

# **Functiefamilie Bedrijfsvoering, functiegroep Medewerker Vervoer**

Versie: 1 mei 2016

## **Functiefamilie Bedrijfsvoering**

Het ontwikkelen, implementeren en ondersteunen van én adviseren over bedrijfsvoeringsprocessen en - producten of het operationeel ondersteunen van de interne organisatie

## **Medewerker Vervoer S 1-4**

Transporteert personen en/of goederen over de weg of assisteert daarbij

Voor hanteren deze functiegroep: Zie Leeswijzer volgende bladzijde.

## **Leeswijzer bij deze functiegroep.**

Deze functiegroep is opgebouwd uit:

- Een kernprofiel
- Een kwaliteitenprofiel
- Meerdere functietyperingen

Kernprofiel: wordt gebruikt als hulpmiddel bij het maken van resultaat- en ontwikkelafspraken.

In het kernprofiel staan voorbeelden van resultaten, gedrag(sindicatoren) en competenties.

Deze dienen als checklist / handvat voor het maken van individuele resultaat- en ontwikkelafspraken.

Het doel is om met behulp van het kernprofiel één of meer resultaatafspraken te maken en één of meer ontwikkelafspraken met de medewerker.

Het is dus niet de bedoeling om van *alle* bullits in het kernprofiel resultaat- en ontwikkelafspraken te maken.

Kwaliteitenprofiel: geeft informatie over kennis-, vaardigheids- en ervaringsvereisten. Zie tekst: Kwaliteitenprofiel.

Functietyperingen: geeft informatie over de zwaarte van werkzaamheden en bijbehorende schaalniveaus. Zie tekst: Functietyperingen.

## Kernprofiel Medewerker Vervoer S 1-4

Transporteert personen en/of goederen over de weg of assisteert daarbij

Resultaatgebieden	Resultaten	Gedragsindicatoren	Competenties
<b>Opdracht(gever) (ambtelijk)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ritten zijn (als bijrijder) uitgevoerd zoals afgesproken met de leidinggevende</li> <li>Personen en/of poststukken en/of goederen zijn tijdig, veilig en/of correct op de juiste bestemming (af)geleverd zoals afgesproken met de leidinggevende</li> <li>Bepaalde (inhoudelijke)<sup>1</sup> werkzaamheden zijn uitgevoerd zoals beschreven in de protocollen en opdrachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neemt in de planning alle voorzorgsmaatregelen die nodig zijn voor een vlotte rit</li> <li>Houdt ontwikkelingen op de weg in de gaten en weet, indien nodig, alternatieve routes te vinden</li> <li>Handelt direct als hij een moeilijke situatie voorziet waarin op dat moment gehandeld moet worden</li> <li>Gaat zorgvuldig om met persoonlijke en/of vertrouwelijke informatie.</li> <li>Geeft onder druk of verleiding geen vertrouwelijke informatie prijs</li> <li>Weet dat hij/zij het 'visitekaartje' is van de organisatie en gedraagt zich daar ook naar</li> <li>Doet (meer dan) wat wordt gevraagd</li> <li>Voelt zich betrokken bij het werk</li> <li>Laat zich niet ontmoedigen door moeilijkheden</li> </ul>	<p>Anticiperen</p> <p>Integriteit (of: betrouwbaarheid)</p> <p>Inzet</p>
<b>Omgeving</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vragen en opmerkingen van klanten zijn ontvangen en doorgezet naar collega's</li> <li>Bij calamiteiten zijn juiste instanties (o.a. collega's, politie, hulpdiensten) juist geïnformeerd en ingeschakeld</li> <li>Diensten en collega's zijn juist en tijdig geïnformeerd over vervoer van personen en/of goederen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt rekening met de wensen van de klant</li> <li>Zoekt bij afwijkingen van de planning, al dan niet in overleg met de teamleider, naar passende oplossingen</li> <li>Informeert regelmatig naar de tevredenheid bij de klant</li> <li>Houdt rekening met de informatiebehoeften van diensten over halen en brengen van goederen</li> </ul>	Klantgerichtheid
<b>Bedrijfsvoering</b> • <b>werkprocessen</b> • <b>personeel</b> • <b>financieel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkzaamheden zijn uitgevoerd volgens de geldende afspraken, opdrachten en protocollen</li> <li>Administratie is op orde</li> <li>Transportmiddelen zijn schoon, verkeren in goede staat en zijn bedrijfszeker</li> <li>Is representatief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blijft onder tijdsdruk beheerst en juist handelen</li> <li>Blijft rustig in stressvolle situaties</li> <li>Laat te allen tijde de veiligheid voorgaan</li> <li>Houdt de administratie van de ritten bij en draagt er zorg voor dat die toegankelijk is voor anderen</li> <li>Controleert regelmatig het materieel en werkt volgens het onderhoudsplan</li> </ul>	<p>Stressbestendigheid</p> <p>Accuraat werken (of: zorgvuldig en precies werken)</p>

