

Opgesteld door: CCV

<b>Categorie:</b>	<b>Vakbekwaamheid Verantwoord Veetransport</b>
Categoriecode:	VEE(V)
Toetsvorm:	Schriftelijk
Totaal aantal vragen:	30 meerkeuze
Dekkingsgraad toetstermen:	81%
Cesuur:	73 %
Bijzonderheden:	<p><b>Note:</b>  <i>Deze toetsmatrijs is een algemene toetsmatrijs. Waar in dit document 'dieren' of 'vee' gelezen wordt, worden zowel geiten, schapen, varkens, runderen als paarden bedoeld. Alleen als dit niet mogelijk is, worden geiten, schapen, varkens, runderen of paarden apart genoemd.</i></p> <p><i>De aanduiding 'paarden' omvat de eenhoevigen: paarden, pony's en ezels.</i></p>

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

Nr	Eindtermen
1.	<b>Gedrag van en het omgaan met de diverse diersoorten</b>
2.	<b>Dieren en gezondheid</b>
3.	<b>Wet- en regelgeving, vervoersregels, transportdocumenten</b>
4.	<b>Rijden met levend vee</b>
5.	<b>Reinigen en ontsmetten</b>
6.	<b>Communicatie</b>

<b>Vastgesteld door:</b>	College van Deskundigen Veetransport d.d. 01-07-2009
<b>Beoordeeld door:</b>	CCV-Raad d.d. 01-07-2009
<b>Goedgekeurd door:</b>	Directeur CCV d.d. 01-07-2009
<b>Ingangsdatum:</b>	01-07-2009

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>1.</b>	<b>Gedrag van en het omgaan met de diverse diersoorten De kandidaat</b>		
1.1	De kandidaat kan de eigenschappen van de dieren opnoemen, die i.v.m. transport van belang kunnen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wel/geen kuddedier;</li> <li>• Eigenschappen van de zintuigen van de diersoort;</li> <li>• Temperament en eigen wil van de diersoort;</li> <li>• Ras;</li> <li>• Geslacht;</li> <li>• Leeftijd;</li> </ul>	F
1.2	De kandidaat kan het omgaan met de dieren tijdens laden en lossen beschrijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrijven;</li> <li>• Juiste beladingsgraad aanhouden;</li> <li>• Liftgebruik bij opladen varkens;</li> <li>• Invloed eigenschappen van de diersoort.</li> </ul>	B
1.3	De kandidaat kan het te verwachten gedrag van de dieren gedurende transport beschrijven.		B
1.4	De kandidaat kan de factoren voor en tijdens het transport die invloed hebben op het welzijn van de dieren en de vleeskwiteit beschrijven.	<p>Voor transport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik aflevervoorzieningen;</li> <li>• Voeronthouding varkens 12-16 uur voor afleveren.</li> </ul> <p>Bij/tijdens transport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress;</li> <li>• Rijgedrag chauffeur;</li> <li>• Opschotten.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>2.</b>	<b>Dieren en gezondheid</b> <b>De kandidaat</b>		
2.1	De kandidaat kan de belangrijkste risicofactoren m.b.t. ziekteverspreiding van bedrijf tot bedrijf opnoemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aankoop van vee;</li> <li>• Overdracht door mensen die veel met de dieren in aanraking komen.</li> </ul>	F
2.2	Tevens kan de kandidaat benoemen hoe de risico's (zie 2.1.) te verkleinen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen naar bedrijfsprocedures en deze volgen (o.a. bedrijfskleding);</li> <li>• Rekening houden met gezondheidsstatus leverende bedrijf;F</li> <li>• Tussen de transporten door de wagens schoonmaken en desinfecteren;</li> <li>• Voorkomen dier – dier en (vreemde) mens - dier contacten.</li> </ul>	B
2.3	De kandidaat kan beschrijven hoe hij er achter kan komen of in een land een besmettelijke dierziekte heerst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) (<a href="http://www.minlnv.nl/dierziekten">www.minlnv.nl/dierziekten</a>);</li> <li>• Bedrijfsprocedure volgen (werkgever raadplegen).</li> </ul>	F
2.4	De kandidaat kan beschrijven hoe te handelen als hij in een land is waar een besmettelijke dierziekte uitbreekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen dierlijke producten mee op reis nemen;</li> <li>• Tijdens het verblijf contact met landbouwhuisdieren vermijden;</li> <li>• Bedrijfsprocedure volgen (werkgever bellen).</li> </ul>	B
2.5	De kandidaat kan voorbeelden geven van besmettelijke dierziekten waarbij vervoersverboden van toepassing zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mond- en Klauwzeer (MKZ);</li> <li>• Klassieke varkenspest (KP);</li> <li>• Afrikaanse varkenspest (AP);</li> <li>• Newcastle disease (NCD);</li> <li>• Aviaire influenza (AI);</li> <li>• Runderpest (RP);</li> <li>• Bluetongue (BT).</li> </ul>	F
2.6	De kandidaat kan van de ziekten die onder 2.5 zijn genoemd, de speciale maatregelen die genomen moeten worden, noemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In overleg met de werkgever de van toepassing zijnde maatregelen hanteren.</li> </ul>	F

