

Beroepscompetentieprofiel Taxichauffeur

Regie: VTL
Datum wijzigen: 19 september 2003
Versie definitief

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Inhoudsopgave

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel	3
Beroepscompetentieprofiel Taxichauffeur.....	5
Algemene informatie.....	5
Mogelijke functiebenamingen.....	6
Loopbaanmogelijkheden	6
Beroepsbeschrijving	6
Trends / Innovaties	7
Kerntaken van het beroep	8
Kerntaak 1 Vervoert passagiers.....	9
Kerntaak 2 Begeleid passagiers uit speciale doelgroepen	10
Kerntaak 3 Communiceert met de central	11
Kerntaak 4 Treedt op bij problemen.....	11
Kerntaak 5 Voert dagelijks onderhoud uit.....	12
Kernopgaven van het beroep	13
Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken	14
Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave	14
Beroepscompetenties met succescriteria	15
Nr. 1 Riteitvoering taxivervoer	15
Nr. 2 Verkeersdeelname.....	15
Nr. 3 Rijden met taxi	15
Nr. 4 Begeleiden van passagiers	16
Nr. 5 Klantvriendelijkheid.....	16
Nr. 6 Levensreddend handelen	16
Nr. 7 Voertuigonderhoud taxi	16
Nr. 8 Probleemoplossend handelen bij ongeval.....	17
Nr. 9 Hanteren van agressie	17
Nr. 10 Communiceren met centrale	17
Nr. 11 Bijhouden van vakkennis.....	17

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

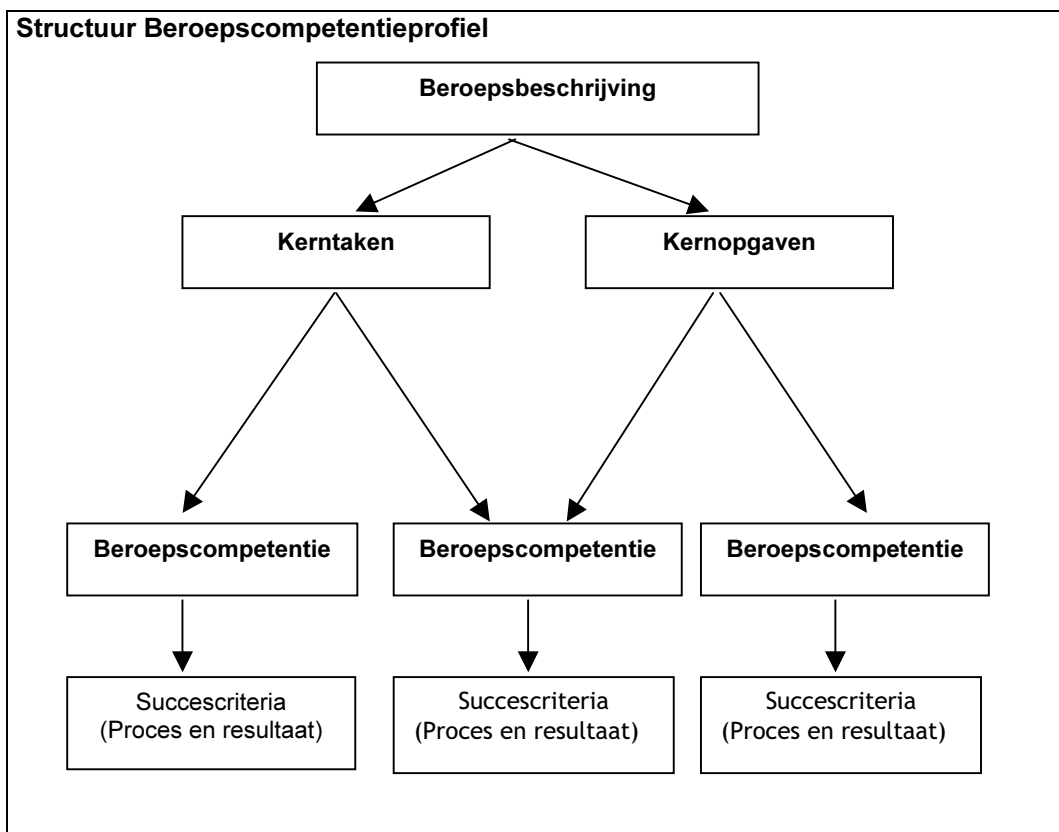
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Taxichauffeur. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

Beroepscompetentieprofielen gebruiken we als uitgangspunt voor de ontwikkeling van kwalificatieprofielen. In een kwalificatieprofiel omschrijven we welke competenties een *leerling* (a.s. werknemer) moet beheersen bij het afsluiten van zijn beroepsopleiding.

Het BCP is dus een belangrijke bron voor de competentiegerichte kwalificatiestructuur, het ontwerpen van beroepsopleidingen, leeromgevingen en het vormgeven van toetsnormen (o.a. proeve van bekwaamheid). Het is daarom noodzakelijk dat de beschrijvingen in dit BCP met een regelmaat actueel gehouden worden.

