



Landelijke Kwalificaties MBO

Sector: Wegvervoer en Logistieke Dienstverlening

Branche: Transport en Logistiek

Beroepengroep: Chauffeur Personenvervoer

Versie 2007-2008

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepsgroep.....	4
Deel B: De kwalificaties	8
1. Inleiding.....	8
2. Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten.....	9
2.3 Typering Beroepsgroep.....	10
2.4 Loopbaanperspectief.....	11
2.5 Trends en innovaties.....	12
3. Overzicht van het kwalificatiedossier	15
4. Beschrijving van de uitstromen	16
4.1 Taxichauffeur.....	17
4.2 Chauffeur openbaar vervoer	20
4.3 Touringcarchauffeur / reisleader.....	23
5. Beschrijving van de kerntaken	26
5.1 Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg.....	26
5.2 Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers	29
5.3 Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers.....	31
6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices	33
6.1 Proces-competentie-matrix Voert personenvervoer uit over de weg.....	34
6.2 Proces-competentie-matrix Gaat op professionele wijze om met passagiers	36
6.3 Proces-competentie-matrix Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers.....	37
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	38
1. Inleiding.....	38
2.1 Taxichauffeur	38
2.2 Chauffeur openbaar vervoer	54
2.3 Touringcarchauffeur / reisleader	68
3. Certificeerbare eenheden	92
3.1 Nadere specificatie Touringcarchauffeur	92
Deel D: Verantwoording.....	97
1. Inleiding.....	97
2. Proces- en inhoudsinformatie	97
2.1 Betrokkenen	97
2.2 Verwantschap.....	98
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier.....	98
2.4 Discussiepunten	99
3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	105

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier chauffeur personenvervoer. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

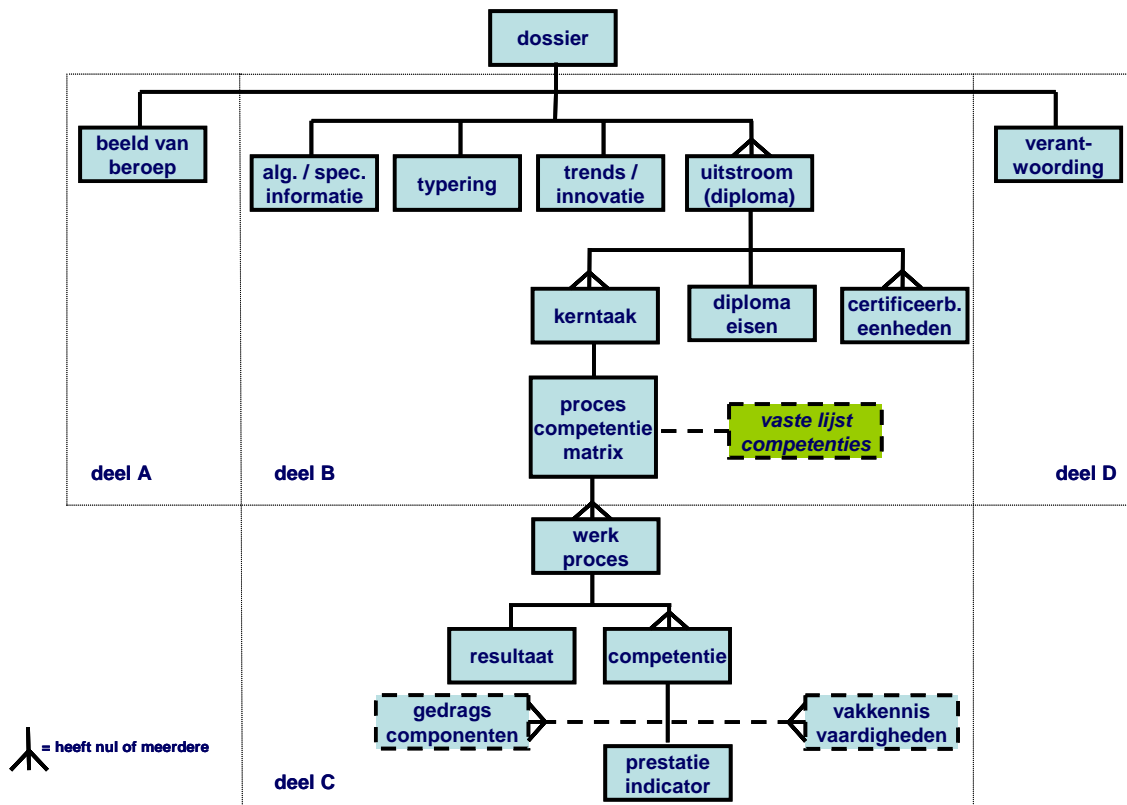
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start. Deze diploma-eisen worden vastgesteld door de minister van OCW/LNV en vormen daarmee de wettelijke basis voor de instellingen om het onderwijs vorm te geven en voor de inspectie en KCE voor het toezicht hierop.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C. Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum op advies van de paritaire commissie.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Chauffeur personenvervoer

