



Serviceverlening Rail (K0568)

Servicedocument – Afnamevorm: Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-03

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>

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.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Informeert reizigers en verleent service	De beginnend beroepsbeoefenaar informeert reizigers bij storingen en verstoringen door te wijzen op perrons, functionarissen en voorzieningen, wijst overstap- en vervolgvervoermogelijkheden aan, geeft kaartenadvies, waarschuwt bij onveiligheid, neemt leiding bij calamiteiten, onderhoudt communicatie met hulpdiensten, achterhaalt informatiebehoeften, beantwoordt vragen en verleent service aan reizigers.	De beginnend beroepsbeoefenaar informeert reizigers proactief, gastvrij en correct, beantwoordt vragen vriendelijk, duidelijk en begrijpelijk, en luistert actief en begripvol naar klachten van reizigers; hij maakt effectief gebruik van digitale hulpmiddelen en volgt de vastgestelde regels en procedures.	De reizigers beschikken over de gewenste en passende informatie.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Voert controlerondes uit	De beginnend beroepsbeoefenaar controleert vervoersbewijzen, handelt bij onvolledige of onjuiste documenten, signaleert onregelmatigheden, spreekt reizigers aan op probleemgedrag, treedt de-escalerend op, schakelt hulp in, voert tellingen en registraties uit en verzorgt de overdracht aan collega.	De beginnend beroepsbeoefenaar spreekt reizigers met overtuiging, toont overwicht en is zelfverzekerd; hij stelt tactvol grenzen aan ontoelaatbaar gedrag en geeft duidelijk aan wanneer grenzen overschreden worden, werkend volgens bedrijfs- en omgangsregels en procedures.	De vervoersbewijzen zijn gecontroleerd en geregistreerd. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft bijgedragen aan een veilige situatie in de trein. Collega's die de dienst overnemen zijn op de hoogte van belangrijke zaken.

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 beperking bij het in- en uitstappen, houdt rekening met hun mogelijkheden, beperkingen en wensen, verleent hulp bij de lift, invalidenbrug en hellingbaan, en plaatst speciale vervoersmiddelen in de trein.	De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt en/of vervoert reizigers met een functiebeperking op een passende en comfortabele wijze, toont evenwicht en coördinatie bij het begeleiden en maken verantwoord gebruik van hulp- en vervoermiddelen, en werkt volgens bedrijfsregels, procedures en wettelijke richtlijnen.	De reizigers met een functiebeperking zijn correct, veilig en servicegericht begeleid.

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 op reinheid, temperatuur, gebreken en meldt of handelt indien nodig, past de bestemmingsaanduiding aan, geeft componenten door, sluit deuren, voert de vertrekprocedure uit en onderbreekt bij gevaar, en na de dienst controleert hij op achtergelaten goederen en personen.	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(e) vertrekproces/reis.

Examen		
Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinerator 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 opgeteld. Met de omzettingstabel wordt er een eindcijfer berekend (eventueel met OVG-schaal).

Examen		
Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle kerntaken en werkprocessen	Het examen bestaat uit het uitvoeren van het praktijkexamen	De examinerator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinerator 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.

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