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
2.7	De kandidaat kan m.b.t. EHBO bij de dieren omschrijven hoe te handelen bij:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benauwdheid;</li> <li>• Bewusteloosheid;</li> <li>• Bloedingen;</li> <li>• Botbreuken;</li> <li>• Onderkoeling;</li> <li>• Oververhitting;</li> <li>• Shock.</li> </ul>	B
<b>3.</b>	<b>Wet- en regelgeving, vervoersregels, transportdocumenten</b> <b>De kandidaat</b>		
3.1	De kandidaat kan aspecten opnoemen die in de Transportverordening (EG) nr. 1/2005 de voorschriften zijn vastgelegd t.a.v. het vervoer van gewervelde dieren en daarmee samenhangende activiteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inladen/beladen/inrichtingseisen;</li> <li>• Vervoer;</li> <li>• Aanvullende regels t.a.v. veevervoer gedurende lange transporten (langer dan 8 uur);</li> <li>• Maximale reistijden en verplichte rusttijden;</li> <li>• Voederen en drinken;</li> <li>• Gem. vloeroppervlakte (maximale beladingsnormen).</li> </ul>	F
3.2	De kandidaat kan aangeven wanneer het journaal verplicht is.	Lange, grensoverschrijdende transporten (langer dan 8 uur) tussen lidstaten en met derde landen.	F
3.3	De kandidaat kan beschrijven hoe te handelen als de maximale transporttijd voor de diverse diersoorten is bereikt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De dieren moeten worden uitgeladen, gevoederd en gedrenkt en een rusttijd van ten minste 24 uur krijgen;</li> <li>• In het belang van de dieren mag de transporttijd met twee uur worden verlengd, met name gelet op de nabijheid van de plaats van bestemming.</li> </ul>	F
3.4	De kandidaat kan beschrijven hoe wrak vee herkend kan worden.	Volgens Bijlage I, Hoofdstuk I van de Transportverordening (EG) nr. 1/2005: Gewonde, zwakke en zieke dieren worden niet in staat geacht te worden vervoerd, met name in de volgende gevallen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer de dieren niet in staat zijn op eigen kracht pijnloos te bewegen of zonder hulp te lopen;</li> <li>• Wanneer zij ernstige open wonden of een prolaps vertonen.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
3.5	De kandidaat kan beschrijven welke regels op het transport van wrak vee van toepassing zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wrak vee mag niet vervoerd worden naar het slachthuis; Volgens Bijlage I, Hoofdstuk I van de Transportverordening (EG) nr. 1/2005;</li> <li>• Uitzondering: vervoer voor diergeneeskundige behandeling, mits door dierenarts voorgeschreven;</li> <li>• Wrak vee, zijnde ongevalsdieren, kunnen na levende keuring door dierenarts, bedwelmd en verbloed worden en als gedood dier met een verklaring voor speciale noodslachting van de eigenaar of houder van het dier en de dierenarts naar een slachthuis vervoerd worden.</li> </ul>	B
3.6	De kandidaat kan de inrichtingseisen van de veewagen beschrijven, die gelden bij transporten langer dan 8 uur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventilatie (Bijlage I, Hoofdstuk VI, art. 3.1 en 3.2 van de Transportverordening (EG) nr. 1/2005): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventilatiesystemen moeten geschikt zijn om op elk moment tijdens het transport (ongeacht of de wagen rijdt of stilstaat) de temperatuur in de wagen tussen 5 °C en 30 °C te handhaven, met een tolerantie van plus of min 5 °C;</li> <li>- Ventilatiesystemen moeten een gelijkmatige verdeling van de lucht over het gehele voertuig kunnen garanderen, bij een minimumluchtstroom van nominaal 60 m<sup>3</sup>/uur/KN laadvermogen. Zij moeten gedurende tenminste 4 uur onafhankelijk van de motor van het voertuig kunnen werken.