



Handhaver openbaar vervoer (K0808)

Servicedocument - Afnamevorm: Portfolio-opdrachten + Presentatie/CGI

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: Handhaaft binnen het openbaar vervoer	
Complexiteit:	De beginnend beroepsbeoefenaar dient voor het handhaven binnen het openbaar vervoer te beschikken over specifieke kennis van wet- en regelgeving binnen het openbaar vervoer en van regelgeving van de openbaar vervoerbedrijven. De werkzaamheden zijn redelijk gestandaardiseerd van aard. De beginnend beroepsbeoefenaar moet echter staat zijn om te handelen naar de situatie, waarbij hij de reiziger klantvriendelijk maar toch corrigerend benadert in het geval de reiziger zich niet aan de regels houdt. Dat vraagt om communicatieve vaardigheden waarbij het belangrijk is om "soepel te zijn als het kan en streng te zijn als het moet". De combinatie van diverse wet-en regelgeving, huisregels van de betreffende vervoerder en de verschillende soorten sancties die toegepast kunnen worden maken het werk complex.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de resultaten van zijn eigen werkzaamheden op het gebied van handhaving in het openbaar vervoer. Verantwoording legt hij af aan zijn leidinggevende. Hij werkt in veel gevallen samen met collega handhavers.
Examenvorm:	Portfolio met een eindpresentatie of met een CGI. De docent of examinerator kan kiezen voor de eindpresentatie of het CGI.

Werkproces: D1-K1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Handhaaft binnen het openbaar vervoer	De student leert op een klantvriendelijke en correcte wijze service te verlenen en de huisregels en regelgeving binnen het openbaar vervoer te handhaven, zodat reizigers veilig en volgens de regels gebruik kunnen maken van het vervoer.	- Observeer de situatie en bepaal de benodigde actie - Informeer reizigers over de geldende regels en voorzieningen - Corrigeer overtredingen op een klantvriendelijke manier - Verleen hulp bij ongevallen of onwelwordingen - Pas de juiste sancties toe bij overtredingen - Volg aanwijzingen van de vervoerder op - Houd toezicht op de naleving van huisregels - Documenteer incidenten en acties - Evalueer de situatie en pas indien nodig je aanpak aan - Sluit de dienst af met een korte rapportage	- Aantoonbare kennis van relevante wet- en regelgeving - Demonstratie van klantvriendelijkheid en correct handelen - Inzicht in het toepassen van sancties - Vermogen om situaties adequaat te beoordelen - Goede communicatievaardigheden - Naleving van veiligheidsvoorschriften

Werkproces: D1-K1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Handhaaft binnen het openbaar vervoer	De student leert het handhaven van veiligheid en orde binnen het openbaar vervoer door het correct toepassen van regelgeving, het surveilleren en het adequaat reageren op verstoringen en incidenten.	- Observeer de situatie in het vervoermiddel of op de halte - Identificeer mogelijke verstoringen of onregelmatigheden - Volg de vastgestelde procedures voor het benaderen van reizigers - Informeer reizigers over de huisregels en regelgeving - Corrigeer indien nodig op een klantvriendelijke wijze - Leg sancties op bij overtredingen volgens de richtlijnen - Verleen hulp bij ongevallen of onwelwordingen - Documenteer incidenten en handelingen correct - Evalueer de situatie en pas indien nodig je aanpak aan - Volg aanwijzingen van de vervoerder op en rapporteer relevante zaken - Houd toezicht op het gebruik van voorzieningen en naleving van huisregels - Zorg voor een veilige en rustige omgeving voor reizigers - Communiceer duidelijk en professioneel met reizigers en collega's	- Minimaal 3 incidentrapportages - Bewijs van communicatie met reizigers - Documentatie van sancties en acties - Reflectieverslag over de situatie - Aantoonbare kennis van regelgeving - Certificaat of bewijs van training in surveilleren

		- Evalueer na afloop de situatie en je handelen - Voer indien nodig verdere acties uit volgens protocol - Sluit de situatie af en rapporteer de uitkomsten	
--	--	--	--

Werkproces: D1-K1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Handhaaft binnen het openbaar vervoer	De student leert het handhaven van veiligheid en orde binnen het openbaar vervoer volgens regelgeving en procedures, door toezicht te houden, correct op te treden en reizigers te informeren en te corrigeren waar nodig.	- Observeer de situatie in het vervoersmiddel - Identificeer verstoringen of overtredingen - Informeer reizigers over de huisregels - Corrigeer indien nodig de overtredingen - Leg sancties op volgens de regelgeving - Verleen hulp bij ongevallen of onwelwordingen - Documenteer incidenten en acties - Volg aanwijzingen van de vervoerder op - Evalueer de situatie en pas handelen aan - Rapporteer incidenten aan de leidinggevende - Controleer of de situatie is opgelost - Herhaal toezicht indien nodig - Onderhoud contact met collega's - Reflecteer op de uitgevoerde handelingen - Verbeter indien nodig de aanpak - Sluit de situatie af en rapporteer conclusies	- Aantoonbaar toezicht gehouden op de situatie - Correcte toepassing van regelgeving - Adequate communicatie met reizigers - Documentatie van incidenten en acties - Naleving veiligheidsvoorschriften - Reflectie op eigen handelen

Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle werkprocessen	Beoordeling totale portfolio	De examinerator beoordeelt het portfolio op basis van een enkele criteria om de kwaliteit en kwantiteit te controleren. Als dit is goed bevonden kan met het beoordelingsmodel het portfolio inhoudelijk worden beoordeeld. Hierna wordt de presentatie of het CGI gehouden en beoordeeld. 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 werkprocessen	Het examen bestaat uit het de portfolio-opdrachten en een mondelinge toelichting van de portfolio-opdrachten. De examinerator bepaalt de tijd en locatie van de toelichting. De docent kan kiezen in welke vorm het examen wordt afgenomen, eventueel in samenspraak met de student: - Portfolio met een eindpresentatie - Portfolio met een CGI	De examenkandidaat bereidt een presentatie voor over zijn portfolio. Hij krijgt onder andere vragen over wat hij heeft gedaan in het portfolio, welke keuzes hij heeft gemaakt en wat hij heeft geleerd. De vorm waarin de kandidaat de toelichting geeft, wordt van tevoren bepaald ((online) presentatie of CGI). De beoordeling van de toelichting vindt plaats aan de hand van een beoordelingsformulier.

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