

# Toetsmatrijs R2, V2 en V3 D



<b>Opgesteld door:</b>	<b>CCV</b>
------------------------	------------

Categoriecode:	Rijbewijs D deel 2, Administratie (R2D) Vakbekwaamheid D deel 2, Administratie (V2D) Vakbekwaamheid D deel 3, Administratie (V3D)
Toetsvorm:	Schriftelijk
Totaal aantal vragen:	R2D: 40, V2D: 50, V3D: 45
Dekkingsgraad toetstermen:	100%
Cesuur:	80%
Bijzonderheden:	Achter de toetstermen die betrekking hebben op het examen Rijbewijs D deel 2 (R2) is vermeld: '***'.  De vermelde taxonomiecode heeft betrekking op het beheersingsniveau van de examens Rijbewijs D deel 2 (R2) en Vakbekwaamheid D deel 2 (V2). Voor het examen Vakbekwaamheid D deel 3 (V3) is geen taxonomiecode vermeld.

Toelichting op tabel met afbakening	Tax = Taxonomiecode    F = Feitelijke kennis    B = Begripsmatige kennis    R = Reproductieve vaardigheid    P = Productieve vaardigheid
-------------------------------------	--

Nr	Eindtermen
1.	De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de risico's die het besturen van het motorvoertuig met zich meebrengen.
2.	De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de veiligheidsaspecten bij het gebruik van het motorvoertuig.
3.	De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de milieuaspecten die het gevolg zijn van het gebruik van het motorvoertuig.
4.	De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de voor de beroepsuitoefening relevante bepalingen in de vervoerswetgeving.
5.	De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de voor de beroepsuitoefening relevante bepalingen van de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit vervoer.
6.	De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de wijze waarop personen en bijbehorende lading veilig vervoerd moeten worden.
7.	De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de veiligheidsaspecten bij de beroepsuitoefening.
8.	De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de wijze waarop de beroepschauffeur kan bijdragen aan het goede imago van de door hem vertegenwoordigde branche.
9.	De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de markt van het personenvervoer.

## Toetsmatrijs R2, V2 en V3 D



<b>Vastgesteld door:</b>	College van Deskundigen RVB Administratie d.d. 02-12-2010
<b>Beoordeeld door:</b>	CCV-Raad d.d. 12-01-2011
<b>Goedgekeurd door:</b>	Manager Vakbekwaamheid (CCV) d.d. 12-01-2011
<b>Ingangsdatum:</b>	01-04-2011

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
1.	<b>De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de risico's die het besturen van het motorvoertuig met zich meebrengen.</b>		
1.1 **	Kan uitleggen welke factoren van invloed zijn op het menselijke gedrag bij het besturen van het motorvoertuig en wat het belang is van oplettendheid en houding ten opzichte van andere verkeersdeelnemers.	<p>Het gaat hierbij om de invloed van vermoeidheid, lichamelijke en geestelijke gesteldheid, rijervaring en van het gebruik van alcohol, drugs en medicijnen op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het waarnemingsvermogen</li> <li>- het concentratievermogen</li> <li>- de reactietijd</li> <li>- het evenwichtsgevoel</li> <li>- het inschatten van afstand en snelheid</li> <li>- de algemene lichamelijke conditie en</li> <li>- de ongevalskans.</li> </ul> <p>Tevens betreft het zaken als:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de afbraaktijd van alcohol en medicijnen in het lichaam</li> <li>- het effect van het gebruik van alcohol, drugs en medicijnen</li> <li>- het effect van een combinatie van alcohol, drugs en medicijnen</li> <li>- de betekenis van stickers en bijsluiters bij medicijnen.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>2.</b>	<b>De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de veiligheidsaspecten bij het gebruik van het motorvoertuig.</b>		
2.1 **	Kan uitleggen welke maatregelen in geval van een (verkeers)ongeval, pech of onwel worden van passagiers genomen moeten worden.	Hierbij komen zaken aan de orde als: <ul style="list-style-type: none"> <li>- persoonlijke veiligheid</li> <li>- andermans veiligheid</li> <li>- markeren</li> <li>- alarmeren van de hulpdiensten en belanghebbenden</li> <li>- noodzakelijke maatregelen nemen waaronder het kennen van de grondbeginselen van eerste hulp.</li> </ul>	B
2.2 **	Kan benoemen wanneer en op welke wijze gebruik moet worden gemaakt van de veiligheidsvoorzieningen.	Hierbij komen zaken aan de orde als: <ul style="list-style-type: none"> <li>- aansprakelijkheid voor het (juiste) gebruik van veiligheidsvoorzieningen</li> <li>- autogordel</li> <li>- eisen zitplaats</li> <li>- hoofdsteun</li> <li>- veiligheidshamer.</li> </ul>	F

