



**Kennis- en adviescentrum  
voor de bakkerij**

**NBC Examen Centrum**

**Jaarverslag  
Schooljaar 2004 – 2005**

## Voorwoord

Ook in het schooljaar 2004-2005 deden weer duizenden leerlingen examen in het NBC Examen Centrum. Het is goed om te zien dat een volgende generatie zich voorbereidt op een carrière in het bakkersvak. NBC is er trots op dat het namens de bakkerijbranche jaarlijks de leerlingen van alle ROC's die een brood- of banketopleiding aanbieden, mag ontvangen.

Het NBC Examen Centrum heeft als belangrijkste doelstelling: alles in het werk stellen om kandidaten onder optimale en gelijkwaardige omstandigheden examen te laten doen. Uit een klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat het NBC Examen Centrum daarin slaagt. Leerlingen zijn sowieso erg tevreden over het NBC Examen Centrum. Met name de informatie en de uitleg voorafgaand aan het examen worden als 'goed' tot 'uitstekend' ervaren. Ook de begeleiding en de snelle uitslagverstrekking zijn sterke punten. De positieve uitslag van het klanttevredenheidsonderzoek is voor ons één van de hoogtepunten uit het afgelopen schooljaar. De medewerkers zetten zich in voor de leerlingen en het is uiteraard prettig dat dit ook zo wordt gewaardeerd.

De terugblik op het afgelopen schooljaar laat zien dat er meer hoogtepunten zijn geweest. Het NBC Examen Centrum behaalde zelf een belangrijk 'examen'. Zo werd het NBC Examen Centrum opnieuw gecertificeerd door het KwaliteitsCentrum Examinering (KCE). Deze goedkeuring was belangrijk, omdat alle onderwijs- en exameninstellingen sinds augustus 2004 moeten voldoen aan de normen en standaarden van het KCE. De toekenning van het certificaat geeft ons het recht om ook voor het schooljaar 2005-2006 weer examens te mogen afnemen.

Prettig om te melden is bovendien dat het NBC Examen Centrum er weer in is geslaagd om het aantal niet-opgekomen kandidaten fors te verminderen. Een belangrijk middel daarbij is de doorberekening van een deel van de kosten van een niet-opgekomen kandidaat aan de onderwijsinstellingen. Deze aanpak heeft effect, waardoor er een grote kosten- en efficiencybesparing voor de gehele bakkerijbranche is gerealiseerd.

In dit jaarverslag leest u alles over de inspanningen die de medewerkers van het Examen Centrum in het schooljaar 2004-2005 hebben verricht om de kwaliteit van de examinering te waarborgen en de dienstverlening te optimaliseren. Ook leest u welke belangrijke punten voor het komende schooljaar op het programma staan om de kwaliteit te waarborgen en/of te verbeteren. U treft een uitgebreid overzicht aan van examenresultaten en u krijgt een goed beeld van het aantal examens dat wordt afgenomen. Ik wens u veel plezier bij het lezen van het jaarverslag 2004-2005.

Hanno Spanninga,  
product manager BVE a.i.

## Inhoudsopgave

1.	Profiel NBC Examen Centrum	4
2.	Organisatie van de examens	6
3.	Terugblik	7
4.	Examinering	9
4.1	Totaal aantal praktijkexamentoeetsen	10
4.2	Totaal aantal theorie-examentoeetsen	16
4.3	Gemiddelde uitslagen praktijkexamentoeetsen	22
4.4	Gemiddelde uitslagen theorie-examentoeetsen	27
4.5	Terugdringing annuleringen	32
5.	Kwaliteitsbeleid	33
6.	Communicatie	35
7.	Financiën	36
8.	Vooruitblik	37
9.	Contact	38

Copyright © 2005 Nederlands Bakkerij Centrum (NBC)

Alle rechten voorbehouden. Het gebruik van tekst, tabellen en grafieken als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging of openbaarmaking door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, mag alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

## 1. Profiel NBC Examen centrum

Werkgevers en werknemers in de brood- en banketbakkerijbranche hechten aan een uniforme kwaliteitsnorm voor de examinering van leerlingen in het beroepsonderwijs. Daarom hebben zij via het Nederlands Bakkerij Centrum in Wageningen examenfaciliteiten beschikbaar gesteld waar onderwijsinstellingen gratis gebruik van kunnen maken. NBC Examen centrum zorgt in opdracht van 22 Regionale Opleidingencentra (ROC's) voor de organisatie en facilitering van examens voor leerlingen in de sector Brood en Banket (BOL en BBL).

De betrokkenheid vanuit de bakkerijbranche bij dit centrum en de examinering is groot. NBC Examen centrum heeft veel ervaring in huis vanuit de branche en is sterk branchegerelateerd zodat betrokkenheid bij inhoud en uitvoering van de examinering geborgd is.

### Deugdelijke examens

NBC Examen centrum maakt zich er sterk voor dat kandidaten onder optimale en gelijke omstandigheden hun examen kunnen afleggen. NBC Examen centrum is gecontroleerd en gecertificeerd door het KwaliteitsCentrum Examinering (KCE). Daardoor zijn de scholen en de branche ervan verzekerd dat de examens goed en deugdelijk worden afgenomen.

### De organisatie

Bij NBC Examen centrum worden praktijk- en theorie-examentoetsen georganiseerd. NBC Examen centrum beschikt over moderne praktijkexamenruimtes die zijn ingericht voor het maken van zowel broodproducten als banketproducten. De theorie-examentoetsen worden digitaal afgenomen in een theorie-examenruimte.

NBC Examen centrum beschikt over:

- Een banketbakkerij met daarin opgenomen een afwerkruimte voor nat gebak. (Bakkerij 100 – ruimte voor 8 examenkandidaten)
- Een banketbakkerij met daarin opgenomen een chocoladeruimte en een ijsruimte. (Bakkerij 200 - ruimte voor 12 examenkandidaten)
- Een broodbakkerij met daarin vier deegverwerkingssets. (Bakkerij 300 – ruimte voor 12 examenkandidaten)
- Een goed geoutilleerde theorieruimte. Hierin kunnen 32 examenkandidaten in één keer hun theorie-examentoets afleggen per oproeptijd.

### Het team

Het team van NBC Examen centrum bestaat uit vier vaste medewerkers:

- Ben Jansen, hoofd Examen centrum
- Wil van Gils, examencoördinator
- Henk van den Berg, examenbegeleider
- Ben Tomas, technisch verzorger

Daarnaast verzorgen Judy de Leeuw en Alinda van den Akker de secretariële ondersteuning.

### De historie

Begin jaren negentig waren er, volgens de toen geldende Wet Cursorisch Beroepsonderwijs, twee landelijke organen verantwoordelijk voor de examinering van leerlingen in de sector brood en banket: de Stichting Vakopleiding & Examens in het Bakkersbedrijf (SVEB) en de Vereniging Bevordering van de Opleiding in het Banketbakkersbedrijf (VBOB). Deze twee organisaties besloten in 1994 tot een fusie. Gezamenlijk vormden zij de Stichting Opleiding Brood & Banket (SOB&B). Dit orgaan was verantwoordelijk voor zowel de inhoud als de uitvoering van de examens. Met de invoering van de Wet Educatie Beroepsonderwijs (WEB) werden in 2000 de wettelijke taken van de SOB&B ondergebracht bij het nieuwe Landelijke Orgaan Beroepsonderwijs Horeca, Toerisme en Voeding (LOB HTV). De inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de examens kwam vervolgens in

2002 bij de Stichting Landelijke Examenbank Brood en Banket (SLEBB) te liggen. De uitvoering en organisatie van de examens bleef een taak van het Nederlands Bakkerij Centrum. Het Examen Centrum is sinds 2000 volledig onderdeel van NBC.

### **Samenwerking bij examinering**

Bij de examinering van leerlingen uit het bakkersberoepsonderwijs zijn verschillende organisaties betrokken. De Stichting Landelijke Examenbank Brood en Banket (SLEBB) is inhoudelijk verantwoordelijk voor de examens. Zij is verantwoordelijk voor ontwikkeling, onderhoud en beheer van de toetsitembank. De stichting is opgericht op verzoek van de Regionale Opleidingencentra (ROC's) en de bakkerijbranche. Het uitgangspunt is dat alle ROC's van deze stichting deelnemer zijn of worden. Ook NBC is deelnemer.

Het Landelijk Orgaan Beroepsonderwijs Horeca, Toerisme en Voeding (LOB HTV) in Zoetermeer draagt zorg voor de coördinatie van de ontwikkeling, de kwaliteitsborging en het technisch beheer van de producten van de toetsitembank.

NBC Examen Centrum is verantwoordelijk voor de organisatie van examens en biedt faciliteiten om de examens optimaal en onder zoveel mogelijk gelijke omstandigheden te laten plaatsvinden. Alle 22 ROC's lieten in het schooljaar 2004-2005 leerlingen in Wageningen examineren.

Het KwaliteitsCentrum Examinering (KCE) is verantwoordelijk voor de externe legitimering. Ook NBC Examen Centrum is gecontroleerd en gecertificeerd door KCE. De onderwijsinstellingen zijn er daardoor van verzekerd dat de examinering plaatsvindt volgens de kwaliteitsstandaarden van KCE.

## 2. Organisatie van de examens

NBC Examen Centrum draagt zorg voor de organisatie van de examens. Dit betekent dat het Examen Centrum de planning van examendata regelt. Bovendien heeft NBC Examen Centrum een belangrijke taak bij de samenstelling van een voltallige examencommissie.

### De planning van examendata

Bij de planning van de examendata speelt een aantal factoren een rol. De hoeveelheid benodigde examendagen wordt vastgesteld aan de hand van een prognose op basis van het voorgaande schooljaar. De vakantiespreiding, die door het ministerie van Onderwijs is vastgesteld, fungeert bij de invulling van de examendata als leidraad. Bovendien houdt NBC Examen Centrum zoveel mogelijk rekening met de wensen van bedrijfsleven en onderwijs. Dit betekent dat er bij voorkeur geen examens worden georganiseerd in onder meer:

- vakantieperiodes (zomer-, herfst-, kerst-, krokus-, meivakantie)
- de decembermaand en eventueel een week eraan voorafgaand
- enkele dagen voor Pasen, Pinksteren en Hemelvaart

Na vaststelling van de beschikbare examendagen (prognose), worden deze in een zogeheten jaarlijn vastgelegd. Deze jaarlijn is gelijk aan een schooljaar dat op 1 augustus begint en op 31 juli eindigt.

In de praktijk blijkt dat niet alle examendagen uit de prognose daadwerkelijk worden ingevuld. Een aantal examendagen wordt geannuleerd wegens onvoldoende aanmeldingen in de betreffende periode. Meer hierover vindt u in hoofdstuk 4.

De onderwijsinstellingen kunnen hun examenkandidaten aanmelden via de daarvoor beschikbaar gestelde formulieren. Een wens is om de inschrijving via internet mogelijk te maken.

### Samenstelling examencommissie

De examencommissie bestaat uit twee leden: één commissielid vertegenwoordigt het bedrijfsleven en is tevens voorzitter van de examencommissie. Het tweede commissielid vertegenwoordigt de onderwijsinstellingen.

- **Voorzitter examencommissie**  
NBC Examen Centrum zorgt ervoor dat bij ieder examen een afgevaardigde uit het bedrijfsleven aanwezig is. NBC Examen Centrum beschikt over een poule van 140 examinatoren (bakkers), die op afroep de functie van voorzitter op zich nemen. Deze poule wisselt jaarlijks van samenstelling om op die manier de betrokkenheid van het bedrijfsleven bij de examens te garanderen. De voorzitters van de examencommissie worden gemiddeld drie tot vier weken voor aanvang van een examen benaderd. NBC Examen Centrum zorgt periodiek voor een training om nieuwe voorzitters adequaat voor te bereiden op hun taak.
- **Onderwijsbeoordelaar**  
De onderwijsinstellingen zijn zelf verantwoordelijk voor het sturen van een afgevaardigde. Ieder ROC levert daaraan een bijdrage. Naar rato van het aantal aangevraagde praktijkexamens in het voorgaande schooljaar wordt berekend hoeveel capaciteit iedere onderwijsinstelling levert. Het is voor ROC's belangrijk om in een vroeg stadium te weten wanneer hun docenten als onderwijsbeoordelaar op de examendagen worden ingezet. NBC Examen Centrum helpt de ROC's daar zo veel mogelijk bij. De jaarlijn speelt daarbij een belangrijke rol. NBC Examen Centrum verstuurt in de eerste week van mei de jaarlijn naar de onderwijsinstellingen. De onderwijsinstellingen hebben vervolgens zes weken de tijd om in kaart te brengen op welke data zij hun docenten kunnen vrijmaken voor deze taak. Vervolgens kunnen de ROC's via de digitale Examenkalender van NBC inschrijven wanneer zij hun docenten willen afvaardigen.

### 3. Terugblik

- NBC Examen Centrum heeft in het schooljaar 2003-2004 een belangrijke stap gezet voor de invoering van nieuwe software. Deze software, die is gebaseerd op de algemene klantenapplicatie, maakt het mogelijk uitslagen zeer snel per e-mail beschikbaar te stellen aan scholen. De software is in het schooljaar 2004-2005 zonder noemenswaardige problemen in gebruik genomen. Daardoor is het mogelijk om de uitslag zeer snel per e-mail beschikbaar te stellen aan de scholen. NBC Examen Centrum hanteert als norm dat de uitslag één werkdag na het afgelegde examen vóór 10:00 uur bij de onderwijsinstelling bekend is (Mits er geen sprake is van calamiteiten. De procedure voorziet hierin vijf werkdagen.). De verwerking van de examens verloopt volledig digitaal. Dit zorgt ervoor dat het examenproces inzichtelijk en transparant is. Het on line inschrijven van examenkandidaten en het elektronisch inzichtelijk maken van de beoordelingsformulieren van afgelegde praktijkexamentoeetsen is nog in ontwikkeling.
- Tijdens het schooljaar 2004-2005 is een elektronisch klanttevredenheidsonderzoek gehouden via internet. Door middel van enquêtes zijn verschillende doelgroepen gevraagd naar hun mening over de kwaliteit van de dienstverlening. Verantwoordelijken binnen ROC, de voorzitters van de examencommissie, praktijkopleiders en examenkandidaten zijn in dit onderzoek betrokken. Onder de examenkandidaten die hebben deelgenomen, zijn vijf mp3-spelers verlost. De prijswinnaars zijn inmiddels in het gelukkige bezit van deze muzikafspelers. De uitslag werd gepubliceerd via internet en het volgende klanttevredenheidsonderzoek staat gepland voor medio 2006. Aan het eind van dit hoofdstuk leest u de belangrijkste resultaten van het onderzoek.
- Het NBC Examen Centrum is wederom erin geslaagd om het aantal niet-opgekomen kandidaten fors te verminderen. Een belangrijk middel daarbij is de doorberekening van een deel van de kosten van een niet-opgekomen kandidaat aan de onderwijsinstellingen. De terugdringing van het aantal niet-opgekomen kandidaten betekent een enorme kosten- en efficiencybesparing.
- Het NBC Examen Centrum werd in het schooljaar 2004-2005 opnieuw gecertificeerd door het KwaliteitsCentrum Examinering (KCE). Deze organisatie garandeert de examenkwaliteit van het Middelbaar Beroeps Onderwijs. De certificering is belangrijk, omdat alle onderwijs- en exameninstellingen sinds augustus 2004 moeten voldoen aan de normen en standaarden van het KCE.
- Het NBC Examen Centrum behaalde in 2003 als één van de eerste scholingsinstituten in Nederland het certificaat voor de nieuwe Hygiëncode voor de Brood- en Banketbakkerij. De keurende instantie FoodCert BV oordeelde in oktober 2004 tijdens een audit dat het Examen Centrum wederom voldoet aan de eisen van de Hygiëncode.
- Het competentiegericht onderwijs is een hot item geweest in het schooljaar 2004-2005. Er is veel aandacht besteed aan de mogelijke invulling van het competentiegericht onderwijs en examineren. Er zijn zogeheten proeftuinen ontwikkeld. Deze worden opgestart in het schooljaar 2005-2006. NBC Examen Centrum zorgt in overleg met de SLEBB en het onderwijs voor de examinering hiervan.
- Het NBC Examen Centrum wilde in het afgelopen schooljaar een informatieblad ontwikkelen om meer informatie beschikbaar te stellen aan een breder publiek. Door interne ontwikkelingen is besloten deze informatie in 2006 digitaal beschikbaar te stellen op de website van NBC.
- Het NBC Examen Centrum heeft een commissie Beroep en Bezwaar ingesteld. Deze commissie heeft als taak alle ingekomen bezwaren en klachten over het uitvoeren van examens af te handelen. In het schooljaar 2004-2005 heeft de commissie geen klachten in behandeling hoeven nemen.
- het NBC Examen Centrum heeft in samenwerking met de ROC's ook nu een goede spreiding van examens over het gehele schooljaar gerealiseerd. Daardoor kon het NBC Examen Centrum korte wachttijden realiseren: bijna alle examens werden binnen vier weken na ontvangst van de aanmelding afgenomen.

