

Toetsmatrijs Taxi theorie



Opgesteld door: CCV

Categorie: Taxi theorie
Categoriecode: TVT
Toetsvorm: Schriftelijk
Totaal aantal vragen: 40
Dekkingsgraad toetstermen: 100%
Cesuur: 80%
Bijzonderheden:

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

Nr	Eindtermen
1.	Administratie en documenten
2.	Wet- en regelgeving
3.	Ritvoorbereiding
4.	Verantwoorde en veilige verkeersdeelname
5.	Optreden bij verkeersongevallen, verstoringen en calamiteiten
6.	Communicatie
7.	Klantgerichtheid en beroepshouding
8.	Conflictsituatie en het eigen gedrag
9.	Handelen bij agressie
10.	Klachtenprocedures
11.	Gebruik en toepassing wegenkaart Nederland (Tijdens het examen wordt gebruik gemaakt van de kaart: Routiq Maxi Nederland, ISBN: 90-287-1766-8)

Vastgesteld door: College van Deskundigen Taxi d.d. 30-08-2010
Beoordeeld door: CCV-Raad d.d. 04-10-2010
Goedgekeurd door: Directeur CCV d.d. 04-10-2010
Ingangsdatum: 01-01-2011

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
1.	Administratie en documenten		
1.1	Doel, inhoud, functie en administratieve verplichtingen van voor de beroepsuitoefening relevante documenten met betrekking tot het voertuig (voertuigdocumenten).	<ul style="list-style-type: none"> - kentekenbewijs - keuringsbewijs APK - vergunningsbewijs - europees schadeformulier - groene kaart - keuringsbewijs Taxameter 	F
1.2	Doel, inhoud, functie en administratieve verplichtingen van voor de beroepsuitoefening relevante documenten met betrekking tot het vervoer (persoonlijke documenten).	<ul style="list-style-type: none"> - rijbewijs B - paspoort of identiteitskaart - chauffeurspas - dagrittenstaat - werkmap 	F
2.	Wet- en regelgeving		
2.1	Inhoud en toepassing relevante artikelen van WWV 1994.	<p><i>WETSARTIKEL WEGENVERKEERSWET (WWV)</i></p> <p><i>1. Definities en begrippen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Artikel 1 sub b – wegen Artikel 1 sub c – motorrijtuigen Artikel 1 sub f – typegoedkeuring Artikel 1 sub g – kenteken Artikel 1 sub h – kentekenbewijs Artikel 1 sub j – keuringsbewijs Artikel 1 sub k – keuringsrapport Artikel 1 sub l – rijbewijs Artikel 1 sub n – bestuurder van een motorrijtuig <p><i>2. Verkeersgedrag</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Artikel 5 – Verkeersgedrag Artikel 6 – Lichamelijk letsel/dood door schuld Artikel 7 – Vluchtmisdrijf Artikel 184 – Strafuitsluiting Artikel 8 – Rijden onder invloed Artikel 9, lid 1 tot en met 5 – Verbod besturen motorrijtuigen 	F

Eind- en toetstermen	Afbakening (indien van toepassing)	Tax
	Artikel 10, lid 1 – Wedstrijden Artikel 11 – Joyriding Artikel 12, lid 1 – Aanwijzingen Artikel 36, lid 1 tot en met 3 – Kentekenplicht Artikel 40, lid 1 – Kenteken Artikel 41 – Vals kenteken Artikel 51 – Aanvraag kentekenbewijs Artikel 61, lid 1 sub c – Vals kentekenbewijs Artikel 72, lid 1 en 2 – Keuringsbewijs Artikel 74 – Vals keuringsbewijs 3. Rijvaardigheid en rijbevoegdheid Artikel 107, lid 1 en 2 – Rijbewijsplicht Artikel 114 – Aanvraag rijbewijs 4. Handhaving Artikel 159 – Opsporingsambtenaren Artikel 160 lid 1a tot en met 1c en lid 4 tot en met 6 – Verplichtingen bestuurders Artikel 161, lid 1 tot en met 3 – Inpikbevoegdheid met betrekking tot rijbewijs Artikel 162 – Rijverbod Artikel 164, lid 1 tot en met 6 – Invorderen rijbewijs Artikel 165 – Identiteit bestuurder 5. Bestuursdwang Artikel 170, alleen lid 1 – Overbrenging / In bewaringstelling Artikel 171 – Bekendmaking beschikking 6. Strafbepalingen Artikel 181 – Onbekende bestuurder wie strafbaar 7. Civiele aansprakelijkheid Artikel 185 – Verplichting vergoeding schade REGELING VOERTUIGEN 1. Algemene bepalingen Artikel 1.1 Artikel 5.1.1 – Verbod met voertuig te rijden	