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>3.</b>	<b>De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de milieuaspecten die het gevolg zijn van het gebruik van het motorvoertuig.</b>		
3.1 **	Kan uitleggen op welke wijze milieuaspecten een rol spelen bij het gebruik van een gemotoriseerd voertuig.	<p>Aan de orde komen hier aspecten die betrekking hebben op het milieubewuste gebruik van het motorvoertuig en het energiezuinig rijden, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aangepast en besluitvaardig rijden</li> <li>- acceleratie</li> <li>- accessoires op of aan het voertuig</li> <li>- afvoer van accu</li> <li>- anticiperen</li> <li>- bandenspanning</li> <li>- controle in en buiten het voertuig</li> <li>- defensief rijden</li> <li>- filerijden</li> <li>- gas geven, (ont)koppelen en schakelen</li> <li>- gebruik van de toerenteller</li> <li>- gebruik van cruisecontrol</li> <li>- geluidshinder</li> <li>- bagage</li> <li>- langdurige stops in het verkeer</li> <li>- reiniging voertuig</li> <li>- remmen en stoppen</li> <li>- ritvoorbereiding</li> <li>- soort brandstof bij voertuig met katalysator</li> <li>- starten en wegrijden</li> <li>- stroomverbruikers</li> <li>- volgafstand.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>4.</b>	<b>De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de voor de beroepsuitoefening relevante bepalingen in de vervoerswetgeving.</b>		
4.1 **	Kan de werkingssfeer van de Wet personenvervoer 2000 benoemen.	<p>Het doel van de wet en de voor de beroepsuitoefening relevante bepalingen.</p> <p>Het uitvoeringsbesluit en de voor de beroepsuitoefening relevante bepalingen.</p> <p>De soorten vervoer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- openbaar vervoer</li> <li>- besloten busvervoer</li> <li>- taxivervoer.</li> </ul> <p>De communautaire vergunning.</p> <p>De geldigheidsduur van de vergunningen/vergunningbewijzen.</p> <p>De vrijstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bepaalde diensten</li> <li>- bepaalde soorten vervoer.</li> </ul> <p>De verbodsbepalingen.</p> <p>Toezicht en handhaving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- controlerende instanties</li> <li>- bevoegdheden.</li> </ul>	F

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
4.2 **	Kan de verschillende vormen van personenvervoer interpreteren.	<p>De vormen van nationaal vervoer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- openbaar vervoer</li> <li>- besloten busvervoer.</li> </ul> <p>De vormen van internationaal vervoer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- geregeld</li> <li>- bijzonder geregeld</li> <li>- ongeregeld</li> <li>- cabotage</li> <li>- vervoer voor eigen rekening.</li> </ul>	B
4.3 **	Kan de vervoersvoorwaarden in het openbaar en besloten busvervoer interpreteren.	<p>De algemene voorwaarden voor openbaar stads- en streekvervoer.</p> <p>De inhoud van het dienstregelingen boekje.</p> <p>De bepalingen voor de reiziger in het openbaar vervoer.</p> <p>De KNV Busvervoer voorwaarden. De ANVR-reisvoorwaarden.</p> <p>De inhoud van de ritopdracht.</p>	B
4.4 **	Kan de voor het personenvervoer vereiste documenten noemen.	<p>De persoonlijke documenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rijbewijs</li> <li>- geneeskundige verklaring</li> <li>- paspoort / identiteitsbewijs</li> <li>- registratiebladen tachograaf</li> <li>- bestuurderskaart</li> <li>- print-outs.</li> </ul> <p>De voertuigdocumenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kentekenbewijs</li> <li>- groene kaart</li> <li>- STEK-verklaring</li> </ul>	F