## **Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek 2004 - 2005**

### **NBC Examen Centrum voorziet in behoefte**

De bakkerijbranche vindt het belangrijk dat er kwalitatief goede examentoetsen worden georganiseerd. Daarom ondersteunt de bakkerij via het Nederlands Bakkerij Centrum (NBC) de onderwijsinstellingen bij 'het examineren'. Als kennis en adviescentrum voor de bakkerijbranche heeft NBC veel vakkennis en ervaring in huis zodat betrokkenheid bij inhoud en uitvoering van de examinering gewaarborgd is. In opdracht van 22 Regionale Opleidingen Centra (ROC's) verzorgt NBC Examen Centrum praktijk- en theorie-examentoetsen (BOL en BBL). Het Examen Centrum van NBC biedt alle faciliteiten voor het afnemen van examentoetsen.

### **Goede informatievoorziening**

Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat een grote meerderheid van de ondervraagden de informatievoorziening en uitleg voorafgaand aan het examen goed tot zelfs uitstekend vindt. Ook het telefonische contact met NBC en de ontvangst door het Examen Centrum wordt zo ervaren. Een meerderheid is tevreden met de beschikbare examentijd en de inhoud van zowel het praktijk- als theorie-examen. Als overige sterke punten worden vooral de centrale ligging in het midden van Nederland, inrichting (ruime lokalen, hygiëne, modern machinepark, etc.), organisatie (dagindeling, begeleiding, etc. ), snelle uitslagverstrekking en gelijkheid van examenomstandigheden genoemd.

Als suggesties voor verbetering noemen de geënquêteerden onder meer in hoogte verstelbare werkbanken en meerdere examen centra door het hele land. Ondanks de centrale ligging van het NBC Examen Centrum moet een enkeling een lange reistijd afleggen om in Wageningen te komen. Verder geven examen kandidaten aan geïnteresseerd te zijn in meer achtergrondinformatie over het Examen Centrum van NBC en over NBC in het algemeen.

### **Continue verbetering van kwaliteit**

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt ieder schooljaar opnieuw gehouden onder examen kandidaten, voorzitters, beoordelaars uit het onderwijs en praktijkopleiders. Door de uitvoering van de examens nog beter af te stemmen op de wensen vanuit de praktijk helpt NBC bij de opleiding van de vakmensen van morgen.

Samenvattend kunnen we stellen dat kandidaten in het Examen Centrum van NBC onder optimale én gelijke omstandigheden hun examen kunnen afleggen. Omdat het Examen Centrum is gecontroleerd en gecertificeerd door het KwaliteitsCentrum Examinering (KCE), zijn de scholen en de branche ervan verzekerd dat de examens goed en deugdelijk worden afgenomen.

## 4. Examinering

In het schooljaar 2004-2005 zijn er 90 examendagen ingezet. Voor het schooljaar waren 128 dagen geprognosticeerd. Dit betekent dat er dus 38 examendagen zijn geannuleerd. Het streven van het NBC Examen Centrum is dat het examen vier weken na ontvangst van de aanvraag wordt gehouden. In het schooljaar 2004-2005 is dit, mede door de inzet van de onderwijsinstellingen, gerealiseerd. De instellingen zijn erin geslaagd om de examenaanvragen evenwichtig over het jaar te verdelen, waardoor een goede planning mogelijk was. De 22 ROC's die opleidingen in de sector Brood & Banket verzorgen, lieten allemaal hun leerlingen examineren bij NBC Examen Centrum.

### Jaarlijk examendagen 2004-2005:

#### Prognose examendagen: 128

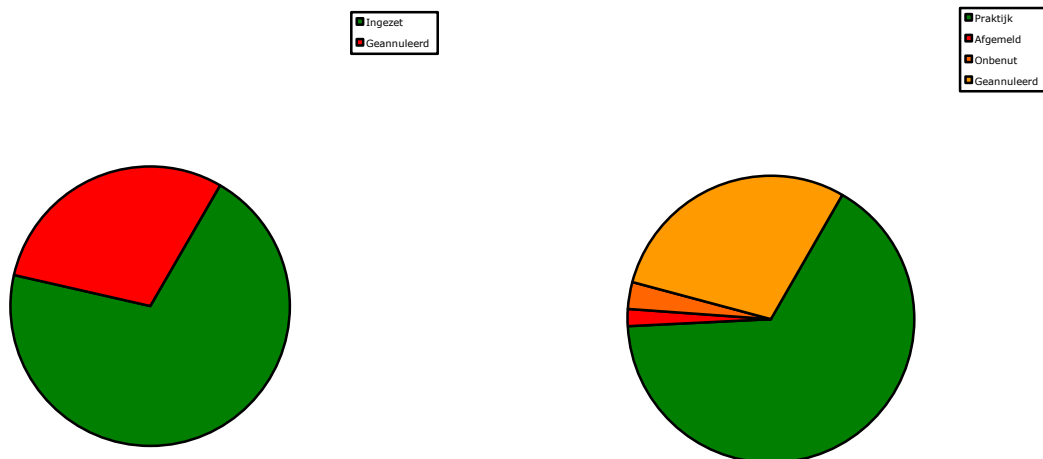
(128 x 3 examenbakkerijen = 384 examenbakkerijen)

#### Geannuleerd: 38 dagen

(38 x 3 examenbakkerijen = 114 examenbakkerijen)

#### Daadwerkelijk ingezet: 90 dagen

(90 x 3 examenbakkerijen = 270 examenbakkerijen)



In het schooljaar 2004-2005 hebben de ROC's gezamenlijk voor 2749 kandidaten een praktijkexamentoets aangevraagd. De prognose lag op 4096. In totaal hebben zich 73 kandidaten afgemeld.

#### Prognose: 4096 praktijkexamentoetsen.

(128 examendagen x 32 examenkandidaten per dag = 4096)

#### Opgeroepen: 2749 examenkandidaten

#### Afgemeld: 73 examenkandidaten

#### Geannuleerd: 1216 examentoetsplaatsen

(38 examendagen x 32 = 1216)

#### Niet benut binnen ingezette examendagen: 131

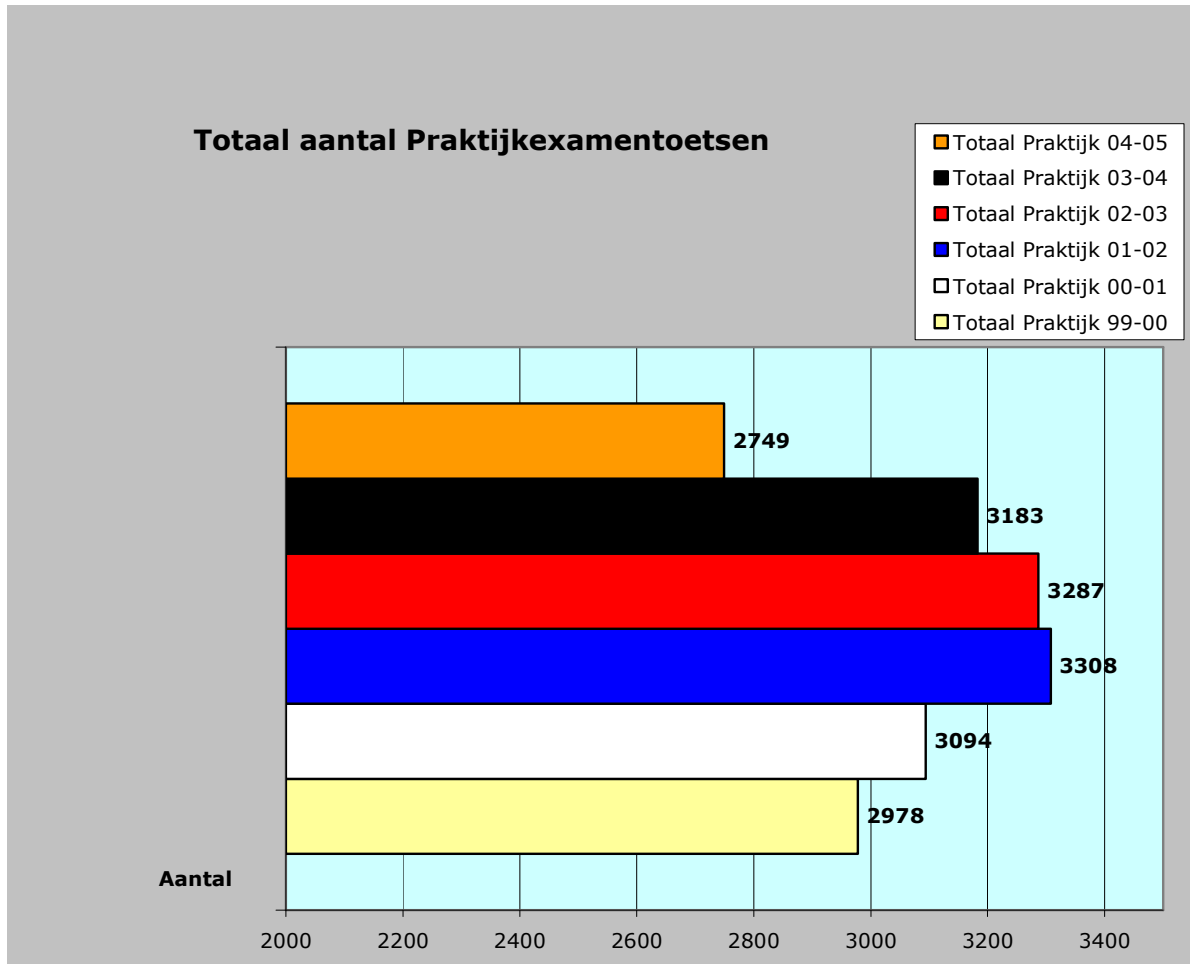
(1347 - 1216 = 131)

#### Totaal niet benut: 817

(4096 - 2749 = 1347 / 1216 + 131 = 1347)

## 4.1 Totaal praktijkexamenstoetsen

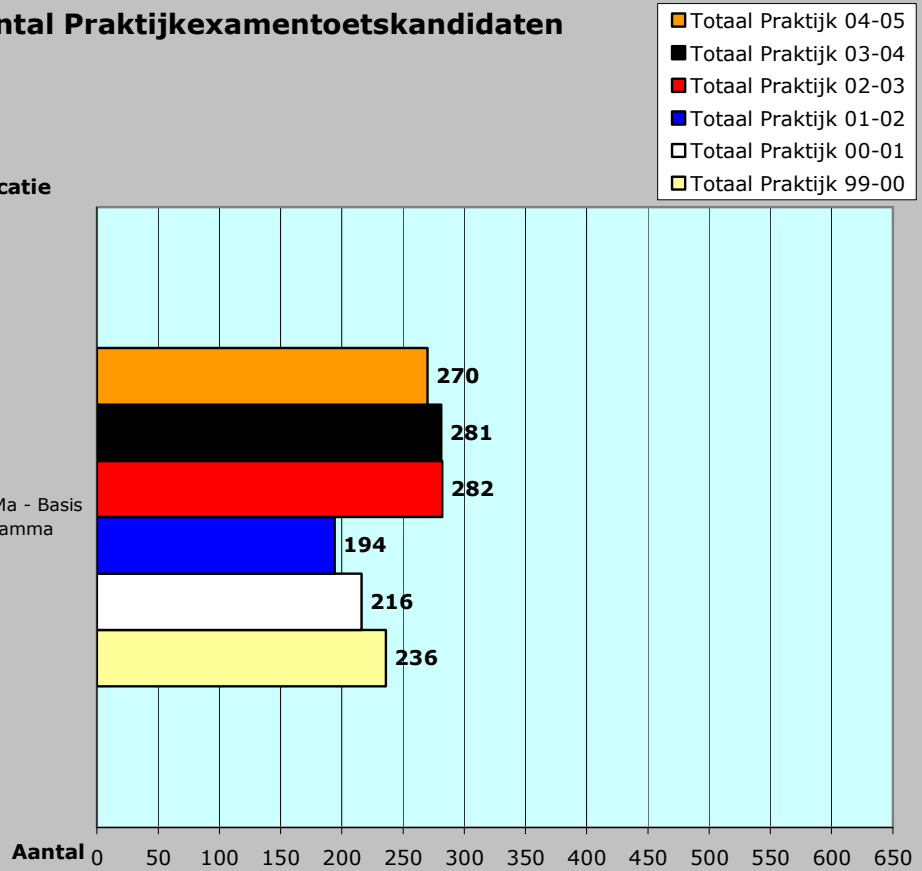
Het aantal praktijkexamenstoetsen vertoont een fluctuerend beeld. Aanvankelijk vertoonde het aantal praktijkexamenstoetsen een fors stijgende lijn met een stijging van 10 tot 11 procent in de schooljaren 2001-2002 en 2002-2003. In 2003-2004 is een lichte daling ingetreden die flink doorzet in 2004-2005. In bijgaande grafieken staat de ontwikkeling van het aantal praktijkexamenstoetsen, uitgesplitst per niveau en deelkwalificaties.



