



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

Business Marketing Services B.V.

Herstelonderzoek bestuur

Herstelonderzoek

Datum vaststelling: 25 januari 2023

Samenvatting

In juli 2021 hebben wij een herstelonderzoek kwaliteitsborging uitgevoerd bij Business Marketing Services B.V. (hierna te noemen BM Services), waarbij wij tekortkomingen hebben geconstateerd. We hebben met het bestuur afspraken gemaakt om de kwaliteit van het kwaliteitsgebied Kwaliteitszorg en ambitie te verbeteren. Wij hebben de kwaliteit op 28 september 2022 opnieuw beoordeeld en het bestuur heeft zich verbeterd.

Bestuur: 29WT

Bestuursnummer: 21274

Wat gaat goed?

De instelling krijgt en houdt nu structureel zicht op de kwaliteit en verbeterpunten van het onderwijs door de kwaliteitszorg planmatig in te richten en uit te voeren.

Wat kan beter?

De doelstellingen die het bestuur voor de instelling heeft gesteld kunnen realistischer worden geformuleerd.

Vervolg

Er vindt geen vervolgonderzoek plaats bij BM Services. We wijken bij BM Services voor het vervolgtoezicht niet af van de reguliere termijn van vier jaar.

Inhoudsopgave

1.	Opzet van het herstelonderzoek	4
2.	Resultaten herstelonderzoek bestuur	6
	2.1. Besturing, kwaliteitszorg en ambitie	6
	2.2. Afspraken over vervolgtoezicht	9
3.	Reactie van het bestuur	10

1. Opzet van het herstelonderzoek

De Inspectie van het Onderwijs heeft op 28 september 2022 een herstelonderzoek uitgevoerd bij BM Services naar aanleiding van tekortkomingen die we hebben geconstateerd in het heronderzoek naar kwaliteitsborging in juli 2021. In dit onderzoek staat het herstel van de tekortkomingen centraal.

Werkwijze en onderzoeksactiviteiten

Het onderzoek richt zich op onderstaande standaarden op het niveau van het bestuur.

Standaard	Onderzocht
Besturing, Kwaliteitszorg en ambitie	
BKA1 Visie, ambities en doelen	•
BKA2 Uitvoering en kwaliteitscultuur	•
BKA3 Evaluatie, verantwoording en dialoog	•

Om de standaarden opnieuw te kunnen beoordelen voeren we verificatie-activiteiten uit op opleidings- en bestuursniveau. Daarbij kunnen we ook andere belanghebbenden betrekken.

Tijdens het vorige onderzoek was de kwaliteitszorg KA1 van het Onderzoekskader 2017 onvoldoende. Wij hebben gekeken op welke wettelijke bepalingen uit het vorige onderzoekskader de onvoldoende standaard zat en hiermee de vertaling gemaakt naar het nieuwe Onderzoekskader mbo 2021. Dit heeft ertoe geleid dat alle drie de standaarden uit het gebied Besturing, kwaliteitszorg en ambitie uit het Onderzoekskader mbo 2021 nu worden onderzocht en beoordeeld. Hetgeen uit de standaarden tijdens het vorige onderzoek al voldoende was, hebben we niet opnieuw onderzocht maar deze oordelen hebben we overgenomen.

Signalen

In de voorbereiding van ieder onderzoek kijken we altijd naar eventuele signalen die bij de inspectie zijn binnengekomen. Soms heeft dat gevolgen voor de uitvoering van het onderzoek. Er zijn geen signalen over BM Services en de opleidingen bij ons binnengekomen die opvolging vereisen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan het eindoordeel op bestuursniveau en de oordelen op de standaarden uit het kwaliteitsgebied Besturing, kwaliteitszorg en ambitie. De afspraken over het vervolgtoezicht zijn ook opgenomen in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 is de reactie van het bestuur op het onderzoek en rapportage opgenomen.

2. Resultaten herstelonderzoek bestuur

In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer van het herstelonderzoek op bestuursniveau.

Samenvattend oordeel

In onderstaande figuur zijn de resultaten samengevat. Te zien is wat het eindoordeel is op bestuursniveau en de oordelen op de standaarden.



We beoordelen de kwaliteit van de besturing, kwaliteitszorg en ambitie van BM Services als voldoende.

2.1. Besturing, kwaliteitszorg en ambitie

In de onderstaande tabel geven wij de oordelen weer op de standaarden. Vervolgens geven we een toelichting op deze oordelen.