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
		Artikel 5.1.2 - Verbod voertuig te laten staan 2. <i>Personenauto's</i> Artikel 5.2.1 - Algemeen Artikel 5.2.11 - Uitlaatsysteem Artikel 5.2.12 - Accu/Elektrische bedrading Artikel 5.2.24 - Wielen / Velgen Artikel 5.2.27 - Banden Artikel 5.2.28, lid 3 - Schokdempers Artikel 5.2.29, lid 1 en 2 - Stuurinrichting Artikel 5.2.38, lid 3 - Bedrijfsrem Artikel 5.2.39 - Parkeerrem Artikel 5.2.41, lid 1 tot en met 3 - Carrosserie Artikel 5.2.42, lid 1 en 2 - Voorruit Artikel 5.2.43, lid 1 - Ruitenwisserinstallatie Artikel 5.2.44 - Ontdooiing/ontwaseming voorruit Artikel 5.2.45 - Spiegels Artikel 5.2.47, lid 1 - Gordels Artikel 5.2.47a - Rolstoel/Ligplaats Artikel 5.2.48 - Scherpe delen/uitstekende delen/etc Artikel 5.2.53, lid 1 en 4 t/m 6 - Lichten Artikel 5.2.55 - Werking lichten Artikel 5.2.57, lid 1a tot en met 1m - Soort lichten Artikel 5.2.59 - Kleur van lichten Artikel 5.2.62 - Controlelampje mistachterlicht(en) Artikel 5.2.64 - Niet toegestane lichten 3. <i>Diversen</i> Artikel 5.2.71, lid 1 - Geluidssignaalinrichting	
2.2	Inhoud en toepassing relevante artikelen van RVV 1990.	<u>1. Definities en begrippen</u> RVV art. 1 sub b - autobus RVV art. 1 sub c - autosnelweg RVV art. 1 sub d - autoweg RVV art. 1 sub e - bestemmingsverkeer RVV art. 1 sub f - bestuurder van een motorvoertuig RVV art. 1 sub g - bestuurders RVV art. 1 sub ia - brommobiel	F

Eind- en toetstermen	Afbakening (indien van toepassing)	Tax
	<p> RVV art. 1 sub j - busbaan RVV art. 1 sub k - busstrook RVV art. 1 sub l - dag RVV art. 1 sub m - doorgaande rijbaan RVV art. 1 sub n - fietsstrook RVV art. 1 sub p - haaietanden RVV art. 1 sub r - invaliden/gehandicaptervoertuig RVV art. 1 sub s - invoegstrook RVV art. 1 sub t - kruispunt RVV art. 1 sub v - lijnbus RVV art. 1 sub x - militaire kolonne RVV art. 1 sub y - motorfiets RVV art. 1 sub z - motorvoertuigen RVV art. 1 sub aa - nacht RVV art. 1 sub aab - overweg RVV art. 1 sub ab - parkeerhaven of parkeerstrook RVV art. 1 sub ac - parkeren RVV art. 1 sub ad - rijbaan RVV art. 1 sub ae - rijstrook RVV art. 1 sub af - snorfiets RVV art. 1 sub ag - uitrijstrook RVV art. 1 sub ai - verdrijvingsvlak RVV art. 1 sub aj - verkeer RVV art. 1 sub ak - vluchthaven of vluchtstrook RVV art. 1 sub al - voertuigen RVV art. 1 sub am - voorrang verlenen RVV art. 1 sub an - voorrangsvoertuig RVV art. 1 sub ap - weggebruikers RVV art. 2 - toepasselijkheid regels </p> <p> <u>6. De gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens ingevolge het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens 1990</u> HOOFDSTUK II, RVV 1990 <u>6.1 Paragraaf 1, PLAATS OP DE WEG</u> art. 3, lid 1 - rechts houden art. 4 t/m 10 - verplichte weggedeelten voor de </p>	

