

Opgesteld door: CCV

Examenonderdeel	Voorman Inboedelverhuizer
Code:	n.v.t.
Naam:	Voorman Inboedelverhuizer
Toetsvorm:	Schriftelijk

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	Opgenomen in de toets: Aantal vragen /opdrachten:
1.	Beroepshouding, communicatie en leidinggeven				
1.1	De kandidaat kan zijn taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden als voorman binnen het verhuisteam omschrijven en interpreteren, waarbij hij rekening houdt met een juiste beroepshouding.	Voorbeeld geven en toezien op: <ul style="list-style-type: none"> representativiteit assistent- verhuizers en inboedelverhuizers; de veiligheid en de risico's van de assistent-verhuizers en inboedelverhuizers. de zorg voor het huis en de omgeving; klantvriendelijkheid en servicegerichtheid; ergonomisch tillen en dragen; milieubewust handelen; de aandacht voor de bezittingen van de klant; de controle van de boedel voor, tijdens en na de verhuizing; het op de juiste wijze in- en uitruimen van ruimtes; 	B	schriftelijk	

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	
1.1	- vervolg -	<ul style="list-style-type: none"> • het op zorgvuldige en veilige wijze laden en lossen van het voertuig, zodat schade aan de boedel voorkomen wordt; • opruimen en reiniging van (verhuis)materieel en voertuig na uitvoering van de verhuizing; • tellen retourgenomen en achtergebleven materiaal i.v.m. materiaalbeheer; • uitvoeren van bedrijfsinstructies en –voorschriften; • taken met een team kunnen uitvoeren in een goede sfeer; 	B	schriftelijk	
1.2	De kandidaat kan beschrijven waarover een werkoverleg (toolboxmeeting) gevoerd kan worden.	Aspecten, die in het werkoverleg (toolboxmeeting) aan bod komen: <ul style="list-style-type: none"> • werkwijze/procedures; • veiligheid (Arbo); • ziekteverzuim; • schadepreventie; • materiaal- en materieelbeheer. 	B	schriftelijk	
1.3	De kandidaat kan beschrijven waarover een werkbepreking wordt gevoerd.	Taakverdeling van de dag, a.h.v. de werkopdracht (werkbon).	B	schriftelijk	

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	
1.4	De kandidaat kan beschrijven hoe hij leden van het verhuisteam motiveert/stimuleert en/of feedback geeft.	<p>Motiveren/stimuleren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bied interessant werk aan; • bied afwisselend werk aan; • geef medewerkers verantwoordelijkheid; • zorg voor een goede werkomgeving; • zorg voor een goede werksfeer; • laat medewerkers weten dat zij gewaardeerd worden en dat op hun bekwaamheden wordt vertrouwd; • bied voldoende loon en status; • geef medewerkers de mogelijkheid te groeien in het bedrijf; • geef medewerkers de mogelijkheid opleidingen en trainingen te volgen. <p>Feedback geven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wees feitelijk en specifiek; • geef de eigen ervaring weer; • geef zowel positieve als negatieve feedback; • formuleer de feedback uitnodigend; • beperk u tot recent gedrag; • wees kort en bondig. 	B	schriftelijk	

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	
1.5	De kandidaat kan de vier verschillende leiderschapsstijlen volgens de theorie van Hersey & Blanchard toepassen.	Situationeel leidinggeven: <ul style="list-style-type: none"> instrueren, (medewerkers onbekwaam, niet gemotiveerd); coachen (overtuigen), (medewerkers onbekwaam, wel gemotiveerd); overleggen (participeren), (medewerkers bekwaam, niet gemotiveerd); delegeren, (medewerkers bekwaam, wel gemotiveerd). 	R	schriftelijk	
1.6	De kandidaat kan vier conflicthanteringstijlen omschrijven:	<ul style="list-style-type: none"> doordrukken; toegeven; ontlopen; compromis zoeken. 	B	schriftelijk	
1.7	De kandidaat kan in vier stappen een model beschrijven voor het oplossen van conflicten tussen medewerkers van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> verzamel de discussiepunten; organiseer een gesprek waarin elke partij zijn mening kan geven; bedenk oplossingen; controleer in hoeverre de oplossing werkt. 	B	schriftelijk	
1.8	De kandidaat kan beschrijven wanneer hij met leidinggevendenden communiceert.	<ul style="list-style-type: none"> opvolgen van (mondelijke) instructies van leidinggevendenden; bij zaken die afwijken van de werkopdracht: ruggespraak met leidinggevendende/planning. 	B	schriftelijk	

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	
1.9	De kandidaat kan beschrijven hoe hij in geval van problemen met de klant handelt.	<ul style="list-style-type: none"> • alle voorkomende zaken lost de voorman zelf op; • zaken die afwijken van de werkopdracht, speelt hij door naar de leidinggevende/planning: <ul style="list-style-type: none"> ○ omvangrijke schades; ○ vertragingen; ○ extra werk. 	B	schriftelijk	
1.10	De kandidaat kan in vier stappen een model beschrijven voor het oplossen van conflicten met klanten.	<ul style="list-style-type: none"> • klant stoom laten afblazen; • inventariseren van discussiepunten; • inventariseren van oplossingen; • nazorg. 	B	schriftelijk	
1.11	De kandidaat kan aangeven hoe te handelen bij schade aan objecten.	<ul style="list-style-type: none"> • klant moet schade schriftelijk melden (via brief of schadeformulier). 	B	schriftelijk	