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
4.5 **	Kan de soorten en de toepassing van nationale en internationale transportvergunningen uitleggen.	<p>De vereiste documenten, toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- communautaire vergunning</li> <li>- vergunning geregeld vervoer</li> <li>- vergunning voor bijzonder geregeld vervoer</li> <li>- contract</li> <li>- EU/EER reisblad</li> <li>- attest</li> <li>- dienstregeling</li> <li>- tarievenlijst</li> <li>- ASOR-reisblad.</li> </ul> <p>Het toepassingsgebied: landen behorend tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Europese Unie landen (inclusief Noorwegen en Zwitserland)</li> <li>- Interbus-landen</li> <li>- overige landen.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
5.	<b>De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de voor de beroepsuitoefening relevante bepalingen van de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit vervoer</b>		
5.1 **	Kan de werkingssfeer en de voor de beroepsuitoefening relevante bepalingen van de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit vervoer uitleggen.	<p>Het doel van de ATW (Arbeidstijdenwet).</p> <p>De relatie ATW / ATB (Arbeidstijdenbesluit) vervoer.</p> <p>De werkingssfeer ATB vervoer.</p> <p>De extra-territoriale werking ATB vervoer.</p> <p>De definities:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeid</li> <li>- arbeidstijd</li> <li>- werknemer</li> <li>- werkgever</li> <li>- bus</li> <li>- bestuurder</li> <li>- rijrijder</li> <li>- rijtijd</li> <li>- rusttijd</li> <li>- week</li> <li>- pauze</li> <li>- nachtdienst.</li> </ul> <p>Het verschil tussen standaard- en overlegregeling.</p> <p>Het collectief overleg.</p> <p>De bepalingen rusttijd, rijtijd, pauzes, nachtarbeid, arbeid op zondag.</p> <p>Afwijkende bepalingen voor het openbaar vervoer.</p> <p>De controlemiddelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tachograaf</li> <li>- dienstrooster.</li> </ul> <p>De verantwoordelijkheden bij overtredingen.</p> <p>Toezicht en handhaving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- controlerende instanties</li> <li>- bevoegdheden.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
5.2	Kan de voor de beroepsuitoefening belangrijke bepalingen van de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit vervoer toepassen.	Aan de hand van gegeven situaties de dagelijkse rijtijd, wekelijkse rijtijd, onderbrekingen, dagelijkse rusttijd en wekelijkse rusttijd bepalen.	R
5.3 **	Kan de werkingssfeer van de Verordeningen (EG) nr. 561/2006 en 3821/85 (EG) uitleggen.	De relatie met de ATW en ATB vervoer.	B
5.4	Kan benoemen wanneer de AETR van toepassing is.	Andere landen dan de EU (Europese Unie), EER (Europese Economische Ruimte) en Zwitserland.	F
5.5 **	Kan uiteenzetten hoe een analoge en een digitale tachograaf gebruikt moeten worden.	<p>De functie van een tachograaf.</p> <p>De symbolen op het apparaat.</p> <p>Het E-keurmerk, de verzegeling, het installatieplaatje.</p> <p>De verboden handelingen van de chauffeur.</p> <p>De analoge tachograaf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- elektronische of mechanische aandrijving</li> <li>- één of twee bemanningsleden</li> <li>- registratie van gegevens</li> <li>- uitvoering.</li> </ul> <p>De aanduidingen op de tachograafschijf.</p> <p>De digitale tachograaf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voorzieningen</li> <li>- controle</li> <li>- soorten tachograafkaarten</li> <li>- registratie op de bestuurderskaart</li> <li>- werking van de digitale tachograaf.</li> </ul> <p>Het gebruik van de bestuurderskaart, tachograafschijf / print.</p>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
5.6	Kan uiteenzetten welke verplichtingen er zijn indien een tachograaf niet meer werkt en/of de bestuurderskaart niet gebruikt kan worden.	De handelwijze bij het disfunctioneren van de tachograaf. De handelwijze bij het zoekraken en/of beschadigd/defect raken van de bestuurderskaart.	B
5.7	Kan de wettelijke bepalingen inzake de basiskwalificatie en nascholing noemen.	De verplichting tot 35 uur nascholing per 5 jaar.	F
5.8	Kan de werkingssfeer van de C.A.O. uitleggen.	De rechten en plichten van werkgever/werknemer. De arbeidsvoorwaarden.	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>6.</b>	<b>De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de wijze waarop personen en bijbehorende lading vervoerd moeten worden.</b>		
6.1	Kan de krachten en de weerstanden die tijdens het rijden in beladen toestand optreden, verklaren.	De krachten die op een voertuig en/of passagiers werken.  De gewichtsverdeling.  Het zwaartepunt, de stabiliteit, het kantelmoment.  De risico's bij optrekken en remmen.	B
6.2	Kan de gevolgen van overbelading noemen.	De gevolgen: – ongunstig brandstofverbruik – versnelde slijtage – invloed op wegligging – schade aan wegen – verkeersveiligheid – sancties – invloed op rijeigenschappen – invloed op passagiers.	F
6.3	Kan de factoren die de rijeigenschappen van de autobus beïnvloeden, noemen.	De factoren: – het aantal passagiers – de aanhangwagen – het type voertuig.	F