Een chauffeur personenvervoer heeft veel verantwoordelijkheden. De passagiers moeten op een veilige en comfortabele manier naar hun bestemming worden vervoerd. Het is werk dat in de regel niet precies tussen negen en vijf plaatsvindt. Daarnaast speelt de verantwoordelijkheid van de chauffeur voor de veiligheid van de passagiers en de medeweggebruikers een essentiële rol. Vanwege het contact met de passagiers is de chauffeur personenvervoer sociaal en communicatief sterk.

Er zijn drie soorten beroepen in het personenvervoer: de taxichauffeur (straattaxichauffeur, chauffeur kleinschalig personenvervoer), de chauffeur openbaar vervoer en de touringcarchauffeur / reisleider. Met name het type voertuig (bijv. personenauto, bus, touringcar), het doel van de reis, het aantal passagiers dat gelijktijdig wordt vervoerd en de diversiteit aan passagiers verschilt tussen de verschillende beroepen in het personenvervoer.

Taxichauffeur

Wat doet een taxichauffeur?

De taak van de taxichauffeur is het veilig en comfortabel vervoeren van passagiers in een personenauto of taxibus. Hij stippelt routes uit om passagiers op tijd naar hun bestemming te brengen, maar rijdt ook vaststaande routes met groepen passagiers. Hij neemt professioneel deel aan het verkeer en weet goed en veilig om te gaan met diverse weer- en wegomstandigheden. De taxichauffeur bedient de taximeter, de mobilfoon en data-apparatuur en rekent (indien van toepassing) de vervoersprijs af met de passagiers. Hij is voor de passagiers het aanspreekpunt en kan met allerlei mensen met verschillende (culturele) achtergronden omgaan.

Werken bij een taxibedrijf

Het werk is afwisselend, maar brengt ook veel verantwoordelijkheden met zich mee. Op de schouders van de taxichauffeur rust de taak om alle passagiers door het steeds drukker wordende verkeer op een veilige manier naar hun bestemming te brengen. De passagiers die meerijden moeten zich op hun gemak voelen. Het omgaan met mensen is dan ook een belangrijk onderdeel van het werk in de taxibranche. Sociale en communicatieve vaardigheden zijn hierbij essentieel. Soms komt daar flink wat tact en handigheid bij kijken.

De opleiding

Er wordt veel van een taxichauffeur gevraagd. Hij heeft elke dag te maken met de eigen veiligheid, die van de passagiers en die van zijn medeweggebruikers. Daarom stelt de wetgever een paar stevige eisen. Tijdens de opleiding wordt er ook veel aandacht besteed aan communicatie en veilig werken.

Aan het werk: wat wordt er van de taxichauffeur verwacht?