Onderdelen van het beroepscompetentieprofiel:

- **Algemene Informatie:** een beschrijving van de brondocumenten die gebruikt zijn en de beroeps- of functienamen die onder dit BCP vallen.
- **Beroepsbeschrijving:** hierin staat een herkenbare beschrijving van het beroep aan de hand van een aantal vaste begrippen zoals beroepscontext, werkzaamheden, rol en verantwoordelijkheden, de complexiteit, typerende beroepshouding van de beroepsbeoefenaar. Ook worden de trends en innovaties omschreven binnen de (veranderende) markt waarin de beroepsbeoefenaar werkt.



- **Kerntaken:** kerntaken geven de essentie aan van wat een beroepsbeoefenaar doet. Het zijn kenmerkende en betekenisvolle onderdelen van een beroep. Elke kerntaak wordt beschreven aan de hand van vaste punten (proces, rol en verantwoordelijkheden, complexiteit, betrokkenen, hulpmiddelen, kwaliteit van proces en resultaat, keuzes en dilemma's). Dit is een hulpmiddel voor het opstellen van de beroepscompetenties.
- **Kernopgaven:** kernopgaven zijn kritische beroepssituaties, waarbij sprake is van keuzes, dilemma's, spanningsvelden, problemen en/ of kansen. Met deze kernopgaven komt een beroepsbeoefenaar regelmatig in aanraking en ze zijn kenmerkend voor het beroep. Van de beroepsbeoefenaar wordt hierbij een aanpak en een oplossing verwacht. Ze geven ook de afbreukrisico's weer. Kernopgaven verwijzen naar meerdere kerntaken. Ook hieruit kunnen beroepscompetenties worden afgeleid.
- **Competentiematrix:** hierin heeft u een overzicht en kunt u snel zien welke beroepscompetenties horen bij welke kerntaak en kernopgave.
- **Beroepscompetenties:** een opsomming van de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar waarmee hij beroepsrelevante taken en opgaven aankan. Het veronderstelt de aanwezigheid van onderling samenhangende competentie-elementen zoals: kennis, vaardigheden, houdingen, inzichten en/ of persoonlijke eigenschappen (ook als dat in formulering niet tot uitdrukking komt). Bij een uiteindelijke vertaling naar lesprogramma's door scholen zal men aangeven wat leerlingen moeten leren om een bepaalde competentie te kunnen ontwikkelen. De competenties zijn ingedeeld naar de dimensies: vakmatig-methodisch (VM), bestuurlijk, organisatorisch en strategisch (BOS), sociaalcommunicatief (SC) en bijdragen aan ontwikkeling (ONT).
- **Succescriteria:** Dit zijn de criteria waaraan te zien is of de beroepsbeoefenaar de competenties beheerst. Ze omschrijven het resultaat van een bepaald vakmatige handeling/ gedrag en het proces dat leidt tot dit resultaat en zijn onlosmakelijk verbonden aan de beroepscompetenties. Succescriteria geven aan wat het meest essentieel is en wat kritieke factoren zijn in de beroepsuitoefening.

Mochten er na het lezen van dit beroepscompetentieprofiel toch nog zaken onduidelijk zijn, schroom dan niet om vragen te stellen aan VTL, afdeling Ontwikkeling & Innovatie.

Beroepscompetentieprofiel Taxichauffeur

Algemene informatie	Datum: 19 september 2003 versie: definitief
Onder regie van kenniscentrum	Afdeling Ontwikkeling & Innovatie
Ontwikkeld door	Petra Sijl - van Veen in samenwerking met de klankbordgroep BCP personenvervoer, voor de taxisector bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> • J.W Compaijen • M. van Ballegooien • R de Haan
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Eindtermendocument Chauffeur Personenvervoer uitstroomprofiel Taxichauffeur; KBB VTL (juni 2002); • Beroepscompetentieprofiel Taxichauffeur; VTL (juli 2002); • Eindrapport NEI onderzoek opleidingselementen vakopleiding taxichauffeur; NEI (april 2001); • Beroepstypering taxichauffeur Transmit; VTL (1996).
Legitimering beroepscompetentieprofiel - op format vereisten door - op inhoud door	<p>VTL d.d. 19 september 2003</p> <p>SKKP waarin vertegenwoordigt, KNV taxi, FNV Bondgenoten en CNV bedrijvenbond d.d. 19 september 2003</p>

Mogelijke functiebenamingen

- Taxichauffeur.
- Chauffeur Kleinschalig vervoer.

Loopbaanmogelijkheden

De taxichauffeur kan na het behalen van het chauffeursdiploma overstappen naar buschauffeur. Ook kan hij na het behalen van zijn ondernemerspapieren voor zichzelf beginnen.

Beroepsbeschrijving

Beroepscontext /werkzaamheden Taxivervoer geschiedt met personenauto's en -busjes met maximaal 9 zitplaatsen (inclusief bestuurder). De sector omvatte in 2001 ± 4600 ondernemingen. Een groot deel hiervan zijn ondernemingen met 1 of 2 taxi's (de zogenaamde eigenrijders).

