

Toetsmatrijs Taxi vakbekwaamheid theorie



In deze toetsmatrijs staat wat u moet kunnen en kennen. De toetsmatrijs vormt daarom de basis van de opleiding en het examen.

Opgesteld door: CBR divisie CCV

Categoriecode:	TVT
Toetsvorm:	Digitaal
Totaal aantal vragen:	40 vragen
Dekkingsgraad toetstermen:	100%
Cesuur:	80% (32 van de 40 vragen goed)
Geldigheid examenresultaat:	1 jaar
Bijzonderheden:	Geen

Nr	Eindtermen
1.	Administratie en documenten
2.	Wet- en regelgeving
3.	Ritvoorbereiding
4.	Verantwoorde, veilige en professionele verkeersdeelname
5.	Optreden bij verkeersongevallen, verstoringen en calamiteiten
6.	Communicatie
7.	Klantgerichtheid en beroepshouding
8.	Conflictsituatie, het eigen gedrag en handelen bij agressie
9.	Samengevoegd met eindterm 8 en vervalt per 1 januari 2020
10.	Klachtenprocedures
11.	Globaal geografisch inzicht Nederland

Vastgesteld door: College van Deskundigen Taxi 25 maart 2019
Beoordeeld door: LTP raad, kamer weg 21 juni 2019
Goedgekeurd door: Divisiemanager CCV 6 juni 2019
Ingangsdatum: **1 januari 2020**

Toelichting

Eindtermen: Dit zijn de hoofdonderwerpen die in het examen voorkomen. Hierin staat 'ruim' omschreven wat er in het examen terug kan komen.

Toetstermen: Dit zijn onderdelen van een eindterm. Hierin staat meer uitgebreid omschreven wat er in het examen terug kan komen.

Afbakening: Dit zijn onderdelen van een toetsterm. Hier staat over welke onderwerpen vragen gesteld mogen worden in het examen. Als er geen afbakening is opgenomen, mag over die toetsterm in principe alles gevraagd worden.

Tax: Dit is de taxonomiecode van Romiszowski. Deze code geeft aan op welk niveau de vragen over een toetsterm gesteld worden.

F = Feitelijke kennis. De kandidaat kan feiten reproduceren (herkennen of herinneren).

B = Begripsmatige kennis. De kandidaat kan begrippen of principes omschrijven.

R = Reproductieve vaardigheden. De kandidaat kan acties uitvoeren die volgens een vastgelegde procedure verlopen.

P = Productieve vaardigheden. De kandidaat kan acties uitvoeren waarbij hij zijn eigen creativiteit en inzicht nodig heeft.

Eind- en toetstermen		Afbakening (indien van toepassing)	Tax
1.	Administratie, documenten en apparatuur		
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. - Millieusticker. 	F
1.2	Doel, inhoud, functie en administratieve verplichtingen voor de beroepsuitoefening relevante documenten /apparatuur met betrekking tot het vervoer (persoonlijke documenten).	<ul style="list-style-type: none"> - Rijbewijs B. - Paspoort of identiteitskaart. - Chauffeurskaart / chauffeurspas. - Datacommunicatie. 	F
1.3	Doel, functie, verplichtingen, werking van de boordcomputer (BCT).	<ul style="list-style-type: none"> - Techniek / Omgang storingen - Gebruik (wat wordt er verwacht van de chauffeur) - Gevolgen en consequenties van verkeerd gebruik 	B

2.	Wet- en regelgeving		
2.1	Inhoud en toepassing relevante artikelen van WWV 1994.	<p><u>Duurzaam veilig</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Doel. - Wegen. - Borden. - Toepassing voor de bestuurder. <p>WEGENVERKEERSWET (WWV)</p> <p><u>Hoofdstuk 2. Verkeersgedrag</u></p> <p>Artikel 5 : Verkeersgedrag Artikel 6 : Lichamelijk letsel/dood door schuld</p> <p>Artikel 7 : Vluchtmisdrijf Artikel 8 : Rijden onder invloed Artikel 9, lid 1 t/m 5 : Verbod besturen motorrijtuigen Artikel 184 : Strafuitsluiting</p> <p><u>Hoofdstuk 9. Handhaving</u></p> <p>Artikel 159 : Opsporingsambtenaren Artikel 160 lid 1a t/m 1c en lid 4 tot en met 6 : Verplichtingen bestuurders Artikel 161, lid 1 t/m 3 : Inpikbevoegdheid met betrekking tot</p> <p>rijbewijs Artikel 162 : Rijverbod Artikel 164, lid 1 t/m 6 : Invorderen rijbewijs Artikel 165 : Identiteit bestuurder</p>	F
2.2	Inhoud en toepassing relevante artikelen van RVV 1990.	<p><u>Aan de hand van praktijkvoorbeelden</u></p> <p><u>Duurzaam veilig</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Doel. - Wegen. - Borden. - Toepassing voor de bestuurder. <p><u>Definities en begrippen</u></p> <p>Artikel 1 sub am : voorrang verlenen</p>	B

