

Hoofdstuk	Vragen	Onderwerp	Toetsmatrijs CBR (Zie onder downloads.)
1	Vraag 1	Administratie en documenten	1.1. Voertuigdocumenten.
1	Vraag 2	Administratie en documenten	1.2. Persoonlijke documenten.
2	Vraag 3	Wet- en regelgeving	2.1.1. Wegen Verkeers Wet 1994, WVV 1994.
2	Vraag 4	Wet- en regelgeving	2.1.2. Voertuigreglement.
2	Vraag 5	Wet- en regelgeving	2.2. Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens 1990, RVV 1990.
2	Vraag 6	Wet- en regelgeving	2.3. Wet en Besluit Personenvervoer 2000, Arbeidstijdenwet, Arbowed.
2	Vraag 7	Wet- en regelgeving	2.4. Algemene Taxivoorwaarden.
2	Vraag 8	Wet- en regelgeving	2.5. Arbeidstijdenbesluit, Rij- en rusttijden.
2	Vraag 9	Wet- en regelgeving	2.6. Eindverantwoordelijkheid naleving rij- en rusttijden, controlerende instanties.
2	Vraag 10	Wet- en regelgeving	2.7. Belang van naleving rij- en rusttijdenregeling in kader van gezondheid, (verkeers)veiligheid, welzijn.
3	Vraag 11	Ritvoorbereiding	3.1. Soorten vervoer, (factoren voor) voertuigkeuze.
3	Vraag 12	Ritvoorbereiding	3.2. Het belang van het goed onderhouden van het voertuig, veiligheid, comfort passagiers.
4	Vraag 13	Verantwoorde en veilige verkeersdeelname	4.1. Verkeersveiligheidsrisico's ten aanzien van de bestuurder.
4	Vraag 14	Verantwoorde en veilige verkeersdeelname	4.2. Verkeersveiligheidsrisico's ten aanzien van andere weggebruikers.
4	Vraag 15	Verantwoorde en veilige verkeersdeelname	4.3.1. Belang van veilig, comfortabel, vlot en energiezuinig rijden.
4	Vraag 16	Verantwoorde en veilige verkeersdeelname	4.3.2. Anticiperen, tijdig herkennen van mogelijke gevaren.
4	Vraag 17	Verantwoorde en veilige verkeersdeelname	4.4. Relatie comfortabel en veilig rijden t.a.v. de passagier en beeldvorming van de branche.
5	Vraag 18	Optreden bij verkeersongevallen, verstoringen en calamiteiten	5.1.1. Maatregelen na een aanrijding of ongeval.
5	Vraag 19	Optreden bij verkeersongevallen, verstoringen en calamiteiten	5.1.2. Maatregelen na een aanrijding of ongeval.
5	Vraag 20	Optreden bij verkeersongevallen, verstoringen en calamiteiten	5.2. Meldingsprocedure professionele hulpdiensten.
5	Vraag 21	Optreden bij verkeersongevallen, verstoringen en calamiteiten	5.3. Handelswijze bij verstoringen en verkeersstremmingen.
6	Vraag 22	Communicatie	6.1.1. Belang van een goede communicatie, passagiers juist informeren e.d.
6	Vraag 23	Communicatie	6.1.2. De gevolgen van slechte communicatie.
6	Vraag 24	Communicatie	6.2. Juist gebruik van communicatieapparatuur.
7	Vraag 25	Klantgerichtheid en beroepshouding	7.1.1. Beroepshouding van een taxichauffeur.
7	Vraag 26	Klantgerichtheid en beroepshouding	7.1.2. Geduld, tact, respect, representatief, taalgebruik, auto schoon.
7	Vraag 27	Klantgerichtheid en beroepshouding	7.2.1. Vervoer van verschillende soorten passagiers.
7	Vraag 28	Klantgerichtheid en beroepshouding	7.2.2. Handelwijze en omgang bij passagiers met een functiebeperking.
7	Vraag 29	Klantgerichtheid en beroepshouding	7.3. Wensen, behoeften en gedragingen van passagiers en hiermee omgaan.
7	Vraag 30	Klantgerichtheid en beroepshouding	7.4. Klanttevredenheid in het belang van verkeersveiligheid en het bedrijfsbelang.
8	Vraag 31	Conflictsituaties en het eigen gedrag	8.1. Onderdelen van een goede communicatie met passagiers.
8	Vraag 32	Conflictsituaties en het eigen gedrag	8.2. Preventie van conflicten.
8	Vraag 33	Conflictsituaties en het eigen gedrag	8.3. Aandachtgevend en weerstandoproepend gedrag.
8	Vraag 34	Conflictsituaties en het eigen gedrag	8.4. Conflictsituaties (her)kennen en daarmee omgaan.
9	Vraag 35	Handelen bij agressie	9.1. Vormen van agressie herkennen.
9	Vraag 36	Handelen bij agressie	9.2. Vormen van agressie en ermee omgaan.
10	Vraag 37	Klachtenprocedures	10.1. Inhoud en toepassing van de klachtenprocedure.
11	Vraag 38	Gebruik en toepassing wegenkaart Nederland	11.1. Gebruik register, coördinatensysteem, legenda.
11	Vraag 39	Gebruik en toepassing wegenkaart Nederland	11.2. Route uitzetten, kortste route tussen twee plaatsen, alternatieve route bij stremmingen.
11	Vraag 40	Gebruik en toepassing wegenkaart Nederland	11.3. Verkeersknooppunten en hoofdwegen (A-wegen) rondom een stad.