In de taxibranche worden twee vormen van vervoer onderscheiden. De eerste vorm is taxivervoer, waarbij de opdrachtgever ook degene is die zelf betaalt, al of niet contant of op rekening. Bijvoorbeeld het straattaxivervoer via een centrale en/of standplaats. Binnen deze groep valt ook het zgn. Schiphol vervoer, waarbij verhuur per zitplaats plaatsvindt.

De tweede vorm is taxivervoer, waarbij de ritprijs niet (of slechts deels) door de gebruiker wordt betaald. Aangezien bij deze groep er meestal sprake is van een onderliggend vervoerscontract, noemen we dit verder: contractvervoer. Het contractvervoer betreft landelijk gezien ongeveer 60% van de totale omzet. De taak van de taxichauffeur is het passagiersvriendelijk en defensief veilig en comfortabel besturen van een personenauto en een taxibus in diverse weer- en wegomstandigheden. De taxichauffeur bedient de taximeter, de mobilfoon en data-apparatuur. Hij rekent (indien van toepassing) de vervoersprijs af met de passagiers. De ondernemer verwacht daarbij dat de chauffeur aandacht heeft voor het schade verloop en zo zuinig mogelijk rijdt.

De taxichauffeur voert de rijklaar controle uit. Hij controleert het oliepeil en vult zonodig bij. Hij lokaliseert eenvoudige storingen en verhelpt die bij acute nood zelf met behulp van het instructieboekje. Bovendien reinigt de taxichauffeur in sommige bedrijven het exterieur en interieur en verwisselt hij zo nodig een wiel.

De taxichauffeur houdt het werkboekje en de rittenstaat bij en neemt de bijkomende formulieren en documenten van passagiers in. Bij problemen moet de chauffeur zelfstandig optreden. Dit betekent dat de taxichauffeur maatregelen moet treffen bij een ongeval en het Europees schade formulier in moet kunnen vullen. Bij een ongeval met slachtoffers handelt hij levensreddend. Dit om het slachtoffer in leven te houden tot dat professionele hulp is gearriveerd.

Niet alleen verwachten passagiers steeds meer van de chauffeur. Helaas moet worden geconstateerd dat de agressie gericht op de taxichauffeur eveneens toeneemt. Het goed omgaan met de agressie van passagiers is, tezamen met het hanteren van de eigen gevoelens van onveiligheid, een belangrijk onderdeel van het vak geworden.

WETTELIJKE BEROEPSVEREISTEN

De chauffeur moet over een chauffeurspas beschikken. Met ingang van 1 april 2004 moet voor het verwerven of verlengen van de chauffeurspas een diploma behaald worden.

Rol en verantwoordelijkheden	Taxichauffeur is een zelfstandig beroep. Meestal voert hij zijn werk alleen uit, maar hij is wel werknemer in een bedrijf. De taxichauffeur is uiteindelijk verantwoordelijk voor het uitvoeren van de rit en het tevreden stellen van de klant.
Complexiteit	<p>De taxichauffeur moet flexibel zijn. Hij moet omgaan met zoveel verschillende mensen, met verschillende reismotieven. Dit is de meest complicerende factor van het beroep.</p> <p>De toenemende drukte op het wegennet maakt het er ook niet gemakkelijker op. Het gevolg is dat de chauffeur steeds meer moeite heeft om binnen een redelijke tijd zijn rit uit te voeren. Het grote aantal rotondes, verkeerstafels en verkeersdrempels vergemakkelijken het comfortabel rijden met verschillende voertuigen niet. Bovendien zijn zij belastend voor het lichaam van de chauffeur.</p> <p>De taxichauffeur krijgt in de ontwikkeling van kwaliteitsverbetering een steeds belangrijker rol. De taxichauffeur onderhoudt als eerste en veelal als enige het contact met de passagier en vervult daarmee de rol van vertegenwoordiger van het bedrijf</p>
Typerende beroepshouding	<p>Taxichauffeur is in eerste instantie een dienstverlenend beroep. De chauffeur is zich daar ook bewust van. Zijn communicatieve en sociale vaardigheden staan op een hoog peil.</p> <p>De taxichauffeur is voor passagiers het aanspreekpunt van het taxibedrijf dat hij vertegenwoordigt. Hij is de schakel tussen bedrijf en passagier en is zich daar ook bewust van.</p> <p>De taxichauffeur werkt aan preventieve conflicthantering. Daarmee wordt bedoeld dat hij bij een conflictgevoelige situatie zodanig optreedt dat een conflict niet uitbreekt. De taxichauffeur is voor passagiers het aanspreekpunt van het taxibedrijf dat hij vertegenwoordigt.</p>