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
6.4 **	Kan uitleggen hoe de veiligheid en het comfort van de passagiers en de bagage gewaarborgd kan worden.	<p>De bedrijfszekerheid van het voertuig.</p> <p>Correct en veilig rijgedrag.</p> <p>De ritvoorbereiding.</p> <p>De rijklaarcontrole:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- inspectie van de passagiersruimte</li> <li>- aanwezigheid van veiligheidsvoorzieningen</li> <li>- foerage (bij besloten busvervoer)</li> <li>- inspectie voertuig.</li> </ul> <p>De maatregelen ter voorkoming van diefstal.</p> <p>Het documentenbeheer.</p> <p>De bagagecontrole.</p> <p>De passagiersvoorzieningen.</p>	B
6.5 **	Kan de aandachtspunten bij het vervoer van specifieke personen of groepen personen uitleggen.	Onder andere vervoer van personen met een geestelijke en/of lichamelijke beperking, vervoer van kinderen en ouderen.	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>7.</b>	<b>De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de veiligheidsaspecten bij de beroepsuitoefening.</b>		
7.1	Kan de werkingssfeer van de Arbo-wet en het Arbobesluit uitleggen.	De bevordering van gezondheid, veiligheid en welzijn.  Geldt voor alle werknemers en zelfstandigen.  De gezamenlijke verantwoordelijkheid werkgevers en –nemers.	B
7.2	Kan de verplichtingen van werkgever en werknemer in het kader van de Arbo-wet noemen.	De bepalingen in art. 8 en 11.	F
7.3	Kan de meest voorkomende ongevallen in de vervoerssector en de oorzaken noemen.	Statistieken van verkeersongevallen.  Soorten arbeidsongevallen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- werken zonder bevoegdheid</li> <li>- niet borgen, veilig stellen</li> <li>- veiligheden buiten werking stellen</li> <li>- onjuist beladen/plaatsen</li> <li>- ontoereikende afscherming</li> <li>- defect gereedschap/materieel ter beschikking gesteld</li> <li>- niet toereikende alarmsystemen</li> <li>- gebrek aan orde en netheid</li> <li>- te hoge/lage temperatuur</li> <li>- te veel/weinig verlichting</li> <li>- overige directe oorzaken (o.a. vallen).</li> </ul>	F
7.4	Kan uiteenzetten hoe arbeidsongevallen en fysieke risico's voorkomen kunnen worden en hoe de gevolgen ervan beperkt kunnen worden.	Het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.  De juiste hulpmiddelen (o.a. een lift voor rolstoelen).  Het vermijden van belastende factoren.	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
7.5	Kan de oorzaken van verkeersongevallen en de betrokkenheid van autobussen daarbij uitleggen.	<p>De aard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soorten verkeersongevallen</li> <li>- bij bijzondere manoeuvres.</li> </ul> <p>De oorzaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fysieke gesteldheid</li> <li>- psychische gesteldheid, concentratie</li> <li>- (rij)gedrag</li> <li>- weersomstandigheden</li> <li>- verkeersovertredingen</li> <li>- verkeersdrukte</li> <li>- bekendheid met de omgeving</li> <li>- bedrijfszekerheid van het voertuig.</li> <li>- belading.</li> </ul>	B