Eind- en toetstermen	Afbakening (indien van toepassing)	Tax
	<p>verschillende weggebruikers en verbod tot gebruik door anderen</p> <p><u>6.2 Paragraaf 2, INHALEN</u></p> <p>art. 11 - links inhalen; wanneer rechts</p> <p>art. 12 - verbod tot inhalen vóór of op voetgangersoversteekplaats</p> <p>M.b.t. veilig inhalen wordt inzicht gevraagd van:</p> <p>RV art. 5.3.51 sub p - markering zware bedrijfsauto</p> <p>RV art. 5.12.51 sub l - markering zware aanhangwagen</p> <p><u>6.3 Paragraaf 3, FILES</u></p> <p>art. 13 - gedrag bij fileverkeer</p> <p><u>6.4 Paragraaf 4, OPRIJDEN VAN KRUISPUNTEN</u></p> <p>art. 14 - niet blokkeren kruispunten</p> <p><u>6.5 Paragraaf 5 en 5a, VERLENEN VAN VOORRANG</u></p> <p>art. 15, lid 1 - hoofdregel van de voorrang</p> <p>art. 15, lid 2 - uitzonderingen op de hoofdregel</p> <p>art. 15a - gedrag bij overwegen</p> <p><u>6.7 Paragraaf 7, AFSLAAN</u></p> <p>art. 17, lid 1 - (evt.) voorsorteren</p> <p>art. 17, lid 2 - teken geven d.m.v. richtingaanwijzer of arm</p> <p>art. 18, lid 1 en 2 - voor laten gaan bij afslaan</p> <p>art. 18, lid 3 - uitzondering voor afslaande tram</p> <p><u>6.8 Paragraaf 8, MAXIMUMSNELHEID</u></p> <p>art. 19 - tijdig kunnen stoppen</p> <p>art. 20 - max. snelheden binnen bebouwde kom</p> <p>art. 21 - max. snelheden buiten bebouwde kom</p> <p><u>6.9 Paragraaf 9, STILSTAAN</u></p> <p>art. 23 - verbodsbepalingen m.b.t. stilstaan</p> <p><u>6.10 Paragraaf 10, PARKEREN</u></p> <p>art. 24 - verbodsbepalingen m.b.t. parkeren</p> <p><u>6.11 Paragraaf 12, SIGNALEN</u></p> <p>art. 28 - geluids- en knippersignalen</p> <p>art. 29 - signalen motorvoertuigen</p>	