Trends / Innovaties

Marktontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> • Naast samenwerkingsverbanden tussen onafhankelijke taxiondernemingen heeft het fenomeen 'vervoermakelaar' zijn intrede gedaan in de branche. De vervoermakelaar treedt op als contractpartij voor de aanbestedende partijen. Veel van deze 'vervoermakelaars' beschikken zelf niet over de vereiste taxivergunningen, wagenpark en chauffeurs. Taxiondernemingen worden benaderd om als subcontractor te functioneren en rijden zo in opdracht van de vervoermakelaar. • De taxi speelt een belangrijke rol in het vervoeren van horecapubliek. De taxi wordt de door veel jongeren gebruikt als vervoermiddel na een avond "stappen". Dit is van groot belang in de strijd tegen het rijden onder invloed. Zo heeft de taxi een grote maatschappelijke taak. • De eisen die aan de chauffeur worden gesteld worden steeds vaker vastgelegd in de bestekken en voorwaarden waaronder het vervoer wordt gegund. De opdrachtgever speelt daar een steeds grotere rol in. • Het streven is de hoge kwaliteitsstandaard van de dienstverlening in stand te houden en te verbeteren. Dit valt niet altijd mee, zeker bij een toenemende druk op de prijzen. De taxiondernemer zal meer dan voorheen strak op kosten en efficiency moeten sturen. Ook zal extra aandacht nodig zijn voor het bewaken van de spreiding in soorten vervoer c.q. contracten. Het is immers niet meer vanzelfsprekend. • Door schaalvergroting en Europese aanbesteding komen er steeds meer grote nationale en internationale spelers op de markt.
---------------------	---

Wetgeving	<ul style="list-style-type: none">• De taxibranche is na de invoering van de nieuwe taxiwet per 1 januari 2000 volop in beweging. De wetswijzigingen hadden onder andere tot doel de taximarkt vrijer te maken. De nieuwe wetgeving heeft voornamelijk effect op het straattaxiwerk. Geconstateerd wordt nu al dat er een enorme toename is van nieuwe vergunninghouders, voornamelijk in de grote steden. De onderlinge verhoudingen tussen chauffeurs komen onder grotere druk te staan• De huidige verplichting voor overheidsinstanties en (wellicht op termijn) voor zorgverzekeraars om grotere opdrachten openbaar aan te besteden heeft veranderingen tot gevolg gehad voor delen van het contractvervoer. De veelal kleinere taxiondernemingen konden vaak niet voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsvoorwaarden zijn opgenomen.• De taxichauffeur heeft te maken met een werksituatie waarbij hij geconfronteerd wordt met "snorders" (taxichauffeurs met voertuigen waarop geen vergunning is afgegeven en die dus niet voldoen aan de wettelijk vereisten)• Met ingang van het eerste half jaar van 2004 moet voor het verwerven of verlengen van de chauffeurspas een diploma behaald worden.
Technologische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none">• Op dit moment worden nog niet veel administratieve taken van de chauffeur geautomatiseerd, maar dat zal in de toekomst steeds meer gebeuren met de opkomst van de black box en half automatische aansturingssystemen.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none">• Geen relevante bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen.
Internationale ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none">• Geen relevante internationale ontwikkelingen.

Kerntaken van het beroep

- 1 Vervoert passagiers.
- 2 Begeleid passagiers uit speciale doelgroepen.
- 3 Communiceert met de centrale.
- 4 Treedt op bij problemen.
- 5 Voert dagelijks onderhoud uit.

Kerntaak 1	Vervoert passagiers
proces	De taxichauffeur krijgt de opdracht binnen via de centrale. Vervolgens bepaalt de chauffeur meestal zelf via welke route hij rijdt voor het ophalen en wegbrengen van de passagiers, behalve als er andere ritten achteraan gekoppeld worden. De taxichauffeur begeleidt bij het in- en uitstappen en verzorgt de bagage van de passagiers. De taxichauffeur informeert en adviseert zijn passagiers onderweg. Hij doet dit hoofdzakelijk in de Nederlandse, maar soms in een andere taal. De chauffeur rekent de vervoersprijs af met passagier en werkgever. Daarnaast houdt hij het werkboekje, de rittenstaat en bijkomende formulieren bij. De taxichauffeur gaat om met veel verschillende mensen: uitgaanspubliek, ouderen, personen met verschillende mobiliteitskenmerken, mensen met een geestelijke handicap, scholieren e.d.
rol / verantwoordelijkheden	De taxichauffeur is verantwoordelijk voor het veilig, vlot en betrouwbaar vervoeren van passagiers. De chauffeur draagt de verantwoordelijkheid over de veiligheid van zijn passagiers, zichzelf en is medeverantwoordelijk voor de veiligheid van de medeweggebruikers.
complexiteit	Complicerende factoren bij het vervoeren van passagiers met een taxi zijn: <ul style="list-style-type: none"> • De verschillende soorten passagiers met hun verschillende vervoersmotieven. • Dat de vraag naar vervoer (veel) groter kan zijn dan het aanbod aan chauffeurs/voertuigen. • Variatie en afwisseling in weers- en wegomstandigheden.
betrokkenen	De passagiers/klanten. Centrale.
hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> • Personenauto. • Taxibusje. • Taximeter. • Communicatieapparatuur. • Formulieren. • datacommunicatie, GPS enz. • plattegronden en kaarten.
kwaliteit van proces en resultaat	Het proces moet in een dienstverlenende houding uitgevoerd worden. Er moet service geleverd worden.
keuzes en dilemma's	<p>VEILIG/COMFORTABEL OF OP TIJD RIJDEN?</p> <p>De chauffeur staat voor het dilemma dat hij een afweging moet maken tussen het belang van de volgens afspraak uitvoeren van de ritopdracht. In een groot aantal gevallen kan dat niet worden gehaald, door verschillende oorzaken. Verkeersopstoppingen, ongevallen, wegopbrekingen, volle wegen – omstandigheden waaraan de chauffeur niets kan doen. De taxi loopt vertraging op of er moet een afwijkende route worden gekozen. De chauffeur moet op dat moment besluiten of hij wel of niet de centrale belt om een oplossing af te spreken. Hij voelt een onmogelijkheid: het vervoersbedrijf en passagiers in de taxi hebben verwachtingen die hij niet kan waarmaken.</p>