		<p>Artikel 1 sub an : voorrangsvoertuig Artikel 1 sub ap : weggebruikers Artikel 2 : toepasselijkheid regels</p> <p>De gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens ingevolge het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens 1990.</p> <p><u>HOOFDSTUK II, RVV 1990</u> <u>Paragraaf 1, PLAATS OP DE WEG</u> Artikel 3, lid 1 : rechts houden Artikel 4 t/m 10 : verplichte weggedeelten voor de verbod verschillende weggebruikers en tot gebruik door anderen</p> <p><u>Paragraaf 2, INHALEN</u> Artikel 11 : links inhalen; wanneer rechts Artikel 12 : verbod tot inhalen vóór of op voetgangersoversteekplaats</p> <p><u>Paragraaf 3, FILES</u> Artikel 13 : gedrag bij fileverkeer</p> <p><u>Paragraaf 4, OPRIJDEN VAN KRUISPUNTEN</u> Artikel 14 : niet blokkeren kruispunten</p> <p><u>Paragraaf 5 en 5a, VERLENEN VAN VOORRANG</u> Artikel 15, lid 1 : hoofdregel van de voorrang Artikel 15, lid 2 : uitzonderingen op de hoofdregel Artikel 15a : gedrag bij overwegen</p> <p><u>Paragraaf 7, AFSLAAN</u> Artikel 17, lid 1 : (evt.) voorsorteren Artikel 17, lid 2 : teken geven d.m.v. richtingaanwijzer of arm Artikel 18, lid 1 en 2 : voor laten gaan bij afslaan</p>	
--	--	---	--

	Artikel 18, lid 3 : uitzondering voor afslaande tram <u>Paragraaf 8, MAXIMUMSNELHEID</u> Artikel 19 : tijdig kunnen stoppen Artikel 20 : max. snelheden binnen bebouwde kom Artikel 21 : max. snelheden buiten bebouwde kom <u>Paragraaf 9, STILSTAAN</u> Artikel 23 : verbodsbepalingen m.b.t. stilstaan <u>Paragraaf 10, PARKEREN</u> Artikel 24 : verbodsbepalingen m.b.t. parkeren <u>Paragraaf 12, SIGNALLEN EN HERKENNINGSTEKENS</u> Artikel 28 : geluids- en knippersignalen Artikel 29 : signalen motorvoertuigen hulpverleningsdiensten <u>Paragraaf 13, GEBRUIK VAN LICHTEN TIJDENS HET RIJDEN</u> Artikel 32 : welke lichten moeten wanneer worden gebruikt Artikel 34 : mistlicht en mistachterlicht <u>Paragraaf 17, ERVEN</u> Artikel 44 : voetgangers Artikel 45 : snelheid Artikel 46 : parkeren <u>Paragraaf 18, ROTONDES</u> Artikel 47 : anders dan aan de rechterzijde van de rijbaan rijden Artikel 48 : rechts inhalen	
--	---	--

		<p><u>Paragraaf 19, VOETGANGERS</u> Artikel 49, lid 1 : bepaalde voetgangers voor laten gaan Artikel 49, lid 2 : voetgangers bij en op voetgangersoversteekplaatsen voor laten gaan Artikel 49, lid 3 en 4 : uitzonderingen op art. 49, lid 2</p> <p><u>Paragraaf 20, VOORRANGSVOERTUIGEN</u> Artikel 50 : gedrag t.a.v. voorrangsvuortuigen</p> <p><u>Paragraaf 22, IN- EN UITSTAPPENDE PASSAGIERS</u> Artikel 52 : passagiers van trams en autobussen gelegenheid geven tot in- en uitstappen</p> <p><u>Paragraaf 24, BIJZONDERE MANOEUVRES</u> Artikel 54 : voor laten gaan van het overige verkeer door bestuurders die een bijzonder manoeuvre uitvoeren Artikel 55 : gebruiksplicht richtingaanwijzer(s) Artikel 56, lid 1 : van halte wegrijden van autobussen Artikel 56, lid 2 : uitzondering op art. 56, lid 1</p> <p><u>Paragraaf 27, AUTOGORDELS EN KINDERBEVEILIGINGSMIDDELEN</u> Artikel 59, lid 1 t/m 9 Artikel 59a, lid 1 t/m 5 : draagplicht autogordels en uitzonderingen daarop Artikel 59b, lid 1 en 2</p> <p><u>HOOFDSTUK III, RVV 1990</u> <u>Paragraaf 1, VERKEERSTEKENS</u> Artikel 62-64 : algemene bepalingen</p> <p><u>HOOFDSTUK IV RVV 1990, AANWIJZINGEN</u> <u>Paragraaf 1, VERPLICHTINGEN WEGGEBRUIKERS</u> Artikel 82 : opvolgen aanwijzingen Artikel 83 : opvolgen stoptekens</p>	
--	--	--	--