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	
2.	Wetgeving en veiligheid				
2.1	De kandidaat kan de bepalingen van het Arbeidstijdenbesluit Vervoer interpreteren met betrekking tot:	<ul style="list-style-type: none"> • aansprakelijkheid bij overtredingen van de bepalingen; • dienstitijden, rusttijden, pauzes, rijtijden, rijverbod; • vrije zondag; • goederenvervoer op zondag; • nachtarbeid; • installatie, keuring en te treffen maatregelen bij onklaar raken van de tachograaf; • toezichthouden op gebruik persoonsgebonden tachokaart; • inhoud verbandtrommel. 	R	schriftelijk	
2.2	De kandidaat kan het doel en het toepassingsgebied van milieuwetgeving omschrijven.	<ul style="list-style-type: none"> • (kosten bij) afvoer materiaal (tarieven afhankelijk van materiaal); • scheiden afval. 	F	schriftelijk	
2.3	De kandidaat kan de bepalingen van de Algemene Voorwaarden Voor Verhuizingen (AVVV 2006) interpreteren.	Artikelen 4, 7, 8, 9, 12, 14 t/m 20.	R	schriftelijk	
2.4	De kandidaat kan de bepalingen van de Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen (AVBV 2006) interpreteren.	Artikelen 3, 6, 8 t/m 20.	R	schriftelijk	
2.5	De kandidaat kan het doel en het toepassingsgebied van AI-17 van de ISW binnen de verhuisbranche aangeven.		B	schriftelijk	
2.6	De kandidaat kan het doel en het toepassingsgebied van wetgeving m.b.t. vervoer van gevaarlijke stoffen aangeven, voor zover van toepassing binnen de verhuisbranche.	<ul style="list-style-type: none"> • gevarenkaart; • ADR-certificaat chauffeur; • aanwezigheid brandblusser. 	B	schriftelijk	
2.7	De kandidaat kan aangeven of een verhuishulpmiddel, hijsgereedschap of hijsmiddel voldoet aan de keuringsnormen.	<ul style="list-style-type: none"> • CE-keurmerk; • keuringsdatum. 	B	schriftelijk	

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	
2.8	De kandidaat kan de betekenis en meerwaarde van certificering zoals VCA, ISO, Erkende Verhuizers en IIP omschrijven.		B	schriftelijk	
2.9	De kandidaat kan veiligheidsregels formuleren.		B	schriftelijk	
2.10	De kandidaat kan aangeven dat de Voorman Inboedelverhuizer in het bezit dient te zijn van een geldig BHV-diploma.		F	schriftelijk	

Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	
3.	Inboedelverhuizen				
3.1	De kandidaat kan een werkopdracht vertalen naar de werkzaamheden van een verhuisteam.		R	schriftelijk	
3.2	De kandidaat kan gegeven een case/werkopdracht een planning maken van een inboedelverhuizing, rekening houdend met:	<ul style="list-style-type: none"> • wet- en regelgeving (ATB-vervoer, Arbo-wet, AVVV, AVBV); • efficiënte en economische inzet van mens en materieel; • eisen van de klant; • kwaliteitsvoorschriften en -zorg; • ergonomische aspecten; • benodigde documenten; • nazorg; • evaluatie. 	R	schriftelijk	
3.3	De kandidaat kan gegeven een werkopdracht aangeven welk verhuismateriaal en -materieel ingezet moet worden.		R	schriftelijk	
3.4	De kandidaat kan beschrijven op welke wijze hij toezicht houdt op het verhuisproces, rekening houdend met de in de case omschreven:	<ul style="list-style-type: none"> • capaciteiten van het verhuisteam; • functioneren van het verhuisteam; • van toepassing zijnde wet- en regelgeving; • tijd en ruimte; • soort boedel; • weersomstandigheden. 	B	schriftelijk	
3.5	De kandidaat kan bij meerwerk de benodigde gegevens aanleveren.	<ul style="list-style-type: none"> • volume en gewicht meubelstukken inschatten; • benodigde extra tijd inschatten. 	R	schriftelijk	

Toetsmatrijs



Eindtermen/toetstermen:		Afbakening: (indien van toepassing)	Taxonomie code:	Toetsvorm:	
3.6	De kandidaat kan een urenverantwoordingstaat op de juiste wijze invullen.		R	schriftelijk	
3.7	De kandidaat kan procedures op de juiste wijze volgen.	<ul style="list-style-type: none">• procedure vervanging verhuismateriaal;• procedure extern te repareren objecten;• procedure administratieve en organisatorische afhandeling van een verhuizing.	R	schriftelijk	
Totalen:					

.....vergeet de andere zijde niet ⇨

Toetsmatrijs



Dekkingsgraad

Dekkingsgraad toetstermen: ... %

Vastgesteld door: Commissie Vakopleiding Verhuizen

Datum vaststelling: 21-11-2006

Ingangsdatum: 01-01-2007