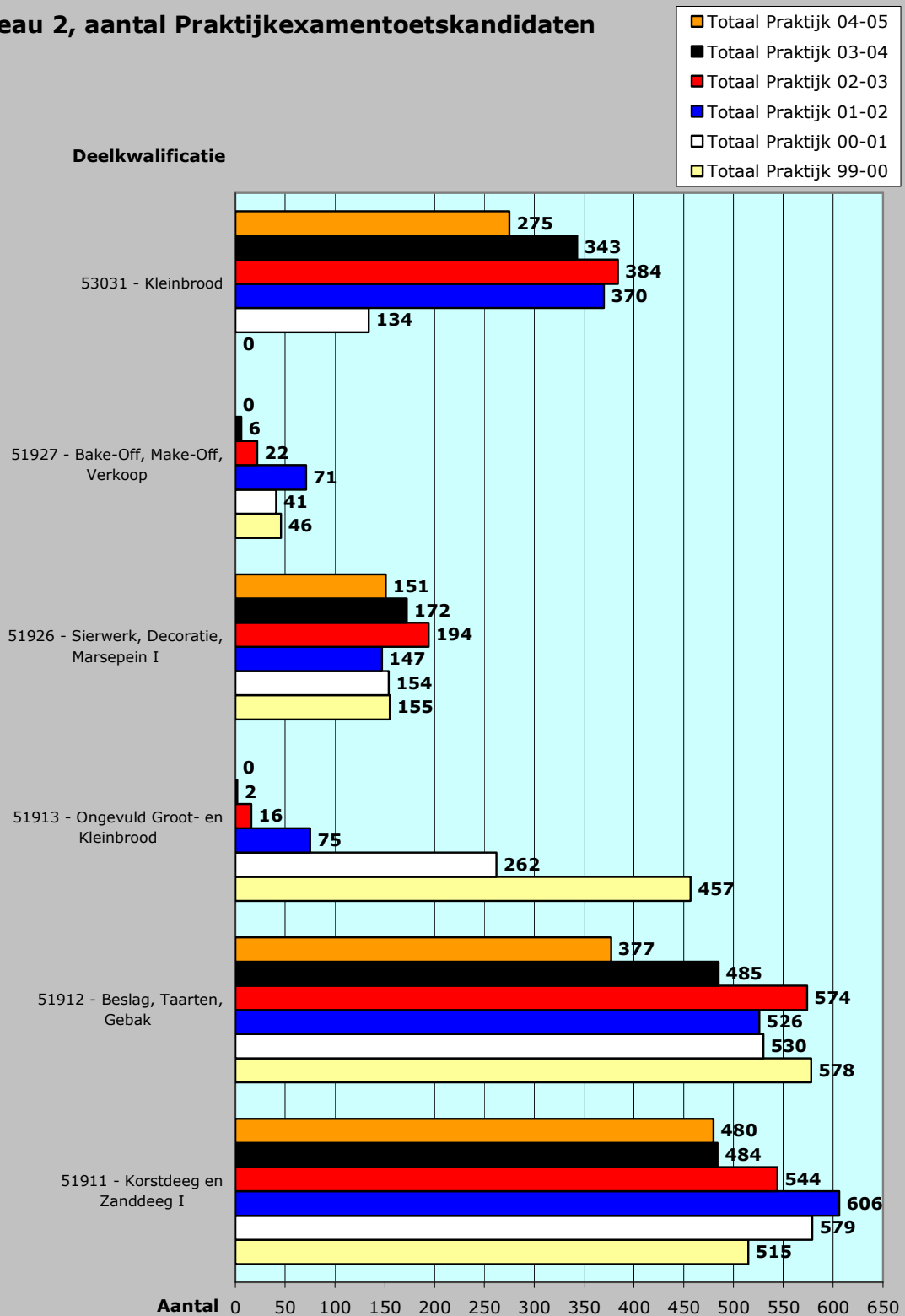
## Niveau 1, aantal Praktijkexamentoetskandidaten

Deelkwalificatie

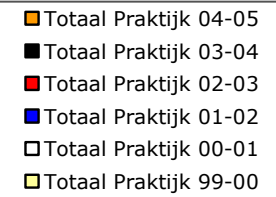
51915/51915TuMa - Basis  
Bakkerijprogramma



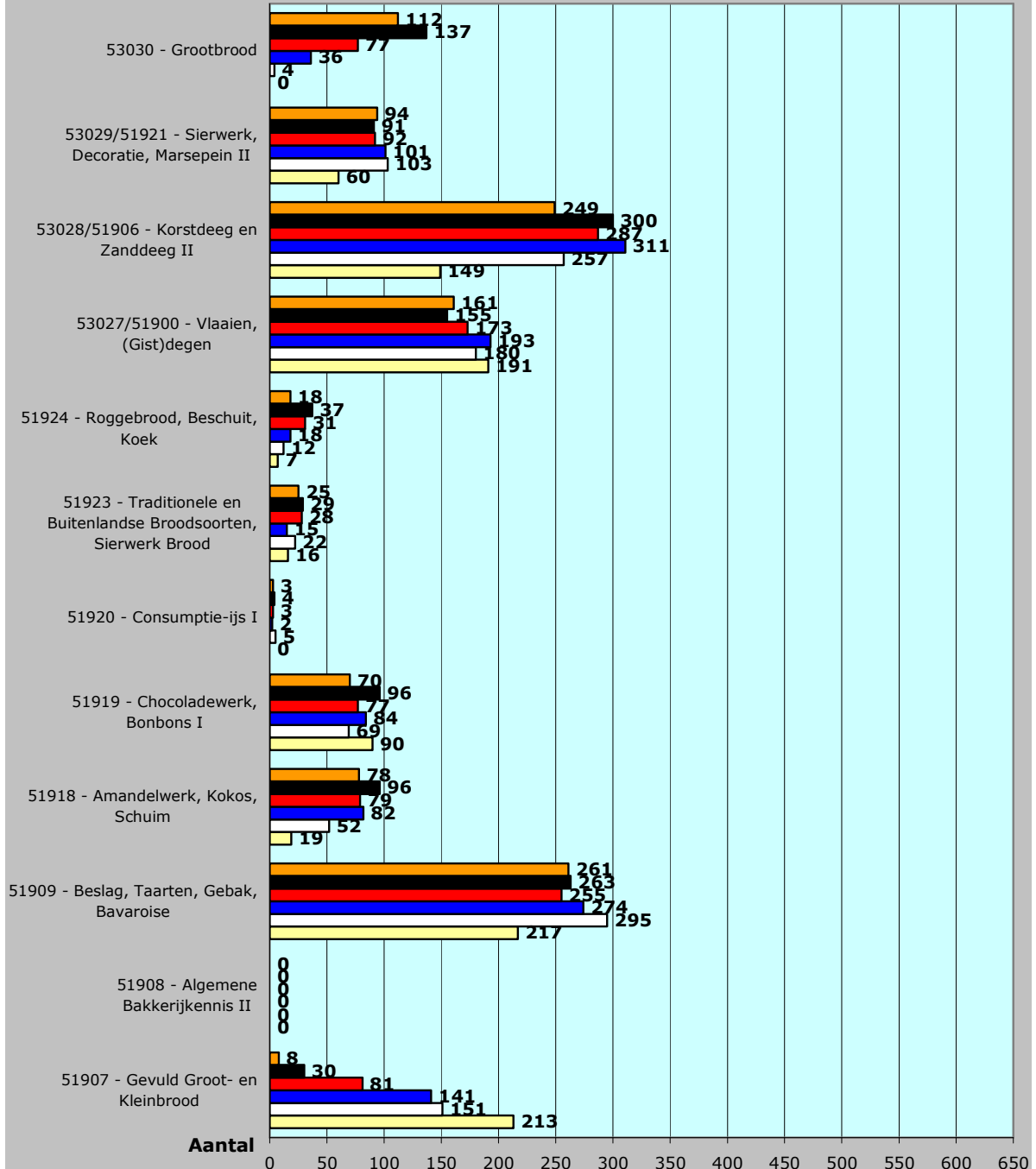
## Niveau 2, aantal Praktijkexamentoetskandidaten



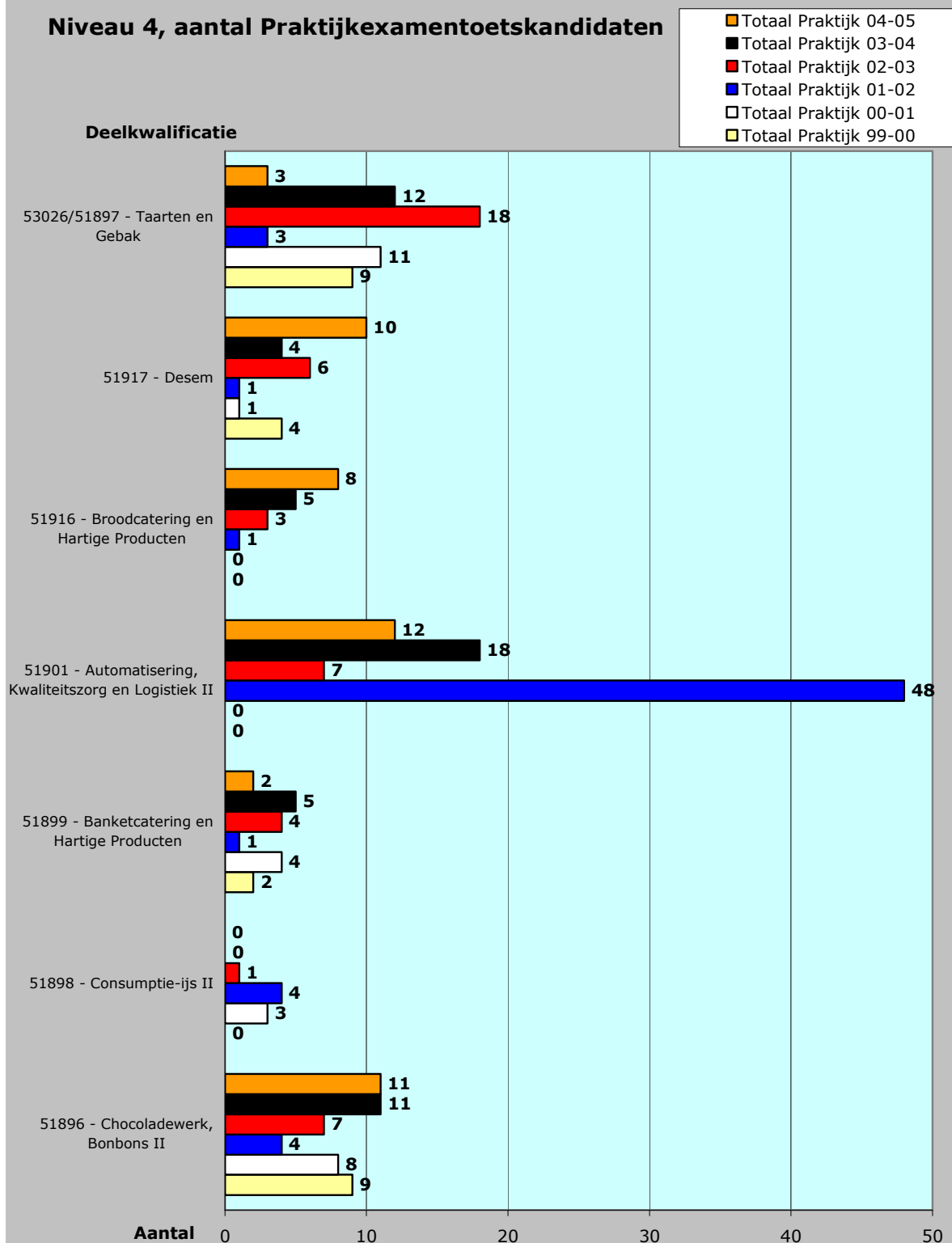
### Niveau 3, aantal Praktijkexamentoetskandidaten