		<p><u>Bijlage I RVV 1990 - VERKEERSBORDEN</u></p> <p><u>Bijlage II RVV 1990 - AANWIJZINGEN</u></p>	
2.3	Belangrijkste specifieke wet- en regelgeving op het gebied van taxivervoer over de weg.	<p>Doel, functie van onderstaande wet- en regelgeving, :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wet personenvervoer 2000. - Besluit personenvervoer 2000. - Arbeidstijdenwet. - Arbeidstijdenbesluit Vervoer (ATB-V). - Arbeidsomstandighedenwet. - CAO (betekenis, doel). 	F
2.4	Vervallen per 1 juli 2016		
2.5	Belangrijke begrippen en bepalingen uit de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit vervoer (ATB-V) (arbeids- en rusttijden) en toepassing daarvan.	<p>Doel, functie en inhoud van onderstaande onderdelen van de Arbeidstijdenwet en Arbeidstijdenbesluit vervoer in relatie tot het werkgebied van de taxichauffeur. Aan de hand van praktijkvoorbeelden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pauzeregeling (Arbeidstijdenwet 2:5:4) - Dagelijkse en tweewekelijkse rusttijd (ATB-V artikel 2.5:1) - Maximale arbeidstijd (ATB-V artikel 2.5:7) <p>Toepassing Arbeidstijdenwet en Arbeidstijdenbesluit Vervoer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wettelijk kader, CAO Taxivervoer. 	B
2.6	Eindverantwoordelijkheid voor de naleving van het Arbeidstijdenbesluit vervoer (arbeids- en rusttijden) en controlerende instanties.	<p>Aan de hand van praktijkvoorbeelden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inhoud van het begrip eindverantwoordelijkheid - De functie van de controlerende instanties: politie en Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) - Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) 	B
2.7	Belang en verplichting van naleving van het Arbeidstijdenbesluit vervoer (arbeids- en rusttijden) en Arbeidstijdenwet	<p>Aan de hand van praktijkvoorbeelden</p> <p>Consequenties voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gezondheid - (Verkeers)veiligheid - Welzijn <p>Meldplicht bij meerdere werkgevers</p>	B

2.8	Consequenties voor chauffeur, werkgever en klant bij overtreden wet- en regelgeving.	<p>Aan de hand van praktijkvoorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid. - Controlerende instanties. <p>In relatie tot overtreding van onderstaande wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wegenverkeerswet - RVV1990 - Wet personenvervoer 2000. - Besluit personenvervoer 2000. - Arbeidstijdenwet. - Arbeidstijdenbesluit hoofdstuk wegvervoer (ATB-V). - Arbeidsomstandighedenwet. - CAO (betekenis, doel). 	B
3.	Ritvoorbereiding		
3.1	Soorten vervoer.	<p>Verschillende soorten taxivervoer kunnen benoemen (o.a. verschillen noemen, of aan de hand van praktijkvoorbeelden);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Straattaxi - Contractvervoer - Collectief vraagafhankelijk vervoer - TTO's - Keurmerken taxi 	B
3.2	Voertuigcontrole en controle hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none"> - Aansprakelijkheid. - Verantwoordelijkheid. - Gevolgen. - Veiligheid. 	B
4.	Verantwoorde, veilige en professionele 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. - Aflleiding 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, snorfietzers en bromfietzers. - 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>De relatie tussen energiezuinig rijden en verminderde slijtage (aan motor, banden e.d.) en brandstofverbruik.</p> <p>Beeldvorming van de branche.</p>	B
4.4	Relatie comfortabel en veilig rijden, het comfort van de klanten en de beeldvorming van de branche.	<p>De relatie tussen comfortabel en veilig rijden, het comfort van de klanten en de beeldvorming van de branche.</p>	B

