voltijds 60 EC	MISM	voltijds 60 EC
MISM	deeltijds 60 EC	MISM	deeltijds 60 EC

Bron: CROHO, september 2011

Zoals aangegeven in paragraaf 5.1 zijn tot op heden geen studenten ingeschreven bij de opleidingen van Stenden Masters B.V. (30GX). Deze opleidingen blijven hier daarom buiten beschouwing.

Volgens het CROHO (september 2011) wordt MILTS alleen in voltijd aangeboden en MISM zowel in voltijd als in deeltijd. Hieronder gaat de tekst nader in op deze

opleidingsvarianten. Naast de opleidingsvarianten vermeldt het CROHO nog twee masters onder dezelfde namen die een omvang van 75 EC hebben; de inschrijving hiervoor is beëindigd in 2008. De omvang van de twee opleidingen is toen teruggebracht naar 60 studiepunten. (Vrijwel) alle studenten van deze 75 EC-varianten zijn inmiddels afgestudeerd. Sinds september 2008 kunnen studenten zich alleen nog inschrijven voor de twee masters MILTS en MISM van 60 EC.

Aantallen studenten

Uit tabel 5.3b valt op te maken hoeveel studenten bij de masters MISM en MILTS stonden ingeschreven in de studie jaren 2009/2010 en 2010/2011.

Tabel 5.3b Instroomcijfers voor de opleidingen MILTS en MISM in de studie jaren 2009/2010 en 2010/2011

	MILTS		MISM	
	2009/2010	2010/2011	2009/2010	2010/2011
Voltijd 1 jaar	11	11	9	23
Deeltijd 2 jaar	4	1	6	7
Voltijd 2 jaar	1	0	19	12
Totaal	16	12	34	42

Bron: Stenden Hogeschool (2011)

In tabel 5.3c zijn de instroomcijfers uitgesplitst naar herkomst: studenten afkomstig uit de EU of uit overige landen (non-EU).

Tabel 5.3c Instroomcijfers van EU- respectievelijk non-EU-studenten voor de opleidingen MILTS en MISM in de studie jaren 2009/2010 en 2010/2011

	MILTS				MISM			
	2009/2010		2010/2011		2009/2010		2010/2011	
	EU	Non-EU	EU	Non-EU	EU	Non-EU	EU	Non-EU
Voltijd 1 jaar	3	8	5	6	3	6	5	18
Deeltijd 2 jaar	4	0	1	0	5	1	7	0
Voltijd 2 jaar	0	1	0	0	6	13	4	8
Totaal	7	9	6	6	14	20	16	26

Bron: Stenden Hogeschool (2011)

Verreweg de meeste EU-studenten blijken afkomstig te zijn uit Nederland en Duitsland. De overige (non-EU-)studenten zijn afkomstig uit een groot aantal landen, vaak uit Aziatische landen als China en Indonesië. Uit de instroomcijfers valt op te maken dat het meestal om individuele inschrijvingen gaat. Slechts in één jaar namen gelijktijdig zestien Chinese studenten aan de opleiding deel. Of deze studenten als groep naar Nederland zijn gekomen, is de inspectie niet bekend. Er komen nauwelijks of geen studenten met een bachelordiploma van de buitenlandse vestigingen van Stenden Hogeschool.

Samenwerking met London Metropolitan University

Stenden biedt de beide masteropleidingen aan in samenwerking met London Metropolitan University (LMU). Dit leidt tot een *double degree* indien de kandidaat, bovenop de 60 EC ofwel 1680 uur studielast, ook een studiereis naar Londen van 120 uur maakt. Studenten van deze twee masters zijn zowel bij Stenden als bij LMU ingeschreven. LMU neemt medeverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de beide masteropleidingen.

Zij geeft dat als volgt vorm: middels de Assessment Board volgt LMU nauwgezet de kwaliteit van het onderwijs dat Stenden aanbiedt en tevens het (eind)niveau van studenten. Halfjaarlijks brengt het Assessment Board een bezoek aan Leeuwarden om de studiematerialen en het gemaakte studentenwerk te onderzoeken. De Assessment Board, waarin ook een externe examiner van een andere Engelse universiteit zitting heeft, beoordeelt ook de afstudeerwerken van de studenten.

5.3.3 Bevindingen

Toelating en instroomniveau

Het eerste signaal betreft het instroomniveau van sommige studenten dat te laag zou zijn. Volgens de studiegids is de toelatingseis tot de Engelstalige master een bachelor van 240 EC of meer, bij voorkeur in Economics, Business Studies of een andere studie die gerelateerd is aan het specifieke masterprogramma. Daarnaast zijn er taaleisen vastgesteld: studenten van wie de moedertaal een andere dan het Engels is, moeten een TOEFL-testscore van minimaal 550 (paper based), 213 (computerbased), of een IELTS-minimumscore van 6.0 overhandigen. Alleen *non-native speakers* die twee of meer jaar middelbaar of tertiair onderwijs in het Engels hebben gevolgd en *native speakers* zijn hiervan uitgezonderd.

De toelatingsprocedure is zorgvuldig beschreven in het Course Handbook (OER). Op de website is een korte weergave hiervan te vinden. Eerst bekijkt de International Office de inschrijving. Bij twijfel wordt de inschrijving doorgestuurd naar de toelatingscommissie van de masteropleidingen. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van formulieren waarop kan worden aangegeven welke diploma's en certificaten en overige relevante informatie bij de inschrijving is beoordeeld.

De inspectie heeft een tiental dossiers van studenten bestudeerd. De inspectie constateert dat de onderbouwing van de toelatingsbeslissing summier is. Zeker voor de toelating van studenten met een 'niet-aansluitende bachelor' of studenten met een diploma uit een niet-Europees land valt niet na te gaan op grond van welke afweging is besloten de student toe te laten. Wel blijkt dat in alle dossiers de Engelse taalvaardigheid beoordeeld is en voldoet aan de eisen.

In een cursusevaluatie uit november 2009, die de inspectie ter inzage kreeg, staat vermeld dat studenten zich over het Engels van enkele medestudenten beklagen. Enkele maanden later (maart 2010) vermeldt de volgende evaluatie dat het probleem is opgelost. Het komt voor, aldus enkele docenten die de inspectie sprak, dat Aziatische studenten in het begin van het studiejaar niet veel bijdragen aan het gesprek in de cursus. Dit heeft echter meer te maken met de onderwijscultuur waaruit zij afkomstig zijn, die meer op reproductie dan op discussie is gericht, dan met hun niveau. De meeste studenten laten na enige tijd deze timide houding varen, aldus de docenten. Volgens de docenten verklaart dit dat een cursusevaluatie uit het begin van het studiejaar kritischer kan zijn op dit punt dan een evaluatie verderop in het jaar. Bovendien wordt een minimumniveau Engelse taalvaardigheid als ingangseis gehanteerd. In een gesprek dat de inspectie voerde met studenten kort nadat het studiejaar was begonnen, gaven de studenten aan dat zij het niveau van hun medestudenten niet als te laag ervaren.

Er zijn al met al weinig aanwijzingen dat het toelatingsniveau daadwerkelijk te laag is. Er zijn ook diverse borgingsmechanismen die een dergelijke conclusie weerspreken. De rol van het Assessment Board (zie hieronder) van London Metropolitan University en de serieuze beoordeling van het eindniveau maken het onwaarschijnlijk dat een student met een te laag instroomniveau het zou redden in

deze opleidingen. Wel zou de toelatingscommissie er goed aan doen om het toelatingsbesluit beter te onderbouwen.

Opleidingsvarianten

In tabel 5.3b hierboven staan de instroomcijfers per opleiding vermeld die Stenden Hogeschool aanleverde aan de inspectie. In deze instroomcijfers en in het Course Handbook zijn voor beide masters drie opleidingsvarianten onderscheiden: eenjarig voltijd, tweejarig voltijd en tweejarig deeltijd. Deze informatie is maar gedeeltelijk correct. Een voltijdse tweejarige variant inclusief stage is noch van MILTS noch van MISM in het CROHO opgenomen. Hieronder wordt nader ingegaan op de stagemogelijkheid in de opleiding. Over de tweejarige deeltijdopleidingsvariant van de master MILTS blijkt eveneens onduidelijkheid te bestaan. In het CROHO komt alleen een voltijdse variant MILTS voor. Volgens het management van de School of Graduate Studies zou tijdens de accreditatie ook voor MILTS een deeltijdvariant zijn geaccrediteerd, maar zou deze ten onrechte niet in het CROHO zijn opgenomen. Het CvB bevestigt dit standpunt in haar brief van 12 oktober 2011 en deelt de inspectie daarin mee dat zij DUO heeft verzocht deze omissie te herstellen. DUO heeft inmiddels aan dit verzoek voldaan, zo blijkt uit het CROHO (november 2011). Uit de toegestuurde in- en uitstroomcijfers, die in de tabel hierboven zijn verwerkt, blijkt niettemin dat er enkele deeltijdstudenten MILTS zijn ingeschreven in de studie jaren 2009/2010 en 2010/2011. Ook in het Course Handbook (OER) staat op diverse plekken vermeld dat MILTS een deeltijdvariant kent.⁵

Uit het NVAO-besluit blijkt echter dat MILTS alleen voor de voltijdse variant is geaccrediteerd. Ook in de zelfevaluatie die Stenden daartoe heeft opgesteld en in het rapport van de vbi-commissie, is MILTS alleen als voltijdstudie opgevoerd. Op de website van Stenden staat MILTS conform deze gegevens enkel als voltijdse opleiding van 60 EC aangekondigd.

In tegenstelling tot het CvB constateert de inspectie dat Stenden ten onrechte DUO heeft gevraagd de deeltijdvariant in het CROHO te registreren. In het NVAO-besluit van 21 juni 2010 wordt immers alleen accreditatie verleend aan een voltijdse variant van MILTS.

Stage

Een tweede signaal betreft de mogelijkheid van een stage in het tweejarige masterprogramma om de studie te kunnen bekostigen. De School of Graduate Studies biedt twee varianten aan die elk twee jaar duren: de tweejarige deeltijdvariant en de tweejarige voltijdse variant van ieder 60 EC. De tweejarige deeltijdvariant wordt aangeboden aan werkenden die naast hun werk een mastergraad willen behalen. Deze studenten lopen geen stage.

De tweejarige voltijdse opleiding blijkt bij navraag een deeltijdvariant te zijn waarbij de student 60 EC spreidt over twee jaar en tegelijkertijd in de gelegenheid wordt gesteld een stage te lopen bij Stenden, bijvoorbeeld in het University Hotel. Deze stage maakt geen deel uit van de opleiding en levert ook geen studiepunten op; studenten ontvangen wel een vergoeding. Deze mogelijkheid om stage te lopen naast de opleiding werd rond 2007 in het leven geroepen.

