

Opgesteld door: CCV

**Examenonderdeel** Inboedelverhuizer Theorie  
 Code: n.v.t.  
 Naam: Inboedelverhuizer  
 Toetsvorm: schriftelijk

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
<b>1.</b>	<b>Beroepshouding en communicatie</b>					
1.1	De kandidaat kan een goede beroepshouding omschrijven, aan de hand van de volgende kenmerken:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossingsgericht werken;</li> <li>• Zelfstandig werken:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Benodigde tijd kleine klus zelf inschatten;</li> <li>○ Kleine klussen zelf met de klant bespreken.</li> </ul> </li> <li>• Eigen verantwoordelijkheid dragen en nemen;</li> <li>• Initiatief nemen en inzet tonen.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.2	De kandidaat kan aangeven hoe hij een assistent verhuizer begeleidt bij het verkrijgen van een goede beroepshouding, aan de hand van de volgende kenmerken:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representatief optreden in uiterlijk en kleding;</li> <li>• Beleefd gedrag;</li> <li>• Het accepteren van leiding en het kunnen werken volgens instructies (van de voorman);</li> <li>• Samenwerken en onderlinge hulpvaardigheid (teamspeler);</li> <li>• Van service- en klantgerichtheid blijk geven;</li> <li>• Zich aan bedrijfsnormen, tijden en verplichtingen houden.</li> </ul>	B	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets: Aantal vragen /opdrachten:      Te behalen punten:	
1.3	De kandidaat kan aan de hand van vijf stappen omschrijven op welke wijze hij de assistent-inboedelverhuizer instrueert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorbereiding;</li> <li>• Aangeven wat je gaat vertellen/doen;</li> <li>• Uitleg geven;</li> <li>• Controleren;</li> <li>• Begeleiden.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.4	De kandidaat kan omschrijven op welke wijze hij de assistent-inboedelverhuizer begeleidt bij zijn werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructie geven;</li> <li>• Demonstreren vaardigheden en methodes;</li> <li>• Begeleiden assistent-inboedelverhuizer bij uitvoering;</li> <li>• Toezien en sturen op veilig werken.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.5	De kandidaat kan een klantgerichte stijl van communiceren omschrijven, aan de hand van de volgende kenmerken:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wensen van de klant staan centraal;</li> <li>• Beleefd taalgedrag;</li> <li>• Juiste balans houden tussen assertief en beleefd zijn;</li> <li>• Begrip tonen;</li> <li>• Als tussenpersoon fungeren tussen klant en voorman.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.6	De kandidaat kan het belang van een goede beroepshouding en klantgericht communiceren aangeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhuizen = dienstverlening;</li> <li>• In dienstverlening leveren medewerkers toegevoegde waarde.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.7	De kandidaat kan de relatie tussen verbale en non-verbale communicatie aangeven in het contact met:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klant;</li> <li>• De collega-inboedelverhuizer;</li> <li>• De assistent-inboedelverhuizer;</li> <li>• De voorman inboedelverhuizer;</li> <li>• Andere leidinggevendenden.</li> </ul>	B	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets: Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
1.8	De kandidaat kan omschrijven hoe hij feedback geeft aan de klant, de collega-inboederverhuizer, de assistent-inboederverhuizer, de voorman inboederverhuizer en andere leidinggevendenden.	De vijf stappen van feedback geven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijf of benoem wat u ziet;</li> <li>• Geef uw mening, gevoel of reactie;</li> <li>• Geef aan hoe het gedrag van de ander op u overkomt;</li> <li>• Geef tips – ook in de ik-vorm – waardoor de ontvanger iets aan zijn gedrag kan veranderen;</li> <li>• Controleer, vraag of de ander begrepen heeft wat u met uw feedback bedoeld hebt en wat de ander daarvan vindt.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.9	De kandidaat kan aangeven hoe hij de klant informeert over de wijze waarop een klacht wordt afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rustig, correct, begrijpend;</li> <li>• Niet in discussie gaan;</li> <li>• Doorverwijzen naar voorman.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.10	De kandidaat kan het belang aangeven van het op de juiste wijze reageren op een klacht van een klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed reageren op een klacht voorkomt dat de klacht een conflict wordt.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.11	De kandidaat kan drie kenmerken van conflicten noemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onverenigbare uitgangspunten;</li> <li>• De ene partij wil de mening van de andere partij onderdrukken;</li> <li>• De ene partij wil ten koste van de andere partij winnen.</li> </ul>	F	schriftelijk		