Eind- en toetstermen	Afbakening (indien van toepassing)	Tax
	<p>hulpverleningsdiensten</p> <p><u>7.12 Paragraaf 13, GEBRUIK VAN LICHTEN TIJDENS HET RIJDEN</u></p> <p>art. 32 - welke lichten moeten wanneer worden gebruikt</p> <p>art. 34 - mistlicht en mistachterlicht</p> <p><u>7.13 Paragraaf 14, GEBRUIK VAN LICHTEN TIJDENS HET STILSTAAN</u></p> <p>art. 38 - motorvoertuigen op meer dan 2 wielen</p> <p><u>7.14 Paragraaf 15, BIJZONDERE LICHTEN</u></p> <p>art. 41 - bermlicht, richtlicht, markeringslichten</p> <p><u>7.15 Paragraaf 16, AUTOSNELWEGEN EN AUTOWEGEN</u></p> <p>art. 42 - gebruik van auto(snel)wegen</p> <p>art. 43 - verbodsbepalingen auto(snel)wegen</p> <p><u>7.16 Paragraaf 17, ERVEN</u></p> <p>art. 44 - voetgangers</p> <p>art. 45 - snelheid</p> <p>art. 46 - parkeren</p> <p><u>7.17 Paragraaf 18, VERKEERSPLEINEN</u></p> <p>art. 47 - anders dan aan de rechterzijde van de rijbaan rijden</p> <p>art. 48 - rechts inhalen</p> <p><u>7.18 Paragraaf 19, VOETGANGERS</u></p> <p>art. 49, lid 1 - bepaalde voetgangers voor laten gaan</p> <p>art. 49, lid 2 - voetgangers bij en op voetgangersoversteekplaatsen voor laten gaan</p> <p>art. 49, lid 3 en 4 - uitzonderingen op art. 49, lid 2</p> <p><u>7.19 Paragraaf 20, VOORRANGSVOERTUIGEN</u></p> <p>art. 50 - gedrag t.a.v. voorrangsvoertuigen</p> <p><u>7.20 Paragraaf 22, IN- EN UITSTAPPENDE PASSAGIERS</u></p> <p>art. 52 - passagiers van trams en autobussen gelegenheid geven tot</p>	

Eind- en toetstermen	Afbakening (indien van toepassing)	Tax
	<p style="text-align: right;">in- en uitstappen</p> <p><u>7.22 Paragraaf 24, BIJZONDERE MANOEUVRES</u></p> <p>art. 54 - voor laten gaan van het overige verkeer door bestuurders die een bijzonder manoeuvre uitvoeren</p> <p>art. 55 - gebruiksplicht richtingaanwijzer(s)</p> <p>art. 56, lid 1 - van halte wegrijden van autobussen</p> <p>art. 56, lid 2 - uitzondering op art. 56, lid 1</p> <p><u>7.24 Paragraaf 26, GEVARENDRIEHOEK</u></p> <p>art. 58, lid 1 en 2 - gebruiksvoorschriften gevarendriehoek</p> <p>art. 58, lid 3 - uitzondering op art. 58, 1e lid</p> <p><u>7.25 Paragraaf 27, AUTOGORDELS EN KINDERBEVEILIGINGSMIDDELEN</u></p> <p>art. 59 lid 1 t/m 5 - draagplicht autogordels en uitzonderingen daarop</p> <p><u>HOOFDSTUK III, RVV 1990</u></p> <p><u>7.26 Paragraaf 1, VERKEERSTEKENS</u></p> <p>art. 62 - opvolgen verkeerstekens die een gebod of verbod inhouden</p> <p>art. 63, 63a, 64 en 84 - rangorde aanwijzingen, verkeerstekens, verkeersregels en verkeerslichten</p> <p><u>7.27 Paragraaf 2, VERKEERSBORDEN</u></p> <p>art. 65 - toepassing verkeersborden</p> <p>art. 66 - zoneborden</p> <p>art. 67 - onderborden</p> <p><u>7.28 Paragraaf 3, VERKEERSLICHTEN</u></p> <p>art. 68 - driekleurige verkeerslichten</p> <p>art. 69 - tweekleurige verkeerslichten</p> <p>art. 70 - tram-/buslichten</p> <p>art. 71 - overweglichten</p> <p>art. 72 - bruglichten</p> <p>art. 73 - rijstrooklichten</p>	