Omdat er geen relatie is tussen het behalen van het masterdiploma en de vraag of er wel of geen sprake is geweest van een praktijkperiode, hanteert Stenden inmiddels de term 'student-assistentschap' in plaats van 'stage'.

⁵ Zie onder andere p. 5, 31 en 34 van het Course Handbook.

De masterstudenten die tevens student-assistent zijn, spreiden het voltijdse programma uit over twee studiejaar en combineren dat met een student-assistentchap bij Stenden Hogeschool. Per jaar wordt bepaald hoeveel student-assistentplaatsen er openstaan en kunnen studenten zich hiervoor aanmelden. Dit aanbod is echter voor een deel van de doelgroep die Stenden toelaat tot de masters, niet geoorloofd.

Door deze mogelijkheid aan te bieden heeft Stenden *mogelijk* zowel de Vreemdelingenwet als de Wet arbeid vreemdelingen overtreden. De Vreemdelingenwet stelt dat verblijfsvergunningen voor een studie in het hoger onderwijs in Nederland alleen voor een voltijd- en niet voor een deeltijdopleiding kunnen worden verleend.⁶ Het aanbod voor een tweejarige voltijdse opleiding bestaande uit 60 EC aangevuld met een vrijwillige stage blijkt misleidend. In feite gaat het om een tweejarige deeltijdopleiding waarvoor geen verblijfsvergunning kan worden verleend. Uit onderstaande tabel blijkt dat het in totaal om 22 studenten gaat in de studiejaar 2009/2010 en 2010/2011 aan wie mogelijk op ontorechte gronden een verblijfsvergunning is verleend. Daarnaast is één student, afkomstig van buiten de EU, mogelijk onterecht ingeschreven bij de deeltijdopleiding.

Tabel 5.3d Instroomcijfers van non-EU-studenten voor de deeltijd- en de tweejarige voltijdmasteropleidingen in 2009/2010 en 2010/2011

	MILTS		MISM	
	2009/2010	2010/2011	2009/2010	2010/2011
Deeltijd 2 jaar	0	0	1	0
Voltijd 2 jaar	1	0	13	8

Bron: Stenden Hogeschool (2011)

In de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) staan de regels voor het laten werken van vreemdelingen (waaronder buitenlandse studenten) in Nederland. Buitenlandse studenten, met uitzondering van studenten afkomstig uit de Europese Economische Ruimte⁷ en Zwitserland, hebben een verblijfsvergunning regulier met als doel studie nodig, wanneer zij langer dan drie maanden in Nederland verblijven. Op basis hiervan mag een buitenlandse student maximaal tien uur per week werken, of fulltime in de maanden juni, juli en augustus. De werkgever dient dan wel in het bezit te zijn van een tewerkstellingsvergunning. Alleen wanneer studenten een verplichte stage moeten lopen in het kader van hun opleiding is geen tewerkstellingsovereenkomst nodig. Voorwaarde is dat er dan wel een tripartite stageovereenkomst is opgesteld tussen onderwijsinstelling, werkgever en student. Aangezien de masteropleidingen geen verplichte stage vereisen en de stage ook niet honoreren met studiepunten, mogen studenten die van buiten de EER en

6 Vreemdelingenbesluit, artikel 3.41, lid 1 a: "De verblijfsvergunning voor bepaalde tijd, bedoeld in artikel 14 van de Wet, kan onder een beperking verband houdend met het volgen van studie worden verleend aan de vreemdeling die voltijds hoger, voortgezet of beroepsonderwijs volgt aan een bij ministeriële regeling aan te wijzen onderwijsinstelling."

7 Werken in Nederland is vrij toegestaan voor personen met de Nederlandse nationaliteit of de nationaliteit van een van de landen van de zogeheten 'Europese Economische Ruimte' (EER) en Zwitserland. De EER bestaat uit de landen van de Europese Unie plus Noorwegen, IJsland en Liechtenstein. Voor deze landen geldt vrij verkeer van werknemers, met uitzondering van werknemers uit Bulgarije en Roemenië. Zie voor meer informatie www.arbeidsinspectie.nl/onderwerpen/_arbeidsmarkt/arbeid_door_vreemdelingen/arbeid_door_buitenlandse_studentsen.

Zwitserland hooguit tien uur per week werken. De inspectie heeft niet onderzocht of de werkgever zich hieraan houdt, omdat dit niet tot haar bevoegdheid behoort.

Borging van het niveau

Het derde signaal betreft het niveau van de opleiding. Dit zou te laag zijn, onder andere doordat het aantal contacturen zeer beperkt zou zijn. Om na te gaan of dit signaal op waarheid berust heeft de inspectie de onderwijs- en examenregeling (OER) van beide opleidingen, de visitatierapporten en het accreditatiebesluit bestudeerd en met de examencommissie en met studenten gesproken.

In het Course Handbook is de OER van de masters MILTS en MISM verwerkt. Uit het beoordelingsoverzicht in bijlage IV valt op te maken dat de beide masteropleidingen over een OER van voldoende kwaliteit beschikken. In een helder verhaal worden de onderwijskundige visie en de competenties die worden nagestreefd, uiteengezet. De opbouw van de opleiding in vier modules is duidelijk weergegeven met een onderverdeling in verplichte vakken, keuzevakken en algemene vakken voor de beide masters. De beschrijving van elk vak eindigt met een aanduiding hoe het vak getoetst wordt. Op grond van een bestudering van de OER komt de inspectie tot de conclusie dat de masteropleidingen op een degelijke wijze zijn beschreven. Wel zijn er enkele omissies in de OER, zoals een datering en ondertekening van de OER, informatie over de geldigheidsduur van tentamens, het vrijstellingenbeleid en de verwarring over de opleidingsvarianten waarover hierboven al is gerapporteerd.

Interne kwaliteitszorg

De masteropleidingen hebben in 2009/2010 het accreditatietraject doorlopen. De staf van de School of Graduate Studies heeft na afloop van het accreditatieproces een actieplan opgesteld om de ontwikkelpunten die in de loop van dit proces werden geconstateerd, weg te nemen.

Naast de Stendenbrede kwaliteitszorg is de relatie met London Metropolitan University van groot belang voor de kwaliteitsborging van de masteropleidingen. De Assessment Board bezoekt Stenden halfjaarlijks en onderwerpt dan zowel het actuele lesmateriaal als het werk van studenten aan een onderzoek. De docenten die de inspectie sprak, zijn vol lof over het kwaliteitsverhogende effect dat deze relatie met zich meebrengt. Bewijs hiervan trof de inspectie aan bij de beoordeling van de afstudeerwerken. Hierin wordt breed en diepgaand commentaar gegeven op de dissertatie. Steeds zijn twee beoordelaars bij de dissertatie betrokken. Voorts staat in elke beoordeling vermeld dat deze pas definitief is wanneer ook de Assessment Board de dissertatie heeft bekeken. Zoals hierboven al is aangegeven, heeft ook een externe examiner, werkzaam aan een andere Britse universiteit dan de LMU, zitting in de Assessment Board. Hiermee wordt de kwaliteit van de afstudeerprocedure intensief geborgd.

Contacturen

Het voltijdse programma wordt aangeboden in vier blokken van tien weken. In het NVAO-besluit van juni 2010 staat vermeld dat het aantal contacturen per periode respectievelijk zes, zes, vier en vier uur zou bedragen. Deze informatie is niet afkomstig uit het vbi-rapport, maar van de website van Stenden, zo stelt de NVAO. Uit diverse bronnen blijkt echter dat het werkelijke aantal contacturen veel hoger ligt. Volgens het vbi-rapport is de gemiddelde studiebelasting ruim veertig uur per week en bestaat 40 procent van de studietijd uit contacturen, de dissertatie niet meegerekend. In een actieplan dat werd opgesteld na afloop van de accreditatie is opgenomen dat de NVAO zal worden bericht over een fout die is gesloten in het besluit over het aantal contacturen.

Medewerkers van de School of Graduate Studies geven aan dat de webpagina waarop de foutieve informatie stond, inmiddels is gecorrigeerd. Het werkelijke aantal contacturen bedraagt per periode van tien weken twaalf, twaalf, acht en vier uur. De gesprekken met studenten die de inspectie voerde tijdens het onderzoek, bevestigen dit beeld. De studenten, die ten tijde van het onderzoek de eerste module volgden, gaven aan twaalf tot vijftien uren in de klas door te brengen. Het signaal dat studenten te weinig contacturen hebben, berust dus op foutieve informatie en is daarmee ongegrond.

Onvolkomenheden in informatievoorziening en getuigschrift

Een aantal van de onderliggende documenten die de inspectie heeft bestudeerd in de loop van het onderzoek blijkt niet te zijn aangepast aan veranderde omstandigheden. Zo meldt de toelatingsbrief aan een aspirant-student dat deze een getuigschrift van London Metropolitan University zal ontvangen wanneer de opleiding met goed gevolg wordt afgelegd, maar niet dat ook een getuigschrift van Stenden Hogeschool wordt uitgereikt. Verder kan de aankomende student op het aanmeldingsformulier voor de beide opleidingen nog steeds aanvinken geïnteresseerd te zijn in een tweejarige opleidingsvariant met stage. Op de uitgereikte getuigschriften wordt het CROHO-nummer van de masters van 75 EC vermeld. Op de getuigschriften uitgereikt na juni 2010 staat nog de oude accreditatiedatum van juni 2004. Ook ontbreekt het wettelijk verplichte diplomasupplement.

5.4 Conclusies

Er is geen bewijs dat het instroomniveau tot de masteropleidingen te laag zou zijn. De zorgvuldige wijze waarop het eindniveau van de masters bewaakt wordt, laat zien dat de School of Graduate Studies geen enkel belang heeft studenten aan te nemen die met een te laag niveau aan de opleiding beginnen. Wel is de wijze waarop de toelatingsbesluiten worden genomen te weinig transparant. Het International Office en de toelatingscommissie van de School of Graduate Studies doen er goed aan om het toelatingsbesluit beter te onderbouwen. Dit heeft bovendien als voordeel dat periodiek teruggekeken kan worden of de genomen toelatingsbesluiten in de praktijk goed hebben uitgepakt.

De opleiding MILTS wordt in deeltijd aangeboden, terwijl deze opleidingsvariant niet in het CROHO staat vermeld en ook niet als zodanig is geaccrediteerd. Het verzoek van het CvB van Stenden Hogeschool aan DUO om deze opleidingsvariant alsnog in het CROHO op te nemen, is dan ook niet terecht. Ook behoren er geen deeltijdstudenten ingeschreven te staan bij MILTS en is een aanpassing van het Course Handbook noodzakelijk.