<sup>1</sup> het betreft hier o.a. monstername, vaccindistributie, dossiervoer

<b>Vernieuwen en verbeteren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nieuwe taken en/of opdrachten <del>aspecten</del> in de werkzaamheden zijn juist en tijdig opgepakt</li><li>• Knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden zijn opgemerkt en doorgegeven</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Leert van eigen fouten en ervaringen</li><li>• Staat open voor tips en voorstellen van leidinggevende en collega's</li></ul>	Zelfontwikkeling
---------------------------------	---	--	------------------

## **Kwaliteitenprofiel**

### **I. Algemene opmerkingen**

#### *Aandachtsgebieden*

Binnen de functiefamilie Bedrijfsvoering worden de volgende aandachtsgebieden onderscheiden: personeel - informatievoorziening - organisatie - financiën - administratie - communicatie - huisvesting. Voor Medewerker Vervoer is een specifiek kwaliteitenprofiel gemaakt. Er wordt een aandachtsgebied onderscheiden, namelijk wegvervoer.

#### *Toepassing van het kwaliteitenprofiel*

Het kwaliteitenprofiel de basis voor werving en selectie, functioneringsgesprek, ontwikkelafspraken, leerlijnen, loopbaanpaden, personeels- en vlootshouw, OenF-rapporten.

Kwaliteiten zijn deels verplicht en deels een nadrukkelijke aanbeveling. Dat houdt het volgende in.

- a. Eisen die voorkomen in wet- en regelgeving zijn verplicht. Dit zijn harde instapeisen. Hieraan voldoen betekent het kunnen overleggen van diploma's en certificaten.
- b. Om de kwaliteit en professionaliteit van medewerkers te verhogen kunnen nog nader te bepalen kwaliteiten (tijdelijk) verplicht worden gesteld. Voldoen aan deze kwalificaties betekent het kunnen overleggen van diploma's en certificaten.
- c. Voor kwaliteiten die níet verplicht zijn, geldt:
  - men moet over het betreffende kwalificatieniveau beschikken; er hoeven geen diploma's of certificaten overlegd te worden; bijvoorbeeld: academisch werk- en denkniveau volstaat, men hoeft geen universitaire studie te hebben voltooid;
  - toetsing van het kwalificatieniveau vindt onder andere plaats op basis van assessments, referenties, EVC (eerder verworven competenties);
  - bij werving en selectie, functiewisseling of loopbaanstap wordt beoordeeld of iemand in staat is om binnen redelijke termijn te beschikken over de kwalificatie(s) die voor de betreffende functiegroep geld(t)(en);
  - voor het criterium 'succesvol' bestaat geen objectieve maatstaf, dit wordt onder andere bepaald op basis van het functioneringsgesprek(sverslag) en de 360 graden-feedback.
- d. Kwaliteiten die niet verplicht zijn, worden besproken (richtinggevend) in het jaarlijkse functionerings- en ontwikkelgesprek. Hierbij staat voorop dat het oordeel over het functioneren wordt gebaseerd op bereikte resultaten en niet op de mate waarin een medewerker aan deze kwaliteiten voldoet.
- e. Kennis en vaardigheden dienen in potentie aanwezig of up-to-date te zijn.