7.6	Kan de gevolgen van verkeersongevallen op menselijk, materieel en financieel vlak uitleggen.	<p>Menselijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verwondingen, blijvende invaliditeit, dood</li> <li>- psychische klachten</li> <li>- uitval.</li> </ul> <p>Materieel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uitval</li> <li>- stilstand</li> <li>- capaciteitsgebrek.</li> </ul> <p>Financieel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reparatiekosten</li> <li>- vervangingskosten</li> <li>- waardevermindering van het voertuig</li> <li>- kosten t.g.v. filevorming.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
7.7	Kan uitleggen welke factoren leiden tot vermoeidheid en stress, kan de symptomen herkennen en kan in dit verband het belang van een juiste basiscyclus werk/rust en goede voeding uitleggen.	<p>Factoren waardoor vermoeidheid en stress kunnen ontstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veel zitten tijdens lange ritten</li> <li>- zware lichamelijke inspanningen bagagehandling</li> <li>- rijverboden</li> <li>- storingen</li> <li>- vertragingen</li> <li>- verkeersstremmingen</li> <li>- slechte weersomstandigheden</li> <li>- gedrag van passagiers</li> <li>- dienstrooster/regeling</li> <li>- ritopdracht/ritplanning</li> <li>- problemen op het werk</li> <li>- problemen in de privésituatie</li> <li>- criminaliteit</li> <li>- ongevallen.</li> </ul> <p>Symptomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lichamelijke klachten</li> <li>- gedragsveranderingen.</li> </ul> <p>Voorkomen van vermoeidheid en stress.</p> <p>Juiste basiscyclus werk/rust door op een goede manier om te gaan met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bewegen</li> <li>- roken</li> <li>- alcohol</li> <li>- voeding</li> <li>- ontspanning.</li> </ul> <p>Gezonde voeding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- variatie, voldoende afwisseling</li> <li>- vermijd ongezonde (verzadigde) vetten</li> <li>- vezelrijk (voldoende groente, fruit en (volkoren of bruin)brood)</li> <li>- lichte maaltijden</li> <li>- voldoende drinken, minimaal 1,5 liter per dag</li> <li>- rustig eten, de tijd nemen</li> <li>- regelmatig eten (3 maaltijden per etmaal) en rekening houden met biologische klok</li> <li>- niet teveel zout en suiker.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
7.8	Kan uitleggen hoe criminaliteit en het vervoer van illegalen kan worden voorkomen.	<p>Soorten criminaliteit.</p> <p>Gevolgen voor de chauffeur.</p> <p>De maatregelen (checklist) waarmee criminaliteit en illegaliteit aan de bus kan worden voorkomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bus goed op slot</li> <li>- keuze parkeerplaats (verlichte plek, bij anderen parkeren, parkeerplek met toezicht)</li> <li>- het al dan niet verlaten van de bus is afhankelijk van het parkeermoment/de parkeerplek</li> <li>- voor het wegrijden de bus checken: rondom, onder de bus, andere potentiële verstopplekken</li> <li>- zorg dragen voor persoonlijke en voertuigdocumenten.</li> </ul> <p>Relevante immigratiebepalingen omtrent verstekelingen.</p>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>8.</b>	<b>De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de wijze waarop de beroepschauffeur kan bijdragen aan het goede imago van de door hem vertegenwoordigde branche.</b>		