1.12	De kandidaat kan situaties omschrijven, waarin conflicten tussen collega's kunnen ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als een werkopdracht wordt verstrekt;</li> <li>• Bij ziekte;</li> <li>• Bij storingen;</li> <li>• Bij gebreken aan het materieel;</li> <li>• Bij personeelsaangelegenheden.</li> </ul>	B	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
1.13	De kandidaat kan aangeven hoe hij reageert bij conflictsituaties, zoals omschreven in 1.12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eerst proberen zelf op te lossen;</li> <li>Indien zelf oplossen niet lukt, advies vragen bij de voorman;</li> <li>Vervolgens weer zelf proberen op te lossen;</li> <li>Indien dit ook niet lukt, voorman het probleem laten oplossen.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.14	De kandidaat kan de aard en het ontstaan van conflicten met de klant omschrijven.	Conflicten voortkomend uit klachten van de klant over: <ul style="list-style-type: none"> <li>Schades;</li> <li>Proces;</li> <li>Communicatie.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.15	De kandidaat kan aangeven hoe hij reageert bij conflictsituaties met de klant, zoals omschreven in 1.14.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direct contact opnemen met de voorman.</li> </ul>	B	schriftelijk		
1.16	De kandidaat kan aangeven hoe de procedure luidt bij schades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melden aan de voorman;</li> <li>De voorman inventariseert de schade, maakt foto;</li> <li>De voorman handelt de schade af volgens bedrijfsvoorschriften.</li> </ul>	B	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
<b>2.</b>	<b>Arbo-wetgeving, veiligheid en ergonomie</b>					
2.1	De kandidaat kan de principes van op ergonomisch verantwoorde wijze tillen en dragen uitleggen.	Volgens de bewegingsleer bij de werkzaamheden op de juiste manier kunnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewegen;</li> <li>• Staan;</li> <li>• Verplaatsen;</li> </ul> teneinde gezondheidsklachten te voorkomen.	B	schriftelijk		
2.2	De kandidaat kan de gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en werknemer ten aanzien van de zorg voor veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu op de werkplek aangeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerking;</li> <li>• Overleg.</li> </ul>	B	schriftelijk		
2.3	De kandidaat kan de plichten voor de werkgever, voor zover van directe toepassing op de praktijk van een Inboedelverhuizer, in het kader van de Arbo-wetgeving interpreteren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de werknemer afgestemde voorlichting en instructie geven;</li> <li>• Zorgen voor persoonlijke beschermingsmiddelen;</li> <li>• Rekening houden met de persoonlijke eigenschappen van de werknemers.</li> </ul>	B	schriftelijk		
2.4	De kandidaat kan de plichten voor de werknemer, voor zover van directe toepassing op de praktijk van een inboedelverhuizer, in het kader van de Arbo-wetgeving interpreteren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dragen van beschermende kleding;</li> <li>• Voorzichtig en zorgvuldig werken;</li> <li>• Apparatuur, machines, gereedschappen, transportmiddelen en grondstoffen gebruiken volgens de gebruiksaanwijzingen;</li> <li>• Door hem opgemerkte gevaren melden bij de werkgever.</li> </ul>	B	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
2.5	De kandidaat kan de taak van de Arbeidsinspectie omschrijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toezicht op de uitvoering en naleving van de Arbo-wet;</li> <li>• Adviserende functie.</li> </ul>	F	schriftelijk		
2.6	De kandidaat kan het doel en toepassingsgebied van de Algemene Voorwaarden voor Verhuizingen omschrijven.	Duidelijkheid m.b.t. de afspraken tussen klant en verhuisbedrijf (bijvoorbeeld bij schadeafhandeling) bij particuliere verhuizingen.	F	schriftelijk		
2.7	De kandidaat kan het doel en toepassingsgebied van het Garantiecertificaat Erkende Verhuizers omschrijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhuisverzekering particuliere verhuizing;</li> <li>• Verhuisgarantie particuliere verhuizing;</li> <li>• Aanbetalingsgarantie particuliere verhuizing;</li> <li>• Verhuisbedrijf volgens AVVV verplicht certificaat aan de klant te verkopen;</li> <li>• Klant volgens AVVV verplicht certificaat van het verhuisbedrijf te kopen.</li> </ul>	F	schriftelijk		
2.8	De kandidaat kan het doel en toepassingsgebied van de Algemene Verzekeringsvoorwaarden voor Particuliere Verhuisgoederen (PV 05) omschrijven.	De Erkende Verhuizer heeft de inboedel voor de klant tijdens de verhuizing binnen Nederland verzekerd tot een bedrag van ten minste € 100.000 tegen alle verliezen van en materiële schade aan de inboedel.	F	schriftelijk		