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
		art. 74 - voetgangerslichten art. 75 - geel knipperlicht (gevaarsaanduiding) <u>7.29 Paragraaf 4. VERKEERSTEKENS OP HET WEGDEK</u> art. 76 - doorgetrokken strepen art. 77 - verdrijvingsvlakken/puntstukken art. 78 - voorsorteerstroken art. 79 - stopstrepen art. 80 - haaietanden art. 81 - busbanen/busstroken <u>HOOFDSTUK IV RVV 1990, AANWIJZINGEN</u> <u>7.30 Paragraaf 1, VERPLICHTINGEN WEGGEBRUIKERS</u> art. 82 - opvolgen aanwijzingen art. 83 - opvolgen stoptekens <u>7.32 Bijlage I RVV 1990 - VERKEERSBORDEN</u> <u>7.33 Bijlage II RVV 1990 – AANWIJZINGEN</u> <u>Kennis en inzicht in de nieuwe wegmarkering voor stroomwegen, gebiedsontsluitingswegen en</u> <u>erftoegangswegen</u> - wegmarkering - welke weggebruikers kun je er verwachten - maximum toegestane snelheid	
2.3	Belangrijkste specifieke wet- en regelgeving op het gebied van taxivervoer over de weg.	Doel, functie en inhoud van onderstaande wet- en regelgeving: - wet personenvervoer 2000 - besluit personenvervoer 2000 - arbeidstijdenwet - arbeidstijdenbesluit hoofdstuk wegvervoer (ATB-V) - arbeidsomstandighedenwet	F
2.4	Relevante aspecten uit de Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer	Doel, functie en inhoud van onderstaande onderdelen van de Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer: - toepasselijkheid - beperkingen in het vervoer - aansprakelijkheid vervoerder - aansprakelijkheid reiziger - aansprakelijkheid chauffeur - handelingen voor, tijdens en na de rit	F
2.5	Belangrijke begrippen en bepalingen uit de rij-	Doel, functie en inhoud van onderstaande onderdelen van de Arbeidstijdenwet en	B

Eind- en toetstermen	Afbakening (indien van toepassing)	Tax
en rusttijdenregeling en toepassing daarvan.	Arbeidstijdenbesluit vervoer in relatie tot het werkgebied van de taxichauffeur <ul style="list-style-type: none"> - art. 5:1 ATW gelijkstelling zondag - art. 5:4 ATW pauzeregeling - art. 5:6 ATW arbeid op zondag - art. 5:7 lid 2 ATW arbeidstijd - arbeidstijdenbesluit vervoer (ATB-V) <ul style="list-style-type: none"> - art. 2.3:1 ATB-V toepasselijkheid - art. 2.4:2 ATB-V gebruik werkmap - art. 2.5.1 ATB-V rusttijd - art. 2.5:2 ATB-V arbeid op zondag - art. 2.5:3 ATB-V rijtijd - art. 2.5:4 ATB-V arbeid in nacht - art. 2.5:5 ATB-V afwijkingen arbeid in nacht - art. 2.5:7 ATB-V maximale wekelijkse arbeidstijd - art. 2.7:1 ATB-V jaagpremieverbod 	
2.6 Eindverantwoordelijkheid voor de naleving van de rij- en rusttijdenregeling en controlerende instanties.	Conform de formulering van de rij- en rusttijdenregeling: <ul style="list-style-type: none"> - inhoud van het begrip eindverantwoordelijkheid - de functie van de controlerende instanties: politie en Inspectie van Verkeer en Waterstaat, Divisie Vervoer (IVW/DV) 	F
2.7 Belang van naleving van de rij- en rusttijdenregeling.	In het kader van: <ul style="list-style-type: none"> - gezondheid - (verkeers)veiligheid - welzijn 	B
3.	Ritvoorbereiding	
3.1 Soorten vervoer, voertuigkeuze en factoren voor voertuigkeuze.	Verschillende soorten vervoer kennen en herkennen: <ul style="list-style-type: none"> - straattaxi - contractvervoer - collectief vraagafhankelijk vervoer Aan de hand van een praktijkvoorbeeld een keuze voor een voertuig kunnen maken De factoren noemen die van invloed zijn op de keuze voor een voertuig	F
3.2 Het belang van een goed onderhouden voertuig.	Het belang van een goed onderhouden voertuig in het kader van: <ul style="list-style-type: none"> - (verkeers)veiligheid - voorkomen van defecten - comfort voor passagiers 	F