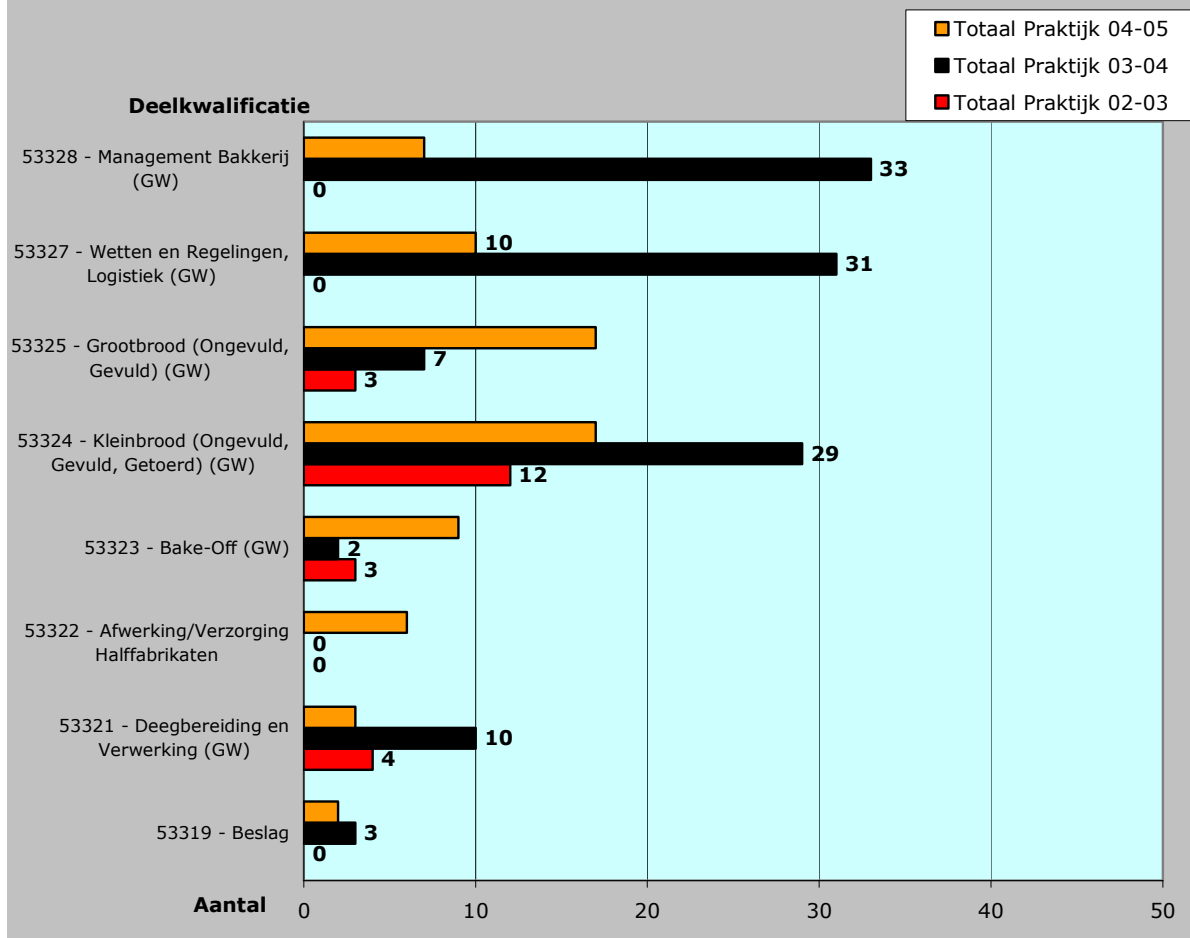
#### Deelkwalificatie



## Niveau 4, aantal Praktijkexamentoeetskandidaten



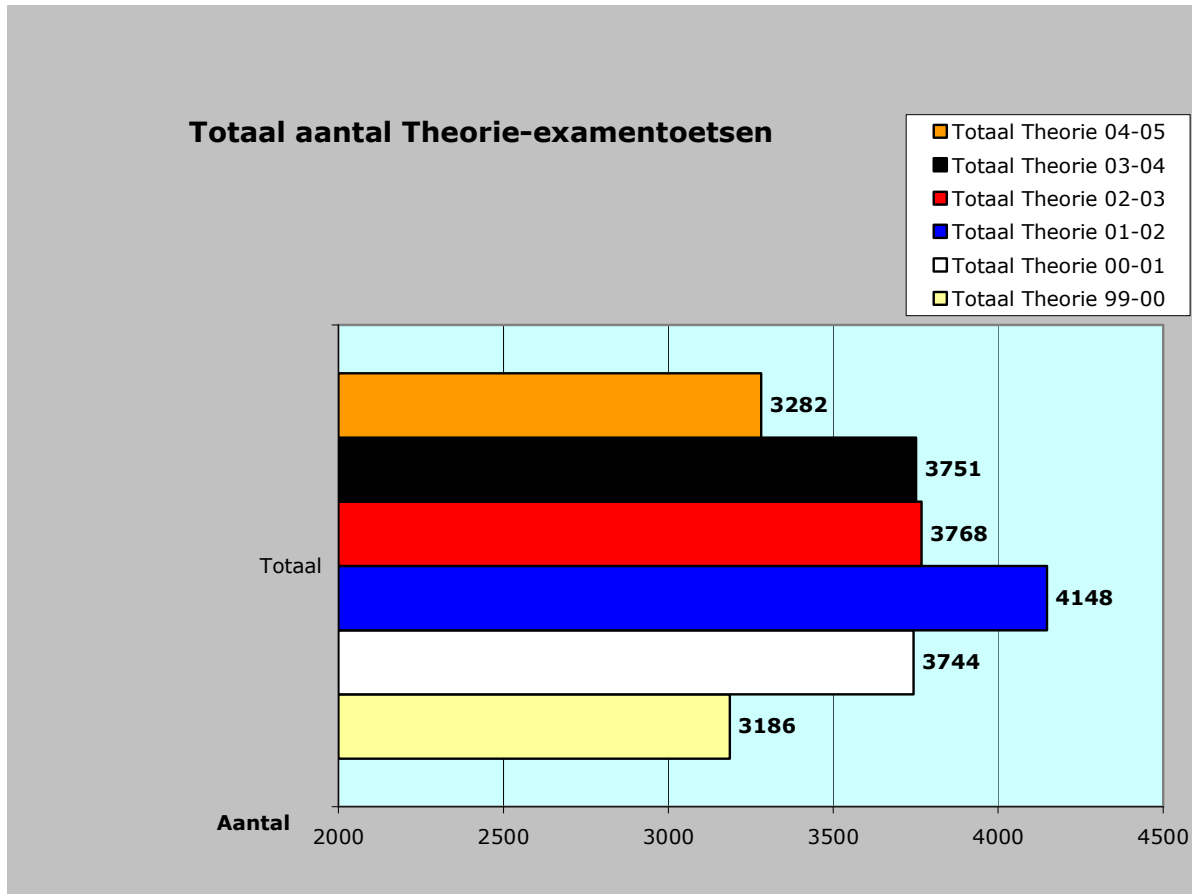
## Grootwinkelbedrijf, aantal Praktijkexamentoeetskandidaten



NB: Deze praktijktoetsen worden pas sinds het schooljaar 2002-2003 afgenomen.

## 4.2 Totaal aantal theorie-examantoetsen

Zoals ook is te zien bij de praktijkexamantoetsen, vertoont het aantal theorie-examantoetsen eveneens een fluctuerend beeld. Sinds het schooljaar 1999-2000 kende het aantal afgenomen theorie-examantoetsen een snel stijgende lijn. In het jaar 2000-2001 steeg het aantal 17,5 procent, het jaar daarop zelfs meer dan dertig procent. Door een bijstelling van de cesuur voorafgaande aan het schooljaar 2002-2003, is er een daling ingetreden. In bijgaande grafieken staat de ontwikkeling van het aantal theorie-examantoetsen, uitgesplitst per niveau en deeltkwalificaties.

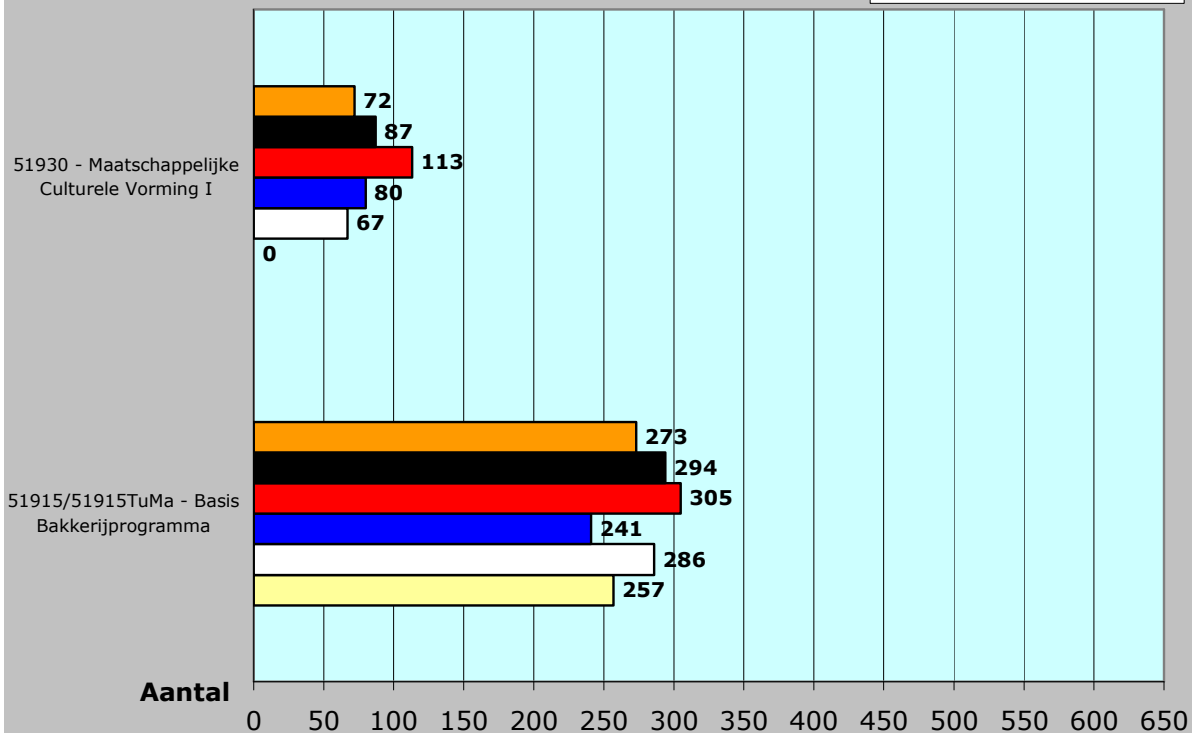


Het schooljaar 2000-2001 is de basis en is daarom op honderd procent gesteld. De Wet Educatie Beroepsonderwijs is in dit jaar volledig operationeel.

## Niveau 1, aantal Theorie-examentoetskandidaten

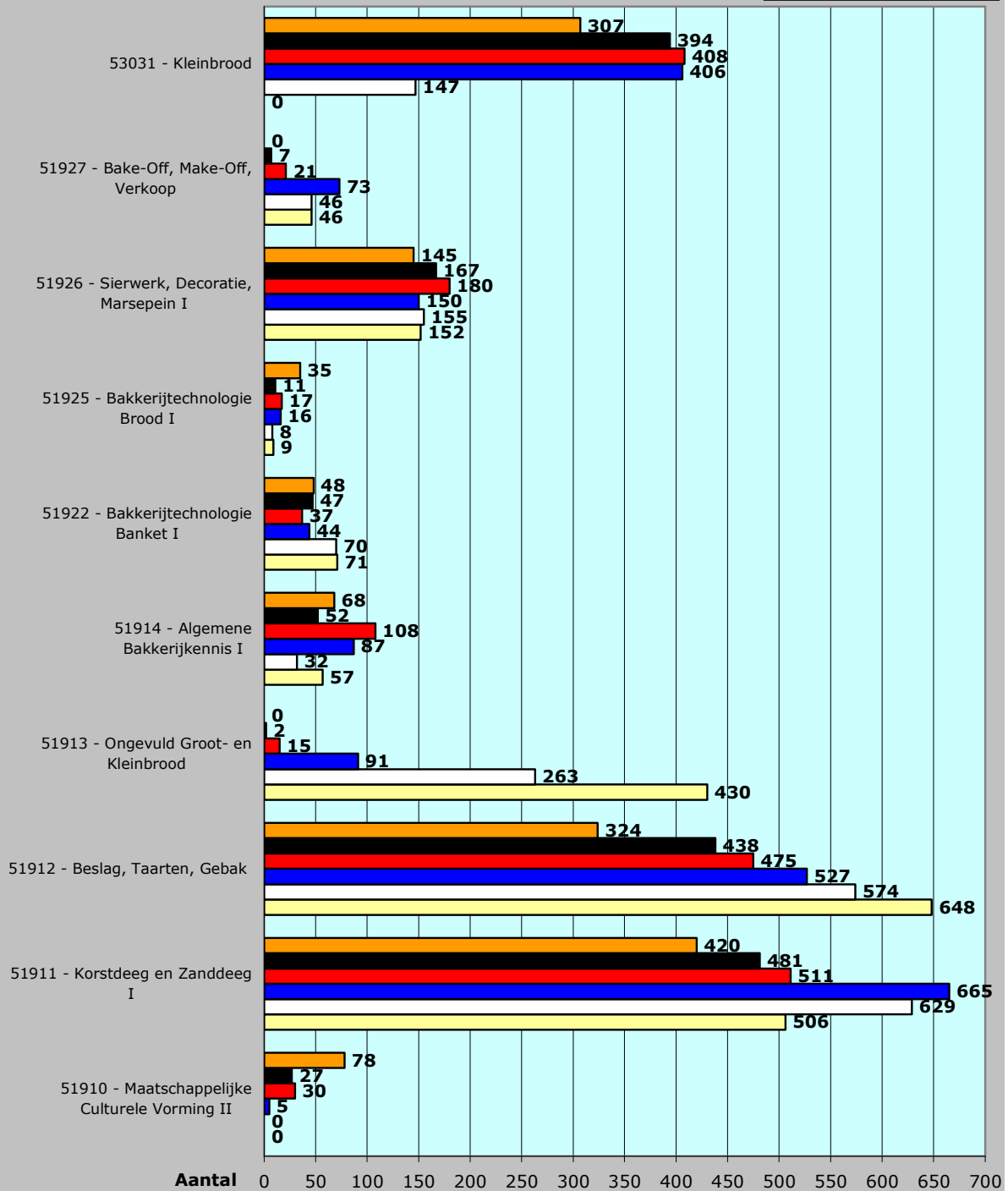
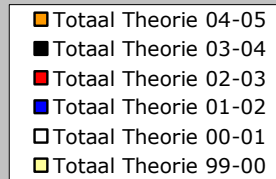
- Totaal Theorie 04-05
- Totaal Theorie 03-04
- Totaal Theorie 02-03
- Totaal Theorie 01-02
- Totaal Theorie 00-01
- Totaal Theorie 99-00