</li> </ul> </li> <li>• Klimaat/temperatuur (Bijlage I, Hoofdstuk VI, art. 3.1 van de Transportverordening (EG) nr. 1/2005): Voor alle dieren geldt dat een temperatuur tussen 5 °C en 30 °C is toegestaan, met een tolerantie van plus of min 5 °C.</li> <li>• Voertuigen die worden ingezet voor transporten langer dan 8 uur, moeten beschikken over een Certificaat van goedkeuring (Bijlage III, Hoofdstuk IV van de Transportverordening (EG) nr. 1/2005).</li> <li>• Satellietnavigatiesysteem (verplicht voor alle nieuwe wagens en na 01-01-2009 voor alle wagens);</li> <li>• Verplaatsbare tussenschotten;</li> <li>• Vloer en strooisel (absorberend);</li> <li>• Voeder- en watervoorziening;</li> <li>• Dak; licht van kleur en geïsoleerd.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
3.7	De kandidaat kan beschrijven waarom de beladingsnormen van belang zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De beladingsnormen zijn conform de Transportverordening (EG) nr. 1/2005 (Bijlage I, Hoofdstuk VII). Overbelading is strafbaar en wordt zwaar beboet;</li> <li>• Van belang uit welzijnsoverweging.</li> </ul>	B
3.8	De kandidaat kan de Nederlandse wetten noemen, die een rol spelen bij het transport over de weg van dieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wegenverkeerswet;</li> <li>• Gezondheids- en Welzijnswet voor dieren.</li> </ul>	F
3.9	De kandidaat kan de Europese wet noemen, die een rol speelt bij het transport over de weg van dieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportverordening (EG) nr. 1/2005.</li> </ul>	F
3.10	De kandidaat kan de taken en bevoegdheden van de controlerende instanties in Nederland opnoemen. Tevens kan de kandidaat beschrijven welke controlerende bevoegdheden zij hebben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VWA:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgt voor gezondheidsbescherming van mens en dier;</li> <li>- Houdt toezicht op veiligheid van voedsel en consumentenproducten;</li> <li>- Houdt toezicht op het welzijn van de dieren;</li> <li>- Houdt toezicht op erkende R&amp;O was-plaatsen.</li> </ul> </li> <li>• LID:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziet toe op het welzijn van de gezelschapshuidieren;</li> <li>- Assisteert de AID bij controleacties t.a.v. transport van dieren.</li> </ul> </li> <li>• AID:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controleert alle wetten en regelingen op het gebied van landbouw, natuur en voedselkwaliteit, o.a. de documenten in het veetransport, de I&amp;R, het R&amp;O-boekje en het feitelijke reinigen en ontsmetten;</li> <li>- Heeft dezelfde bevoegdheid als de gewone politie;                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanhoudingen verrichten;</li> <li>• Schriftelijke waarschuwing geven;</li> <li>• Procesverbaal opmaken;</li> <li>• Zaken in beslag nemen.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
3.11	De kandidaat kan de aan- en afvoerregels van evenhoevigen beschrijven en kan tevens aangeven welke regels op het laden, lossen en overladen van evenhoevigen van toepassing zijn.	<p>De basisregel is dat een vervoersmiddel of een vervoerseenheid op één locatie in zijn geheel wordt gelost.</p> <p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Slachtschappen en slachtgeiten mogen tegelijkertijd op de vervoerseenheid bijeen worden gebracht;</li> <li>- Een tweede verzamelslag voor slachtschappen is toegestaan tot 1 juli 2009;</li> <li>- De afvoer van weiderunderen vanaf een erkende verzamelplaats naar een geregistreerd vetweiderijbedrijf is toegestaan tot 1 juli 2009. Na die datum is de afvoer van weidevee van af een verzamelplaats alleen toegestaan onder een erkende kwaliteitsregeling.</li> </ul>	F