2.9	De kandidaat kan het doel en toepassingsgebied van de Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen omschrijven.	Duidelijkheid m.b.t. de afspraken tussen klant en verhuisbedrijf (bijvoorbeeld bij schadeafhandeling) bij opslag van inboedels bij particuliere verhuizingen.	F	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
2.10	De kandidaat kan het doel en toepassingsgebied van de verhuisovereenkomst omschrijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerte en verhuisafspraken, met bijlage AVVV;</li> <li>• Klant en verhuisbedrijf verklaren zich na ondertekening akkoord.</li> </ul>	F	schriftelijk		
2.11	De kandidaat kan het doel en toepassingsgebied van de wet Gevaarlijke Werktuigen en de Machinerichtlijn omschrijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleren recent CE-keurmerk;</li> <li>• Constateren of machine voldoet aan technische eisen;</li> <li>• Rapporteren gevaarlijke situatie.</li> </ul>	F	schriftelijk		
2.12	De kandidaat kan de betekenis van certificering omschrijven.	Kwaliteitsborging, d.m.v. certificering als: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO;</li> <li>• De Erkende Verhuizer;</li> <li>• Investors in People (IiP).</li> </ul>	B	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
<b>3.</b>	<b>Inboedelverhuizen</b>					
3.1	De kandidaat kan aangeven waarom hij bij het inpakken van goederen kiest voor een bepaald inpakmateriaal, een bepaalde pakvolgorde en/of inpakmethode.	In te pakken goederen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Breekbare voorwerpen;</li> <li>• Kunstvoorwerpen;</li> <li>• Waardevolle goederen.</li> </ul>	B	schriftelijk		
3.2	De kandidaat kan de toepassing van intern transportmaterieel en –materiaal omschrijven.	Transportmaterieel en – materiaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagsingel;</li> <li>• (Meubel)hondje;</li> <li>• Steekwagen;</li> <li>• Takelmateriaal;</li> <li>• Verhuislift;</li> <li>• Hydraulische ladderlift;</li> <li>• Pianowagen;</li> <li>• Kastenheffer (kluisheffer);</li> <li>• Dieplader;</li> <li>• Drempeplaat;</li> <li>• Lijnen;</li> <li>• Spanbanden;</li> <li>• Touw.</li> </ul>	B	schriftelijk		
3.3	De kandidaat kan beschrijven hoe een object verplaatst en/of verhuisd kan worden.	Te verplaatsen/verhuizen objecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunstvoorwerpen;</li> <li>• Groot meubelstuk (bankstel, kast, bedspiraal);</li> <li>• Televisie (flatscreen);</li> <li>• Stereo-installatie;</li> <li>• Kwikbarometer (met en zonder kraan);</li> <li>• Kroonluchter;</li> <li>• Designlampen.</li> </ul>	F	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
3.4	De kandidaat kan beschrijven welke stappen genomen moeten worden bij het samen verplaatsen van moeilijke/zware voorwerpen.	Te nemen stappen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met elkaar over de uitvoering;</li> <li>• Bespreek in detail de taakverdeling en hoe te tillen;</li> <li>• Wees er zeker van dat je elkaar begrijpt;</li> <li>• Zorg voor iemand die kan sturen en stand-by is indien assistentie nodig is.</li> </ul>	B	schriftelijk		
3.5	De kandidaat kan beschrijven welke stappen genomen moeten worden om een verhuislift veilig op te bouwen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgorde te nemen stappen;</li> <li>• Veiligheid;</li> <li>• Zeker stellen.</li> </ul>	F	schriftelijk		
3.6	De kandidaat kan een werkopdracht interpreteren en vertalen naar de werkzaamheden van een verhuisteam.		R	schriftelijk		
3.7	De kandidaat kan benoemen op welke zaken men dient te letten bij het verhuizen van een leren object.	Let bij het verhuizen van een leren object op: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet lange tijd iets op een leren object plaatsen: dat laat een afdruk achter die niet meer te verwijderen is;</li> <li>• Bij een krasje mag niet gewerkt worden met een retoucheerstift.</li> </ul>	F	schriftelijk		

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets:	
					Aantal vragen /opdrachten:	Te behalen punten:
<b>4.</b>	<b>Documenten</b>					
4.1	De kandidaat kan aangeven welke documenten aanwezig kunnen zijn bij een inboedelverhuizing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten behorende bij de verhuizing (opslaginventarislijst, werken opslagrapport).</li> </ul>	F	schriftelijk		
4.2	De kandidaat kan het doel van een inventarislijst omschrijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referentie bij opslag, schadegevallen, aantallen en transport naar het buitenland;</li> <li>• Voorkomen van discussie met de klant.</li> </ul>	F	schriftelijk		
<b>Totalen:</b>						

.....vergeet de andere zijde niet ⇔

# Toetsmatrijs



## Dekkingsgraad

Dekkingsgraad toetstermen: ... %

**Vastgesteld door:** Commissie Vakopleiding

**Datum vaststelling:** 24-04-2007

**Ingangsdatum:**