5.	Optreden bij verkeersongevallen, verstoringen en calamiteiten		
5.1	Maatregelen na een aanrijding of ongeval.	De maatregelen die genomen moeten worden direct na een aanrijding of een ongeval PAMAN-regel: <ul style="list-style-type: none"> - Persoonlijke veiligheid. - Andermans veiligheid. - Markeren van de plaats van het ongeval. - Alarmeren hulpdiensten. - Noodzakelijke hulp verlenen. Procedure Incident Management Rijkswaterstaat	F
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"> - Klanten juist informeren in verband met kosten en tijd e.d. - Eventueel noodzakelijke hulpdiensten juist informeren in verband met inzet materiaal, materieel, personen, e.d. - Bedrijf goed informeren in verband met planning, vervangend vervoer, e.d. - Gevolgen van slechte communicatie - Goede beheersing van de Nederlandse taal op B1-niveau. 	B
6.2	Communicatieapparatuur en juist gebruik.	Gebruik, doel en functie van onderstaande board- en communicatieapparatuur: <ul style="list-style-type: none"> - 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 klanten (meeluisteren). 	F
7.	Omgang met klanten		
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, in en uitstappen). - Representatief en verzorgd uiterlijk (gewassen, geschoren en schone kleding). - Net en beleefd taalgebruik (verstaanbaar en begrijpelijk Nederlands op B1-niveau, klanten aanspreken met U, meneer, mevrouw). - Veilig en verantwoord rijgedrag. - Auto schoon binnenzijde - Auto schoon buitenzijde bij aanvang dienst. - Rekening houden met eisen / afspraken met de opdrachtgever (contractvervoer) - Roken 	B

7.2	Toepassen van de Algemene voorwaarden voor taxivervoer opgesteld door KNV.	Aan de hand van praktijkvoorbeelden aangeven hoe te handelen.	B
7.3	Wensen, behoeften en gedragingen van verschillende soorten klanten en hiermee omgaan.	Aan de hand van praktijkvoorbeelden mogelijke wensen, behoeften en gedragingen van verschillende soorten klanten schatten: <ul style="list-style-type: none"> - Specifieke wensen van de klant. - Specifieke behoeften van de klant. - Specifieke gedragingen van de klant. - Instaprocedure (juiste klant, juiste adres). - Rekening houden met eisen / afspraken met de opdrachtgever (contractvervoer) 	B
7.4	Belang van klanttevredenheid in relatie tot de verkeersveiligheid en het bedrijfsbelang.	Het belang van het tevreden stellen van de klant: <ul style="list-style-type: none"> - In acht nemen van de verkeersregels en veiligheidseisen. Bedrijfsbelang: <ul style="list-style-type: none"> - Klantenbinding. - Voorkomt problemen. - Bij contractvervoer: voortzetting van het contract. - Rekening houden met eisen / afspraken met de opdrachtgever (contractvervoer) 	B
8.	Conflictsituatie , het eigen gedrag en handelen bij agressie		
8.1	Onderdelen van een goede communicatie met klanten.	Doel, functie en inhoud van onderstaande elementen van een goede communicatie met klanten: <ul style="list-style-type: none"> - Aandacht geven. - Klant serieus nemen. - Goed luisteren. - Meedenken. - Oplossingsgericht zijn indien van toepassing. - Professionele / neutrale houding. 	B
8.2	Vervallen per 1 juli 2016		

8.3	Karakteristieke conflictsituaties en agressie kennen, voorkomen en daarmee omgaan.	Aan de hand van praktijksituaties omgaan met en wijze van reageren bij karakteristieke conflictsituaties tussen taxichauffeur en andere weggebruikers. Doel, functie en inhoud van onderstaande elementen bij het voorkomen van conflicten en agressie: <ul style="list-style-type: none"> - Juiste beroepshouding. - Goede representatie. - Herkennen van conflicten en agressie - Juiste inschatting en afweging van risico's. - Hulp invoeren Correcte communicatie.	B
9.	Handelen bij agressie		
9.1	Vervallen per 1 januari 2020 (samengevoegd met toetsterm 8.3)	Doel, functie en inhoud van onderstaande elementen bij het voorkomen van conflicten en agressie: <ul style="list-style-type: none"> - Juiste beroepshouding. - Goede representatie. - Herkennen van conflicten en agressie - Juiste inschatting en afweging van risico's. - Hulp invoeren - Correcte communicatie. 	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: <ul style="list-style-type: none"> - Klachtenregeling. - Klachtenformulier. 	F
11.	Globaal geografisch inzicht Nederland		
11.1	Vervallen per 1 juli 2016		
11.2	Globaal geografisch inzicht	<ul style="list-style-type: none"> - Globale topografische kennis van Nederland (provincies en hoofdsteden). - Globale kennis van hoofdwegen (A-wegen). - Opbouw van het Nederlandse wegennet (ANWB-bebording). 	F
11.3	Rijden met navigatie	Aan de hand van praktijkvoorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> - Hoe te handelen als navigatiesysteem uitvalt? - Hoe te handelen als adres niet bekend is in navigatiesysteem? - Een chauffeur kan een keuze maken om de klant zo goed mogelijk te bedienen. 	B

