Serviceverlening Rail (K0568)

Servicedocument – Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-10

Auteursrechtwaarschuwing

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Dit document bevat inhoud die beschermd wordt door het auteursrecht. Exalo Media bezit het auteursrecht op de tekst, afbeeldingen, grafieken, en andere inhoud die in dit document worden weergegeven, tenzij anders aangegeven.

Niets in dit document mag worden verveelvoudigd, verspreid, overgedragen, tentoongesteld, gereproduceerd, of op enige andere wijze gebruikt worden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Exalo Media. Het is strikt verboden om de inhoud van dit document te wijzigen, aan te passen of te vertalen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Exalo Media.

Exalo Media behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen tegen personen of entiteiten die inbreuk maken op het auteursrecht van dit document.

Voor toestemming om de inhoud van dit document te gebruiken, neem contact op met:

Exalo Media
info@exalo.nl
https://exalo.nl

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmatrijs D1-K1

D1-K1: Voert de servicegerelateerde taken uit	
Complexiteit:	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met veelal gestandaardiseerde taken in een strak tijdsschema. Hij moet snel kunnen schakelen tussen verschillende werkzaamheden en werkt regelmatig onder tijdsdruk. Hij heeft te maken met snel wisselende omstandigheden en moet steeds alert zijn op onverwachte en onveilige situaties en op de (informatie)behoefte van de reizigers en daar proactief op inspelen. De beginnend beroepsbeoefenaar is meer zichtbaar dan de machinist en is het aanspreekpunt voor reizigers in de trein en/of op het perron, daarom is het beantwoorden van vragen een van zijn belangrijkste taken. Een belangrijk dilemma hierbij is klantvriendelijkheid versus tijdsdruk. De beginnend beroepsbeoefenaar moet in een rijdende trein reizigers informeren, controleren en service verlenen. Dit betekent vriendelijk zijn tegen reizigers, maar wel zorgen dat je niet te lang per reiziger bezig bent, omdat je de controles voor het volgende station moet hebben uitgevoerd. Bovendien moet de beginnend beroepsbeoefenaar over veel meer kennis beschikken van servicegerelateerde taken dan de machinist, bijvoorbeeld van alle verschillende kaartsoorten en voorzieningen rondom stations. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft continu contact met reizigers en kan dus continu met agressie te maken krijgen. Hij zal regelmatig zelfstandig werken en dus zelfstandig agressie moeten afhandelen (vaak in een rijdende trein).
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij werkt vaak alleen en moet zelf beslissen hoe hij situaties aanpakt en wat prioriteit krijgt. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk en is zich daarbij bewust van zijn bijdrage in het gehele proces van veilig railvervoer. Hij handelt volgens de (veiligheids)procedures en wettelijke voorschriften.
Examenvorm:	Praktijkexamen Het praktijkexamen is een afsluitende toets waarbij de kandidaat in een realistische werkomgeving aantoont de vereiste kennis, vaardigheden en professionele houding te beheersen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde criteria en richt zich op zowel het proces als het eindresultaat.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Informeert reizigers en verleent service	De beginnend beroepsbeoefenaar voorziet reizigers van informatie bij vertraging, verstoring of buitendienststelling, verwijst naar perron of voorziening, en adviseert over overstappen en kaartsoorten.	De beginnend beroepsbeoefenaar informeert proactief en gastvrij, beantwoordt vragen vriendelijk en begrijpelijk, luistert actief naar klachten, gebruikt digitale hulpmiddelen en volgt voorgeschreven regels en procedures.	De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt dat reizigers beschikken over de gewenste passende informatie, zodat zij gericht vervolg kunnen kiezen bij vertraging, verstoring of buitendienststelling van de treindienst.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Voert controlerondes uit	De beginnend beroepsbeoefenaar doorloopt de trein en controleert vervoersbewijzen, beoordeelt onregelmatigheden en neemt actie bij ontbrekende of onjuiste documenten. Hij voert tellingen en registraties uit.	De beginnend beroepsbeoefenaar spreekt reizigers met overtuiging aan en bewaakt de-escalerend optreden bij probleemgedrag. Hij handelt volgens voorgeschreven bedrijfs- en omgangsregels en procedureert overdracht aan collega's.	De vervoersbewijzen zijn gecontroleerd en geregistreerd. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft bijgedragen aan een veilige situatie en heeft collega's geïnformeerd over belangrijke zaken.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Verleent assistentie aan reizigers met een functiebeperking	De beginnend beroepsbeoefenaar assisteert reizigers met een functiebeperking van en naar de zitplaats in de trein. Hij let op mogelijkheden, beperkingen en wensen.	De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt reizigers met een functiebeperking op een passende, comfortabele manier. Hij toont evenwicht en coördinatie, gebruikt hulp- en vervoersmiddelen verantwoord en volgt regels en richtlijnen.	De reizigers met een functiebeperking zijn correct, veilig en servicegericht begeleid, waardoor zij hun route van en naar de zitplaats afgerond hebben.

