

Nederlands Bakkerij Centrum

ONDERZOEK KWALITEIT
EXAMENDIENSTEN
2009

Amersfoort, juni 2009



VASTSTELLING RAPPORT

Dit rapport bevat de resultaten van het onderzoek naar de kwaliteit van de examendiensten dat op 27 januari 2009 plaatsvond bij het Nederlands Bakkerij Centrum.

Het rapport is vastgesteld op 3 juni 2009.

Reproductie van het rapport zonder toestemming van de inspectie of de leverancier vindt niet plaats anders dan in zijn volledige vorm.

INHOUDSOPGAVE

1 AANBOD INSTRUMENTEN EN/OF DIENSTEN 7

2 RESULTAAT BEOORDELING 10

BIJLAGE 1: STANDAARDEN VOOR ONDERZOEK BIJ EXAMENLEVERANCIERS 16

1

AANBOD INSTRUMENTEN EN/OF DIENSTEN

1.1. Inleiding

Onderwijsinstellingen kopen exameninstrumenten en/of -diensten in bij examenleveranciers. De onderwijsinstelling is verantwoordelijk voor de examenkwaliteit en dus ook voor de kwaliteit van de ingekochte exameninstrumenten en/of -diensten. Deze instrumenten en diensten worden uit oogpunt van doelmatigheid door de Inspectie van het Onderwijs (hierna: inspectie) één keer onderzocht bij de leverancier en niet bij alle inkopende instellingen. Als de inkopende instelling het ingekochte product en/of dienst ongewijzigd inzet in de examinering, dan wordt het beoordelingsresultaat in het onderzoeksrapport van de examenleverancier overgenomen in het rapport van het onderzoek naar de examenkwaliteit bij de instelling zelf, zonder dat aanvullend onderzoek nodig is.

Het onderzoek bij de examenleveranciers vindt plaats op basis van het waarderingskader kwaliteit examinering, onderdeel van het Toezichtkader bve 2009. Het beperkt zich voor de exameninstrumenten tot de standaarden over de uitstroomeisen (standaard 3) en de toetstechnische eisen (standaard 4).

Als de leverancier examendiensten levert, dan zijn de standaarden over deskundigheid (standaard 2), de afname en beoordeling (standaard 5, uitgezonderd het aspect "diplomering") én de borging van de examenkwaliteit (standaard 6) van toepassing. Zie hiervoor Bijlage 1.

Het Nederlands Bakkerij Centrum levert alleen examendiensten.

1.2. Onderzoek

Uitgangspunt voor het onderzoek bij NBC was de opgevraagde informatie over de geselecteerde examendiensten. Op locatie vonden gesprekken plaats met assessoren, de examencommissie, het hoofd examinering en het management.

Tijdens deze gesprekken zijn de voorlopige uitkomsten van het vooronderzoek naar de examendiensten besproken en werd relevante aanvullende documentatie onderzocht. Ter afsluiting vond een gesprek plaats met het management van de organisatie.

De examendiensten van alle eindtermgerichte opleidingen van NBC zijn onderzocht. In de volgende tabel wordt het overzicht van aangeboden examendiensten weergegeven. NBC biedt geen competentiegerichte diensten aan.

Tabel 1. Overzicht van de onderzochte Eindtermgerichte opleidingen

Crebo	Kwalificatie	Product/dienst	Deelkwalificatie Crebo	Leerweg
10504	Assistent Bakker	D	51915 51930	BOL/BBL
10499	Banketbakker	D	51910 51911 51912 51914 51915 51926	BOL/BBL
10500	Brood- en banketbakker	D	51910 51911 51912 51914	BOL/BBL

			51915 53031	
10501	Broodbakker	D	51910 51914 51915 51927 53027 53031	BOL/BBL
10815	Broodbakker Grootwinkelbedrijf	D	51910 51914 51915 51925 53320 53323 53324 53325	BOL/BBL
10820	Banketbakker Grootwinkelbedrijf	D	51910 51914 51915 51922 53319 53320 53321 53322	BOL/BBL
10496	Allround Banketbakker	D	51904 51908 51909 51918 51919 51920 51922 53028 53029	BOL/BBL
10497	Allround Brood- en banketbakker	D	51904 51907 51908 51909 53027 53028 53030	BOL/BBL
10498	Allround Broodbakker	D	51904 51907 51908 51923 51924 51925 53030	BOL/BBL
10816	Medewerker industriële Bakkerij	D	51910 51914	BOL/BBL
10493	Specialist Banketbakker	D	51896 51898 51899 53026 53027	BOL/BBL

10495	Specialist Broodbakker	D	51916 51917	BOL/BBL
10818	Leidinggevende Bakkerij Grootwinkel-bedrijf	D	51904 51910 51914 51915 51922 51925 53319 53320 53321 53322 53323 53324 53325 53326 53327 53328	BOL/BBL
10817	Leidinggevende industriële bakkerij	D	51910 51914 51904	BOL/BBL
10819	Ondernemer Bakkersbedrijf	D	51904 51908 51910 51914	BOL/BBL
10826	Leidinggevende ambachtelijke Bakkerij	D	51901 51903 51904 51905 51908 51909 51910 51911 51912 51914 51915 51918 51919 51920 51922 51923 51924 51925 51926 51927 53027 53028 53029 53030 53031 53032	BOL/BBL