### Deelkwalificatie

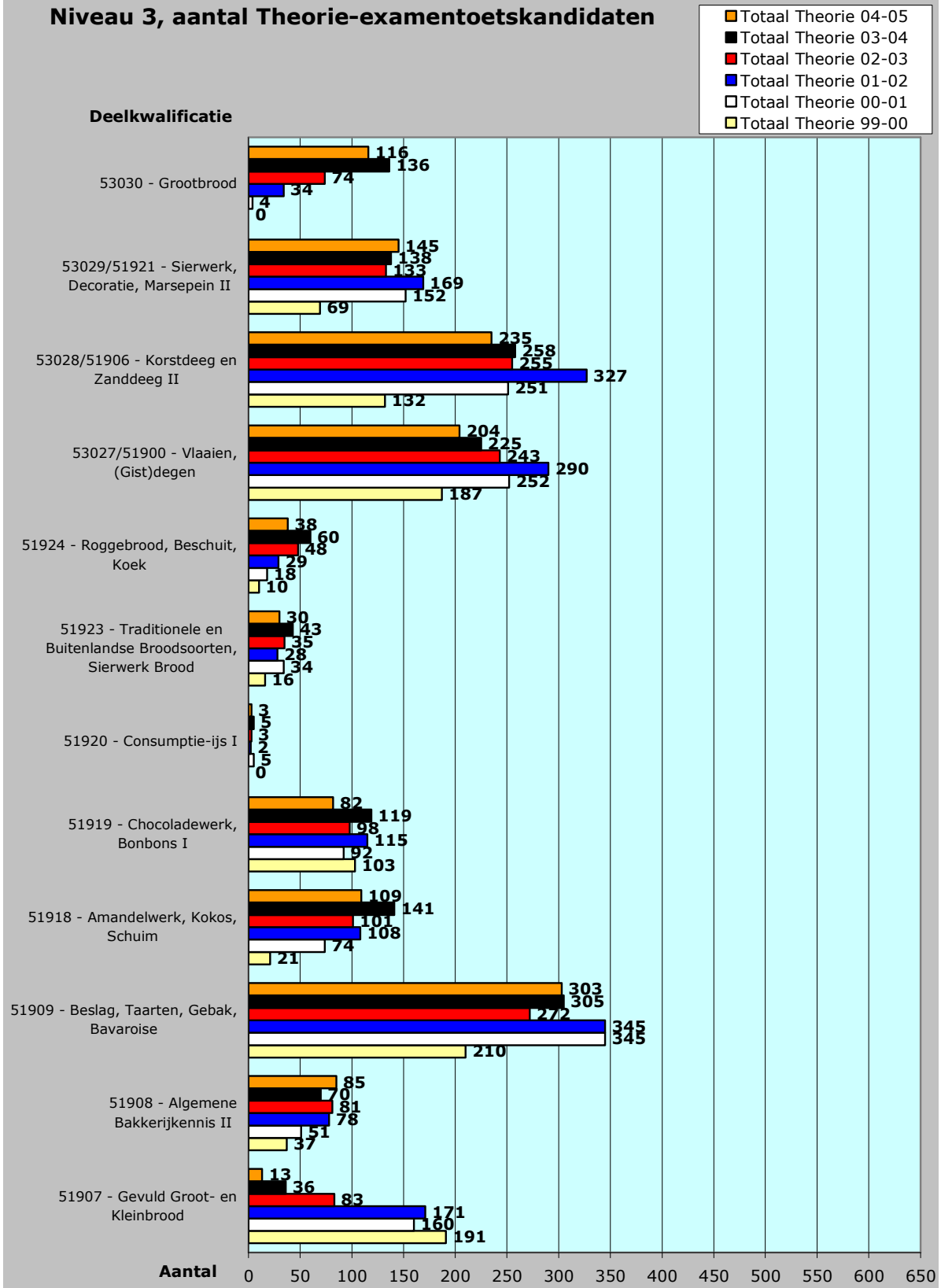


## Niveau 2, aantal Theorie-examentoetskandidaten

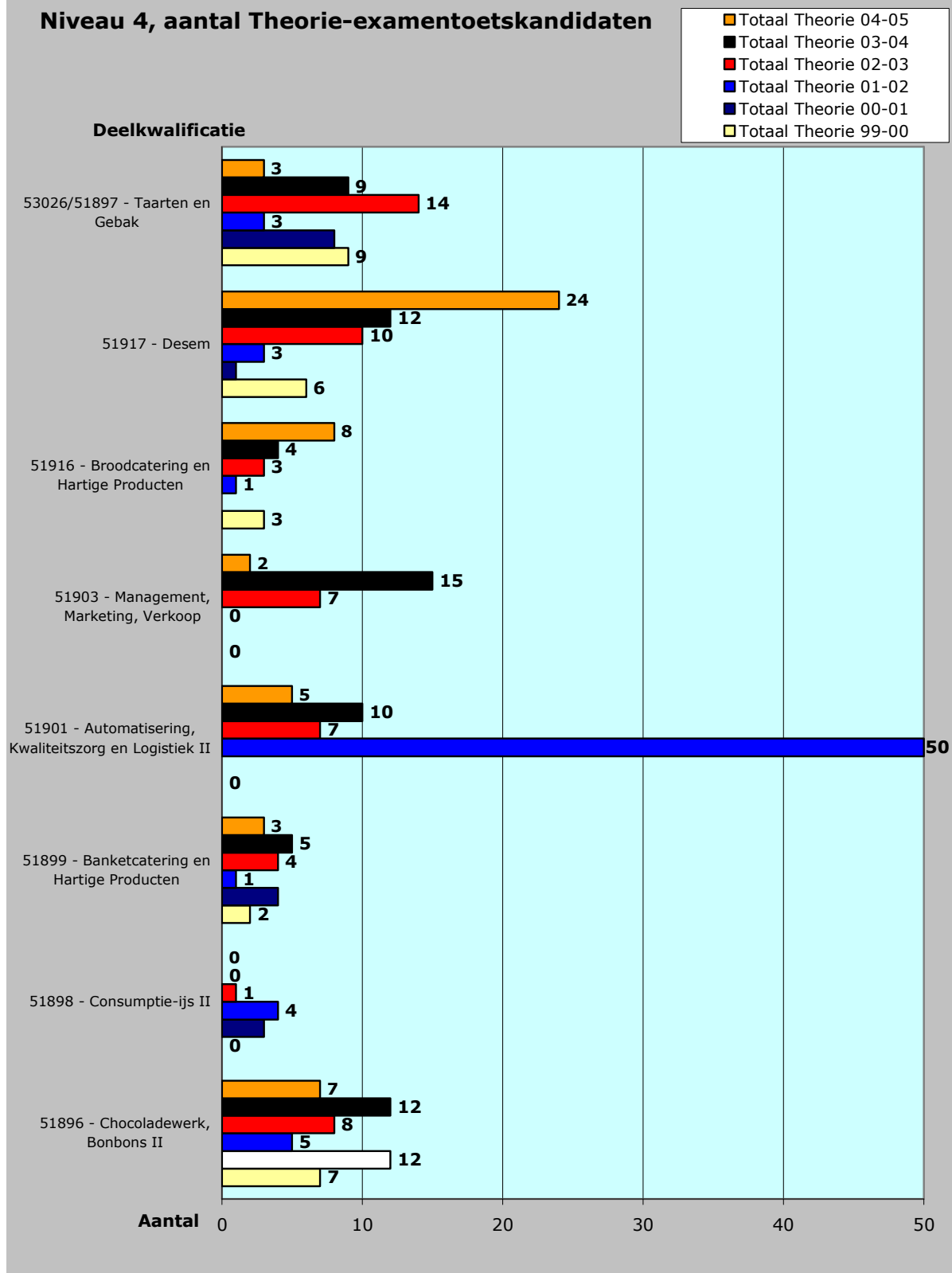
### Deelkwalificatie



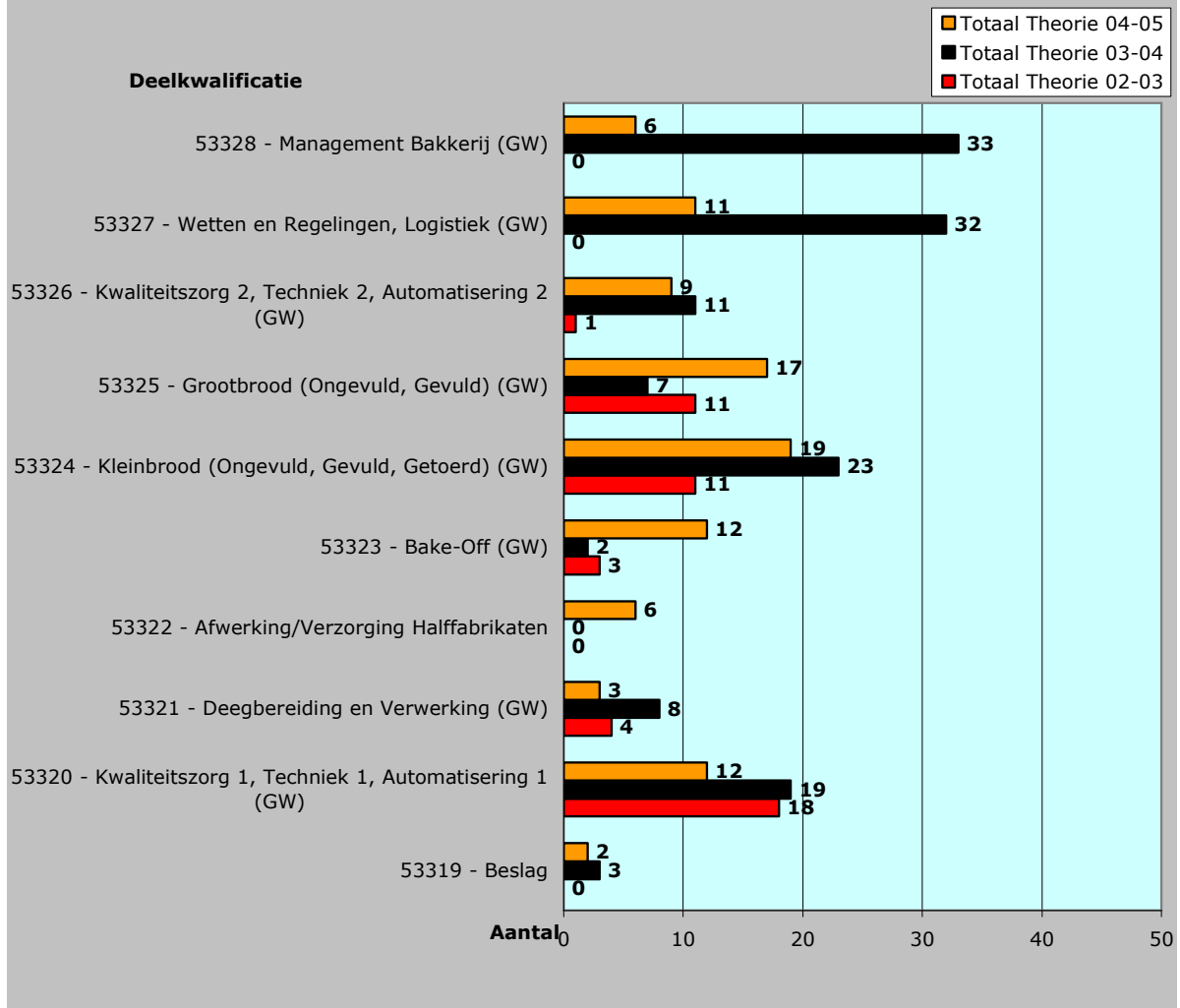
## Niveau 3, aantal Theorie-exametoetskandidaten



## Niveau 4, aantal Theorie-examentoetskandidaten



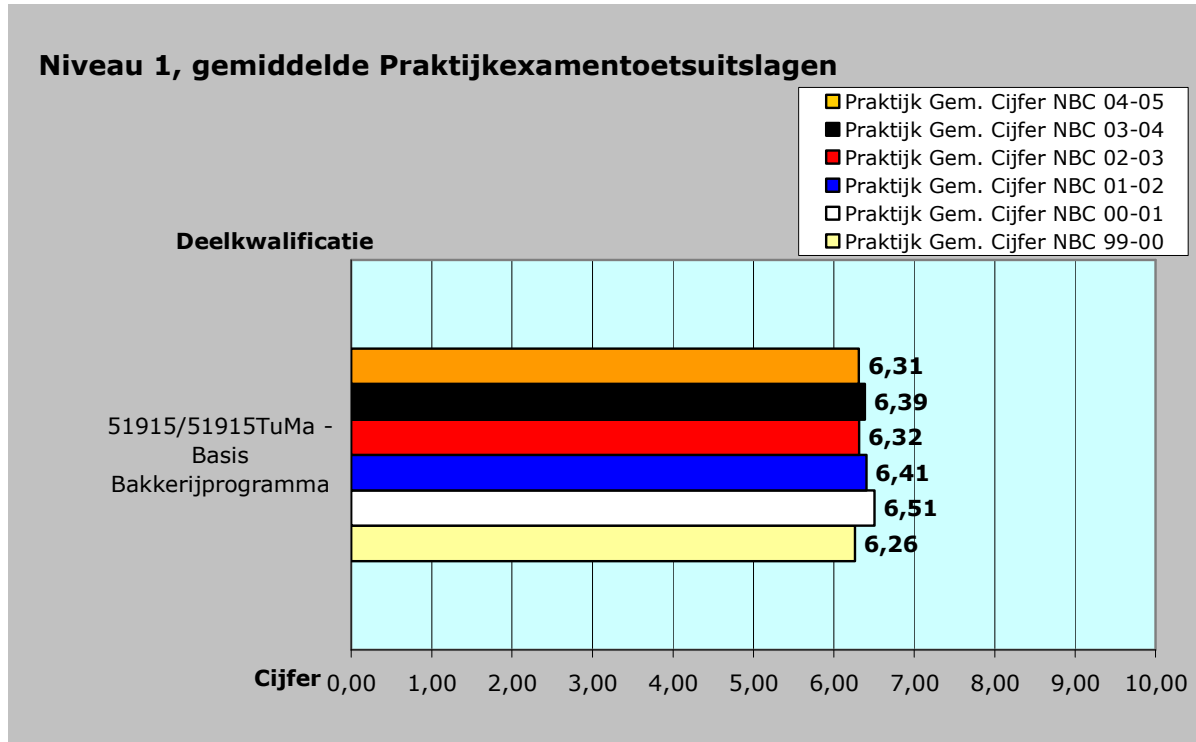
## Grootwinkelbedrijf, aantal Theorie-exametoetskandidaten



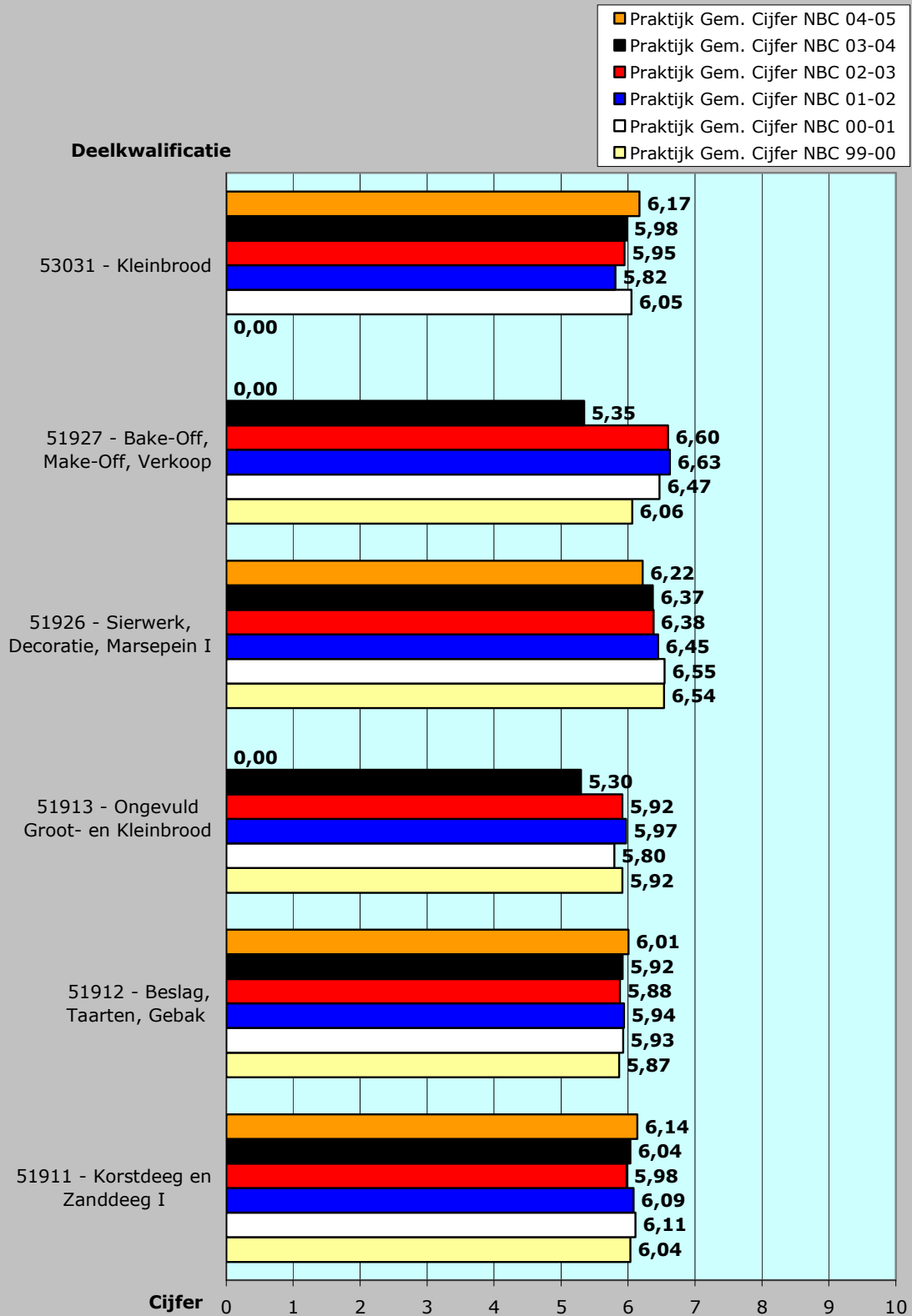
NB: Deze theorietoetsen worden pas sinds het schooljaar 2002-2003 afgenomen.

### 4.3 Gemiddelde uitslagen praktijkexamentoeetsen

Voor onderwijsinstellingen is het belangrijk te weten hoe hun leerlingen presteren. NBC Examen Centrum brengt de prestaties van de examenkandidaten zorgvuldig in kaart. Aan de hand van deze resultaten, kunnen ROC's hun eigen prestaties spiegelen aan het landelijk gemiddelde. In de volgende grafieken vindt u het landelijk gemiddelde van het schooljaar 2004-2005, uitgesplitst per niveau en deelkwalificatie.