Achter het signaal dat studenten in een tweejarige master stage kunnen lopen om hun studie te bekostigen, gaan mogelijk twee wetsovertredingen schuil. De beide masters boden tot en met vorig studiejaar de mogelijkheid van een stage aan, die echter geen onderdeel uitmaakte van de opleiding. Uit de instroomcijfers die Stenden aan de inspectie overhandigde, blijkt dat mogelijk 22 studenten van buiten de EER en Zwitserland van deze mogelijkheid gebruikmaakten in de studiejaar 2009/2010 en 2010/2011. In feite werd en wordt een eenjarige voltijdse opleiding hiermee ten onrechte als een tweejarige voltijdse opleiding aangeboden (zie artikel 7.7, lid 1 en art 7.15 van de WHW). Daarnaast stond ook een student van buiten de EER en Zwitserland in 2009/2010 ingeschreven voor een parttime opleiding MISM. Aangezien het niet geoorloofd is buitenlandse studenten die in Nederland verblijven voor studiedoeleinden een parttime opleiding aan te bieden (artikel 3.41, lid 1 van het Vreemdelingenbesluit 2000), en studenten meer dan tien uur per week te laten

werken door het jaar heen (Vreemdelingencirculaire 2000 (B), 6.5), is hier mogelijk sprake van twee wetsovertredingen.

Het signaal dat studenten weinig les krijgen en (te) hard moeten werken, blijkt op een fout in het NVAO-besluit te berusten. In dit besluit wordt ten onrechte vermeld dat de opleidingen een zeer laag aantal contacturen kennen. Dit is aantoonbaar onjuist. De inspectie heeft bovendien uit diverse schriftelijke en mondelinge bronnen kunnen opmaken dat het om twee degelijk opgezette en nauwgezet uitgevoerde opleidingen gaat die ruim veertig uur studietijd per week vragen. Studenten moeten zeker hard werken, maar krijgen daarvoor ook onderwijs van een goede kwaliteit, een niveau dat bovendien ook geborgd wordt door de intensieve samenwerking met de London Metropolitan University.

Een aantal van de onderliggende documenten die de inspectie heeft bestudeerd blijkt niet te zijn aangepast aan de veranderde omstandigheden. Om een goede informatievoorziening aan studenten en andere belanghebbenden te kunnen garanderen, is meer aandacht voor administratieve procedures noodzakelijk.

Bijlage I

Toelichting op beoordelingsoverzicht

Het beoordelingsoverzicht voor het onderzoek wordt allereerst gevormd door de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW), met name de artikelen 1.18, 7.10a, 7.11, 7.12, 7.12 a, b en c, 7.13, 7.14, 7.15, 7.28, 7.30b, 7.59 en 7.59a (geel).

Ten tweede zijn enkele bepalingen uit de Gedragscode internationale student hoger onderwijs (december 2009) verwerkt in het beoordelingsoverzicht, namelijk artikel 2.1, 2.2, 4.1, 4.2 (paars).

Tot slot heeft de inspectie ter aanvulling zelf enkele indicatoren geformuleerd. Deze hebben betrekking op onderwijs- en examenregeling, examencommissie, examinatoren, toelating tot de master, dossiervorming, informatievoorziening, kwaliteitszorg en klachtenprocedure (roze).

Indeling normen

De normen van het kader zijn naar de volgende onderwerpen gegroepeerd.

- 1. De onderwijs- en examenregeling** die per opleiding of groep van opleidingen een adequaat en helder beeld geeft van de inhoud van het onderwijs, de tentaminering en de examinering beschrijft en het basisdocument is voor studenten, docenten, examencommissies, examinatoren en leidinggevenden, waarin de geldende procedures en de rechten en plichten van zowel de studenten als de opleiding zijn vastgelegd (art. 7.14 en 7.13 WHW);
- 2. De examencommissie** die een belangrijke taak heeft bij de niveaubewaking van de opleiding door intern toezicht te houden op de tentaminering en examinering qua inhoud, werkwijze en niveau, en vaststelt of de afgestudeerde de in de onderwijs- en examenregeling beschreven eindkwalificaties gerealiseerd heeft (art. 7.12, 7.12a en 7.12b WHW);
- 3. De examinatoren** die uitvoering geven aan de beoordeling van studenten en daarmee een belangrijke bijdrage leveren aan de bevordering en de bewaking van het niveau van studenten (art. 7.12c WHW en eigen indicatoren inspectie);
- 4. Getuigschriften en diplomasupplementen** die de functie hebben nationaal en internationaal de communicatie te bevorderen over de inhoud van de opleiding en de door de afgestudeerde behaalde resultaten en daarmee het civiel effect van de behaalde graad bevorderen (art. 7.10a en 7.11 WHW);
- 5. Toelating tot de master** die als voorwaarde voor toelating tot de master dient (art. 7.28, 7.30b WHW, Gedragscode 4.1, 4.2 en eigen indicatoren inspectie);
- 6. Informatievoorziening** die tot doel heeft aankomend studenten goed te informeren over de inhoud en inrichting van de opleidingen (art. 7.15 WHW, Gedragscode 2.1, 2.2);
- 7. Kwaliteitszorg en klachtenprocedure** die een waarborg bieden dat de opleidingen van een goede kwaliteit zijn en blijven en dat er een onafhankelijke faciliteit is waar klachten adequaat worden behandeld (art. 1.18, 7.59 en 7.59a WHW, eigen indicatoren inspectie).

Deze wetsartikelen en normatieve uitgangspunten zijn verwerkt tot een modulair beoordelingsoverzicht dat hieronder is te vinden. Per deelonderzoek is bepaald welke modules beoordeeld zijn.

Beoordeling per norm

Per norm werd één van de volgende oordelen gegeven:

- Ja = Er wordt (bijna) volledig aan de norm voldaan.
- Nee = Er wordt niet aan de norm voldaan.
- Deels = Er wordt niet volledig aan de norm voldaan.
- Nvt = De norm is niet van toepassing op de aangetroffen situatie.
- Geen oordeel = Het onderdeel is niet beoordeeld.

Onderwijs- en examenregeling		WHW
1.	Draagt het instellingsbestuur zorg voor een regelmatige beoordeling van de onderwijs- en examenregeling (OER) en weegt ze daarbij, ten behoeve van de bewaking en zo nodig bijstelling van de studielast, het tijdsbeslag dat daaruit voor de studenten voortvloeit?	7.14
2.	Is de datum vermeld waarop de OER is vastgesteld; is duidelijk door wie deze is vastgesteld en in welke periode en voor welke opleiding(en) de OER geldig is?	7.13 lid 1
3.	Is de inhoud van de opleiding en de examens duidelijk beschreven?	7.13 lid 2a
4.	Zijn de kwaliteiten op het gebied van kennis, inzicht en vaardigheden die een student zich bij beëindiging van de opleiding moet hebben verworven duidelijk beschreven?	7.13 lid 2c
5.	Is de inrichting en beoordeling van praktische oefeningen duidelijk beschreven?	7.13 lid 2d
6.	Is de studielast van de opleiding en elk van de daarvan deel uitmakende onderwijseenheden duidelijk?	7.13 lid 2e
7.	Is de inrichting van de verschillende opleidingsvarianten goed beschreven?	7.13 lid 2i
8.	Is de volgorde waarin en de tijdvakken waarbinnen tentamens/examens moeten worden afgelegd duidelijk en het aantal maal per jaar dat tentamens kunnen worden afgelegd?	7.13 lid 2j
9.	Is de geldigheidsduur van tentamens/examens duidelijk?	7.13 lid 2k
10.	Is duidelijk of de tentamens/examens mondeling, schriftelijk of anders moeten worden afgelegd?	7.13 lid 2l
11.	Bevat de OER de gronden waarop de examencommissie voor eerder met goed gevolg afgelegde tentamens of examens in het hoger onderwijs, dan wel voor buiten het hoger onderwijs opgedane kennis of vaardigheden (EVC), vrijstelling kan verlenen voor het afleggen van een of meer tentamens?	7.13 lid 2r
12.	Is duidelijk hoe de studievoortgang wordt bewaakt en de individuele studiebegeleiding plaatsvindt?	7.13 lid 2u

Examencommissie en examinatoren		WHW
1.	Is de examencommissie door het instellingsbestuur ingesteld?	7.12a lid 1
2.	Is ten minste één lid van de examencommissie benoemd uit leden van het personeel die belast zijn met het verzorgen van onderwijs in die opleiding?	7.12a lid 1
3.	Stelt de examencommissie op objectieve en deskundige wijze vast of een student voldoet aan de voorwaarden die de OER stelt ten aanzien van kennis, inzicht en vaardigheden die nodig zijn voor het verkrijgen van een graad?	7.12 lid 2
4.	Draagt het instellingsbestuur er zorg voor dat het onafhankelijk en deskundig functioneren van de examencommissie voldoende is gewaarborgd?	7.12a lid 2

5.	Borgt de examencommissie de kwaliteit van de tentamens en examens?	7.12b lid 1a – lid 3
6.	Zijn richtlijnen en aanwijzingen vastgesteld om uitslagen van tentamens te beoordelen?	7.12b lid 1b – lid 3
7.	Heeft de examencommissie richtlijnen vastgesteld op grond waarvan zij vrijstelling kan verlenen voor het afleggen van een of meer tentamens?	7.12b lid 1d – lid 3
8.	Heeft de examencommissie regels vastgesteld met betrekking tot de goede gang van zaken tijdens tentamens en te nemen maatregelen in bijvoorbeeld geval van fraude door studenten?	7.12b lid 2
9.	Stelt de examencommissie jaarlijks een verslag op van haar werkzaamheden?	7.12b lid 5
10	Zijn de examinatoren aangewezen door de examencommissie en verstrekken zij de gevraagde inlichtingen aan de examencommissie?	7.12c lid 1 en 2
Examinatoren		Inspectie
11	Voorziet de interne kwaliteitszorg in waarborgen dat alleen deskundige examinatoren studenten beoordelen?	
12	Voorziet de interne kwaliteitszorg in waarborgen dat examinatoren de regels naleven ten aanzien van: a. het ontwikkelen van toetsen; b. het toepassen van beoordelingsnormen; c. het vaststellen en registreren van uitslagen?	
13	Leven de examinatoren de eigen regels na ten aanzien van beoordeling en examinering?	