- Neemt professioneel deel aan het verkeer
- Vervoert passagiers op een veilige, comfortabele manier
- Stippelt op een vlotte manier een route uit
- Houdt de taxi(bus) netjes en geschikt voor vervoer
- Blijft rustig bij een ongeval of een probleem en treedt handelend op
- Houdt de administratie (rittenstaat, werkboekje) en kas bij
- Rekent af en controleert vervoersbewijzen
- Voorziet passagiers van de juiste informatie en een goed advies

- Vervoert rolstoelpassagiers
- Houdt zich aan voorschriften voor Arbo, veiligheid en milieu

Chauffeur openbaar vervoer

Wat doet een chauffeur openbaar vervoer?

De chauffeur openbaar vervoer vervoert personen per bus volgens de dienstregeling. Dit kan zowel een grote autobus als een klein busje zijn. De diensten worden dus aan iedereen geleverd die vervoerd wil worden. Het rijden op een bus is zeker geen kwestie van "instappen en wegwezen". Het werk is afwisselend, maar brengt ook veel verantwoordelijkheden met zich mee. Op de schouders van de chauffeur openbaar vervoer rust de taak om alle passagiers op een veilige manier naar hun bestemming te brengen. Iedereen die meerijdt moet zich op zijn gemak voelen. Hij is voor de passagiers het aanspreekpunt en kan met allerlei mensen met verschillende (culturele) achtergronden omgaan.

Werken in het openbaar vervoer

Dagelijks zijn heel veel mensen afhankelijk van het openbaar vervoer om op de plaats van bestemming te komen. In Nederland is daarvoor een groot netwerk van verschillende busdiensten. De chauffeur openbaar vervoer rijdt de bus in onregelmatige diensten volgens een vastgestelde dienstregeling en dienstrooster. Hij voert zijn diensten uit volgens de voor hem bekende planning. Hij heeft te maken met wettelijke eisen, met eisen van het vervoersbedrijf en met verwachtingen van klanten. Zo moet hij zorgen voor veiligheid, voor een schone bus, voldoende vervoersbewijzen en wisselgeld, het instellen van apparatuur, comfortabel vervoer en voor een zuinig gebruik van brandstof.

De opleiding

Er wordt veel van een chauffeur gevraagd. Hij heeft elke dag te maken met de eigen veiligheid, die van de passagiers en die van zijn medeweggebruikers. Daarom stelt de wetgever een paar stevige eisen. In bijna alle situaties moet er naast het rijbewijs C of D ook één of meer chauffeursdiploma's worden gehaald. Tijdens de opleiding wordt er ook veel aandacht besteed aan communicatie en veilig werken.

Aan het werk: wat wordt er van de chauffeur openbaar vervoer verwacht?

- Neemt professioneel deel aan het verkeer
- Vervoert passagiers op een veilige, comfortabele manier
- Rijdt volgens een dienstregeling
- Houdt de bus netjes en geschikt voor vervoer
- Blijft rustig bij een ongeval of een probleem en treedt handelend op
- Houdt de voorraad vervoerbewijzen, wisselgeld, brochures en de kas bij
- Rekent af en controleert vervoersbewijzen
- Voorziet passagiers van de juiste informatie en een goed advies
- Houdt zich aan voorschriften voor Arbo, veiligheid en milieu

Touringcarchauffeur / reisleader

Wat doet een touringcarchauffeur / reisleader?

Touringcarchauffeur / reisleader is een verantwoordelijk en veelzijdig vak voor ondernemende en reislustige types die graag met mensen werken en in staat zijn de rollen van chauffeur en reisleader te combineren. Zo begeleidt hij dagtochten, meerdaagse reizen in binnen- en buitenland, pendels en groepsvervoer. Hij bestuurt de bus, pleegt indien nodig klein onderhoud en handelt douaneformaliteiten af. Daarnaast is hij vraagbaak en vertelt over de bestemmingen en de mogelijkheden ter plaatse, zoals excursies en attracties. Een touringcarchauffeur / reisleader is eindverantwoordelijk voor het welzijn van het gezelschap.