## II. Kwaliteitenprofiel Medewerker Vervoer S1-4

Transporteert personen en/of goederen over de weg of assisteert daarbij

**N.B.** De kwaliteiten van een voorafgaande functiegroep kunnen ook van toepassing zijn op de daaropvolgende functiegroepen en dienen aantoonbaar aanwezig te zijn.

	<b>Medewerker Vervoer S1-4</b>
<b>Ervaring</b>	
	<u>Wegvervoer:</u> <u>S1:</u> Geen relevante ervaring <u>S2-3:</u> Enige relevante ervaring
<b>Opleiding: Rijk</b>	
Werk- en denkniveau	<u>S1-2:</u> Speciaal onderwijs/ <u>S3-4:</u> VMBO
Opleidingsrichting en/of vakkennis	<u>Wegvervoer</u> VMBO,MBO: Relevant voor het aandachtsgebied  <u>S2-4:</u> Rijbewijs BE; <u>S3:</u> Certificaat voortgezette rijopleiding; <u>S4:</u> Certificaat directiechauffeur <u>S4:</u> Vrachtwagen: rijbewijs C met code 95
Overige kennis en vaardigheden	<u>Wegvervoer</u> <u>S2-3:</u> Topografie; autotechniek; EHBO; <u>S3-4:</u> Beveiliging (alleen directiechauffeurs) <u>S4:</u> Voor rijden met gevaarlijke stoffen: basiscertificaat ADR (tbv vervoer gevaarlijke stoffen)
<b>Opleiding: departements-specifiek</b>	
Opleidingsrichting en/of vakkennis	<i>P.M. In te vullen per departement</i>

<b>Medewerker Vervoer S1-4</b>	
Overige kennis en vaardigheden	<i>P.M. In te vullen per departement</i>
<b>Overige</b>	
Competenties uit het kernprofiel (eventueel aan te vullen met departementsspecifieke competenties)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticiperen</li> <li>• Integriteit (of: betrouwbaarheid)</li> <li>• Inzet</li> <li>• Klantgerichtheid</li> <li>• Stressbestendigheid</li> <li>• Accuraat werken (of: zorgvuldig en precies werken)</li> <li>• Zelfontwikkeling</li> </ul>

## **Functietyperingen Medewerker Vervoer**

### **Algemene toelichting**

#### *Toepassing van de functietyperingen*

- De functietypering kan gebruikt worden als handvat voor de inrichting van de organisatie.
- De functietypering vormt de grondslag voor de waardering en inschaling van de functie waarop een medewerker is geplaatst.
- De functietypering dient als ondersteuning voor leidinggevenden om medewerkers duidelijk te maken waarom de functie een bepaald schaalniveau heeft en kan zonodig ter ondersteuning van de gesprekscyclus dienen.
- In het geval een medewerker bezwaar heeft tegen de inhoud en/of schaalniveau van de eigen functie, kan de medewerker in bezwaar gaan. In een bezwarenprocedure zal een medewerker helder en expliciet moeten maken op basis van de feitelijk opgedragen werkzaamheden waar deze bij de functie in essentie inhoudelijk en qua zwaarte afwijken van de toegekende functietypering. Op basis daarvan kan een waardering (en inschaling) van de feitelijke situatie worden gemaakt en wordt inzichtelijk of en waar deze afwijkt van waardering en inschaling op basis van het functiewaarderingssysteem van de rijksoverheid, Fuwasys. Het beschrijven van de feitelijk opgedragen werkzaamheden en de daarop gebaseerde waardering vormen de grondslag voor de bezwarenprocedure.