Getuigschrift en diplomasupplement		WHW
1.	Is het getuigschrift uitgereikt (en ondertekend) door de examencommissie?	7.11 lid 2
2.	Zijn de opleidingsnaam (als in het CROHO), de onderdelen van het examen en de graad juist vermeld?	7.11 lid 2a en 2b
3.	Is vermeld wanneer de opleiding voor het laatst is geaccrediteerd dan wel de toets nieuwe opleiding met goed gevolg heeft ondergaan?	7.11 lid 2e
4.	Voldoet het diplomasupplement aan de voorschriften? (Vermelding naam van opleiding en instelling; of het een opleiding in het wo of hbo is; beschrijving van de inhoud van de opleiding; weergave studielast van de opleiding.)	7.11 lid 4
5.	Is duidelijk dat de graad is verleend door het instellingsbestuur?	7.10a

Toelating tot de master		WHW
1.	Indien het instellingsbestuur eisen vastgesteld heeft t.a.v. de toegang tot de master, hebben deze eisen uitsluitend betrekking op kennis, inzicht en vaardigheden die kunnen zijn verworven bij beëindiging van een bacheloropleiding?	7.30b lid 1 (laatste zin)
Toelating tot de master		Gedragscode
2.	Wordt de toelaatbaarheid van een student beoordeeld aan de hand van ten minste de benodigde vooropleiding, voldoende taalvaardigheid (zie norm 3) en diploma's, gericht op de specifieke opleiding waarvoor toelating en inschrijving wordt verzocht?	4.1
3.	Zijn minimale taaleisen vastgesteld waaraan de internationale student moet voldoen? <i>NB Indien het gaat om Nederlandstalig onderwijs geldt het gestelde in artikel 7.28, tweede lid WHW. Indien het gaat om Engelstalig onderwijs wordt in de gedragscode (art. 4.2) minimaal een 'academic' IELTS-test met een 'overall band score' van</i>	4.2/ WHW 7.28 lid 2

	6.0 (zes) gehanteerd voor het bachelor- en masterniveau. Studenten die een vooropleiding hebben genoten in een land waar Engels de officiële voertaal is, zijn hiervan uitgezonderd.	
Toelating tot de master		Inspectie
4.	Is vastgelegd wie namens het instellingsbestuur toelatingsbeslissingen neemt?	
5.	Is de toelatingsprocedure beschreven?	

Informatievoorziening		WHW
1.	Verstrekt de instelling zodanige informatie dat de studenten zich een goed oordeel kunnen vormen over inhoud en inrichting van onderwijs en examens?	Art 7.15
Informatievoorziening		Gedragscode
2.	Verstrekt de onderwijsinstelling tijdig betrouwbare en eenvoudig toegankelijke informatie aan de internationale student over de master met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> a. een beschrijving van de opleiding, het aantal studiepunten, het te behalen getuigschrift, de wettelijke status van het getuigschrift en de OER (of een samenvatting daarvan); b. de status van de opleiding, ofwel de accreditatie; c. de taal waarin de opleiding wordt gegeven; d. de kosten verbonden aan de opleiding; e. de internationale gedragscode? 	Art 2.1
3.	Wordt de informatie in het Engels verstrekt?	Art 2.2

Kwaliteitszorg: monitoring		WHW
1.	Het instellingsbestuur evalueert regelmatig de onderwijsprocessen: <ul style="list-style-type: none"> a. Draagt het instellingsbestuur zorg voor regelmatige beoordeling van de kwaliteit van de werkzaamheden? b. Zijn bij deze evaluatie de oordelen van studenten over de kwaliteit van het onderwijs betrokken? c. Worden onafhankelijke deskundigen betrokken bij de evaluatie? NB Is er aandacht voor de beheersing van de Engelse taal door docenten?	Art 1.18
Kwaliteitszorg: verbetering		Inspectie
2.	Het instellingsbestuur werkt planmatig aan verbeteractiviteiten: <ul style="list-style-type: none"> a. Werkt de instelling beargumenteerd en planmatig aan verbeteractiviteiten? b. Zijn de doelen van verbeteractiviteiten meetbaar en concreet uitgewerkt en gericht op het passende organisatieniveau? c. Vindt er deskundigheidsbevordering plaats voor docenten, onder meer gericht op de beheersing van de Engelse taal? 	
Klachtenprocedure		WHW
3.	Is er door het instellingsbestuur een toegankelijke faciliteit ingericht voor klachten?	7.59a
4.	Is de klachtenprocedure beschreven in het studentenstatuut?	7.59. lid 5
5.	Worden klachten conform de WHW afgehandeld (bevestiging, termijnen)?	7.59 a

Bijlage II

Beoordelingsoverzicht bacheloropleidingen in het buitenland

Onderwijs- en examenregeling in Qatar, Zuid-Afrika, Thailand en Bali		IHM	ITM	IBMS
		Oordeel	Oordeel	Oordeel
1.	Draagt het instellingsbestuur zorg voor een regelmatige beoordeling van de onderwijs- en examenregeling (OER) en weegt ze daarbij, ten behoeve van de bewaking en zo nodig bijstelling van de studielast, het tijdsbeslag dat daaruit voor de studenten voortvloeit?	Qa: Nee ZA: Nee Th: - * Ba: Nee	Qa: Nee	Qa: Nee
2.	Is de datum vermeld waarop de OER is vastgesteld; is duidelijk door wie deze is vastgesteld en in welke periode en voor welke opleiding(en) de OER geldig is?	Qa: Deels ZA: Deels Th: - Ba: Deels	Qa: Deels	Qa: Deels
3.	Is de inhoud van de opleiding en de examens duidelijk beschreven?	Qa: Deels ZA: Deels Th: - Ba: Ja	Qa: Deels	Qa: Deels
4.	Zijn de kwaliteiten op het gebied van kennis, inzicht en vaardigheden die een student zich bij beëindiging van de opleiding moet hebben verworven duidelijk beschreven?	Qa: Ja ZA: Ja Th: - Ba: Ja	Qa: Ja	Qa: Ja
5.	Is de inrichting en beoordeling van praktische oefeningen duidelijk beschreven?	Qa: Deels ZA: Deels Th: - Ba: Deels	Qa: Deels	Qa: Nee
6.	Is de studielast van de opleiding en elk van de daarvan deel uitmakende onderwijseenheden duidelijk?	Qa: Ja ZA: Ja Th: - Ba: Ja	Qa: Ja	Qa: Ja
7.	Is de inrichting van de verschillende opleidingsvarianten goed beschreven?	Qa: Ja ZA: Ja Th: - Ba: Ja	Qa: Ja	Qa: Ja
8.	Is de volgorde waarin en de tijdvakken waarbinnen tentamens/examens moeten worden afgelegd duidelijk en het aantal maal per jaar dat tentamens kunnen worden afgelegd?	Qa: Ja ZA: Ja Th: - Ba: Ja	Qa: Ja	Qa: Ja
9.	Is de geldigheidsduur van tentamens/examens duidelijk?	Qa: Ja ZA: Nee Th: - Ba: Nee	Qa: Ja	Qa: Ja
10.	Is duidelijk of de tentamens/examens mondeling, schriftelijk of anders moeten worden afgelegd?	Qa: Ja ZA: Ja Th: - Ba: Ja	Qa: Deels	Qa: Ja
11.	Bevat de OER de gronden waarop de examencommissie voor eerder met goed gevolg afgelegde tentamens of examens in het hoger	Qa: Deels ZA: Deels Th: -	Qa: Deels	Qa: Deels

	onderwijs, dan wel voor buiten het hoger onderwijs opgedane kennis of vaardigheden (EVC), vrijstelling kan verlenen voor het afleggen van een of meer tentamens?	Ba: Deels		
12.	Is duidelijk hoe de studievoortgang wordt bewaakt en de individuele studiebegeleiding plaatsvindt?	Qa: Ja ZA: Ja Th: - Ba: Ja	Qa: Deels	Qa: Nee

De beoordeling van de OER is een beoordeling van wat er in de verschillende documenten beschreven is. De toetsing van de reglementen aan de praktijk heeft niet plaatsgevonden.

Toelichting IHM/ITM en IBMS:

ALGEMEEN

Op alle documenten is de opleiding en het studiejaar vermeld. De datum van vaststelling ontbreekt. Ook is niet vermeld wie het document heeft vastgesteld.

** THAILAND*

De studiegids van Thailand is niet beoordeeld. Uit verschillende details blijkt dat het om een Nederlands document gaat dat niet op de situatie in Thailand is toegesneden. Voorbeelden hiervan zijn: medewerkers die in Nederland werkzaam zijn, worden als jaarcoördinator opgevoerd; stagemogelijkheden bevinden zich in België en Duitsland; en jaarteams hebben een omvang die niet past bij de schaal van de site in Thailand.

QATAR

Algemene informatie over vrijstellingen is opgenomen in deel 1 (Student Rules and Examinations) maar informatie over de gronden waarop de examencommissie vrijstellingen verleent, ontbreekt. In geen enkele studiegids is iets te vinden over de in het voorwoord van deel 1 genoemde 20 procent aanpassing aan de cultuur en context in Qatar. Een aanzienlijk deel van elk van de drie opleidingen is daarmee niet beschreven. De studiegidsen bevatten geen nadere opleidingsspecifieke examenreglementen; ook ontbreekt informatie over de lokale examencommissie en de verhouding tot de examencommissie in Nederland.

Programmabeschrijvingen voor het derde jaar van **IHM** ontbreken. De leerwerktrajecten vinden plaats in lokale hotels, maar hoe de inrichting van dit traject en de beoordeling van studenten daar plaatsvindt, is niet beschreven. **ITM** kent een stage van zestien weken. Deze stage is beknopt beschreven; informatie over de stageproducten en -beoordeling ontbreekt. Ook is de informatie over de studiebegeleiding summier. Het vierde jaar van de opleiding **IBMS**, waarin onder meer een stage van 30 EC is opgenomen, is niet beschreven. Ook is niet duidelijk hoe de studiebegeleiding plaatsvindt. De informatie over de wijze waarop tentamens worden afgelegd is erg summier of niet consequent ingevuld.

ZUID-AFRIKA

Een beschrijving van het vierde jaar ontbreekt. De credits zijn vermeld in Zuid-Afrikaanse eenheden, die afwijken van de Europese credits. Het totaal aantal credits bedraagt wel 240 EC, maar een omrekening ontbreekt. Er is geen regeling bindend studieadvies. De General Manager gaf in een gesprek aan dat hij dat niet wenselijk acht voor een niet-bekostigde opleiding, waarvoor studenten zelf betalen. In de prospectus van Zuid-Afrika wordt gemeld dat de vrijstellingen verleend worden door de examencommissie en is een procedure beschreven. Informatie over de geldigheidsduur van tentamens ontbreekt. Ook hier is geen informatie over de gronden waarop vrijstellingen verleend worden.

BALI

Informatie over de geldigheidsduur van tentamens ontbreekt. De studiegids biedt wel algemene informatie over vrijstellingen, maar geen gronden waarop vrijstellingen verleend worden.