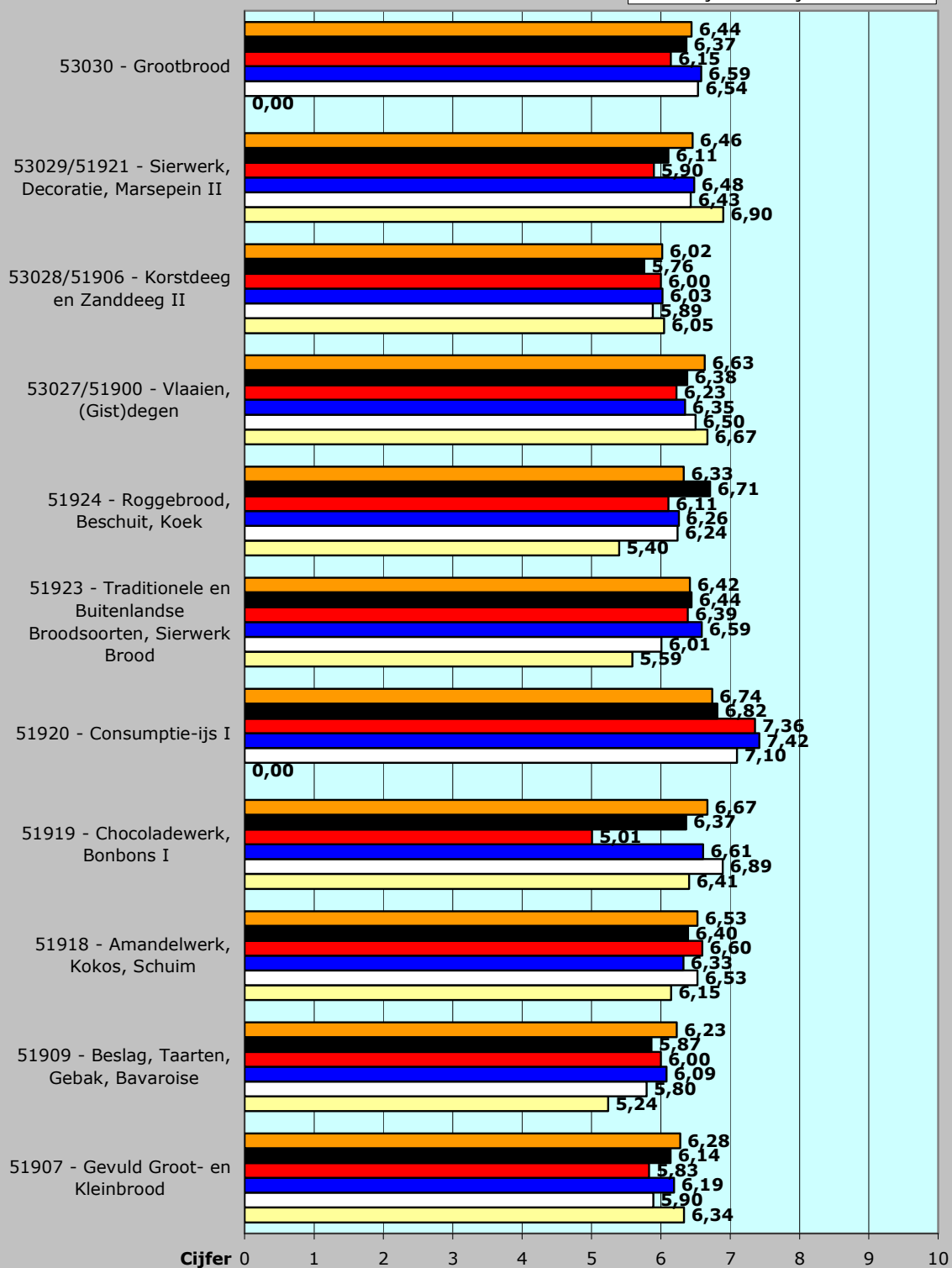
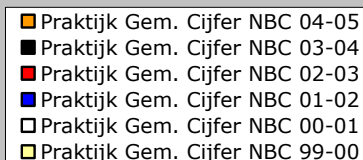


## Niveau 2, gemiddelde Praktijkexamentoetsuitslagen

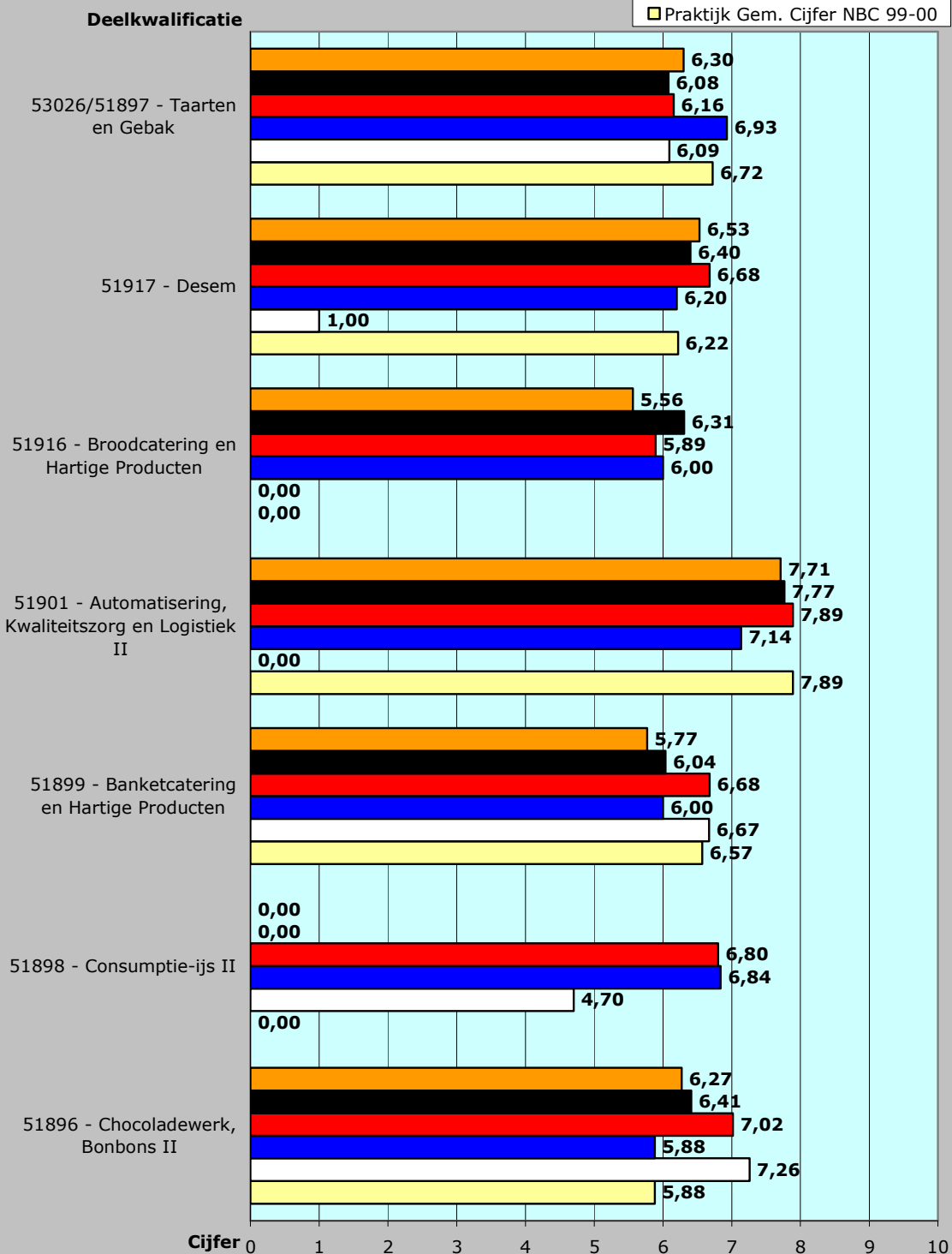
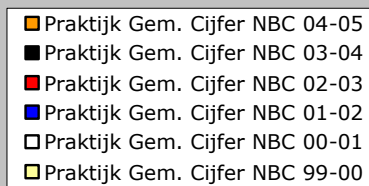


## Niveau 3, gemiddelde Praktijkexamenotoetsuitslagen

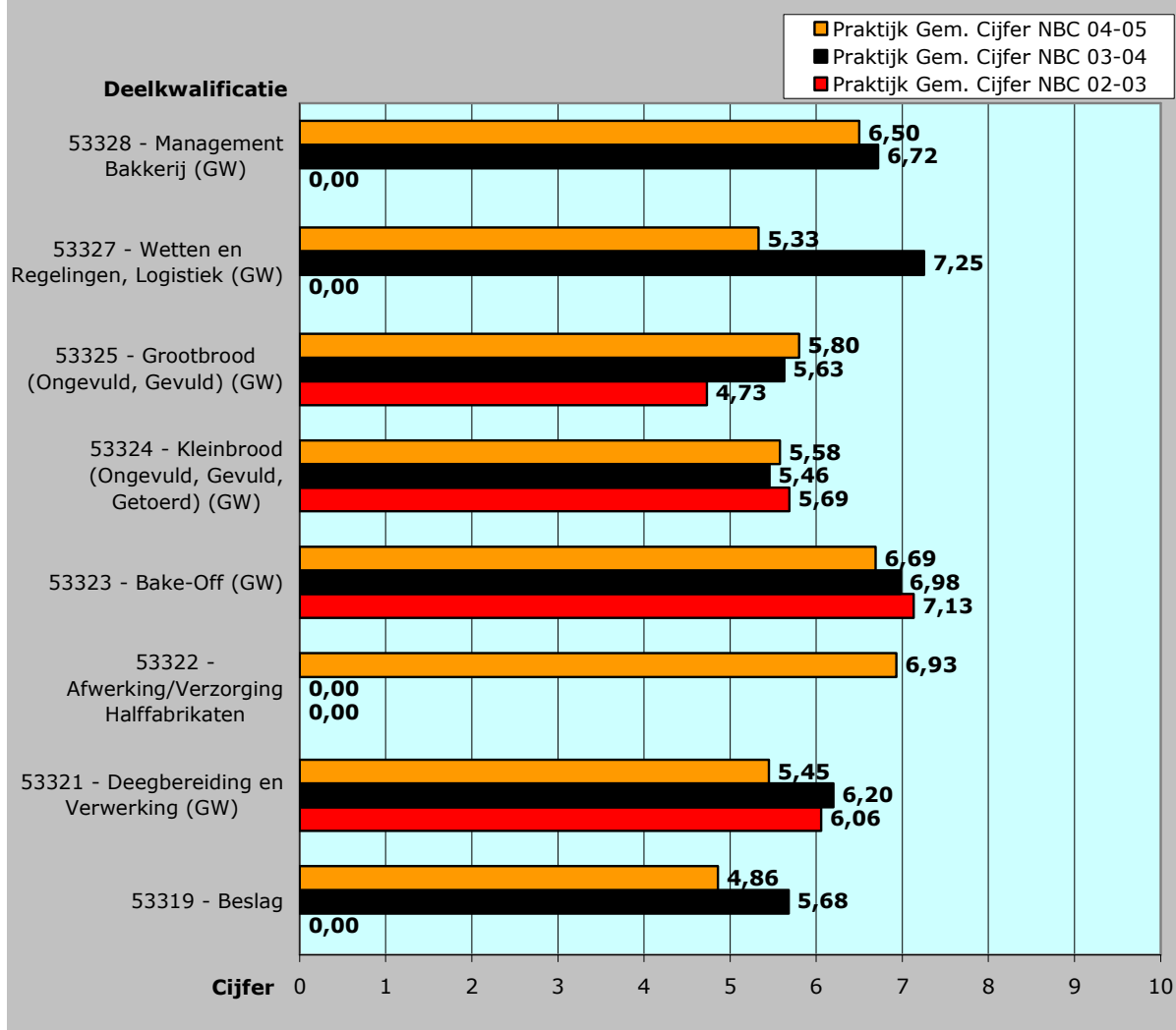
### Deelkwalificatie



## Niveau 4, gemiddelde Praktijkexamensuitslagen



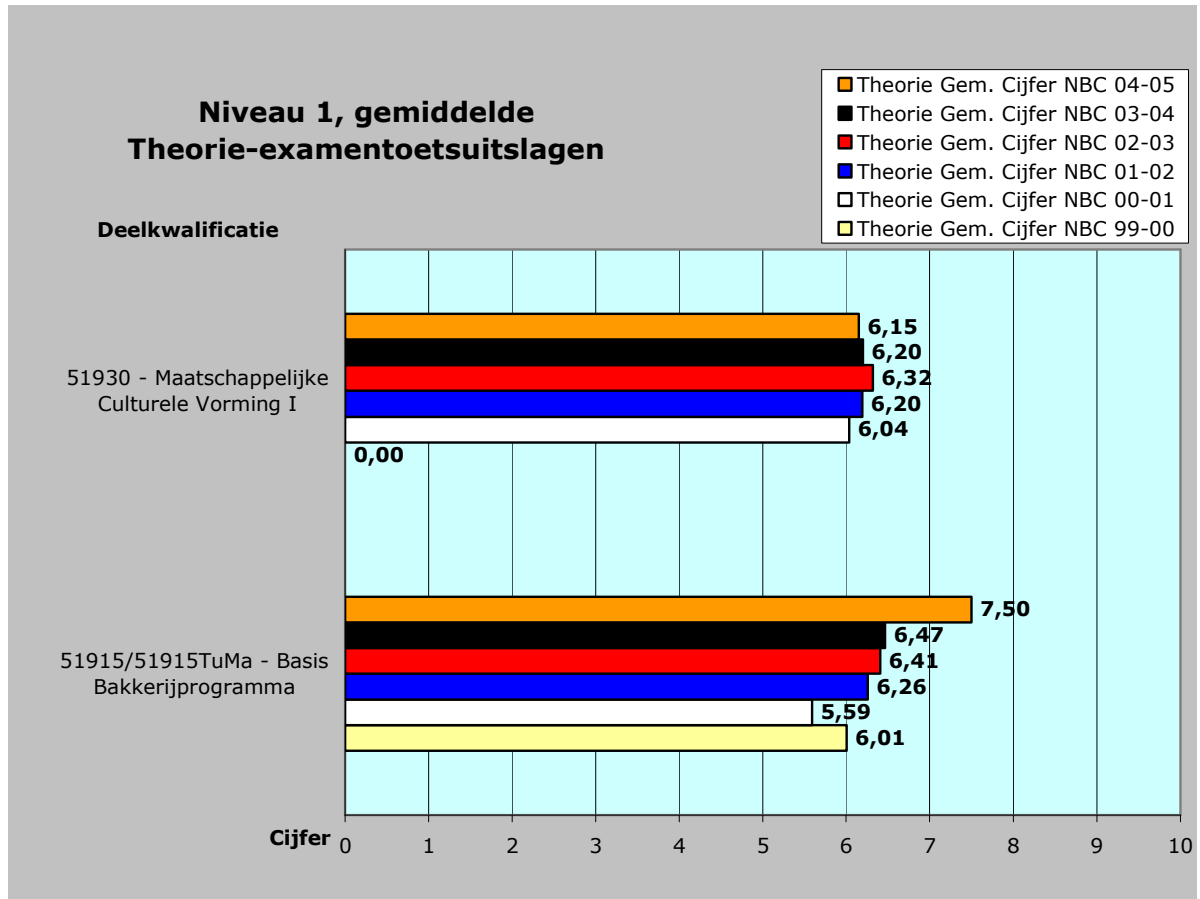
## Grootwinkelbedrijf, gemiddelde Praktijkexamentoetsuitslagen



NB: Deze praktijktoetsen worden pas sinds het schooljaar 2002-2003 afgenomen.