BESTURING, KWALITEITZORG EN AMBITIE	O	V	G
BKA1 Visie, ambities en doelen		●	
BKA2 Uitvoering en kwaliteitscultuur		●	
BKA3 Evaluatie, verantwoording en dialoog		●	

BKA1. Visie, ambities en doelen: het bestuur stuurt op het behalen van doelen

Het bestuur heeft een visie op onderwijs, heeft hiervoor ambities en doelen opgesteld en stuurt op het behalen daarvan. Er is een volledig werkend stelsel van kwaliteitszorg waarmee het bestuur de kwaliteit van de opleidingen borgt.

Het bestuur heeft een visie op onderwijskwaliteit en de sturing daarop geformuleerd. Deze visie heeft het bestuur uitgewerkt in doelen. Deze doelen hebben betrekking op het onderwijsproces, de examinering en diplomering, de onderwijsresultaten en de professionalisering van het personeel. Vervolgens zijn deze doelen vertaald naar acties. Ook vindt monitoring en evaluatie van deze onderwerpen plaats zodat gericht gestuurd wordt op de verbetering van de onderwijskwaliteit.

Het bestuur heeft de doelen samen met de betrokkenen bij de opleidingen bepaald. Ze zijn daardoor duidelijk voor iedereen. Ook voert het bestuur met vaste regelmaat met iedere betrokkene bij de opleidingen vanuit ieders rol het gesprek over eigen doelen die bijdragen aan het bereiken van de algemene doelen. Hierdoor werkt iedereen op zijn/haar eigen manier aan de doelen.

Om de doelen te bereiken heeft BM Services op basis van de pdca-cyclus een (digitaal) kwaliteitszorgsysteem ingericht waarin zichtbaar is voor iedereen hoe en wanneer er aan acties gewerkt wordt. Zo kunnen (gezamenlijke) doelen en acties gepland worden in de tijd en is er overzicht wat wanneer kan worden besproken in een voortgangsoverleg, of klaar moet zijn. Een voorbeeld waarin we hebben gezien dat de kwaliteitszorgcyclus doorlopen is en nu leidt tot betere onderwijskwaliteit is de realisatie van een open leercentrum. Bij studenten die vertraging opliepen is geïnventariseerd en geëvalueerd waar de vertraging door veroorzaakt werd. Uit deze evaluatie bleek dat de voornaamste reden was dat studenten een plek misten waar zij zelfstandig kunnen werken aan de lesstof en waar ze waar nodig laagdrempelig een vraag kunnen stellen aan een docent. Met het inrichten van het open leercentrum is aan deze behoefte van studenten gehoor gegeven. De resultaten van een eerste evaluatie en analyse laten zien dat studenten hier baat bij hebben en dat dit er ook toe bijdraagt dat studenten hun diploma vaker binnen de gestelde opleidingstijd behalen, één van de doelstellingen gesteld door het bestuur.

Wat beter kan is dat het bestuur de algemene doelen realistischer formuleert. Een voorbeeld hiervan is het geformuleerde doel dat alle studenten binnen de gestelde opleidingsduur hun diploma behalen. Omdat dit waarschijnlijk niet voor alle studenten zal lukken, is het realistischer om hier een percentage geslaagde studenten weer te geven.

BKA2. Uitvoering en kwaliteitscultuur: de transparante kwaliteitscultuur draagt bij aan het behalen van de doelen voor kwaliteit

Het bestuur realiseert samen met de opleidingen de doelen voor kwaliteit, bevordert een kwaliteitscultuur, zorgt voor randvoorwaarden en stuurt, waar nodig, tussentijds bij.

Het bestuur bevordert een op samenwerken, leren en verbeteren gerichte kwaliteitscultuur, zodat doelen en ambities gerealiseerd kunnen worden. We hebben gezien dat er korte lijnen zijn tussen het bestuur en de betrokkenen bij de opleidingen en dat er een open, informele en constructieve sfeer is waarin men dagelijks met elkaar de opleiding vormgeeft. Veel acties komen dan al 'als vanzelf' voorbij en worden snel uitgevoerd. Daarnaast draagt het digitale systeem ertoe bij dat ook de overige acties die nodig zijn om de doelen te bereiken ingezet worden. Dit vraagt dat het digitale systeem goed gevuld en gebruikt wordt, we hebben gezien dat dit ook daadwerkelijk gebeurt.

Daarnaast zijn er met vaste regelmaat formele momenten gepland waarin men met elkaar het onderwijs evalueert en analyseert. Op deze momenten kijkt men bewust met afstand naar de dagelijkse realiteit.

Ook bevordert het bestuur dat een ieder kan werken aan zijn of haar eigen en de gezamenlijke professionaliteit. Dit doet het bestuur door zelf scholingen te volgen en de betrokkenen bij de opleidingen scholingen aan te bieden en te laten volgen. Daarnaast hebben we gezien dat informatie opgehaald uit scholingen ook met elkaar is gedeeld, zodat dit leidt tot professionalisering bij alle betrokkenen.