Werken in de reiswereld

Het werk van de touringcarchauffeur / reisleader is afwisselend. De chauffeur vervoert niet alleen passagiers naar hun bestemming, maar brengt hen ook op de hoogte van interessante toeristische weetjes en regelt allerlei praktische zaken op de bestemming. Het omgaan met mensen is dan ook een belangrijk onderdeel van het werk. Sociale en communicatieve vaardigheden zijn hierbij essentieel.

De opleiding

Tijdens de opleiding leert de touringcarchauffeur / reisleader mensen zelfstandig te vervoeren. Hij leert de bussen te besturen en alles wat daar bij komt kijken. Bijvoorbeeld hoe de touringcarchauffeur / reisleader zich gedraagt op de weg in de touringcar. Tijdens de opleiding wordt ook aandacht besteed aan de verschillende talen en het organiseren en begeleiden van rondleidingen in verschillende landen. Hij heeft ook steeds te maken met de eigen veiligheid, die van de passagiers en die van zijn medeweggebruikers. Daarom stelt de wetgever een paar stevige eisen.

Aan het werk: wat wordt er van de touringcarchauffeur / reisleader verwacht?

- Neemt professioneel deel aan het verkeer
- Vervoert passagiers op een veilige, comfortabele manier
- Stippelt op een vlotte manier een aantrekkelijke route uit
- Houdt de touringcar netjes en geschikt voor vervoer
- Voert kleine reparaties uit
- Blijft rustig bij een ongeval of een probleem en treedt handelend op
- Houdt de administratie (reisdocumenten, douanedocumenten) en kas bij
- Rekent af en controleert vervoersbewijzen
- Voorziet passagiers van de juiste (toeristische) informatie en een goed advies
- Zorgt voor vermaak en catering tijdens de rit
- Regelt leuke reisprogramma's voor de passagiers
- Vervoert rolstoelpassagiers
- Houdt zich aan voorschriften voor Arbo, veiligheid en milieu

Dit profiel bevindt zich in de sector Transport en Logistiek, branche wegvervoer, niveau 2.

Wegvervoer

4	Manager opslag en vervoer
---	----------------------------------

3	Planner weg-transport	Machinist hijswerk
		Machinist fundeon

2	Chaufeur openbaar vervoer	Taxi-chaufeur	Touring-car-chauffeur/reisleider	Chaufeur goederen-vervoer
	Chaufeur personenvervoer			

1	Assistent logistiek medewerker
---	--------------------------------

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Chauffeur Personenvervoer. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- (i) *Taxichauffeur*
- (ii) *Chauffeur openbaar vervoer*
- (iii) *Touringcarchauffeur / reisleder*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	VTL, kenniscentrum Transport en Logistiek
Ontwikkeld door	Kenniscentrum Transport en Logistiek in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van kenniscentrum Transport en Logistiek op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven Op: 12 december 2006 Te: Alphen aan den Rijn

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Taxichauffeur niveau 2 - Chauffeur openbaar vervoer niveau 2 - Touringcarchauffeur / reisleader niveau 2 	
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) - WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) - WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593) 	
Certificeerbare eenheden		Omschrijving
	Touringcarchauffeur	Het uitvoeren van reisopdrachten en besloten busvervoer met een touringcar.
Wettelijke beroepsvereisten	<input type="checkbox"/> nee <input checked="" type="checkbox"/> ja	
Branche vereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja	
Bron- en referentiedocumenten	<ul style="list-style-type: none"> - In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands 01-06-2004. - Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap september 2006. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverenisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl. - De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> - Taxichauffeur 19-09-2003 - Chauffeur openbaar vervoer 14-01-2005 - Touringcarchauffeur / reisleader 18-02-2004 	

2.3 Typering Beroepengroep

De chauffeur personenvervoer is over het algemeen werkzaam bij een vervoersonderneming (taxi-onderneming, openbaar vervoerbedrijf, touringcarbedrijf). Zijn werkplek is het voertuig. Dit kan zowel een grote autobus, een taxibus als een personenauto zijn. De chauffeur personenvervoer vervoert passagiers in Nederland en met name de touringcarchauffeur / reisleader vervoert ook passagiers naar en in andere Europese landen.