Examencommissie IHM, ITM, IBMS		IHM	ITM	IBMS
		Oordeel	Oordeel	Oordeel
1.	Is de examencommissie door het instellingsbestuur ingesteld?	Ja	Ja	Ja
2.	Is ten minste één lid van de examencommissie benoemd uit leden van het personeel die belast zijn met het verzorgen van onderwijs in die opleiding?	Ja	Ja	Ja
3.	Stelt de examencommissie op objectieve en deskundige wijze vast of een student voldoet aan de voorwaarden die de OER stelt ten aanzien van kennis, inzicht en vaardigheden die nodig zijn voor het verkrijgen van een graad?	Nee	Deels	Nvt
4.	Draagt het instellingsbestuur er zorg voor dat het onafhankelijk en deskundig functioneren van de examencommissie voldoende is gewaarborgd?	Ja	Ja	Ja
5.	Borgt de examencommissie de kwaliteit van de tentamens en examens?	Deels	Deels	Deels
6.	Zijn richtlijnen en aanwijzingen vastgesteld om uitslagen van tentamens te beoordelen?	Nee	Nee	Nee
7.	Heeft de examencommissie richtlijnen vastgesteld op grond waarvan zij vrijstelling kan verlenen voor het afleggen van een of meer tentamens?	Nee	Nee	Nee
8.	Heeft de examencommissie regels vastgesteld met betrekking tot de goede gang van zaken tijdens tentamens en te nemen maatregelen in bijvoorbeeld geval van fraude door studenten?	Ja	Ja	Ja
9.	Stelt de examencommissie jaarlijks een verslag op van haar werkzaamheden?	Nee	Ja	Ja
<p>Toelichting: Hierboven is de werkwijze van de examencommissies in Nederland met betrekking tot de sites beoordeeld. De toelichting op de oordelen is te vinden in hoofdstuk 3.</p>				

Getuigschrift en diplomasupplement		Oordeel
1.	Is het getuigschrift uitgereikt (en ondertekend) door de examencommissie?	Ja*
2.	Zijn de opleidingsnaam (als in het CROHO), de onderdelen van het examen en de graad juist vermeld?	Deels*
3.	Is vermeld wanneer de opleiding voor het laatst is geaccrediteerd dan wel de toets nieuwe opleiding met goed gevolg heeft ondergaan?	Deels*
4.	Voldoet het diplomasupplement aan de voorschriften? (Vermelding naam van opleiding en instelling; of het een opleiding in het wo of is; beschrijving van de inhoud van de opleiding; weergave studielast van de opleiding.)	Nee*
5.	Is duidelijk dat de graad is verleend door het instellingsbestuur?	Nee*
<p>Toelichting: De oordelen die met een * zijn gemarkeerd, dienen geïnterpreteerd te worden tegen de achtergrond dat de getuigschriften zijn uitgereikt als ware het getuigschriften in de zin van de WHW.</p> <p>Ad 1. De getuigschriften zijn ondertekend door de Nederlandse examencommissie. Wel ontbreekt in getuigschriften van 2010 en eerder de naam van het commissielid en staat alleen diens handtekening op het getuigschrift.</p> <p>Ad 2. De cijferlijsten zijn deels in orde. Op cijferlijsten uit Zuid-Afrika vóór 2011 staan Zuid-Afrikaanse credits vermeld die niet zijn omgerekend naar EC. Op de getuigschriften is in de meeste gevallen de opleidingsnaam en de behaalde graad vermeld zoals deze in het CROHO is opgenomen.</p>		

Op de getuigschriften voor mei 2010 van de opleiding International Hotel Management is de opleidingsnaam niet correct vermeld: 'International Hospitality Management' in plaats van 'International Hotel Management'.

Ad 3. Op alle onderzochte getuigschriften staat vermeld dat de betreffende opleiding is geaccrediteerd door de NVAO, op de meeste getuigschriften uit 2011 staat ook wanneer de opleiding is geaccrediteerd. De accreditatiestatus van de opleiding die in Nederland wordt aangeboden, is vermeld, maar deze is niet geldig voor de opleiding die in het buitenland is aangeboden. De gediplomeerden wordt ten onrechte voorgehouden dat zij een diploma van een geaccrediteerde opleiding hebben ontvangen.

Ad 4 en 5. Net als bij de Nederlandse getuigschriften die de inspectie heeft bekeken, ontbreekt het diplomasupplement en is het niet duidelijk dat het instellingsbestuur de graad verleent. Wel staat het logo van Stenden op het getuigschrift.

Informatievoorziening		Oordeel
1.	Verstrekt de instelling zodanige informatie dat de studenten zich een goed oordeel kunnen vormen over inhoud en inrichting van onderwijs en examens?	Ja
Informatievoorziening		
2.	Verstrekt de onderwijsinstelling tijdig betrouwbare en eenvoudig toegankelijke informatie aan de internationale student over de bachelor met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> a. een beschrijving van de opleiding, het aantal studiepunten, het te behalen getuigschrift, de wettelijke status van het getuigschrift en de OER (of een samenvatting daarvan); b. de status van de opleiding, ofwel de accreditatie; c. de taal waarin de opleiding wordt gegeven; d. de kosten verbonden aan de opleiding; e. de internationale gedragscode? 	a. Deels b. Nee c. Ja d. Ja e. Ja
3.	Wordt de informatie in het Engels verstrekt?	Ja
Toelichting:		
De informatie die Stenden verstrekt aan studenten die studeren op de buitenlandse sites is niet correct voor wat betreft het te behalen getuigschrift en de accreditatiestatus.		

Kwaliteitszorg: monitoring		Oordeel
1.	Het instellingsbestuur evalueert regelmatig de onderwijsprocessen: <ul style="list-style-type: none"> a. Draagt het instellingsbestuur zorg voor regelmatige beoordeling van de kwaliteit van de werkzaamheden? b. Zijn bij deze evaluatie de oordelen van studenten over de kwaliteit van het onderwijs betrokken? c. Worden onafhankelijke deskundigen betrokken bij de evaluatie? NB Is er aandacht voor de beheersing van de Engelse taal door docenten?	a. Ja b. Deels c. Deels
Kwaliteitszorg: verbetering		
2.	Het instellingsbestuur werkt planmatig aan verbeteractiviteiten: <ul style="list-style-type: none"> a. Werkt de instelling beargumenteerd en planmatig aan verbeteractiviteiten? b. Zijn de doelen van verbeteractiviteiten meetbaar en concreet uitgewerkt en gericht op het passende organisatieniveau? c. Vindt er deskundigheidsbevordering plaats voor docenten, onder meer gericht op de beheersing van de Engelse taal? 	a. Ja b. Nee c. Deels
Klachtenprocedure		Oordeel
3.	Is er door het instellingsbestuur een toegankelijke faciliteit ingericht voor klachten?	Q: Deels ZA: Deels TH: Deels

		B: Deels
4.	Is de klachtenprocedure beschreven in het studentenstatuut?	Q: Ja ZA: Deels TH: Deels B: Deels
5.	Worden klachten conform de WHW afgehandeld (bevestiging, termijnen)?	Geen oordeel
Toelichting: Zie rapport.		

Bijlage III

Beoordelingsoverzicht leerwerktraject University Hotel

Onderwijs- en examenregeling		Oordeel
1.	Draagt het instellingsbestuur zorg voor een regelmatige beoordeling van de onderwijs- en examenregeling (OER) en weegt ze daarbij, ten behoeve van de bewaking en zo nodig bijstelling van de studielast, het tijdsbeslag dat daaruit voor de studenten voortvloeit?	Ja
2.	Is de datum vermeld waarop de OER is vastgesteld; is duidelijk door wie deze is vastgesteld en in welke periode en voor welke opleiding(en) de OER geldig is?	Deels
3.	Is de inhoud van de opleiding en de examens duidelijk beschreven?	Ja
4.	Zijn de kwaliteiten op het gebied van kennis, inzicht en vaardigheden die een student zich bij beëindiging van de opleiding moet hebben verworven duidelijk beschreven?	Ja
5.	Is de inrichting en beoordeling van praktische oefeningen duidelijk beschreven?	Ja
6.	Is de studielast van de opleiding en elk van de daarvan deel uitmakende onderwijseenheden duidelijk?	Ja
7.	Is de inrichting van de verschillende opleidingsvarianten goed beschreven?	Ja
8.	Is de volgorde waarin en de tijdvakken waarbinnen tentamens/examens moeten worden afgelegd duidelijk en het aantal maal per jaar dat tentamens kunnen worden afgelegd?	Ja
9.	Is de geldigheidsduur van tentamens/examens duidelijk?	Ja
10.	Is duidelijk of de tentamens/examens mondeling, schriftelijk of anders moeten worden afgelegd?	Ja
11.	Bevat de OER de gronden waarop de examencommissie voor eerder met goed gevolg afgelegde tentamens of examens in het hoger onderwijs, dan wel voor buiten het hoger onderwijs opgedane kennis of vaardigheden (EVC), vrijstelling kan verlenen voor het afleggen van een of meer tentamens?	Ja
12.	Is duidelijk hoe de studievoortgang wordt bewaakt en de individuele studiebegeleiding plaatsvindt?	Ja
<p>Toelichting:</p> <p>Ad 2. De OER van de opleiding IHM bestaat uit twee delen: deel I, het Studentenstatuut, geldt Stendenbreed. In dit deel is in de artikelen 'inwerkingtreding' vermeld wie, wanneer en met ingang van wanneer het betreffende gedeelte van de OER is vastgesteld. In deel II van de OER, het opleidingsspecifieke deel, ontbreekt deze informatie.</p> <p>Ad 9. In de OER is de geldigheidsduur weliswaar vastgelegd. Deze is in beginsel onbeperkt is en de examencommissie kan eisen stellen aan de student indien een examenonderdeel langer dan vier jaar geleden is behaald. De inspectie is van mening dat de tekst van dit artikel studenten onvoldoende duidelijkheid biedt.</p>		