Kerntaak 2	Begeleid passagiers uit speciale doelgroepen
proces	Met specifieke doelgroepen wordt hier bedoelt: Ouderen, visueel gehandicapten, mensen met een mobiliteitsbeperking, leerlingen uit het bijzonder onderwijs en zittende zieken. De taxichauffeur krijgt de vervoers opdracht binnen via de centrale of van de planning. In bepaalde gevallen heeft de chauffeur de taak de rolstoelrijder van deur tot deur te vervoeren. De chauffeur haalt de passagier op en assisteert bij het in- en uitstappen. Hij zet de rolstoel vast en zorgt ervoor dat elke inzittende op de juiste wijze in de gordels zitten. Verder draagt de chauffeur zorg voor de bagage.
rol / verantwoordelijkheden	De chauffeur draagt de verantwoordelijkheid over de veiligheid van zijn passagiers.
complexiteit	Complicerende factoren bij het begeleiden van passagiers zijn: <ul style="list-style-type: none"> • De verschillende typen passagiers met hun verschillende vervoersmotieven. • Veel verschillende typen rolstoelen die op verschillende manieren moeten worden vastgezet. • Verschillende vastzetsystemen in verschillende rolstoelbusje.
betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> • De passagiers. • Bij leerlingenvervoer: de ouders/verzorgers en onderwijzend personeel van de leerlingen. • opdrachtgevers (aanbestede partijen).
(hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieapparatuur. • Oprijplaten of liftinstallaties. • Hulpmiddelen bij het vastzetten van rolstoelen.
kwaliteit van proces en resultaat	Het proces moet in een dienstverlenende houding uitgevoerd worden. Er moet service geleverd worden.
keuzes en dilemma's	<p>KLANTVRIENDELIJKHEID OF GEHOORZAMEN AAN DE WET? Rolstoelen moeten in het busje goed vastgezet worden. Er zijn echter rolstoelen op de markt, die niet of niet veilig vast te zetten zijn. Of chauffeurs zijn niet voorbereid op deze rolstoelen en hebben dan niet de juiste vastzetmiddelen bij zich. Als er iets gebeurt, is de chauffeur verantwoordelijk. De bedrijven schrijven de chauffeur voor dat deze passagier geweigerd moet worden en dat een ander voertuig, dat wel de juiste vastzetmiddelen heeft, de opdracht moet overnemen. Menselijk gezien kan de chauffeur de klant moeilijk laten staan.</p> <p>BEPERKEN VERANTWOORDELIJKHEID In het ziekenvervoer, leerlingenvervoer en wvg-vervoer fungeren taxichauffeurs nogal eens als het 'verlengstuk van de verpleging of de leerkracht / ouder': gehandicapten, kinderen met gedragsproblemen of psychiatrische patiënten worden vaak zonder begeleider in een taxi vervoerd. Het komt voor dat de chauffeur medicijnen meekrijgt, voor het geval een passagier onderweg onwel wordt.</p>

Kerntaak 3		Communiqueert met de central
proces	De taxichauffeur communiceert met de centrale over zijn positie, het eindadres, de beoogde aankomst tijd en over de inzet van extra of aanvullend vervoer. De taxichauffeurs zijn de ogen en oren van de centrale op de weg. Daarnaast is het de centrale die soms beslissingen moet nemen op basis van de informatie die door de chauffeurs wordt aangeleverd.	
rol / verantwoordelijkheden	De chauffeur is zich bewust van zijn rol als ontvanger en verschafter van informatie naar centrale.	
complexiteit	Complicerende factoren bij communiceren met de centrale zijn: <ul style="list-style-type: none"> • De communicatie speelt zich tijdens het rijden kan af. De verkeersveiligheid mag in dat geval niet in gevaar komen. • Geen standaardisering in de bediening van boordapparatuur. 	
betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> • Centralist. 	
hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieapparatuur in het voertuig. 	
kwaliteit van proces en resultaat	Goede communicatie. Met andere woorden; De boodschap is overgekomen er wordt op de juiste manier op gereageerd.	
keuzes en dilemma's	WANNEER WEL EN WANNEER NIET MELDEN De taxichauffeur staat voor het dilemma wanneer hij wel en wanneer hij niet onregelmatigheden in de uitvoering van zijn werk moet melden.	