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
4.	Verantwoorde en veilige verkeersdeelname		
4.1	Verkeersveiligheidsrisico's en invloedsfactoren ten aanzien van de bestuurder.	<p>Aan de hand van praktijkvoorbeelden verkeersveiligheidsrisico's en invloedsfactoren herkennen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gebruik van alcohol, drugs en medicijnen - afleiding tijdens het rijden - ziekte en/of gebreken - vermoeidheid, irritatie, stress en haast - wensen klant, wensen taxichauffeur <p>De maatregelen om risico's en negatieve invloed van genoemde risicofactoren te vermijden</p>	B
4.2	Verkeersveiligheidsrisico's en invloedsfactoren ten aanzien van andere weggebruikers.	<p>Aan de hand van praktijkvoorbeelden verkeersveiligheidsrisico's en invloedsfactoren herkennen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kwetsbaarheid van bepaalde groepen verkeersdeelnemers - regelovertredend gedrag - gebruik van alcohol, drugs en medicijnen - risicogroepen: voetgangers, gehandicapten, ouderen, kinderen, fietsers, snorfietsers en bromfietsers - zelfoverschatting (beginnende bestuurders) - afleiding - ziekte en/of gebreken - vermoeidheid, irritatie en stress <p>De maatregelen om risico's en negatieve invloed van genoemde risicofactoren te vermijden</p>	B
4.3	Belang, inhoud en uitvoering van veilig, comfortabel, vlot en energiezuinig rijden en de relatie met onnodige slijtage en brandstofgebruik.	<p>Belang en inhoud van veilig, comfortabel, vlot en energiezuinig rijden</p> <p>Uitvoeringsaspecten van energiezuinig rijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - starten zonder gas geven - wijze van accelereren en schakelen (zo vroeg mogelijk naar een hoger versnelling) - anticiperen (tijdige herkenning van mogelijke gevaren) - rijden met een gelijkmatige snelheid - aanhouden van een ruimtekussen en vergroten van de reactietijd c.q. --ruimte - wijze van vertragen (uitrollen in de versnelling) - afzetten motor bij korte stops <p>De relatie tussen energiezuinig rijden en verminderde slijtage (aan motor, banden e.d.) en brandstofverbruik</p>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
4.4	Relatie comfortabel en veilig rijden, het comfort van de passagiers en de beeldvorming van de branche.	De relatie tussen comfortabel en veilig rijden, het comfort van de passagiers en de beeldvorming van de branche	B
5.	Optreden bij verkeersongevallen, verstoringen en calamiteiten		
5.1	Maatregelen na een aanrijding of ongeval.	<p>De maatregelen die genomen moeten worden direct na een aanrijding of een ongeval</p> <p>Met betrekking tot de <i>prioriteit</i> van te nemen maatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - persoonlijke veiligheid - veiligheid passagiers - veiligheid andere slachtoffers - markeren plaats ongeval - alarmeren hulpdiensten - verlenen noodzakelijke noodhulp <p>Met betrekking tot de <i>passagiers</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - passagiers gerust stellen - noodhulp aan gewonde passagiers - in veiligheid brengen passagiers - oproepen professionele hulp <p>Met betrekking tot het <i>voertuig</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - markeren van de plaats van het ongeval <p>Met betrekking tot het <i>andere verkeer</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - veilige afwikkeling van het andere verkeer <p>Met betrekking tot het <i>bedrijf</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adequate melding van het ongeval/de aanrijding: tijdstip, plaats, omvang schade, tijdsduur, gewonden, e.d. <p>Bij situaties met alleen blikschade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vervangend vervoer voor passagiers regelen 	F