3.12	De kandidaat kan aan de hand van een voorbeeld de uitgangspunten van het verzamelbeleid voor evenhoevigen noemen.	<p>Het verzamelen van evenhoevigen (gebruiksvee) voor een periode korter dan 21 dagen is verboden. Dit verbod is niet van toepassing indien het gaat om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verzamelen op een erkend verzamelcentrum;</li> <li>• Het verzamelen op een tentoonstelling of keuringslocatie.</li> </ul>	B
3.13	De kandidaat kan diverse (transport)-documenten interpreteren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezondheidsverklaring rund (eigen verklaring veehouder per rund) (EV);</li> <li>• Gezondheidsverklaring kleine herkauwers (eigen verklaring veehouder voor meerdere schapen/geiten);</li> <li>• Bewijs van R&amp;O;</li> <li>• Exportcertificaat;</li> <li>• VVL-formulier;</li> <li>• Runderpaspoort;</li> <li>• Paardenpaspoort;</li> <li>• Vervoersdocument I&amp;R schapen en geiten;</li> <li>• (EU) Gezondheids- en welzijnscertificaat voor levende dieren;</li> <li>• Journaal;</li> <li>• CMR-vrachtbrief.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>4.</b>	<b>Rijden met levend vee</b> <b>De kandidaat</b>		
4.1	De kandidaat kan omschrijven wat een defensieve en anticiperende rijstijl inhoudt en waarom een dergelijke rijstijl gehanteerd moet worden bij vervoer van levend vee.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensieve rijstijl:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekening houden met de weg- en weersomstandigheden;</li> <li>- Aandacht voor de fouten die anderen kunnen maken.</li> </ul> </li> <li>• Anticiperende rijstijl:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concentratie, observatie, nadenken en alert zijn;</li> <li>- Anticiperen op bewegingen/ reacties van medeweggebruikers.</li> </ul> </li> <li>• Belang voor veevervoer:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beweging van voertuig brengt bewegingsreactie bij de dieren teweeg;</li> <li>- Voorkomen verwondingen en kneuzingen bij de dieren;</li> <li>- Voorkomen economische schade door schade aan dieren;</li> <li>- Voorkomen kantelgevaar door hoge zwaartepunt lading in combinatie met 'losse' lading dieren.</li> </ul> </li> </ul>	B
4.2	De kandidaat kan beschrijven hoe te handelen bij een ongeval tijdens transport.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bel 112;</li> <li>2. Meld dat bij het ongeval een veewagen met dieren is betrokken;</li> <li>3. Schakel zonodig de AID in;</li> <li>4. Bel de werkgever;</li> <li>5. Verleen medewerking bij het wegslepen van de veewagen.</li> </ol>	F
4.3	De kandidaat kan beschrijven dat de bevoegde autoriteit maatregelen treft om oponthoud tijdens vervoer, dan wel lijden van dieren te voorkomen of tot een minimum te beperken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorrang wordt door de bevoegde autoriteit verleend aan diertransporten bij plaatsen van uitgang en grensinspectieposten in geval van onvoorziene omstandigheden (van oponthoud);</li> <li>• Vasthouden van partijen dieren tijdens vervoer vindt niet plaats, tenzij dierenwelzijn of openbare veiligheid dat noodzakelijk maakt.</li> </ul>	F