Kerntaak 4		Treedt op bij problemen
proces	Als er zich problemen op de weg voordoen waarbij de taxi betrokken is, zoals een ongeval, pech of agressie treedt de chauffeur handelend op. Hij overlegt met de centrale over vervangend vervoer, vult het europees schadeformulier in. Als er zich problemen tussen de taxichauffeur en de passagier(s) voordoen, zorgt de chauffeur voor een oplossing en schakelt zonodig de centrale en/of politie in. Hij draagt zorg voor veiligheid en rust in en rondom het voertuig.	
rol / verantwoordelijkheden	Soms zal de chauffeur de calamiteiten zelf op kunnen lossen, en in andere gevallen benadert hij de verkeersleider of een andere instantie.	
complexiteit	Het optreden bij problemen staat soms onder grote tijdsdruk en gaat gepaard met veel spanning van zichzelf en andere betrokkenen. Dat kan een complicerende factor zijn bij de uitvoering van deze taak.	
betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> • Passagiers. • Medeweggebruikers. • (hulp)instanties. • Centrale. 	
hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieapparatuur. • Veiligheidsdriehoek. • EHBO-doos. • Brandblusser. 	
kwaliteit van proces en resultaat	Een correcte afhandeling van het probleem en beperken van persoonlijke en materiele schade.	
keuzes en dilemma's	KLANTVRIENDELIJKHEID OF EIGEN BELANG <ul style="list-style-type: none"> • De taxichauffeur staat voor het dilemma dat hij kan weigeren agressieve klanten mee te nemen, de agressie kan echter ook pas naar voren komen tijdens de rit. De chauffeur zal in zo'n situatie trachten door beheerst en terughoudend optreden de rit tot een goed einde te brengen. Bij escalatie of persoonlijke onveiligheid komt hij voor de keuze te staan de rit voort te zetten of de rit af te breken door het voertuig verlaten, politie waarschuwen e.d. • Een taxichauffeur kan ook te maken krijgen met een passagier, die erg misselijk is. Neemt hij de passagier toch mee en probeert hij met voorzichtig rijden en tijdig stoppen de zieke toch te vervoeren of laat hij de passagier staan zodat zijn voertuig schoon blijft, maar de passagier ontevreden is. De centralist geeft opdrachten aan de taxichauffeur. De taxichauffeur bepaalt echter zelfstandig welke route hij kiest en hij is verantwoordelijk voor het veilige vervoer van de passagiers. Als er geen goede afstemming is tussen centralist en chauffeur, kan de chauffeur in de problemen komen met de tijd. 	

Kerntaak 5 Voert dagelijks onderhoud uit	
proces	De taxichauffeur voert dagelijks onderhoud uit alvorens hij uit rijdt. Hieronder wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> • Rijklaar maken van de auto. • Lokaliseren van storingen en schades. • Reinigen van het exterieur van de auto. • Reinigen van het interieur van de auto. • Checken aanwezigheid en werking benodigde hulpmiddelen. • Checken werking rijplaat, lift e.d. • Checken boordcomputer.
rol / verantwoordelijkheden	De chauffeur is verantwoordelijk voor het veilig en wettelijk juist vervoer. Daaronder is begrepen het juiste gebruik van hulpmiddelen. De taxichauffeur is een gastheer (gastvrouw) in zijn (haar) voertuig.
complexiteit	Complicerende factoren zijn er niet.
betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> • Planner. • Bedrijfsleider. • Monteur.
hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> • Gereedschappen. • Checklisten.
kwaliteit van proces en resultaat	Juiste staat van het voertuig en de hulpmiddelen en van de waarmee taxivervoer verricht wordt.
keuzes en dilemma's	<p>WEL OF NIET GAAN RIJDEN De taxichauffeur staat voor het dilemma dat hij moet beoordelen of het voertuig in staat is om de dienst mee uit te voeren. De aard van de uit te voeren ritten is daarbij medebepalend.</p> <p>RIJDEN OF CONTROLE/ONDERHOUD De taxichauffeur staat voor het dilemma dat hij de afweging moet maken tussen een uitgebreide controle en het onder tijdsdruk rijden.</p>

Kernopgaven van het beroep

- 1 **KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING OF DOELMATIGHEID**
De taxichauffeur staat voor de opgave om in samenspraak met de centralist een goede afweging te maken tussen de kwaliteit van de dienstverlening en de doelmatigheid van de bedrijfsvoering. In principe moet de kwaliteit van de dienstverlening voorop staan, hetgeen impliceert dat de taxichauffeur de centralist moet bewegen en aanvullende maatregelen te nemen.