Werkproces: D1-K1-W4			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Managet de trein	De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de trein voor vertrek, checkt reinheid, temperatuur en technische gebreken, en onderneemt zo nodig actie of meldt bevindingen.	De beginnend beroepsbeoefenaar controleert efficiënt de staat van de trein en beslist over acties, maakt effectief gebruik van (digitale) hulpmiddelen en handelt volgens voorgeschreven regels, veiligheidsprocedures en wettelijke richtlijnen.	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft bijgedragen aan een goed voorbereide en achtergelaten trein en een veilig vertrekproces of reis.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinator beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen op basis van vastgestelde beoordelingscriteria die betrekking hebben op de vakinhoudelijke uitvoering. Het bewijsmateriaal ondersteunt de beoordeling, maar is niet zelfstandig beslissend. Beoordelen gebeurt aan de hand van een puntenschaal: - O = onvoldoende (0 punten). Wanneer het criterium niet op een acceptabele manier is uitgevoerd, zoals gewenst is in de beroepspraktijk. - V = voldoende (1 punt). De uitvoering van het criterium voldoet aan het niveau dat van de beginnend beroepsbeoefenaar kan worden verwacht. - G = goed (2 punten). De uitvoering van het criterium is bovengemiddeld goed en daarmee meer dan de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen of kunnen. De behaalde punten worden per examenmoment opgeteld. De omzettingstabel van dat moment geeft het afzonderlijke momentcijfer. De school bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat.

Examen		
Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Het examen bestaat uit het uitvoeren van het praktijkexamen	De examinator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinator de student kort bevragen ter verduidelijking van gemaakte keuzes en uitgevoerde handelingen. Deze toelichting is ondersteunend van aard en maakt geen afzonderlijk beoordeeld onderdeel van het examen uit.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmomenten en registratie

Dit examen bestaat uit afzonderlijk beoordeelde examenmomenten. De school registreert de momentcijfers en bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat. Een herkansing kan per moment; andere geldige resultaten blijven behouden.

Moment	Werkprocessen	Opdrachten	Max. punten
1	D1-K1-W1, D1-K1-W2	1, 2	24
2	D1-K1-W3, D1-K1-W4	3, 4	24

Toelichting bij dit servicedocument

Dit servicedocument geeft een beknopt overzicht van de opbouw en inhoud van het exameninstrument. Het document is bedoeld om opleidingen en examencommissies te helpen bij de **oriëntatie op het examenproduct**.

Omdat exameninstrumenten zelf niet vrij gedeeld kunnen worden, biedt dit servicedocument inzicht in onder andere:

- De structuur van het examen
- De relatie met het kwalificatiedossier of keuzedeel
- De toetsmatrijs
- De manier van beoordelen

Op basis van deze informatie kunnen opleidingen doorgaans goed beoordelen of het exameninstrument aansluit bij hun onderwijs en examinering.

Voorbeelden van examenmateriaal

Wilt u een beter beeld krijgen van de manier waarop Exalo examens ontwikkelt? Op onze website vindt u een aantal **voorbeelddocumenten** die laten zien hoe examens, beoordelingsformulieren en instructies zijn opgebouwd.

Deze voorbeelden zijn te vinden via: https://exalo.nl/ons-concept/

Veelgestelde vragen

Veel praktische vragen van opleidingen gaan bijvoorbeeld over:

- Hoe een exameninstrument wordt ingezet in de praktijk
- Hoe de beoordeling is opgebouwd
- Welke documenten worden meegeleverd
- Hoe het vaststellen door de examencommissie werkt

Op de productpagina van elk exameninstrument vindt u daarom een **uitgebreide FAQ** met antwoorden op de meest gestelde vragen.

Afnamevorm van het examen

Exalo Media ontwikkelt exameninstrumenten met een afnamevorm die past bij de aard van het werkproces of het keuzedeel. Afhankelijk van het examen kan dit bijvoorbeeld bestaan uit een praktijkopdracht, een beroepsproduct, een gesprek, een observatie in de praktijk of een combinatie van deze onderdelen. In het servicedocument staat beschreven **welke afnamevorm voor dit exameninstrument is uitgewerkt** en hoe de beoordeling plaatsvindt.

Wij realiseren ons dat opleidingen hun onderwijs en examinering soms anders hebben ingericht. Het kan daarom voorkomen dat de standaard afnamevorm van een exameninstrument niet volledig aansluit bij de manier waarop een opleiding het onderwijs heeft georganiseerd.

In dat geval kan in overleg worden gekeken naar **alternatieve afnamevormen of aanpassingen aan het exameninstrument**. Denk bijvoorbeeld aan een andere combinatie van examenonderdelen of een aangepaste manier van beoordelen. Dergelijke aanpassingen worden altijd afgestemd met de opleiding en moeten plaatsvinden **voordat het exameninstrument ter vaststelling wordt aangeboden aan de examencommissie**.

Afhankelijk van de aard en omvang van de aanpassing kunnen hiervoor **ontwikkel- of aanpassingskosten** in rekening worden gebracht. Heeft uw opleiding specifieke wensen rondom de afnamevorm van het examen? Neem dan gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Vaststelling van het exameninstrument

Exameninstrumenten van Exalo worden aangeboden voor gebruik via een **Route 2 vaststellingsprocedure**. Dit betekent dat het exameninstrument wordt vastgesteld door de **examencommissie van de onderwijsinstelling** die het examen gebruikt.

Wij adviseren daarom om vóór aanschaf of inzet **af te stemmen met de eigen examencommissie** of deze werkwijze aansluit bij het beleid van de instelling. Het servicedocument en de bijbehorende toetsmatrijs zijn opgesteld om examencommissies te ondersteunen bij deze beoordeling.

Vragen of aanvullende informatie

Heeft uw opleiding of examencommissie aanvullende vragen over het exameninstrument, de documentatie of de inzet in de praktijk? Neem dan gerust contact met ons op. Wij denken graag mee:

- ➔ https://exalo.nl
- ➔ info@exalo.nl