2

RESULTAAT BEOORDELING

2.1. Inleiding

In onderstaande tabel zijn de oordelen van het onderzoek naar de examendiensten van NBC weergegeven. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de relevante standaarden van het waarderingskader kwaliteit examinering uit het Toezichtkader bve 2009. In de paragraaf 'Toelichting beoordeling examendiensten' is een nadere toelichting op de oordelen gegeven.

Algemeen beeld

De organisatie en uitvoeringspraktijk van de examinering zijn van een voldoende kwaliteit.

In paragraaf 2.2 wordt meer in detail ingegaan op de beoordelingen. Achtereenvolgens worden de borging van de deskundigheid van de betrokkenen bij examinering (standaard 2), de deugdelijkheid van afname, beoordeling en diplomering (standaard 5) en de borging van de examinering (standaard 6) besproken. Uitsluitend deze standaarden zijn van toepassing op leveranciers van diensten.

Tabel 2. Overzicht van de beoordeling van eindtermgerichte examendiensten

Deelkwalificatiecrebo	Product/dienst	2. Deskundigheid betrokkenen	3. Instrumentarium: uitstroomeisen	4. Instrumentarium: toetstechnisch	5. Deugdelijkheid examenprocessen	6. Borging processen
51915 51930	D	V	-	-	V	V
51910 51911 51912 51914 51915 51926	D	V	-	-	V	V
51910 51911 51912 51914 51915 53031	D	V	-	-	V	V
51910 51914 51915 51927 53027 53031	D	V	-	-	V	V
51910 51914	D	V	-	-	V	V

51915 51925 53320 53323 53324 53325						
51910 51914 51915 51922 53319 53320 53321 53322	D	V	-	-	V	V
51904 51908 51909 51918 51919 51920 51922 53028 53029	D	V	-	-	V	V
51904 51907 51908 51909 53027 53028 53030	D	V	-	-	V	V
51904 51907 51908 51923 51924 51925 53030	D	V	-	-	V	V
51910 51914	D	V	-	-	V	V
51896 51898 51899 53026 53027	D	V	-	-	V	V
51916 51917	D	V	-	-	V	V
51904 51910 51914 51915 51922 51925 53319 53320 53321 53322	D	V	-	-	V	V

53323 53324 53325 53326 53327 53328						
51910 51914 51904	D	V	-	-	V	V
51904 51908 51910 51914	D	V	-	-	V	V
51901 51903 51904 51905 51908 51909 51910 51911 51912 51914 51915 51918 51919 51920 51922 51923 51924 51925 51926 51927 53027 53028 53029 53030 53031 53032	D	V	-	-	V	V

2.2. Toelichting beoordeling van de exameninstrumenten en/of diensten

Standaard 2. De deskundigheid van betrokkenen is voldoende geborgd.

Het Nederlands Bakkerij Centrum (NBC) controleert met een gepaste frequentie en grondigheid de deskundigheid van de betrokkenen bij examinering, de beoordeling en afname van examens, onder meer aan de hand van deelnemerevaluaties. Men ziet erop toe dat betrokkenen, zowel binnenschools als buitenschools, voldoen aan de door hen vastgestelde vereisten inzake de gewenste deskundigheid voor examinering. NBC hanteert een aantal criteria voor de borging van de deskundigheid. Zo wordt het aantal jaren werkervaring bij docent-examinatoren geïnventariseerd om de routine en professionaliteit vast te stellen. Daarnaast heeft NBC scholing georganiseerd voor examinatoren uit het bedrijfsleven. Tenslotte vindt bij beginnende examinatoren begeleiding en instructie plaats door ervaren examinatoren. NBC maakt voor zichzelf inzichtelijk in welke mate de betrokkenen aan de deskundigheidscriteria voldoen, treft zo nodig verbetermaatregelen en ziet toe op de effectiviteit daarvan. Hoewel NBC aan de eisen van de standaard voldoet zijn er wel enkele aandachtspunten te noemen. Deze hebben betrekking op een meer systematische wijze van inventariseren van gegevens die de borging van deskundigheid verder kunnen verbeteren. Zo kunnen gegevens vanuit logboeknotities of deelnemerevaluaties ook ingezet worden voor een analyse die kan leiden tot meer structurele, op beleidsmatig niveau gekozen oplossingen op dit gebied, terwijl ze nu uitsluitend per geval worden opgelost en op die manier leiden tot verbeteringen of oplossingen van knelpunten met betrekking tot deskundigheid. NBC verzamelt niet structureel gegevens rondom constructie en vaststelling van de exameninstrumenten; zij vertrouwt in beginsel op de deugdelijkheid van haar leverancier, de SLEBB (Stichting Landelijke Examenbank Brood en Banket). Ook op het gebied van vakinhoudelijke en toetstechnische deskundigheid die ingezet wordt bij de controle van examenproducten kan NBC meer structureel gegevens verzamelen over toetsproducten dan tot nu toe het geval is.