- 2 **VEILIG OF VLOT VERVOEREN?**
De taxichauffeur staat voor de opgave om zijn passagiers veilig, vlot en comfortabel door het steeds drukker wordende verkeer te vervoeren. De taxi kan vertraging oplopen of er moet een afwijkende route worden gekozen. De chauffeur moet op dat moment besluiten direct samen met de centrale te zorgen voor extra of aanvullend vervoer of dat hij zelf harder en daardoor mogelijk onveilig gaat rijden.

- 3 **KLANTEN VERVOEREN OF NIET?**
De taxichauffeur staat voor de opgave te beoordelen of hij de klant moet vervoeren of niet. Onder bepaalde omstandigheden mag een chauffeur weigeren de passagier te vervoeren. Bijvoorbeeld als de rolstoel niet goed vastgezet kan worden. Een besluit iemand niet te vervoeren is een eigen verantwoordelijkheid van de chauffeur. De chauffeur kan immers aansprakelijk gesteld worden bij calamiteiten.
Ook agressieve klanten of klanten die langere ritten niet vooruit wensen te betalen mogen geweigerd worden. Belangrijk hierbij is, dat passagiers, plaats, tijd en omstanders invloed hebben op de besluitvorming van de chauffeur waardoor een verantwoorde keuze bemoeilijkt kan worden.

- 4 **BIJHOUDEN VAKKENNIS**
De taxichauffeur staat voor de opgave zijn vaardigheden en vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen in het beroep te volgen en toe te passen.

Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN											
BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAAK									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
1	Rituitvoering taxivervoer	X	X	X							
2	Verkeersdeelname	X									
3	Rijden met taxi	X									
4	Begeleiden van passagiers		X								
6	Levensreddend handelen		X								
7	Voertuigonderhoud taxi				X	X					
8	Probleemoplossend handelen bij ongeval			X	X	X					
9	Hanteren van agressie			X							
sociaal-communicatieve (SC)											
5	Klantvriendelijkheid	X	X		X						
10	Communiceren met centrale	X		X	X	X					

Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNOPGAVEN											
BEROEPSCOMPETENTIES		KERNOPGAVE									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
1	Rituitvoering taxivervoer	X	X	X	X						
2	Verkeersdeelname		X								
3	Rijden met taxi	X	X								
4	Begeleiden van passagiers	X		X							
8	Probleemoplossend handelen bij ongeval	X	X	X							
9	Hanteren van agressie	X		X							
sociaal-communicatieve (SC)											
5	Klantvriendelijkheid		X	X							
10	Communiceren met centrale	X	X	X							
ontwikkelings (ON)											
11	Bijhouden van vakkennis				X						

Beroepscompetenties met succescriteria

Nr. 1 Rituitvoering taxivervoer	
Beroepscompetentie VM	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze, binnen het raamwerk van de van toepassing zijnde afspraken de ritopdracht uit te voeren zodat de opdrachtgever en passagiers tevreden zijn.
Succescriteria	
Proces	Klantgerichte houding.
	Aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening.
	Bepaalt de route.
	Rekent de vervoersprijs af.
	Bedient de taximeter.
	Bedient communicatieapparatuur.
	Vult werkboekje in.
	Vult rittenstaat in.
Zorg voor tijdige maatregelen bij verstoring van het proces.	
Resultaat	Tevreden passagiers.
	Tevreden opdrachtgever.
	Weinig klachten.

Nr. 2 Verkeersdeelname	
Beroepscompetentie VM	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze met een voertuig professioneel deel te nemen aan het verkeer.
Succescriteria	
Proces	Bepaalt de te rijden route.
	Anticipeert op weg-, weers- en verkeersomstandigheden.
	Handelt volgens de verkeersregels en relevante gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens.
	Is zich bewust van de relatie tussen economische en milieuaspecten én een juiste rijstijl.
	Beperkt zoveel mogelijk verkeersrisico's en factoren die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden.
	Gebruikt communicatieapparatuur zonder nadelige gevolgen voor de verkeersveiligheid.
Resultaat	Professionele verkeersdeelname.
	Representatief optreden.

Nr. 3 Rijden met taxi	
Beroepscompetentie VM	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze met een taxi te rijden zodat passagiers veilig en comfortabel vervoerd worden.
Succescriteria	
Proces	Anticipeert op weg- en weers- en verkeersomstandigheden.
	Hanteert een energiezuinige rijstijl.
	Hanteert een veilige rijstijl.
	Hanteert een comfortabele rijstijl.
Resultaat	Comfortabel, veilig, passagiersvriendelijk en zuinig vervoer met de personenauto.

Nr. 4 Begeleiden van passagiers	
Beroepscompetentie VM	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te begeleiden en assisteren bij het in- en uitstappen, zonodig van deur tot deur zodat een comfortabel en veilig taxivervoer ontstaat.
Succescriteria	
Proces	Rijdt de passagier en rolstoel in- en uit het voertuig. Zet de rolstoel vast. Zorgt dat alle passagiers goed in de gordels zitten. Signaleert de vraag naar assistentie en begeleiding (zowel van passagiers die goed ter been zijn, als van gehandicapten en rolstoelers). Communiqueert met passagiers. Begeleidt de passagiers. Assisteert en ondersteund passagiers. Gaat zorgvuldig om met de bagage.
Resultaat	Tevreden klanten. Veilig vervoer.