Examencommissie en examinatoren		Oordeel
1.	Is de examencommissie door het instellingsbestuur ingesteld?	Ja
2.	Is ten minste één lid van de examencommissie benoemd uit leden van het personeel die belast zijn met het verzorgen van onderwijs in die opleiding?	Ja
3.	Stelt de examencommissie op objectieve en deskundige wijze vast of een student voldoet aan de voorwaarden die de OER stelt ten aanzien van kennis, inzicht en vaardigheden die nodig zijn voor het verkrijgen van een graad?	Deels
4.	Draagt het instellingsbestuur er zorg voor dat het onafhankelijk en deskundig functioneren van de examencommissie voldoende is gewaarborgd?	Ja
5.	Borgt de examencommissie de kwaliteit van de tentamens en examens?	Deels
6.	Zijn richtlijnen en aanwijzingen vastgesteld om uitslagen van tentamens te	Ja

	beoordelen?	
7.	Heeft de examencommissie richtlijnen vastgesteld op grond waarvan zij vrijstelling kan verlenen voor het afleggen van een of meer tentamens?	Ja
8.	Heeft de examencommissie regels vastgesteld met betrekking tot de goede gang van zaken tijdens tentamens en te nemen maatregelen in bijvoorbeeld geval van fraude door studenten?	Ja
9.	Stelt de examencommissie jaarlijks een verslag op van haar werkzaamheden?	Ja
Examinatoren		Oordeel
10	Zijn de examinatoren aangewezen door de examencommissie en verstrekken zij de gevraagde inlichtingen aan de examencommissie?	Deels
Examinatoren		
11	Voorziet de interne kwaliteitszorg in waarborgen dat alleen deskundige examinatoren studenten beoordelen?	Ja*
12	Voorziet de interne kwaliteitszorg in waarborgen dat examinatoren de regels naleven ten aanzien van: <ul style="list-style-type: none"> a. het ontwikkelen van toetsen; b. het toepassen van beoordelingsnormen; c. het vaststellen en registreren van uitslagen? 	a. Nvt* b. Ja* c. Nee*
13	Leven de examinatoren de eigen regels na ten aanzien van beoordeling en examinering?	Deels*
<p>De oordelen die met een * zijn gemarkeerd, zijn beoordeeld voor het praktijkonderwijs in het SUH en niet voor de gehele opleiding IHM.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Ad 3. De examencommissie ontvangt een lijst met studentnamen die 'afstudeerwaardig' zijn. Zij beoordeelt aan de hand van de cijferlijsten of de student aan de eindtermen heeft voldaan. De behaalde eindtermen zijn een optelsom van alle behaalde examenonderdelen. De examencommissie zoekt naar een link met de – in januari 2011 gestarte – curriculumcommissie. Deze is verantwoordelijk voor de opbouw van en veranderingen in het curriculum.</p> <p>Ad 5. De leden van de examencommissie zijn ieder als docent deskundig op het gebied van toetsen. Het voornemen bestaat de examencommissie op het gebied van toetsing te versterken door een linking pin tussen een lid van de examencommissie en de toetscommissie.</p> <p>Ad 10. In het examenreglement artikel 3, lid 1c is vermeld dat examencommissie examinatoren aanwijst. In de praktijk is het nog niet zover: de examencommissie heeft onlangs een lijst gemaakt van docenten (voorzien van achtergrond en ervaring) die ervoor in aanmerking komen als examinerator aangewezen te worden. De aanwijzing zal met ingang van het volgend studiejaar (2011/2012) plaatsvinden. De gevraagde inlichtingen worden verstrekt aan de examencommissie; de commissie opereert op basis van hoor en wederhoor.</p> <p>Ad 12c. De examencommissie heeft in 2010 gesignaleerd dat de beoordelingsprocedure voor alle praktijkmodulen en afdelingen eenduidiger moet. Dit is niet gebeurd.</p> <p>Ad 13. De beoordelingsformulieren worden niet volledig ingevuld, de beoordeling is niet transparant.</p>		

Kwaliteitszorg: monitoring		Oordeel
1.	<p>Het instellingsbestuur evalueert regelmatig de onderwijsprocessen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Draagt het instellingsbestuur zorg voor regelmatige beoordeling van de kwaliteit van de werkzaamheden? b. Zijn bij deze evaluatie de oordelen van studenten over de kwaliteit van het onderwijs betrokken? c. Worden onafhankelijke deskundigen betrokken bij de evaluatie? <p>NB Is er aandacht voor de beheersing van de Engelse taal door docenten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Ja* b. Ja* c. Ja* <p>NB Ja*</p>
Kwaliteitszorg: verbetering		
2.	<p>Het instellingsbestuur werkt planmatig aan verbeteractiviteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Werkt de instelling beargumenteerd en planmatig aan verbeteractiviteiten? b. Zijn de doelen van verbeteractiviteiten meetbaar en concreet uitgewerkt en gericht op het passende organisatieniveau? c. Vindt er deskundigheidsbevordering plaats voor docenten, onder meer gericht op de beheersing van de Engelse taal? 	<ul style="list-style-type: none"> a. Ja* b. Ja* c. Ja*
Klachtenprocedure		Oordeel
3.	Is er door het instellingsbestuur een toegankelijke faciliteit ingericht voor klachten?	Ja
4.	Is de klachtenprocedure beschreven in het studentenstatuut?	Ja
5.	Worden klachten conform de WHW afgehandeld (bevestiging, termijnen)?	Geen oordeel
<p>Toelichting:</p> <p>De oordelen die met een * zijn gemarkeerd, zijn van toepassing op het praktijkonderwijs in het SUH en niet op de gehele opleiding IHM.</p> <p>Ad3. Dit is positief beoordeeld, omdat de klachtenprocedure in het Stendenbrede deel van de OER is vastgelegd. In de gesprekken bleek deze faciliteit bij studenten onbekend.</p>		

Bijlage IV

Beoordelingsoverzicht masteropleidingen

Onderwijs- en examenregeling		Oordeel
1.	Draagt het instellingsbestuur zorg voor een regelmatige beoordeling van de onderwijs- en examenregeling (OER) en weegt ze daarbij, ten behoeve van de bewaking en zo nodig bijstelling van de studielast, het tijdsbeslag dat daaruit voor de studenten voortvloeit?	Ja
2.	Is de datum vermeld waarop de OER is vastgesteld; is duidelijk door wie deze is vastgesteld en in welke periode en voor welke opleiding(en) de OER geldig is?	Deels
3.	Is de inhoud van de opleiding en de examens duidelijk beschreven?	Ja
4.	Zijn de kwaliteiten op het gebied van kennis, inzicht en vaardigheden die een student zich bij beëindiging van de opleiding moet hebben verworven duidelijk beschreven?	Ja
5.	Is de inrichting en beoordeling van praktische oefeningen duidelijk beschreven?	Nvt
6.	Is de studielast van de opleiding en elk van de daarvan deel uitmakende onderwijseenheden duidelijk?	Ja
7.	Is de inrichting van de verschillende opleidingsvarianten goed beschreven?	Nee
8.	Is de volgorde waarin en de tijdvakken waarbinnen tentamens/examens moeten worden afgelegd duidelijk en het aantal maal per jaar dat tentamens kunnen worden afgelegd?	Ja
9.	Is de geldigheidsduur van tentamens/examens duidelijk?	Nee
10.	Is duidelijk of de tentamens/examens mondeling, schriftelijk of anders moeten worden afgelegd?	Ja
11.	Bevat de OER de gronden waarop de examencommissie voor eerder met goed gevolg afgelegde tentamens of examens in het hoger onderwijs, dan wel voor buiten het hoger onderwijs opgedane kennis of vaardigheden (EVC), vrijstelling kan verlenen voor het afleggen van een of meer tentamens?	Ja
12.	Is duidelijk hoe de studievoortgang wordt bewaakt en de individuele studiebegeleiding plaatsvindt?	Ja
<p>Toelichting: Ad 2. Achter in het Course Handbook (OER) is een gedeelte waarin de Regulations zijn opgenomen. De OER is op beide masters van toepassing, voor het studiejaar 2010/2011. De datum waarop dit document is vastgesteld is niet vermeld, noch door wie de OER is vastgesteld. Ad 7. De verwarring rond de deeltijdvariant van MILTS ligt ten grondslag aan het oordeel 'Nee'. Ad 9. De geldigheidsduur van tentamens staat niet in de OER. Dit is bevestigd in de brief van het CvB van 12 oktober 2011.</p>		

Examencommissie en examinatoren		Oordeel
1.	Is de examencommissie door het instellingsbestuur ingesteld?	Ja
2.	Is ten minste één lid van de examencommissie benoemd uit leden van het personeel die belast zijn met het verzorgen van onderwijs in die opleiding?	Ja
3.	Stelt de examencommissie op objectieve en deskundige wijze vast of een student voldoet aan de voorwaarden die de OER stelt ten aanzien van kennis, inzicht en vaardigheden die nodig zijn voor het verkrijgen van een graad?	Ja
4.	Draagt het instellingsbestuur er zorg voor dat het onafhankelijk en deskundig functioneren van de examencommissie voldoende is gewaarborgd?	Ja
5.	Borgt de examencommissie de kwaliteit van de tentamens en examens?	Ja
6.	Zijn richtlijnen en aanwijzingen vastgesteld om uitslagen van tentamens te beoordelen?	Ja
7.	Heeft de examencommissie richtlijnen vastgesteld op grond waarvan zij vrijstelling kan verlenen voor het afleggen van een of meer tentamens?	Deels

8.	Heeft de examencommissie regels vastgesteld met betrekking tot de goede gang van zaken tijdens tentamens en te nemen maatregelen in bijvoorbeeld geval van fraude door studenten?	Ja
9.	Stelt de examencommissie jaarlijks een verslag op van haar werkzaamheden?	Ja
Examinatoren		Oordeel
10	Zijn de examinatoren aangewezen door de examencommissie en verstrekken zij de gevraagde inlichtingen aan de examencommissie?	Deels
Examinatoren		
11	Voorziet de interne kwaliteitszorg in waarborgen dat alleen deskundige examinatoren studenten beoordelen?	Ja
12	Voorziet de interne kwaliteitszorg in waarborgen dat examinatoren de regels naleven ten aanzien van: a. het ontwikkelen van toetsen; b. het toepassen van beoordelingsnormen; c. het vaststellen en registreren van uitslagen?	Deels
13	Leven de examinatoren de eigen regels na ten aanzien van beoordeling en examinering?	Ja
<p>Toelichting:</p> <p>De leden van de examencommissie zijn allen docenten van de twee opleidingen en hebben uit hun midden een voorzitter gekozen. Naast de examencommissie is er ook een Assessment Board dat bestaat uit medewerkers van Stenden, van London Metropolitan University en een aantal externe – uit Engeland afkomstige – examinatoren. Dit Assessment Board beslist over de behaalde cijfers. Cijfers voor een module op Stenden-intranet zijn pas definitief na beoordeling door de Assessment Board. Er is daarmee een extra check ingebouwd voor het verlenen van het <i>double degree</i>.</p> <p>Ad 7. Er is niet duidelijk vastgelegd hoe de vrijstellingsprocedure verloopt. De examencommissie geeft aan dat er tot nog toe geen vrijstellingen zijn verleend voor modules in de masteropleidingen. Een enkele keer worden studenten vrijgesteld van aanwezigheid bij de module Leiderschap omdat ze deze al gevolgd hebben tijdens de Bachelorfase; studenten dienen wel de eindopdracht te maken. De EVC-procedure is vastgelegd in artikel 14.3 van het Course Handbook.</p> <p>Ad 10. Er is een lijst samengesteld met de namen van de examinatoren, maar deze waren in september 2011 nog niet officieel benoemd.</p> <p>Ad 12. Een van de leden van de examencommissie is toetsdeskundige. Modulecoördinatoren stellen de toetsen samen met antwoordsleutel. De examencommissie is van mening dat de beoordelingen meer gestructureerd moeten verlopen dan nu het geval is. De inspectie is van oordeel dat er bij de beoordeling van afstudeerwerken zeer systematisch te werk wordt gegaan. Er is een standaardbeoordelingsformulier, de werken worden door twee beoordelaars beoordeeld en later ook door de Assessment Board. De onderzochte beoordelingsformulieren zijn gedetailleerd ingevuld en elk te beoordelen aspect is van uitgebreid inhoudelijk commentaar voorzien.</p>		
Getuigschrift en diplomasupplement		Oordeel
1.	Is het getuigschrift uitgereikt (en ondertekend) door de examencommissie?	Ja
2.	Zijn de opleidingsnaam (als in het CROHO), de onderdelen van het examen en de graad juist vermeld?	Ja
3.	Is vermeld wanneer de opleiding voor het laatst is geaccrediteerd dan wel de toets nieuwe opleiding met goed gevolg heeft ondergaan?	Deels
4.	Voldoet het diplomasupplement aan de voorschriften? (Vermelding naam van opleiding en instelling; of het een opleiding in het wo of hbo is; beschrijving van de inhoud van de opleiding; weergave studielast van de opleiding.)	Nee
5.	Is duidelijk dat de graad is verleend door het instellingsbestuur?	Nee

Toelichting:

Ad 3. Het getuigschrift vermeldt dat de opleidingen MILTS en MISM in het CROHO zijn opgenomen onder respectievelijk 70030 en 70032, de eerdere opleidingen van 75 EC, in plaats van respectievelijk 70133 en 70134, de huidige opleidingen van 60 EC.