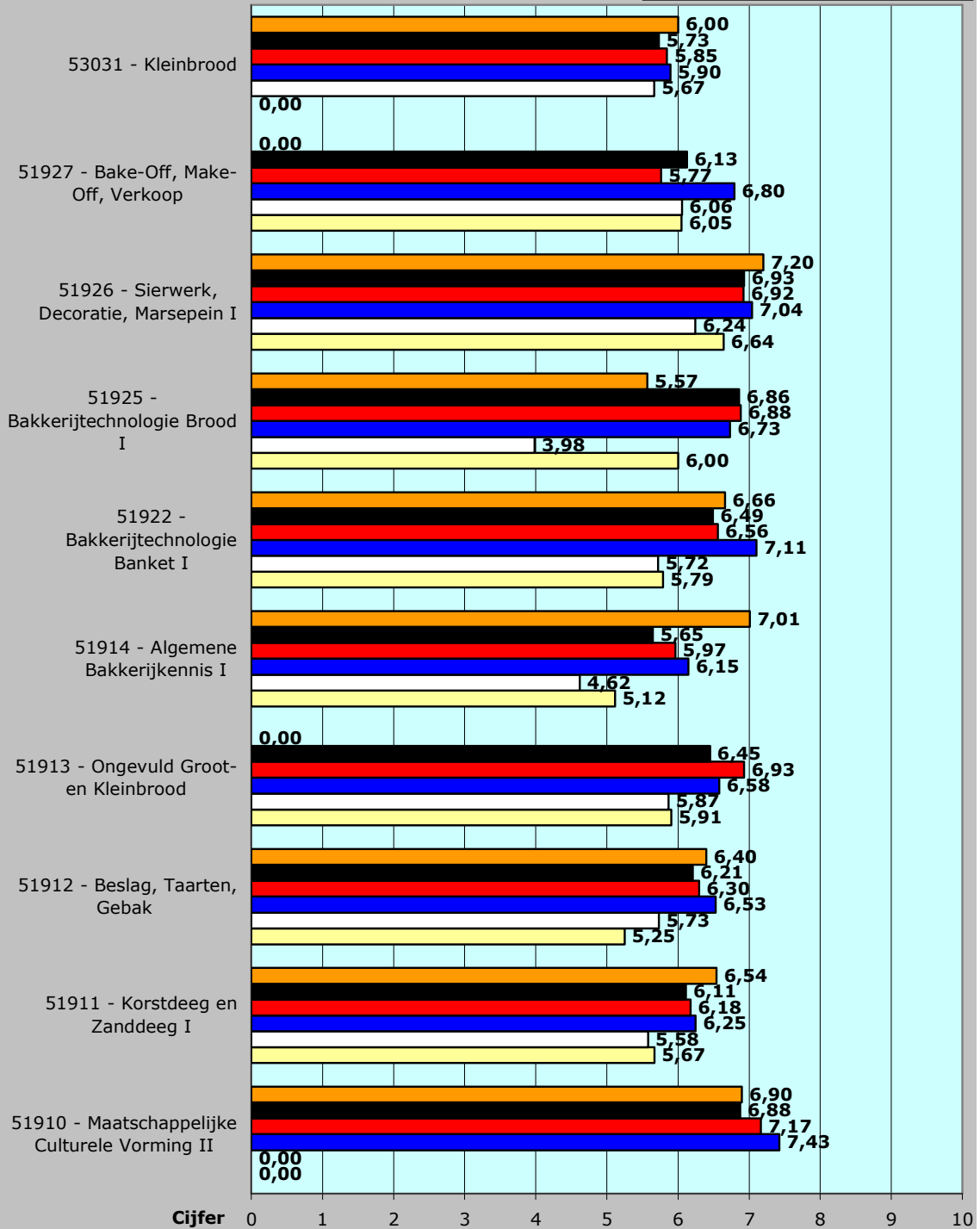
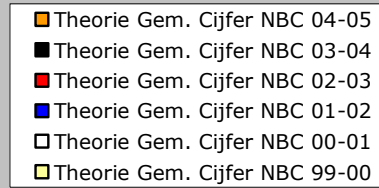
#### 4.4 Gemiddelde uitslagen theorie-examantoetsen

In de volgende grafieken vindt u het landelijk gemiddelde van het schooljaar 2004-2005, uitgesplitst per niveau en deeltkwalificatie. Vanaf januari 2005 zijn voor niveau 1 en 2 de nieuwe theorie-examantoetsen van de SLEBB afgenomen.



## Niveau 2, gemiddelde Theorie-examentoetsuitslagen

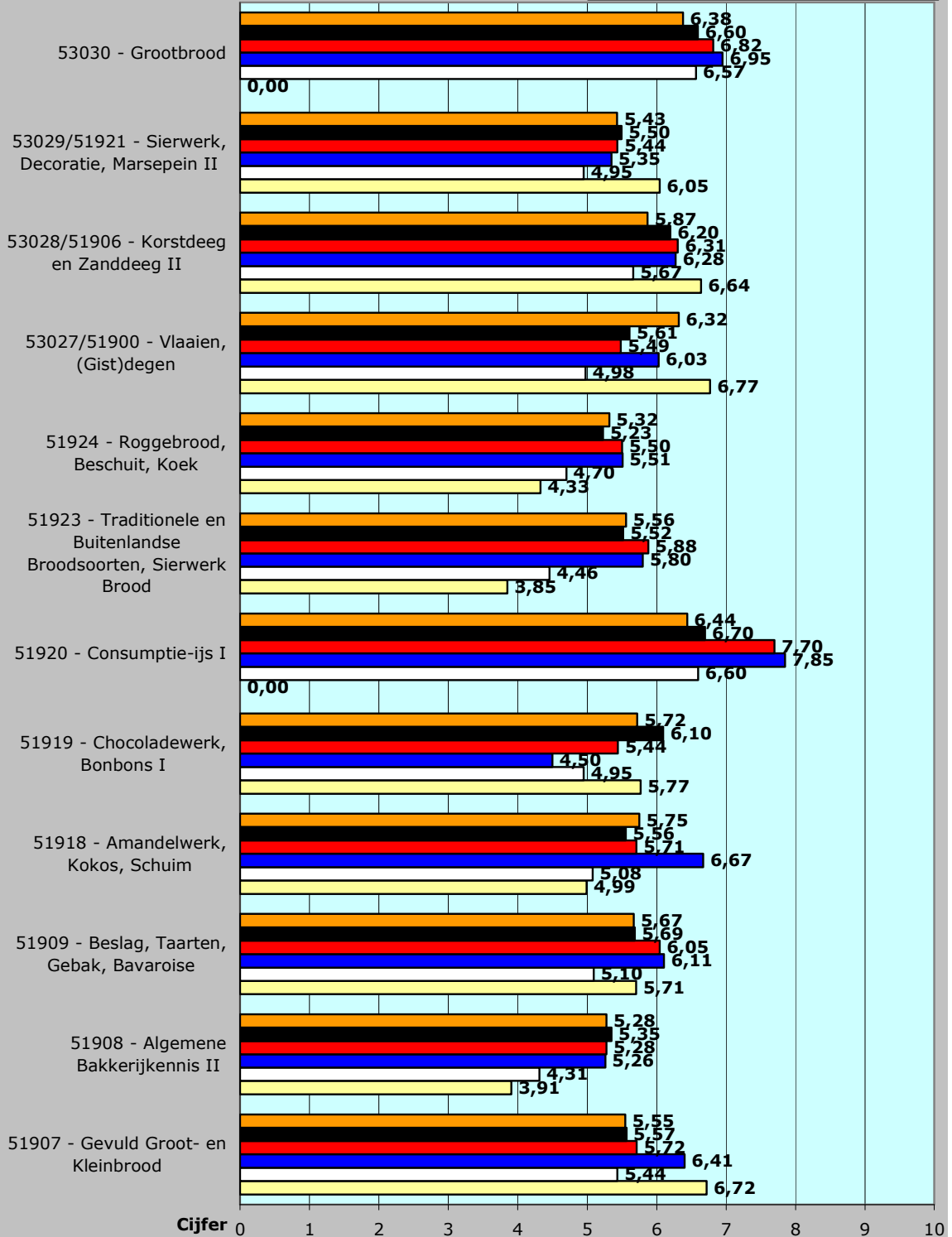
### Deelkwalificatie



### Niveau 3, gemiddelde Theorie-examentoetsuitslagen

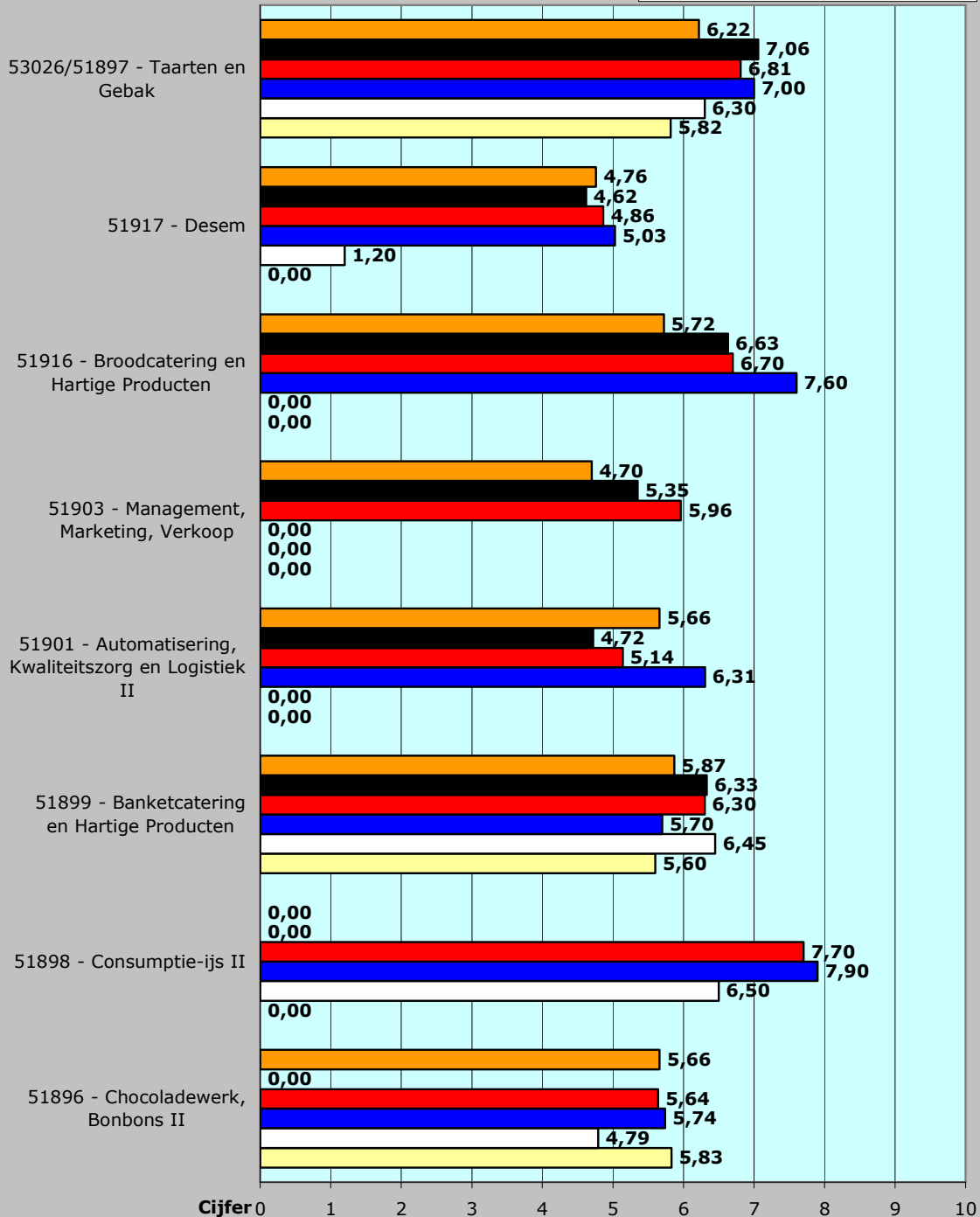
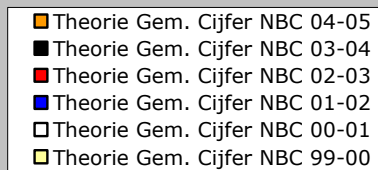
Deelkwalificatie

- Theorie Gem. Cijfer NBC 04-05
- Theorie Gem. Cijfer NBC 03-04
- Theorie Gem. Cijfer NBC 02-03
- Theorie Gem. Cijfer NBC 01-02
- Theorie Gem. Cijfer NBC 00-01
- Theorie Gem. Cijfer NBC 99-00