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
<b>5.</b>	<b>Reinigen en ontsmetten De kandidaat</b>		
5.1	De kandidaat kan uitleggen waarom het reinigen en ontsmetten van veewagens zo belangrijk is.	Voorkomen van insleep en verspreiding van dierziekten (dierziektepreventie).	B
5.2	De kandidaat kan uitleggen waarom het reinigen en ontsmetten van veewagens zo belangrijk is.	Voorkomen van insleep en verspreiding van dierziekten (dierziektepreventie).	B
5.3	De kandidaat kan de nadelen van het gebruik van ontsmettingsmiddelen opnoemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinfecteermiddelen zijn in meer of mindere mate schadelijk voor het milieu;</li> <li>• Een aantal middelen is bij onzorgvuldig gebruik schadelijk voor mens en dier;</li> <li>• Een aantal middelen is schadelijk voor de veewagen.</li> </ul>	F
5.4	De kandidaat kan de typen wasplaatsen voor wagens van veevervoer noemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenvoudige R&amp;O wasplaatsen bij houderijbedrijven van evenhoevigen (meer dan 10 evenhoevigen) en vergunninghouders;</li> <li>• Erkende R&amp;O wasplaatsen.</li> </ul>	F
5.5	De kandidaat kan aan de hand van een voorbeeld de regelgeving toepassen m.b.t. reiniging en ontsmetting voor veewagens m.b.t. binnenlands veevervoer conform de Regeling preventie, bestrijding en monitoring van besmettelijke dierziekten en zoönosen en TSE's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is verboden een ongeladen vervoermiddel waarmee evenhoevigen zijn vervoerd op de openbare weg te brengen zonder dat, na het lossen, R&amp;O heeft plaatsgevonden;</li> <li>• Met een vervoermiddel worden niet tegelijkertijd verschillende diersoorten vervoerd, met uitzondering van slachtschapen en slachtgeiten;</li> <li>• Het vervoermiddel waarmee één of meer evenhoevigen worden vervoerd, wordt na aankomst op de plaats van bestemming geheel gelost;</li> <li>• De chauffeur dient het bewijs van R&amp;O na reinigen en ontsmetten altijd op de R&amp;O-plaats af te laten tekenen en op een erkende R&amp;O-plaats tevens te laten voorzien van een stempel van de desbetreffende R&amp;O-plaats.</li> </ul>	B
5.6	De kandidaat kan aan de hand van een voorbeeld de regelgeving toepassen m.b.t. reiniging en ontsmetting voor veewagens na het transport en lossen van vee in Nederland vanuit een EU-lidstaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor het vervoer van evenhoevigen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor de inlading van evenhoevig vee moet de veewagen zijn gereinigd en ontsmet;</li> <li>- Onmiddellijk na lossen in Nederland moet ter plekke worden gereinigd en ontsmet en worden doorgereden naar een erkende R&amp;O-plaats voor reiniging en ontsmetting.</li> </ul> </li> <li>• Voor het vervoer van eenhoevigen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor de inlading van eenhoevig vee moet de veewagen zijn gereinigd en ontsmet;</li> <li>- Bij lossen in Nederland zijn geen R&amp;O-verplichtingen (reiniging en ontsmetting van de veewagen is wel raadzaam).</li> </ul> </li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
5.7	De kandidaat kan aan de hand van een voorbeeld de regelgeving toepassen m.b.t. reiniging en ontsmetting voor veewagens m.b.t. veevervoer naar of vanuit een EU-lidstaat of alle derde landen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Van veewagens die anders dan vanwege doorvoer leeg terugkomen uit een risicoland waar een besmettelijke ziekte is geconstateerd of derde land, moet aangetoond kunnen worden dat zij onder toezicht zijn gereinigd en ontsmet in het land van herkomst en tevens dient herontsmetting bij terugkeer in Nederland plaats te vinden op een geregistreerde wasplaats;</li> <li>• In het land van herkomst moet altijd gereinigd en ontsmet worden;</li> <li>• Binnen 24 uur na terugkeer in Nederland dient het bewijs van reiniging en ontsmetting op een erkende wasplaats in de lidstaat aan de VWA te worden gezonden, uitsluitend indien de veewagen afkomstig is uit risicolanden (dit zijn: EU lidstaten met een uitbraak van een besmettelijke dierziekte en derde landen) en derde landen (dit zijn buiten de EU gelegen landen);</li> <li>• Indien bij terugkeer uit het buitenland niet binnen 24 uur aan de VWA het bewijs is gezonden van reiniging en ontsmetting op een erkende wasplaats in de lidstaat, moet nogmaals in Nederland onder toezicht gereinigd en ontsmet worden op een geregistreerde wasplaats;</li> <li>• Bezochte wasplaatsen in andere landen dienen erkend te zijn door de betrokken nationale autoriteiten;</li> <li>• Wagens die vol terugkomen uit een risicoland moeten na lossen altijd ter plekke en op een geregistreerde wasplaats worden schoongemaakt.</li> </ul>	B
<b>6.</b>	<b>Communicatie</b> <b>De kandidaat</b>		
6.1	De kandidaat kan het belang van effectieve communicatie omschrijven.		B
6.2	De kandidaat kan communicatieregels interpreteren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actief luisteren;</li> <li>• Kritiek positief aanvaarden;</li> <li>• Conflicten oplossen;</li> <li>• Voldoende en op tijd informatie geven;</li> <li>• Stress beheersen;</li> <li>• Hoe met moeilijke mensen omgaan;</li> <li>• Klantgerichtheid is meer dan klantvriendelijkheid.</li> </ul>	B

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
6.3	De kandidaat kan de basisregels van communicatie met de klant interpreteren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertel positief over je bedrijf in het bijzijn van klanten;</li><li>• Praat positief over collega's in bijzijn van klanten;</li><li>• Verplaats je in de klant;</li><li>• Behandel iedere klant als een belangrijke klant;</li><li>• Kom afspraken na;</li><li>• Houd de klant op de hoogte;</li><li>• Beïnvloed het gedrag van de klant positief;</li><li>• Neem positief afscheid van de klant.</li></ul>	B