Nr. 5 Klantvriendelijkheid	
Beroepscompetentie VM	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze met verschillende typen passagiers om te gaan om een zo klantvriendelijk vervoer te leveren
Succescriteria	
Proces	Vertoont empathie met veel verschillende soorten passagiers. Herkent klantwensen van verschillende soorten passagiers. Informeert passagiers. Beantwoordt vragen. In de Nederlandse en engelse taal.
Resultaat	Klanten zijn tevreden over de benadering van de chauffeur.

Nr. 6 Levensreddend handelen	
Beroepscompetentie VM	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze levensreddende handelingen te starten en vervolgen totdat er professionele hulp arriveert
Succescriteria	
Proces	Past de belangrijkste punten van de eerste hulp bij ongevallen toe. Start en vervolgt een reanimatie tot er deskundige hulp arriveert. Verricht in geval van belemmerde of bedreigde ademhaling, bewusteloosheid en bloedingen de vereiste handelingen verrichten. Stopt een slagaderlijke bloeding door gebruik te maken van de afdrukplaatsen. Past de handgrepen van Rautek toe bij de noodzakelijke verplaatsing van een slachtoffer.
Resultaat	Het slachtoffer kan overgedragen worden aan professionele hulpverlening. Adequate zorg voor het slachtoffer.

Nr. 7 Voertuigonderhoud taxi	
Beroepscompetentie VM	De taxichauffeur demonstreert dat hij in staat is om voor zijn functie noodzakelijke voertuigonderhoud uit te voeren met als doel het voertuig geschikt te houden voor personenvervoer.
Succescriteria	
Proces	Controleert het voertuig aan de binnen- en buitenkant op geschiktheid voor het werk, conform regelgeving. Controleert hulpmiddelen. Herkent de meest voorkomende technische storingen. Stelt schades aan interieur en exterieur vast. Meldt de storing of schade aan de juiste functionaris, conform de bedrijfsrichtlijn. Benadert de passagier mede in relatie tot de juiste zorg voor veiligheid en welzijn.
Resultaat	Het voertuig is en blijft geschikt voor het vervoer van personen.

Nr. 8 Probleemoplossend handelen bij ongeval	
Beroepscompetentie VM	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze op te treden in geval van ongeval en agressieve passagiers, zodat het probleem opgelost wordt en de gevolgen beperkt.
Succescriteria	
Proces	<p>Neemt, na een verkeersongeval, maatregelen om uitbreiding van schade of gevaar te voorkomen, waaronder het blussen van brand in of aan het voertuig.</p> <p>Neemt na een ongeval of aanrijding maatregelen met betrekking tot het bedrijf, het voertuig en de passagiers.</p> <p>Hanteert bij ongevallen de juiste meldingsprocedure aan de eigen meldkamer en/of de professionele hulpdiensten.</p>
Resultaat	<p>Schade wordt beperkt.</p> <p>Problemen worden opgelost.</p>

Nr. 9 Hanteren van agressie	
Beroepscompetentie VM	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze agressief gedrag van een passagier te benaderen zodat escalatie van de situatie vermeden wordt en de schade beperkt blijft.
Succescriteria	
Proces	<p>Herkennen van verschillende soorten agressie.</p> <p>Bepalen aanpak en benaderingswijzen.</p> <p>Effect eigen gedrag inschatten.</p> <p>Aangeven dat het gedrag niet geaccepteerd wordt.</p> <p>Aangeven wat de consequenties kunnen zijn.</p> <p>Vragen om het gewenste gedrag.</p> <p>Grenzen stellen.</p> <p>Belonen van gewenst gedrag zowel non-verbaal als verbaal.</p>
Resultaat	Deëscalatie.

Nr. 10 Communiceren met centrale	
Beroepscompetentie SC	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze te rapporteren met als doel het informeren van de centrale en voldoen aan wettelijke vereisten.
Succescriteria	
Proces	<p>Hanteert communicatie en verbindingssystemen op de juiste wijze.</p> <p>Lost in overleg storingen in de opdrachtuitvoering op.</p> <p>Voorkomt in overleg storingen in de opdrachtuitvoering.</p>
Resultaat	<p>De centrale is geïnformeerd.</p> <p>Er wordt voldaan aan wettelijke eisen.</p>

Nr. 11 Bijhouden van vakkennis	
Beroepscompetentie VM	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen
Succescriteria	
Proces	<p>Blijft op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van veiligheid, eerste hulp, milieu en vakbekwaamheid.</p> <p>Doet verbetervoorstellen en/of voorstellen voor aanschaf van nieuw materieel.</p> <p>Volgt benodigde cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.</p>
Resultaat	<p>Ontwikkeling van het bedrijf en materieel.</p> <p>Medewerker die vakbekwaam is en blijft.</p>