#### *Geraadpleegde bronnen*

- Fuwasys
- Relevante functiebeschrijvingen binnen de rijksoverheid


#### *Leeswijzer*

- De niveauverhogende elementen ten opzichte van het lager niveau zijn in **vet-blauw** aangegeven
- Een functietypering en bijbehorend schaalniveau is van toepassing indien de niveaubepalende aspecten van die functietypering in overwegende mate (70%) onderdeel uitmaken van het samenstel van werkzaamheden



## Functietyperingen Medewerker Vervoer S1-4

Transporteert personen en/of goederen over de weg of assisteert daarbij

	Medewerker Vervoer S1	Medewerker Vervoer S2	Medewerker Vervoer S3	Medewerker Vervoer S4
	11111 11112 12 11 (16) Schaal 1	<b>22121</b> 11112 12 11 (19) Schaal 2	22122 <b>21</b> 112 <b>22 21</b> (23) Schaal 3	22122 <b>22122</b> 22 22 (26) Schaal 4
<i>Algemene omschrijving</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>op zichzelf staande routinematige werkzaamheden ten aanzien van vervoer van goederen met een assistierend, uitvoerend dan wel dienstverlenend karakter welke volgens een vast patroon worden uitgevoerd</li> <li>werksituatie en werkproblematiek is bekend en de aanpak van de werkzaamheden staat vast</li> <li>over de wijze van uitvoering van de werkzaamheden wordt door anderen beslist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>met elkaar samenhangende</b> werkzaamheden ten aanzien van vervoer van goederen met een assistierend, uitvoerend dan wel dienstverlenend karakter welke volgens een vast patroon worden uitgevoerd en <b>die bij de uitvoering beoordeling vereisen</b></li> <li><b>wet- en regelgeving</b> en gedetailleerde werkinstructies vormen het kader</li> <li><b>vaardigheid in het kaartlezen, het gebruik van elektronische plaatsbepaling middelen en telecommunicatie-apparatuur</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>met elkaar samenhangende werkzaamheden ten aanzien van vervoer van goederen met een assistierend, uitvoerend dan wel dienstverlenend karakter welke volgens een vast patroon worden uitgevoerd en die bij de uitvoering beoordeling vereisen</li> <li><b>er is vrijheid om, na beoordeling van de situatie een keuze te maken uit meerdere bekende werkmogelijkheden</b></li> <li><b>vaktechnische kennis van goederenvervoer en veiligheidsprocedures</b></li> <li><b>contacten zijn gericht op het uitwisselen en overdragen van informatie en/of klantgerichte dienstverlening</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>met elkaar samenhangende werkzaamheden ten aanzien van vervoer <b>van (bewinds) personen</b> en goederen met een assistierend, uitvoerend dan wel dienstverlenend karakter welke volgens een vast patroon worden uitgevoerd en die bij de uitvoering beoordeling vereisen</li> <li><b>algemene werkafspraken</b>, rust- en rijtijdenwet, de verkeerswet- en regelgeving, <b>veiligheidsprocedures</b>, e.d. vormen het kader</li> <li>vaktechnische kennis van <b>(bewinds)personen-</b>, goederenvervoer en veiligheidsprocedures</li> <li><b>communicatieve en klantvriendelijke vaardigheden</b></li> <li>contacten zijn gericht op het uitwisselen van informatie en/of klantgerichte dienstverlening <b>met de te vervoeren (bewinds)persoon / -personen over de uit te voeren ritten, om wensen te vernemen en over zich voordoende onregelmatigheden te signaleren</b></li> </ul>
	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>
<i>Vervoer van (post)stukken, goederen en/of (bijzondere/waardevolle) materialen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>assistentie is verleend (als rijder) bij het gemotoriseerd vervoer van poststukken over de weg</li> <li>enkelvoudige poststukken zijn zelfstandig, tijdig en volgens instructie per fiets of brommer vervoerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>assistentie is verleend (als rijder) bij het vervoer van poststukken, <b>goederen en/of materialen</b>, tijdig en <b>veilig</b> over de weg</li> <li><b>autorit</b>/fietsrit/boodschap is uitgevoerd</li> <li><b>er is op verschillende eerder</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(post)stukken, goederen en/of <b>(bijzondere waardevolle)</b> materialen zijn tijdig en veilig vervoerd</li> <li><b>autorit is uitgevoerd</b></li> <li><b>autoritgegevens zijn administratief vastgelegd</b></li> <li><b>rijroute is bepaald aan de hand</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>(bewinds)personen</b>, (post)stukken, goederen en/of (bijzondere waardevolle) materialen zijn tijdig en veilig vervoerd</li> <li><b>onregelmatigheden tijdens het vervoer zijn gesignaleerd</b></li> <li>autorit is uitgevoerd</li> <li>autoritgegevens zijn administratief</li> </ul>