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
5.2	Meldingsprocedure professionele hulpdiensten.	Adequate melding van ongevallen, aanrijdingen, verstoringen en calamiteiten aan professionele hulpdiensten en/of de centrale: <ul style="list-style-type: none"> - welke hulpdiensten bij welke situatie - tijdstip - omvang van de schade - eventuele gewonden + aantal - juiste telefoonnummers - straatnaam, huisnummer binnen bebouwde kom - wegnummer, hectometerpaal, rijrichting buiten bebouwde kom 	F
5.3	Handelswijze bij verstoringen en verkeersstremmingen.	Aan de hand van praktijksituaties de handelwijze bepalen bij verstoringen en stremmingen: <ul style="list-style-type: none"> - zo vroeg mogelijk signaleren (gebruik verkeersinformatie) - bij ongeval voorkomen van stremmingen en storingen - alternatieve route kiezen - bij vertraging klanten informeren - bij vertraging (eventueel) centrale informeren 	B
6.	Communicatie		
6.1	Belang van een goede communicatie.	(Aan de hand van praktijkvoorbeelden) het belang van een goede communicatie: <ul style="list-style-type: none"> - passagiers juist geïnformeerd in verband met kosten en tijd e.d. - hoe eventueel noodzakelijke hulpdiensten juist geïnformeerd worden in verband met inzet materiaal, materieel, personen, e.d. - bedrijf goed geïnformeerd in verband met planning, vervangend vervoer, e.d. - gevolgen van slechte communicatie 	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
6.2	Communicatieapparatuur en juist gebruik.	Gebruik, doel en functie van onderstaande boord- en communicatieapparatuur: <ul style="list-style-type: none"> - mobilfoon/datacommunicatie - mobiele telefoon Gedragscodes voor gebruik: <ul style="list-style-type: none"> - alleen voor zakelijk gebruik - net taalgebruik - zakelijke informatie: kort en helder - rekening houden met passagiers (meeluisteren) 	F
7.	Klantgerichtheid en beroepshouding		
7.1	Beroepshouding van de taxichauffeur.	Aan de hand van praktijkvoorbeelden (het belang van) de beroepshouding van de taxichauffeur omschrijven: <ul style="list-style-type: none"> - behulpzame en klantvriendelijke opstelling (geduld, tact, respect voor de klant, aanpassen aan de wensen van de klant) - representatief en verzorgd uiterlijk (gewassen, geschoren en schone kleding) - net en beleefd taalgebruik (ABN, klanten aanspreken met U, mijnheer, mevrouw) - veilig en verantwoord rijgedrag - auto schoon binnenzijde (asbakken leeg, niet roken) - auto schoon buitenzijde 	B
7.2	Vervoer van verschillende soorten passagiers.	Handelwijze en omgang bij vervoeren van passagiers op onderstaande punten: <ul style="list-style-type: none"> - culturele achtergrond - geslacht - leeftijd - taal - gehaastheid - gemoedstoestand - gebruik van alcohol, drugs en medicijnen Handelwijze en omgang bij vervoeren van passagiers met een functiebeperking, verstandelijke handicap of ziekte:	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
		<p>Algemeen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - daar waar nodig helpen bij gebruik van beveiligingsmiddelen (autogordel e.d.) - rijden met aangepaste snelheid (met name in bochten) - aangepaste wijze van accelereren en vertragen <p>Vervoer gehandicapten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ondersteunen van passagiers - tillen en dragen van losse eigendommen van passagiers - rolstoel in- en uitladen - rolstoel vastzetten <p>Oudere reizigers en zieken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ondersteunen bij in- en uitstappen - ondersteunen bij (trap)lopen - rekening houden met specifieke kenmerken van ziekte of functiebeperking <p>Leerlingen van het speciaal onderwijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verantwoordelijkheid voor het kind van een ander - kind veilig overdragen aan personeel van de school of ouders/verzorgers - vastzetten van eventuele hulpmiddelen (autogordels, kinderzitjes e.d.) 	
7.3	Wensen, behoeften en gedragingen van passagiers en hiermee omgaan.	<p>Aan de hand van praktijkvoorbeelden mogelijke wensen, behoeften en gedragingen van passagiers inschatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - specifieke wensen naar soort passagier - specifieke behoeften naar soort passagier - specifieke gedragingen naar soort passagier 	B
7.4	Belang van klanttevredenheid in relatie tot de verkeersveiligheid en het bedrijfsbelang.	<p>Het belang van het tevreden stellen van de klant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in acht nemen van de verkeersregels en veiligheidseisen - in dienstverlening staan wensen van de klant centraal - wensen van de klant moeten snel en efficiënt worden vervuld <p>Bedrijfsbelang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - professionele uitstraling - klantenbinding - voorkomt problemen - bij contractvervoer: voortzetting van het contract 	B
8.	Conflictsituatie en het eigen gedrag		

