



Bezorgmedewerker (K1229)

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: Bezorgt producten/goederen en verleent service	
Complexiteit:	De beginnend beroepsbeoefenaar past tijdens zijn werkzaamheden vakkennis en vaardigheden toe en maakt gebruik van standaardroutines en standaardprocedures. Tijdens het bezorgproces kan zich iets onverwachts voordoen waardoor een bezorging vertraagt of niet uitgevoerd kan worden. Hierbij kan de beginnend beroepsbeoefenaar op standaardprocedures terugvallen. Hij stemt zijn communicatie af op de klant en/of zijn collega en/of leidinggevende.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De beginnend beroepsbeoefenaar voert zijn bezorgende en serviceverlenende taken zelfstandig uit binnen de (commerciële) kaders van de organisatie. Hij is verantwoordelijk voor het naar tevredenheid van klanten uitvoeren van zijn takenpakket. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden in teamverband overlegt hij met collega's en vraagt om advies en/of hulp wanneer het niet lukt volgens opdracht of standaardprocedures te werken. Hij werkt onder toezicht en onder leiding van een leidinggevende. Verantwoording legt hij aan een leidinggevende af.
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
Bereidt het bezorgen van producten/goederen voor	De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de producten op juistheid, kwaliteit en kwantiteit, let op afspraken, stemt afwijkingen af met leidinggevende, laadt en zekert goederen veilig, verplaatst ze naar de klant en neemt indien nodig contact op over het bezorgmoment.	De beginnend beroepsbeoefenaar volgt instructies en bedrijfsvoorschriften nauwgezet, controleert documenten zorgvuldig, beperkt derving van producten en goederen waar mogelijk, en laadt en plaatst producten tijdig in overleg met een leidinggevende of ervaren collega.	Het bezorgen van een bestelling aan een klant is volgens bedrijfsprocessen en -procedures tijdig voorbereid. De bestelling is veilig verplaatst.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Bezorgt producten/goederen bij de klant	De beginnend beroepsbeoefenaar haalt producten uit het vervoermiddel op de bezorglocatie, verplaatst deze naar de gewenste plaats, eventueel met een intern transportmiddel, let op bijverkoopmogelijkheden, en handelt de bezorging administratief af.	De beginnend beroepsbeoefenaar volgt de planning, reageert klantvriendelijk, gedraagt zich als visitekaartje door integere omgangsvormen, lost producten logisch en veilig op, voorkomt derving, reageert alert op commerciële kansen en handelt administratie volgens procedures af.	De juiste producten/goederen zijn bij de klant bezorgd. De administratie is afgehandeld.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Verleent service	De beginnend beroepsbeoefenaar helpt klanten met plaatsen, installeren, assembleren, geeft handleidingen, uitleg of demonstraties, neemt verpakkingsmateriaal, afval en retouren mee, houdt de locatie schoon en informeert collega's of leidinggevenden bij bijzonderheden.	De beginnend beroepsbeoefenaar toont oprechte belangstelling, neemt de klant serieus, kiest de juiste materialen, informeert duidelijk, handelt klantgericht, is behulpzaam, reageert vriendelijk, vraagt naar tevredenheid, heeft oog voor integere omgangsvormen, volgt procedures en meldt afwijkingen of calamiteiten tijdig.	Goed en correct verleende service. De verleende service levert een bijdrage aan de de klanttevredenheid en een ontwikkeling van de klantrelatie.

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