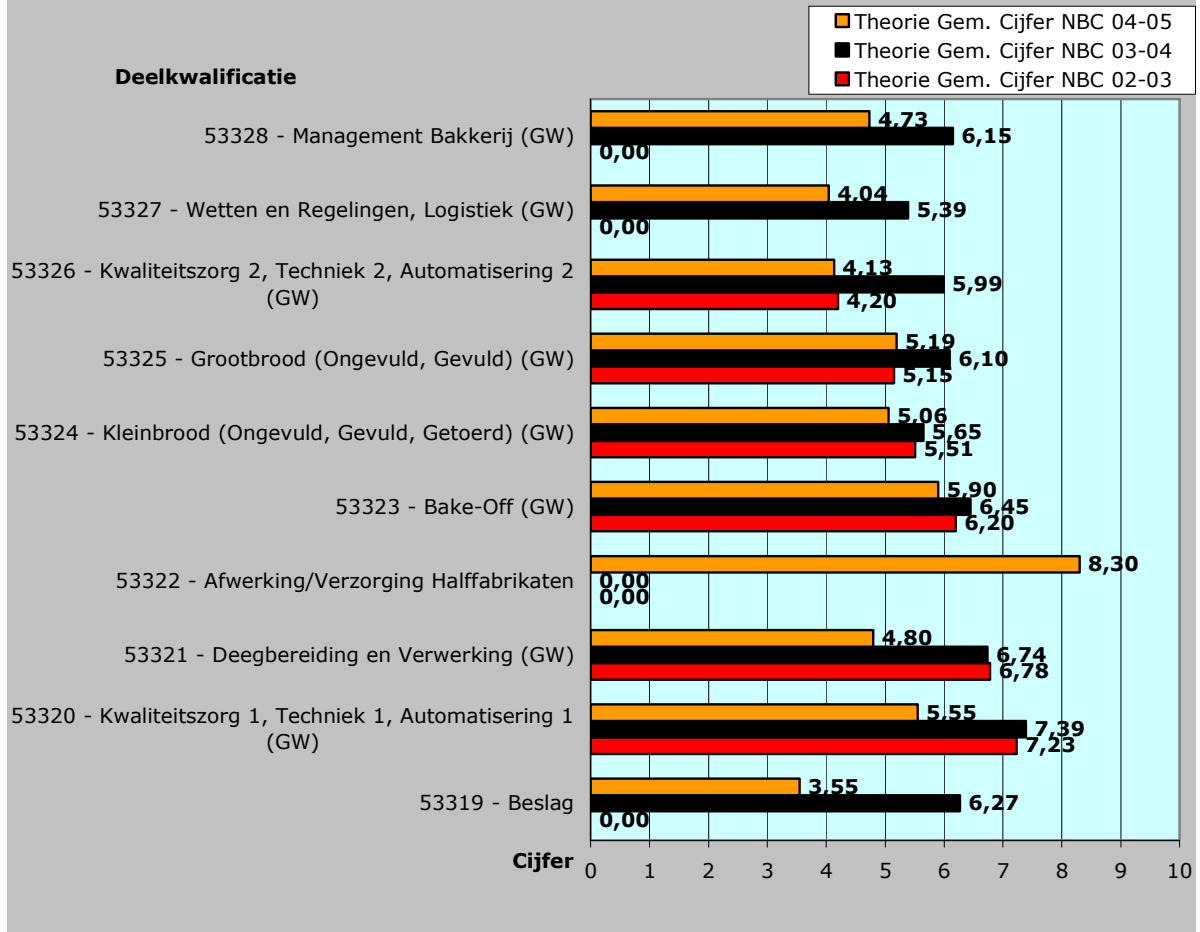


## Niveau 4, gemiddelde Theorie-examentoetsuitslagen

Deelkwalificatie



## Grootwinkelbedrijf, gemiddelde Theorie-examentoetsresultaten

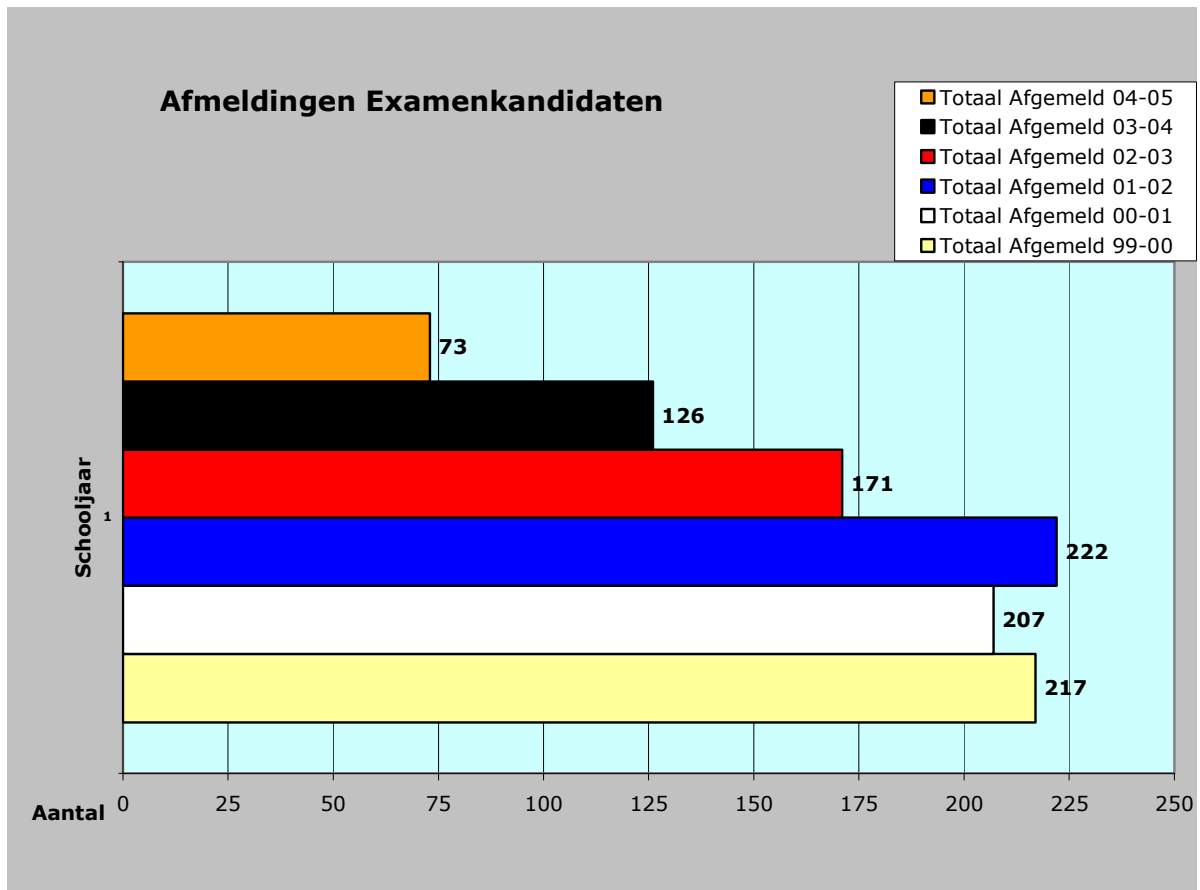


NB: Deze praktijktoetsen worden pas sinds het schooljaar 2002-2003 afgenomen.

## 4.5 Terugdringing annuleringen

NBC Examen Centrum is er opnieuw in geslaagd om het aantal kandidaten dat niet komt opdagen bij een examen fors terug te dringen. Dit draagt bij aan een efficiënte afwikkeling, waardoor er kosten voor de branche zijn bespaard.

In het schooljaar 2004/2005 hebben de ROC's gezamenlijk voor 2749 kandidaten een praktijkexamen toets aangevraagd. In totaal hebben zich 73 kandidaten afgemeld. Dit betekent een 'niet-opkomstpercentage' van 2,65 procent. Dit is alleszins aanvaardbaar en wederom een enorme daling ten opzichte van voorgaande schooljaren. In het schooljaar 2003-2004 bedroeg het percentage nog 3,36 procent.



## **5. Kwaliteitsbeleid**

NBC Examen Centrum stelt zich tot doel examenkandidaten onder optimale omstandigheden hun examen te laten afleggen. Daarmee beoogt NBC Examen Centrum een uniforme en landelijke kwaliteitsnorm te bewerkstelligen en te behouden.

NBC Examen Centrum werd in 2005 opnieuw gecertificeerd door het KwaliteitsCentrum Examinering (KCE). Deze organisatie garandeert de examenkwaliteit van het Middelbaar Beroeps Onderwijs. De goedkeuring was belangrijk, omdat alle onderwijs- en exameninstellingen sinds augustus 2004 moeten voldoen aan de normen en standaarden van het KCE. De auditeurs nemen jaarlijks onder meer zaken als examenmanagement, professionaliteit, het examenproces, toetsproducten en verantwoording onder de loep. Door de goedkeuring van KCE is NBC gerechtigd ook voor het schooljaar 2005-2006 examens af te nemen.

NBC Examen Centrum werkt voortdurend aan de verbetering van de kwaliteit. Hieronder vindt u een aantal inspanningen die het NBC Examen Centrum heeft geleverd op het gebied van kwaliteitszorg.

### **Kwaliteitshandboek**

Om de kwaliteit te waarborgen, beschikt NBC Examen Centrum over een Kwaliteitshandboek, waarvan twee exemplaren aan elke onderwijsinstelling beschikbaar zijn gesteld, met daarin alle procedures voor de uitvoering van de examens.

### **Kwaliteitsaudits**

NBC nodigde in het schooljaar 2004-2005 wederom vertegenwoordigers uit het onderwijs en bedrijfsleven uit om te praten over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast vonden opnieuw gesprekken plaats met 'buitenstaanders' die onbevangen naar de organisatie van examens keken. De opmerkingen en conclusies van deze sessies zijn meegenomen om de kwaliteit verder te verbeteren.

### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Dit jaar is er een elektronisch klanttevredenheidsonderzoek gehouden via internet. Door middel van enquêtes werden verschillende doelgroepen gevraagd naar hun mening over de kwaliteit van de dienstverlening. Verantwoordelijken binnen ROC, de voorzitters van de examencommissie, praktijkopleiders en examenkandidaten zijn in dit onderzoek betrokken. Het volgende klanttevredenheidsonderzoek staat gepland voor medio 2006.

### **Opleiding voorzitters examencommissie**

Vanzelfsprekend is het belangrijk dat de voorzitters van de examencommissie goed op de hoogte zijn van het verloop van een examen. Om die reden hield NBC Examen Centrum in 2004 een speciale instructie voor praktijkopleiders die kenbaar hebben gemaakt te willen fungeren als voorzitter(s) van de examencommissie bij praktijkexamentoetsen. De deelnemers ervoeren aan den lijve hoe het is om een examendag mee te maken. Bovendien kregen zij instructies in de werking van de verschillende machines, zoals ovens en de deegverwerkingsset. NBC wil dergelijke instructies periodiek houden, naar rato van het aantal praktijkbeoefenaars dat zich beschikbaar stelt als toekomstig voorzitter. Daarmee wordt ook de betrokkenheid van het bedrijfsleven bij de examinering vergroot.

### **Certificaat Hygiëncode**

NBC Examen Centrum behaalde in het schooljaar 2003-2004 als één van de eerste scholingsinstituten in Nederland het certificaat voor de nieuwe Hygiëncode voor de Brood- en Banketbakkerij. De keurende instantie FoodCert BV oordeelde tijdens een audit in oktober 2004 dat NBC Examen Centrum wederom voldoet aan de eisen van de Hygiëncode. Het behalen van het certificaat is belangrijk, omdat dit past bij de wens van de branche en onderwijsinstellingen om examens te laten plaats vinden in een professionele omgeving die aansluit op de praktijk. Bovendien heeft het Nederlands Bakkerij Centrum als houder van de Hygiëncode een voorbeeldfunctie. Om de hygiëne te waarborgen staat NBC Examen Centrum onder controle van de hygiëneadviseurs van het Nederlands Bakkerij Centrum.

**Digitale verwerking examens**

De software is in het schooljaar 2004-2005 zonder noemenswaardige problemen in gebruik genomen en zéér bedrijfszeker gebleken. Daardoor is het mogelijk om de uitslag zeer snel per e-mail beschikbaar te stellen aan de scholen en behaalde resultaten op de juiste manier te bewaren. NBC Examen Centrum wil het pakket op termijn uitbreiden met meer diensten.

**Klachtenprocedure**

NBC Examen Centrum heeft een klachtenprocedure opgesteld. Deze commissie zal bestaan uit drie leden: één vertegenwoordiger namens het bedrijfsleven, één vertegenwoordiger namens het onderwijs en één vertegenwoordiger namens NBC.

## **6. Communicatie**

NBC Examen Centrum hecht eraan betrokkenen en belangstellenden goed te informeren over zijn inspanningen. Om die reden streeft het NBC Examen Centrum naar goede communicatie. Hieronder vindt u een overzicht van communicatiemiddelen:

### **Cd-rom outillage**

NBC Examen Centrum heeft een uitgebreide cd-rom beschikbaar waarop is te zien hoe het examen centrum is ingericht en hoe een examen verloopt. Daarop is ook de werking van de ovens en deegverwerkingssets uitgelegd. De scholen kunnen deze presentatie gebruiken om hun leerlingen goed voor te bereiden op een examen.

### **Kennismaking voor leerlingen**

Om examens goed te laten verlopen, is het belangrijk dat leerlingen van tevoren een goed inzicht hebben in de gang van zaken tijdens een examen. Om die reden houdt NBC Examen Centrum excursies voor de onderwijsinstellingen. Leerlingen kunnen zelf ervaren waar zij moeten zijn, hoe een examendag verloopt en welke faciliteiten zij tot hun beschikking hebben. Op die manier kunnen zij zich alvast voorbereiden, waardoor de rust tijdens de examens is gewaarborgd.

### **Kwaliteitshandboek**

Om de kwaliteit te waarborgen, beschikt NBC Examen Centrum over een Kwaliteitshandboek, waarvan twee exemplaren aan elke onderwijsinstelling beschikbaar zijn gesteld, met daarin alle procedures voor de uitvoering van de examens.

### **Coördinatoren dag**

Indien nodig houdt NBC Examen Centrum een coördinatoren dag voor vertegenwoordigers van de ROC's, meestal eenmaal per jaar. Tijdens deze dag staat verbetering van de kwaliteit voorop. De coördinatoren krijgen volop de gelegenheid om hun mening over het reilen en zeilen van NBC Examen Centrum te geven.

### **Jaarverslag**

NBC Examen Centrum heeft een jaarverslag over schooljaar 2003-2004 en 2004-2005 samengesteld. Deze jaarverslagen hebben tot doel om geïnteresseerden te informeren over de ontwikkelingen binnen NBC Examen Centrum.

## **7. Financiën**

De exploitatie van NBC Examen Centrum wordt mogelijk gemaakt door de Stichting Sociaal Fonds Bakkersbedrijf. Deze Stichting verstrekt een vergoeding die enerzijds afhankelijk is van het aantal afgenomen examens. Anderzijds zal de vergoeding nimmer hoger zijn dan de werkelijk gemaakte kosten. De meeste kosten worden gemaakt voor de personele begeleiding (32 procent van de vergoeding) en de kosten voor huisvesting inclusief afschrijving (36 procent van de vergoeding).

## 8. Vooruitblik

NBC Examen Centrum handhaaft ook voor het komende schooljaar als belangrijkste doelstelling om kandidaten binnen vier weken na ontvangst van de aanmelding examen te laten doen. Het uitgangspunt daarbij is dat de examens onder optimale en gelijke omstandigheden plaatsvinden. In nauwe samenspraak met de ROC's streeft NBC Examen Centrum naar een continue kwaliteitsverbetering.

Voor het komend schooljaar staat een aantal belangrijke punten op het programma. Hieronder vindt u – in willekeurige volgorde – een overzicht van items die hoog op de agenda staan.

- NBC Examen Centrum werkt hard aan verdere verbetering van de dienstverlening aan de onderwijsinstellingen. Automatisering speelt daarbij een belangrijke rol. In 2006 moet onder meer het on line inschrijven van examen kandidaten een feit worden. Verder wordt bekeken hoe de beoordelingsformulieren van de afgelegde praktijkexamentoeetsen per examen kandidaat elektronisch inzichtelijk kunnen worden gemaakt voor de onderwijsinstelling en of dit financieel haalbaar is.
- Momenteel is NBC Examen Centrum bezig met het bijstellen van het gehouden elektronisch klanttevredenheidsonderzoek, zodat het opnieuw kan worden gebruikt. Het opnieuw te houden klanttevredenheidsonderzoek staat gepland voor medio 2006.
- NBC Examen Centrum blijft zich sterk maken om het aantal kandidaten dat niet komt opdagen, zo klein mogelijk te houden.
- De handhaving van het KCE-certificaat. Dit certificaat is belangrijk, omdat dit het recht geeft om ook het schooljaar 2006-2007 examens te mogen organiseren en afnemen.
- Ook handhaving van het Hygiëncodecertificaat is belangrijk. NBC Examen Centrum wil graag examens afnemen in situaties die zo dicht mogelijk aansluiten op de dagelijkse praktijk. Bovendien heeft NBC Examen Centrum als codehouder van de Hygiëncode een voorbeeldfunctie.
- Competentiegericht onderwijs blijft een 'hot item'. NBC Examen Centrum onderhoudt daarom nauwe contacten met onderwijsinstellingen die proeftuinen uitvoeren voor het competentiegericht onderwijs. NBC Examen Centrum denkt met deze onderwijsinstellingen mee over de wijze waarop bij competentiegericht onderwijs moet worden geëxamineerd.
- Uit het klanttevredenheidsonderzoek is gebleken dat er grote behoefte bestaat aan informatie over het 'examen doen' bij NBC. Deze informatie willen we via internet in 2006 beschikbaar stellen. Op deze wijze is de informatie voor iedere geïnteresseerde beschikbaar. Denk hierbij ook aan ouders en praktijkopleiders, die nu aangeven vaak niet over deze informatie te kunnen beschikken.

## 9. Contact

Nederlands Bakkerij Centrum  
Agro Business Park 75-83  
6708 PV Wageningen

Tel: 0317 – 47 12 12  
Fax: 0317 - 42 32 06  
E-mail: [info@nbc.nl](mailto:info@nbc.nl)  
Internet: [www.nbc.nl](http://www.nbc.nl)

Medewerkers:

- Ben Jansen, hoofd Examen Centrum
- Wil van Gils, examencoördinator
- Henk van den Berg, examenbegeleider
- Ben Tomas, technisch verzorger