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
8.1	Onderdelen van een goede communicatie met passagiers.	Doel, functie en inhoud van onderstaande elementen van een goede communicatie met passagiers: <ul style="list-style-type: none"> - aandacht geven - klant serieus nemen - goed luisteren (naar wensen) - meedenken - oplossingsgericht zijn 	B
8.2	Preventie van conflicten.	Doel, functie en inhoud van onderstaande elementen bij de preventie van conflicten: <ul style="list-style-type: none"> - juiste beroepshouding - goede representatie - mentale voorbereiding - juiste inschatting en afweging van risico's - correcte communicatie 	B
8.3	Aandachtgevend en weerstandoproepend gedrag.	(Aan de hand van praktijksituaties) de verschillen tussen aandachtgevend en weerstandoproepend gedrag Aandacht gevend gedrag: <ul style="list-style-type: none"> - luisteren - klant serieus nemen - meedenken - oplossing zoeken 	B
8.4	Karakteristieke conflictsituaties kennen en daarmee omgaan.	Aan de hand van praktijksituaties omgaan met en wijze van reageren bij karakteristieke conflictsituaties <ul style="list-style-type: none"> - tussen taxichauffeur en passagier - tussen passagiers onderling - tussen taxichauffeur en andere weggebruikers 	B
9.	Handelen bij agressie		
9.1	Vormen van agressie herkennen.	Aan de hand van praktijksituaties vormen van agressie herkennen: <ul style="list-style-type: none"> - verbaal - non-verbaal (gebaren) - fysiek (gebruik van geweld) 	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
9.2	Vormen van agressie en ermee omgaan.	Aan de hand van praktijkvoorbeelden omgaan met en wijze van reageren bij voorkomen en oplossen van agressie - gradatie van agressie - gewenste assistentie - gewenst advies - gewijzigde bestemming (bijvoorbeeld naar politiebureau)	B
10.	Klachtenprocedures		
10.1	Inhoud en toepassing van de klachtenprocedure.	Doel, functie, inhoud en toepassing van de regeling met betrekking tot de afhandeling van klachten: - klachtenregeling - klachtenformulier - landelijk Klachtenmeldpunt Taxi - geschillencommissie Taxivervoer - uniform toetsingskader (Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer)	F
11.	Gebruik en toepassing wegenkaart Nederland (Tijdens het examen wordt gebruik gemaakt van de kaart: Routiq Maxi Nederland, ISBN: 90-287-1766-8)		
11.1	Gebruik en toepassing van een wegenkaart van Nederland.	- gebruik register - gebruik coördinatensysteem - gebruik legenda	R
11.2	Route uitzetten op een wegenkaart van Nederland.	- de kortste route tussen twee plaatsen - met gebruik van hoofdwegen (A en N wegen) - een alternatieve route bij stremmingen op de kortste route	R
11.3	Gebruik en toepassing van de stadsplattegronden op de wegenkaart van Nederland.	- verkeersknooppunten rondom een stad - hoofdwegen rondom een stad (A wegen)	R