	Medewerker Vervoer S1	Medewerker Vervoer S2	Medewerker Vervoer S3	Medewerker Vervoer S4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>boodschappen zijn gedaan per fiets of brommer en volgens instructie</li> </ul>	<p><b>voorgekomen werksituaties en werkproblematiek waarvoor kan worden teruggevallen op bekende en eerder beproefde aanpakken</b></p>	<p><b>van verstrekte opdrachten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>er is op verschillende eerder voorgekomen werksituaties en werkproblematiek waarvoor kan worden teruggevallen op bekende en eerder beproefde aanpakken</li> </ul>	<p>vastgelegd</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>rijroute is bepaald aan de hand van verstrekte opdrachten</li> <li>er is op verschillende eerder voorgekomen werksituaties en werkproblematiek waarvoor kan worden teruggevallen op bekende en eerder beproefde aanpakken</li> </ul>
Onderhoud aan voertuigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>assistentie is verleend bij het schoonhouden van voertuigen</li> <li>heeft geassisteerd bij klein onderhoud aan het voertuig en het verhelpen van eenvoudige storingen of gebreken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>voertuig is rijklaar gemaakt</b></li> <li><b>voertuig is schoongehouden</b></li> <li><b>klein onderhoud aan het voertuig is verricht en eenvoudige storingen of gebreken zijn verholpen</b></li> <li><b>gezorgd is voor het tijdig laten verrichten van overig onderhoud aan het voertuig</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>voertuig is rijklaar gemaakt</li> <li><b>werking van onderdelen van het voertuig is periodiek gecontroleerd</b></li> <li>voertuig is schoongehouden</li> <li>klein onderhoud aan het voertuig is verricht en eenvoudige storingen of gebreken zijn verholpen</li> <li>gezorgd is voor het tijdig laten verrichten van overig onderhoud aan het voertuig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>voertuig is rijklaar gemaakt</li> <li>werking van onderdelen van het voertuig is periodiek gecontroleerd</li> <li>voertuig is schoongehouden</li> <li>klein onderhoud aan het voertuig is verricht en eenvoudige storingen of gebreken zijn verholpen</li> <li>gezorgd is voor het tijdig laten verrichten van overig onderhoud aan het voertuig</li> </ul>
	<b>Speelruimte/ Kaders</b>	<b>Speelruimte/ Kaders</b>	<b>Speelruimte/ Kaders</b>	<b>Speelruimte/ Kaders</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>aanpak van het werk wordt opgedragen</li> <li>over de wijze van uitvoering van de werkzaamheden wordt door anderen beslist</li> <li>gedetailleerde werkinstructies en aanwijzingen vormen het kader</li> <li>beoordeling op juistheid van de gevolgde aanpak, de verleende assistentie en op naleving van regels en afspraken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>beslissen over de wijze van uitvoering van de opgedragen werkzaamheden en het naar collega's doorzetten van knelpunten en klantvragen</b></li> <li><b>rust- en rijtijdenwet, verkeerswet- en regelgeving</b> en gedetailleerde werkinstructies vormen het kader</li> <li><b>beoordeling op juiste, tijdige en veilige wijze vervoeren van (post)stukken, goederen en/of materialen</b>, de verleende assistentie <b>en het uitvoeren van het voertuigonderhoud</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>beslissen over de wijze van uitvoering van de autorit en het al dan niet uitvoeren van klein onderhoud</b></li> <li><b>bepaalde vrijheid in de bepaling (van de tussentijdse wijzigingen) van de route</b></li> <li>rust- en rijtijdenwet, de verkeerswet- en regelgeving, <b>e.d.</b> vormen het kader</li> <li>beoordeling op juiste, tijdige en veilige wijze vervoeren van (post)stukken, goederen <b>en/of (bijzondere waardevolle)</b> materialen en het uitvoeren van het dagelijkse voertuigonderhoud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>beslissen over de wijze van uitvoering van de autorit, <b>het kiezen van alternatieve rijroutes</b> en het al dan niet uitvoeren van klein onderhoud</li> <li><b>algemene werkafspraken</b>, rust- en rijtijdenwet, de verkeerswet- en regelgeving, <b>veiligheidsprocedures</b>, e.d. vormen het kader</li> <li>beoordeling op juiste, tijdige en veilige wijze vervoeren van <b>(bewinds)personen</b> en (post)stukken, goederen en/of (bijzondere waardevolle) materialen en het uitvoeren van het dagelijkse voertuigonderhoud <b>en de wijze waarop alternatieve rijroutes zijn gekozen</b></li> </ul>