Standaard 5. De examenprocessen van afname, beoordeling en diplomering zijn voldoende deugdelijk.

De afname verloopt deugdelijk. De processen van examenafname zijn beschreven in het kwaliteitshandboek, inclusief rollen, taken en verantwoordelijkheden van de bij afname betrokken partijen. De betrokkenen kennen de procedures en handelen in overeenstemming met die procedures. Het examenprotocol wordt door alle voorzitters zorgvuldig ingevuld. De praktijkexamens worden uitgevoerd conform de aangeleverde toetsmatrijs van leverancier SLEBB. De afnamecondities en productspecificaties worden door NBC bepaald. Het hoofd examenzaken controleert met een gepaste frequentie en grondigheid het verloop van de afname van examens door observaties en deelnemerevaluaties. NBC stelt op basis van klanttevredenheidsonderzoeken vast of het examenproces naar wens verloopt.

De beoordeling verloopt deugdelijk. Het beoordelaarsteam bestaat uit twee beoordelaars, waarvan er steeds één uit het bedrijfsleven afkomstig is en één uit het onderwijsveld. De examinatoren hanteren formulieren met beoordelingscriteria en oordelen onafhankelijk van elkaar. Examinatoren werken volgens de door de leverancier vastgestelde processen voor afname en beoordeling waarmee NBC waarborgt dat de beoordeling van afgelegde examens betrouwbaar wordt uitgevoerd. NBC vergewist zich met een gepaste frequentie en grondigheid van de beoordeling van examens, aan de hand van deelnemerevaluaties en gegevens uit (steekproefsgewijze) dubbele beoordelingen, op grond waarvan inzichtelijk wordt of de beoordeling naar wens verloopt.

Standaard 6. De examinering is voldoende geborgd.

NBC vergewist zich met een gepaste frequentie en grondigheid van de integrale kwaliteit van de examinering. De kwaliteit van het examenproces wordt onder andere beoordeeld door middel van interne audits. Daarnaast maakt NBC gebruik van de inzet van onafhankelijke deskundigen. NBC legt van de uitkomsten van deze beoordeling verantwoording af aan belanghebbenden, treft zo nodig verbetermaatregelen en ziet toe op de effectiviteit daarvan. Jaarlijks evalueert NBC haar beleid inzake examinering en maakt in een openbaar verslag de uitkomsten bekend van de evaluatie en het voorgenomen beleid rondom examinering. Het jaarverslag biedt informatie inzake klanttevredenheid en behaalde resultaten. Dit jaarverslag is via de website beschikbaar. NBC beschikt over een klachtencommissie en een klachtenprocedure.

Er zijn wel enkele aandachtspunten. Het verslag van de interne audit is vrijwel uitsluitend procesmatig van karakter. Bovendien zijn bepaalde procedures onjuist beschreven. Zo wordt de functie van kwaliteitscoördinator genoemd, terwijl deze functie niet meer bestaat. In de taakomschrijving van het hoofd examenbureau moet bovendien eenduidig verwoord worden wie er nu verantwoordelijk is voor welke onderdelen van het examineringsproces.

BIJLAGE 1: STANDAARDEN VOOR ONDERZOEK BIJ EXAMENLEVERANCIERS

Standaarden Toezichtkader BVE 2009	Leverancier profiel A	Leverancier profiel B	Leverancier profiel C
Standaard 1: Het beroepenveld heeft vertrouwen in de examenkwaliteit.			
Standaard 2: De deskundigheid van betrokkenen ¹ is geborgd.			
Standaard 3: Het exameninstrumentarium voldoet inhoudelijk aan de uitstroomeisen.			
Standaard 4: Het exameninstrumentarium voldoet aan de toetstechnische eisen.			
Standaard 5: De examenprocessen van afname en beoordeling (<i>en diplomering</i> ²) zijn deugdelijk.			
Standaard 6: De examinering is voldoende geborgd.			
Standaard 7: De instelling voldoet aan de wettelijke vereisten rondom examinering.			

Profiel A: de leverancier levert uitsluitend examentoetsen.

Profiel B: de leverancier verzorgt uitsluitend examenafnames en de beoordeling daarvan. Deelnemers leggen een examen af dat niet door de leverancier zelf is ontwikkeld.

Profiel C: de leverancier levert examentoetsen en levert als dienst de examenafname en beoordeling van examens.

Het volledige Toezichtkader bve 2009 is te vinden op www.onderwijsinspectie.nl

¹ Het betreft hier de deskundigheid van de betrokkenen bij de afname en de beoordeling

² Diplomering is voorbehouden aan onderwijs- en exameninstellingen in het bezit van een crebolicentie.