8.1	Kan de taken van de chauffeur noemen in relatie tot het imago van de vervoerssector.	<p>Vervoert personen dat leidt tot de volgende werkprocessen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voert ritvoorbereiding uit</li> <li>- neemt professioneel deel aan het verkeer</li> <li>- voert rijklaarcontroles uit</li> <li>- voert kleine reparaties uit</li> <li>- plant en berekent rij- en rusttijden</li> <li>- beoordeelt de staat en hoeveelheid lading en bagage</li> <li>- de bagagehandling</li> <li>- draagt zorg voor documenten</li> <li>- handelt bij incidenten en ongevallen</li> <li>- onderhoudt professioneel contact met passagiers</li> <li>- houdt zich aan de werkinstructies van de leidinggevende</li> <li>- draagt zorg voor het chemisch toilet.</li> </ul>	F
8.2	Kan de personen en de instanties waarmee de chauffeur in zijn werk te maken heeft noemen en het gewenst gedrag van de chauffeur ten opzichte van deze personen uitleggen.	<p>Onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de opdrachtgevers, de klanten</li> <li>- de passagiers</li> <li>- bij de reis betrokken personen (hotel-, restaurantpersoneel e.d.)</li> <li>- de opsporingsambtenaren</li> <li>- de medeweggebruikers.</li> </ul> <p>Gewenst gedrag ten opzichte van deze personen.</p>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
8.3	Kan uitleggen wat de relatie is tussen de organisatie en uitvoering van het werk en de kwaliteit van de dienstverlening, de commerciële en financiële gevolgen van een geschil en kan uitleggen wat zijn bijdrage hierin kan zijn.	<p>De kwaliteit van de dienstverlening en het professioneel gedrag van medewerkers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uitstraling</li> <li>- representativiteit chauffeur</li> <li>- representativiteit materiaal</li> <li>- klantvriendelijk</li> <li>- afspraken nakomen</li> <li>- wijze van communiceren.</li> </ul> <p>De commerciële en financiële gevolgen van een geschil.</p>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>9.</b>	<b>De kandidaat heeft kennis van en inzicht in de markt van het personenvervoer.</b>		
9.1	Kan de verschillende modaliteiten, hun voor- en nadelen en hun relatieve aandeel in de personenvervoersstroom noemen.	De soorten modaliteiten en hun relatieve aandeel: <ul style="list-style-type: none"> <li>- openbaar vervoer</li> <li>- besloten busvervoer</li> <li>- spoorvervoer</li> <li>- taxivervoer</li> <li>- personenauto.</li> </ul>	F
9.2	Kan de belangrijkste werkgeversorganisaties in het personenvervoer noemen.	Voornaamste organisaties in het personenvervoer: <ul style="list-style-type: none"> <li>- KNV Busvervoer</li> <li>- KNV Taxivervoer</li> <li>- Stichting Arbeidsomstandigheden en Opleidingen voor het Besloten Busvervoer (STAOBB)</li> <li>- Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf.</li> </ul>	F
9.3	Kan onderscheid maken tussen vervoersspecialiteiten en hun toepassing en de verschillende soorten dienstverlening in de vervoersbranche.	De soorten vervoer: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pendelvervoer</li> <li>- rondreizen</li> <li>- dagtochten</li> <li>- haal- en brengritten</li> <li>- schoolvervoer</li> <li>- doelgroepenvervoer.</li> </ul>	B