Medewerker Vervoer S1	Medewerker Vervoer S2	Medewerker Vervoer S3	Medewerker Vervoer S4
<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>	<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>	<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>	<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktische kennis van gangbare protocollen en kennis van het vervoeren van enkelvoudige (post)stukken materialen over de weg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktische kennis van gangbare <b>procedures</b> en kennis van het vervoeren van (post)stukken, <b>goederen en/of materialen</b> over de weg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>vaktechnische kennis van goederenvervoer en veiligheidsprocedures</b></li> <li>• praktische kennis van gangbare procedures en kennis van het vervoeren van (post)stukken, goederen en/of (bijzondere waardevolle) materialen over de weg</li> <li>• <b>(enig) inzicht in de gangbare (administratieve) werkwijzen en werkwijze van de eigen werkeenheid</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vaktechnische kennis van <b>(bewinds)personen-</b>, goederenvervoer en veiligheidsprocedures</li> <li>• praktische kennis gangbare procedures en kennis van het vervoeren van <b>(bewinds)personen</b>, (post)stukken, goederen en/of (bijzondere waardevolle) materialen over de weg</li> <li>• (enig) inzicht in de gangbare (administratieve) werkwijzen en werkwijze van de eigen werkeenheid</li> <li>• inzicht in de <b>organisatorische en functionele verhoudingen binnen de rijksoverheid</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• handigheid en praktische vaardigheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>vaardigheid in het kaartlezen, het gebruik van elektronische plaatsbepaling middelen en telecommunicatie-apparatuur</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vaardigheid in het kaartlezen, het gebruik van elektronische plaatsbepalingmiddelen en telecommunicatieapparatuur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vaardigheid in het kaartlezen, het gebruik van elektronische plaatsbepalingmiddelen en telecommunicatieapparatuur</li> <li>• <b>communicatieve en klantvriendelijke vaardigheden</b></li> </ul>
<b>Contacten</b>	<b>Contacten</b>	<b>Contacten</b>	<b>Contacten</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• contacten zijn gericht op het verkrijgen en/of verstrekken van eenduidige en feitelijke gegevens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contacten zijn gericht op het verkrijgen en/of verstrekken van eenduidige en feitelijke gegevens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>contacten zijn gericht op het uitwisselen en overdragen van informatie en/of klantgerichte dienstverlening</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contacten zijn gericht op het uitwisselen van informatie en/of klantgerichte dienstverlening <b>met de te vervoeren (bewinds)persoon / -personen over de uit te voeren ritten, om wensen te vernemen en over zich voordoende onregelmatigheden te signaleren</b></li> <li>• <b>verkrijgen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden of het toelichten aan derden</b></li> </ul>