De onderzochte getuigschriften die zijn afgegeven na juni 2010, vermelden de voorlaatste accreditatiedatum, namelijk 25 augustus 2004. Het besluit tot heraccreditatie dat op 21 juni 2010 werd genomen, had echter vermeld moeten worden. Getuigschriften die voor juni 2010 werden uitgereikt, bevatten de juiste accreditatiedatum.

Ad 4. Het getuigschrift is niet vergezeld van een diplomasupplement van Stenden Hogeschool. Het diplomasupplement dat is meegestuurd is afkomstig van London Metropolitan University. De beschrijving daarop heeft betrekking op het Britse systeem voor hoger onderwijs.

Ad 5. Het getuigschrift vermeldt niet dat het instellingsbestuur de graad heeft uitgereikt. Wel staat het logo van Stenden Hogeschool erop, evenals de vermelding dat de examencommissie gemachtigd is de graad te verlenen.

Toelating tot de master		Oordeel
6.	Indien het instellingsbestuur eisen vastgesteld heeft t.a.v. de toegang tot de master, hebben deze eisen uitsluitend betrekking op kennis, inzicht en vaardigheden die kunnen zijn verworven bij beëindiging van een bacheloropleiding?	Ja
Toelating tot de master		
7.	Wordt de toelaatbaarheid van een student beoordeeld aan de hand van ten minste de benodigde vooropleiding, voldoende taalvaardigheid (zie norm 3) en diploma's, gericht op de specifieke opleiding waarvoor toelating en inschrijving wordt verzocht?	Ja
8.	Zijn minimale taaleisen vastgesteld waaraan de internationale student moet voldoen? <i>NB Indien het gaat om Nederlandstalig onderwijs geldt het gestelde in artikel 7.28, tweede lid WHW. Indien het gaat om Engelstalig onderwijs wordt in de gedragscode (art. 4.2) minimaal een 'academic' IELTS-test met een 'overall band score' van 6.0 (zes) gehanteerd voor het bachelor- en masterniveau. Studenten die een vooropleiding hebben genoten in een land waar Engels de officiële voertaal is, zijn hiervan uitgezonderd.</i>	Ja
Toelating tot de master		
9.	Is vastgelegd wie namens het instellingsbestuur toelatingsbeslissingen neemt?	Ja
10.	Is de toelatingsprocedure beschreven?	Ja

Informatievoorziening		Oordeel
1.	Verstrekt de instelling zodanige informatie dat de studenten zich een goed oordeel kunnen vormen over inhoud en inrichting van onderwijs en examens?	Deels
Informatievoorziening		
2.	Verstrekt de onderwijsinstelling tijdig betrouwbare en eenvoudig toegankelijke informatie aan de internationale student over de master met betrekking tot: a. een beschrijving van de opleiding, het aantal studiepunten, het te behalen getuigschrift, de wettelijke status van het getuigschrift en de OER (of een samenvatting daarvan); b. de status van de opleiding, ofwel de accreditatie; c. de taal waarin de opleiding wordt gegeven; d. de kosten verbonden aan de opleiding; e. de internationale gedragscode?	a. Nee b. Ja c. Ja d. Deels e. Ja
3.	Wordt de informatie in het Engels verstrekt?	Ja

Toelichting:

Ad 1. Stenden biedt uitgebreide informatie op de website over de studie en de faciliteiten. Op de website wordt de mogelijkheid van een stage aangeboden, onder andere op het digitale inschrijfformulier, terwijl dit geen onderdeel vormt van de opleiding.

Ad 2a. De informatie over de opleidingsvarianten en de stage zorgt voor onduidelijkheid.

Ad 2d. Volgens de website bedraagt het collegegeld € 9750 of € 8775 (met BA van Stenden) per jaar exclusief studiereizen en literatuur. In de gesprekken die de inspectie voerde, werd echter vermeld dat dit bedrag voor de gehele opleiding geldt, dus voor 2 jaar in de deeltijdvariant.

Kwaliteitszorg: monitoring		Oordeel
1.	Het instellingsbestuur evalueert regelmatig de onderwijsprocessen: <ul style="list-style-type: none"> a. Draagt het instellingsbestuur zorg voor regelmatige beoordeling van de kwaliteit van de werkzaamheden? b. Zijn bij deze evaluatie de oordelen van studenten over de kwaliteit van het onderwijs betrokken? c. Worden onafhankelijke deskundigen betrokken bij de evaluatie? 	a. Ja b. Ja c. Ja
Kwaliteitszorg: verbetering		
2.	Het instellingsbestuur werkt planmatig aan verbeteractiviteiten: <ul style="list-style-type: none"> a. Werkt de instelling beargumenteerd en planmatig aan verbeteractiviteiten? b. Zijn de doelen van verbeteractiviteiten meetbaar en concreet uitgewerkt en gericht op het passende organisatieniveau? c. Vindt er deskundigheidsbevordering plaats voor docenten, onder meer gericht op de beheersing van de Engelse taal? 	a. Ja b. Ja c. Geen oordeel
Klachtenprocedure		Oordeel
3.	Is er door het instellingsbestuur een toegankelijke faciliteit ingericht voor klachten?	Ja
4.	Is de klachtenprocedure beschreven in het studentenstatuut?	Ja
5.	Worden klachten conform de WHW afgehandeld (bevestiging, termijnen)?	Geen oordeel
Toelichting:		
Ad 3 Dit is positief beoordeeld, omdat de klachtenprocedure in het Stendenbrede deel van de OER is vastgelegd. In de gesprekken bleek deze faciliteit bij studenten onbekend.		

Bijlage V

Literatuur

- CHN (2007). Brief van 18 april 2007 van CvB-voorzitter Veenstra, gericht aan OCW.
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2007). *Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan*. Zoetermeer: OCW.
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2007). Brief van 26 maart 2007 met kenmerk ho/BS/07/6123 van minister Plasterk, gericht aan de VSNU, HBO-raad, Paepon en de koepel van instellingen voor internationaal onderwijs.
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2008). *Internationaliseringagenda Het Grenzeloze Goed*. Den Haag: OCW.
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2009). *Memorie van Toelichting bij de Wet Versterking Besturing*. Den Haag: OCW.
- Nuffic (2009). *Gedragcode internationale student in het Nederlandse hoger onderwijs*. Den Haag: Nuffic.
- Staatscourant (2003). *Toetsingskader Nieuwe opleidingen hoger onderwijs NVAO*. Den Haag.
- Stenden Hogeschool (2011). *Shared Responsibilities Shared Benefits (Responsibility Document version 1.5)*. Leeuwarden: Stenden Hogeschool.
- Stenden Hogeschool (2011). *Memo van Stenden Hogeschool aan de inspectie d.d. 27 en 28 september 2011*.
- Stenden Hogeschool (2011). *Brief van CvB-voorzitter Klaassen van 30 september 2011 gericht aan de staatssecretaris van OCW*.
- Zwarts, F., Dunnett, S., Wit, H de (2011). *Stenden University of Applied Sciences Internationalization Policy and the Role of the Branch Campuses in that Policy*. Leeuwarden: Stenden Hogeschool.

Bijlage VI

Zienswijze College van Bestuur Stenden Hogeschool

op het rapport van de Inspectie van het Onderwijs vastgesteld op 7 februari 2012 onder nummer 22 PD2011G038

Leerbedrijf Stenden university hotel: weloverwogen visie, deskundigheid bevestigd

Stenden heeft met instemming kennisgenomen van de conclusies van de Inspectie ten aanzien van het leerbedrijf van het Hoger Hotelonderwijs. De weloverwogen visie op het leerproces, de te verwerven competenties en de deskundigheid van de begeleiding die de Inspectie beschrijft, waren in een eerder stadium mede aanleiding voor het visitatiepanel om in het accreditatieproces de aanvraag voor een Bijzonder Kenmerk voor dit leerbedrijf van het Hoger Hotelonderwijs te ondersteunen. De aanbeveling van de Inspectie om de administratieve processen beter op elkaar te laten aansluiten, is graag overgenomen.

Onbekostigde hbo-masters van goede, internationaal geborgde kwaliteit

Stenden is eveneens tevreden over de conclusie dat de onderzochte Engelstalige, onbekostigde hbo-masters MISM en MILTS volgens de afgesproken werkwijze en/of regelgeving zijn geaccrediteerd. De studenten moeten hard studeren, maar daarvoor krijgen ze onderwijs van goede, internationaal geborgde kwaliteit. De onjuistheden op het gebied van informatie aan (potentiële) studenten die de Inspectie heeft geconstateerd, zijn inmiddels onverkort weggenomen. De deeltijdvariant MILTS is geschrapt uit het register van DUO. Voor wat betreft de opmerkingen van de Inspectie over de stage van non-EER studenten zijn inmiddels adequate maatregelen genomen.

Onderwijs in het buitenland

Voor een goed beeld van de (achtergrond van) internationaliseringsactiviteiten volgt hieronder een korte schets waarin ook de kaders van internationalisering bij Stenden aan de orde komen. Internationalisering heeft zich bij Stenden in de afgelopen tien jaar ontwikkeld vanuit een aantal internationaal geprofileerde opleidingen: Hoger Hotelonderwijs, Tourism Management, Vrijtijdsmanagement, Small Business & Retail Management, International Business & Languages, International Business & Management Studies en Commerciële Economie. Tal van initiatieven zijn vanuit deze opleidingen genomen: stages, uitwisseling van studenten, twinning programmes, docent- uitwisseling enzovoorts.