BKA3. Evaluatie, verantwoording en dialoog: versterking van de dialoog zorgt voor betere onderwijskwaliteit

Het bestuur evalueert en analyseert systematisch of het de doelen realiseert en verantwoordt zich hierover in het jaarverslag. Het bestuur stelt waar nodig het beleid bij en betreft daartoe interne betrokkenen en externe belanghebbenden in een goed functionerende dialoog.

We hebben gezien dat met name de externe dialoog veel aandacht krijgt. Er is een constante blik naar buiten en de bestuurder stemt continu af met betrokkenen uit de praktijk om zo het onderwijs zo actueel mogelijk vorm te geven. Daarnaast worden ook diverse externen betrokken om de kwaliteit van het onderwijs te evalueren en te analyseren. We hebben gezien dat de verbeterpunten die deze evaluaties en analyses opleveren ook leiden tot bijstelling in het beleid.

Ook intern vindt de dialoog plaats met de betrokkenen bij de opleidingen en de bevindingen uit deze gesprekken leiden tot bijstelling in het beleid. Zo hebben we bijvoorbeeld gezien dat het lesmateriaal is aangepast omdat docenten aangaven hier behoefte aan te hebben.

Daarnaast vindt de dialoog met studenten ook plaats tijdens de opleiding bij begeleidingsmomenten. We hebben tevens gezien dat iedere student bij diplomering wordt bevraagd aan de hand van een

tevredenheidsonderzoek. Hieruit volgen soms verbeterpunten die meteen door het bestuur worden omgezet in doelen.

2.2. Afspraken over vervolgtoezicht

We wijken bij BM Services voor het vervolgtoezicht niet af van de reguliere termijn van vier jaar. De jaarlijkse prestatie- en risicoanalyse en/of urgente signalen kunnen de inspectie aanleiding geven het vervolgtoezicht alsnog aan te scherpen.

3. Reactie van het bestuur

Hieronder geeft het bestuur aan op welke wijze het de bevindingen uit het onderzoek betreft bij de verdere ontwikkeling van de bestuurlijke kwaliteitszorg.

Reactie bestuur BM-Services

Het bestuur van de onderwijsinstelling heeft het afgelopen jaar acties ondernomen om te werken aan haar ambities, doelstellingen en het implementeren van een werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Met veel enthousiasme is er met de collega's gewerkt aan de verbeteringen. We hebben reikhalzend uitgekeken naar de komst van de onderwijsinspectie. Met veel vertrouwen en energie hebben we de inspecteurs mogen meenemen in onze wereld. Met dit rapport van de inspectie kunnen we verder met het uitbreiden van ons onderwijsaanbod en zijn we klaar om weer vele studenten in het mbo te kunnen diplomeren.

De inspectie heeft gekeken naar de drie standaarden op het niveau van het bestuur.

BKA1 Visie ambities en doelen

BKA2 Uitvoering en kwaliteitscultuur

BKA3 Evaluatie, verantwoording en dialoog

Om de standaarden te kunnen beoordelen heeft de inspectie verificatie-activiteiten uitgevoerd op opleidings- en bestuursniveau. Naast het bestuur heeft de inspectie gesproken met studenten, docenten, ondersteunend personeel en is er een les in het open leercentrum bezocht.

Zeer content zijn we dan ook om als niet-bekostigde onderwijsinstelling in het middelbaar beroepsonderwijs een beoordeling te ontvangen die op alle fronten aangeeft dat de besturing, kwaliteitszorg en ambitie op voldoende niveau is. Een mooi resultaat!

Voor BM-Services is de uitkomst van het inspectierapport geen verrassing. We hebben er hard voor gewerkt en dit rapport bevestigt dat we de goede stappen hebben genomen en dat we met de wind in de zeilen verder bouwen aan goed onderwijs voor de studenten in ons mbo-onderwijs.

Het bestuur gaat verder met de verbeterpunten die zijn aangegeven in het rapport. In een aantal sessies met het bestuur en de directie dieper kijken naar de algemene doelen, om die realistischer te kunnen formuleren volgens het smart principe.

We blijven de algemene doelstelling vertalen naar afdelingsdoelstellingen.

De manier waarop onderwijs en de kwaliteit van het onderwijs wordt vormgegeven door BM-Services is een methode die aansluit bij de onderwijsbehoefte vanuit de branche en de studenten.

Samen met onze partners kunnen we met dit prachtige rapport vooruitkijken naar het optimaliseren en het uitbreiden van het onderwijsaanbod in de dynamische onderwijswereld van nu.

Inspectie van het Onderwijs
Postbus 2730, 3500 GS Utrecht
T-algemeen 088 6696000
T-loket (voor vragen) 088 6696060