Stenden is er van overtuigd dat internationalisering in het onderwijs een praktische en onmisbare voorbereiding is op de internationale en interculturele werkomgeving van de toekomst, zowel in Nederland als in de mondiale samenleving. De ervaringen die alumni, de leden van de Raden van Advies en het werkveld met de opleidingen van Stenden delen, bevestigen dit.

Internationaliseringsstrategie

In de periode 2000-2006 heeft Stenden haar onderwijs in Qatar en Zuid-Afrika ingericht en opgebouwd. Op deze en ook op latere locaties (Bali en Thailand) wordt onder auspiciën van Stenden Nederland bacheloronderwijs aangeboden. Het programma dat aldaar wordt verzorgd is inhoudelijk en onderwijskundig gelijk aan

het programma dat in de Nederlandse vestigingen van Stenden wordt verzorgd. De Stenden- kwaliteitssystemen en -eisen zijn dan ook op de inrichting en uitvoering van het onderwijs van toepassing. Er bestaat geen twijfel dat Stenden hiermee een pioniersrol op zich heeft genomen. Stenden heeft veel inspanningen gepleegd om een weg te banen, die later navolging heeft gekregen van andere (hoger) onderwijsinstellingen. In dezelfde periode is internationalisering in het hoger onderwijs hoger op zowel de nationale als de Europese agenda gekomen.

Vanaf 2004 werden overheidsambities en regelgeving steeds concreter geformuleerd, zowel in Europa (doorontwikkeling Bologna) als in Nederland. Zo verschenen in 2004 de Internationaliseringsbrief 'Koers op Kwaliteit' van staatssecretaris Rutte, in 2007 de zogeheten Plasterkbrief ('Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan'), de internationaliseringsagenda 'Het Grenzeloze Goed' van november 2008 als basis voor het huidige artikel 1.19 Whw en in 2011 de kabinetsreactie op het rapport van de commissie-Veerman. Artikel 1.19 Whw regelt dat een instelling voor hoger onderwijs geaccrediteerde opleidingen in het buitenland kan verzorgen en dat uitwerking van deze mogelijkheid bij of krachtens een AMvB wordt geregeld. Op 21 februari jl. echter zond de staatssecretaris een zogeheten Kamerbrief⁸ naar de Tweede Kamer waarin hij meldt dat het kabinet binnen afzienbare termijn geen voordracht doet voor deze AMvB. Stenden concludeert dat de langlopende beleidslijn inzake internationalisering hiermee abrupt is gewijzigd, hetgeen geen recht doet aan de achterliggende visie.

Implementatie van de internationaliseringsstrategie

Vanaf 2006 hebben de beleidsuitgangspunten van de overheid en de gedachtewisselingen in woord en geschrift met het ministerie van OCW, zoals ook benoemd in het Inspectierapport, geleid tot de vaststelling van strategie en invulling bij Stenden. Samengevat heeft internationalisering vorm gekregen in drie hoofdlijnen:

- **Internationalisation@home:** Stenden biedt een internationaal werk- en leerklimaat op de locaties in Nederland. Voorop staan aspecten als interculturele ontmoeting, een internationaal curriculum en een interculturele omgeving.
- **Internationalisation mobility:** Stenden stimuleert het studeren in het buitenland, met het eigen Grand Tour-concept, intensieve docent uitwisselingsprogramma's en diverse exchangeprogramma's met buitenlandse universiteiten of applied science.
- **Internationalisation abroad:** Stenden bouwt actief aan eigen vestigingen in het buitenland en beschikt op dit moment over vier vestigingen (Indonesië, Thailand, Zuid Afrika en Qatar). Op alle vestigingen in het buitenland wordt de opleiding International Hotel Management verzorgd. In Qatar worden ook Tourism Management en International Business and Management Studies gegeven. Deze buitenlandse vestigingen maken het mogelijk om het sterk groeiende Grand Tour programma te verzorgen. Ze zorgen bovendien voor een adequate wisselwerking tussen staf in Nederland en het buitenland ter voortdurende verbetering en internationalisering van de betrokken programma's. Het rapport van de Inspectie betreft enkel en alleen deze vorm van internationalisering.

⁸ Kamerbrief onder referentie 372845 d.d. 21 februari 2012

Inmiddels kan Stenden bogen op meer dan 10 jaar ervaring. Niet alle initiatieven zijn succesvol gebleken maar de succesvolle initiatieven hebben de overhand: meer dan 700 studenten studeren aan één van de Stenden vestigingen in het buitenland. Het aantal deelnemers aan de Grand Tour is inmiddels gegroeid naar 448 studenten in 2011.

De conclusies uit het rapport van de Inspectie

De Inspectie heeft de wijze waarop Stenden de graadverlening in het buitenland verzorgt, getoetst aan de zogeheten Plasterkbrief ('Nederlands hoger onderwijs in het buitenland, wat er wel en wat er niet kan', 2007). In deze brief staan vijf criteria genoemd. Stenden concludeert dat er in het rapport weliswaar sprake is van uiterst zorgvuldige en grondige toetsing aan de 'Plasterkbrief', maar dat laatstgenoemde brief – zoals de Inspectie zelf feitelijk ook aangeeft – niet de enige beleidsnotitie is op dit terrein. Mede door deze keuze zijn dan ook niet alle kwaliteitsborgingen die Stenden toepast meegenomen in het onderzoek. Daarnaast houdt het rapport geen rekening met het eindresultaat van de opleiding, namelijk een kwalitatief goed opgeleide student in zowel de Nederlandse als de mondiale context. Dit eindresultaat blijkt onder meer uit het hoge plaatsingspercentage van onze afgestudeerde studenten in vervolgopleidingen en hun succes op de arbeidsmarkt.

Stenden deelt de conclusie van de Inspectie dat in de huidige wet- en regelgeving weinig eenduidig en transparant is neergelegd wat er wel en niet is toegestaan in het buitenland voor Nederlandse instellingen voor hoger onderwijs.

Waar het de graadverlening in het buitenland betreft, heeft Stenden door de jaren heen transparant op verschillende manieren en op verschillende momenten bij het ministerie aangegeven op welke manier het onderwijs op de buitenlandse sites wordt verzorgd inclusief de graadverlening. Deze situatie is ook beschreven in het Inspectierapport dat bevestigt dat niet helder is wat er nu eigenlijk wel en niet kan in het buitenland. De Inspectie komt desondanks tot de conclusie dat Stenden ten onrechte Nederlandse graden heeft verleend in het buitenland.

Stenden concludeert na lezing van de eerdergenoemde Kamerbrief van de staatssecretaris d.d. 21 februari 2012 dat er in de nabije toekomst geen sprake is van adequate vormgeving van het onderwerp "onderwijs en graadverlening in het buitenland". Los van het feit dat Stenden van mening is dat hiermee geen recht wordt gedaan aan het belang van dit deel van internationalisering binnen het hoger onderwijs, zal Stenden zich conformeren aan deze nieuwe situatie en na overleg met de staatssecretaris passende maatregelen nemen die in lijn zijn met de door de Inspectie aangegeven toetsingscriteria.

Stenden heeft inmiddels al een aantal extra maatregelen aangebracht om de kwaliteit van de uitvoering van het onderwijs op de buitenlandse sites nog meer te borgen.

Stenden gaat in deze zienswijze uitdrukkelijk niet in op de juridische onderbouwing van het inspectierapport. Ondanks de wellicht beperkte juridische houdbaarheid van het toetsingskader van dit onderzoek deelt Stenden, zoals gezegd, de conclusie van de Inspectie dat Stenden deze kwestie samen met de staatssecretaris moet kunnen oplossen voor nu en de toekomst.

De Inspectie plaatst ook opmerkingen bij de wijze waarop Stenden de kwaliteit van het onderwijs in het buitenland borgt. De afgelopen jaren is met veel zorg en aandacht gewerkt aan het op schrift stellen, het uitvoeren en het borgen van de administratieve procedures rond het onderwijs op de buitenlandse sites. Dit voortdurende en zich permanent ontwikkelende proces van kwaliteitsborging wordt

deels ook in het Inspectierapport gesignaleerd. Wat tot teleurstelling van Stenden onvoldoende naar voren komt zijn de bevindingen van de onafhankelijke instantie⁹ die de opleidingen in Qatar vooruitlopend op de toen nog in vooruitzichtgestelde mogelijkheid tot accreditering van buitenlands onderwijs (artikel 1.19 Whw) heeft getoetst in lijn met de eisen die aan de opleidingen op grond van de WHW worden gesteld. Daarnaast zijn de bevindingen van een onafhankelijk, internationaal samengesteld Expert Panel¹⁰, dat medio 2011 de ontwikkelingen bij Stenden op de buitenlandse sites heeft beoordeeld vanuit een mondiaal perspectief, niet betrokken in het oordeel van de Inspectie. In genoemd rapport roemen de opstellers Stenden voor de genomen initiatieven op het terrein van internationalisering en de bijdrage die daarmee wordt geleverd aan het opleiden van wereldburgers; wereldburgers die meer en meer in een internationale context zullen moeten kunnen denken en werken.

Stenden neemt de door de Inspectie feitelijk genoemde procedurele tekortkomingen serieus en zal de op- en aanmerkingen van de Inspectie toepassen. De Inspectie roept ook uitdrukkelijk op tot overleg tussen Stenden en de staatssecretaris. Stenden onderschrijft dit van harte en ziet het gesprek met de staatssecretaris met vertrouwen tegemoet teneinde mogelijk te maken dat onze studenten het adequate Nederlandse onderwijsniveau in binnen- en buitenland kunnen blijven benutten voor hun toekomst.

Net zoals in 2004 door het Ministerie van OCW is aangegeven in de Internationaliseringsbrief Hoger Onderwijs, is Stenden van mening dat het hoger onderwijs de kenniswerkers van morgen opleidt en dat velen hun werk straks verrichten in een internationale context in binnen- en buitenland. Daar bereidt het hoger onderwijs ze ook op voor en Stenden ziet het als onderdeel van haar opdracht daar, naast de gebruikelijke kwaliteitseisen die aan het hoger onderwijs gesteld mogen worden, een actieve en verantwoorde bijdrage aan te leveren.

College van Bestuur Stenden Hogeschool
Leeuwarden, 22 februari 2012

9 Rapport Hobeon naar aanleiding van proefvisitatie bij Stenden University Qatar, 2011.

10 Stenden University of Applied Sciences Internationalization Policy and the Role of the Branch Campuses in that Policy, Expert Panel, augustus 2011.

Colofon

Inspectie van het Onderwijs
Postbus 2730 | 3500 GS Utrecht
www.onderwijsinspectie.nl

2011-35 | gratis
ISBN: 978-90-8503-269-4
Publicatienummer: 22PD2011G038

Een exemplaar van deze publicatie is te downloaden vanaf de website van de Inspectie van het Onderwijs: www.onderwijsinspectie.nl.

© Inspectie van het Onderwijs | december 2011