De taak van de chauffeur personenvervoer is het passagiersvriendelijk, veilig en comfortabel vervoeren van passagiers.

De chauffeur personenvervoer voert de werkzaamheden voornamelijk zelfstandig uit. Hij vervoert personen tegen betaling via een vastgestelde of variabele route en tijden. Hij werkt in diverse en variërende weer- en wegomstandigheden.

De chauffeur personenvervoer heeft veelal te maken met onregelmatige diensten. Hij zit gedurende langere tijd achter het stuur en moet daarbij geconcentreerd blijven. Hij moet te allen tijde letten op veiligheid, arbo en milieu.

De chauffeur personenvervoer bedient de apparatuur en rekent op verschillende manieren de vervoersprijs af met de passagiers. Hij houdt zijn (financiële) administratie bij en neemt de bijkomende formulieren en documenten van passagiers in of controleert deze.

De chauffeur personenvervoer voert de rijklaar controle uit en lokaliseert eenvoudige storingen. Bij problemen moet de chauffeur personenvervoer zelfstandig optreden. Dit betekent onder andere dat hij maatregelen treft bij een ongeval. Hij schakelt daarbij wanneer nodig anderen (hulpdiensten, centrale, verkeersleiding) in.

Tevens is hij verantwoordelijk voor het in goede staat houden van het voertuig en de bijbehorende middelen.

De chauffeur personenvervoer gaat om met veel verschillende mensen met diverse (culturele) achtergronden.

Niet alleen verwachten passagiers steeds meer van de chauffeur. Helaas moet worden geconstateerd dat de agressie gericht op de chauffeur personenvervoer 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.

2.4 Loopbaanperspectief

Het loopbaanperspectief van de chauffeur personenvervoer bestaat hoofdzakelijk uit doorstroom binnen de drie beroepen van dit kwalificatiedossier. Hiervoor kunnen aanvullende onderdelen van de andere uitstromen worden gevolgd.

Ook bestaat de mogelijkheid binnen het bedrijf door te groeien en over te stappen naar een kantoorfunctie in de vorm van een plannings- of coördinerende functie (planner, centralist). Hiervoor zijn echter geen opleidingen in het MBO beschikbaar.

De taxichauffeur kan zich specialiseren in de functies directie/VIP-vervoer of huisartsenchauffeur. De touringcarchauffeur/reisleider kan zich na afronding van de opleiding verder specialiseren in Landen 1, Landen 2 en Landen 3.

Er zijn geen doorstroommogelijkheden binnen het MBO. Het is niet te verwachten dat er maatregelen zullen worden genomen om doorstroom mogelijk te maken.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en Beroepspraktijkvorming	<p>Uit het macrodoelmatigheidsonderzoek van VTL blijkt dat het aantal banen in personenvervoer de afgelopen jaren licht is afgenomen, maar redelijk stabiel blijft. Voor de uitstromen chauffeur openbaar vervoer en touringcarchauffeur / reisleader zijn op dit moment voldoende of te weinig arbeidsplaatsen beschikbaar voor gekwalificeerde leerlingen. In de praktijk blijkt geen tekort te bestaan aan arbeidsplaatsen voor chauffeur openbaar vervoer, omdat sprake is van veel doorstroom in de branche. Voor de taxichauffeur zijn geen gegevens beschikbaar. Deze gegevens zijn vanaf 1 juni 2007 beschikbaar.</p> <p>Naar verwachting zal de werkgelegenheid voor de drie uitstromen in de komende jaren toenemen, met name als gevolg van de vervangingsvraag en in mindere mate als gevolg van uitbreidingsvraag.</p> <p>In de sector personenvervoer zijn 831 BPV-plaatsen beschikbaar bij 683 leerbedrijven, zo blijkt uit het macrodoelmatigheidsonderzoek van VTL. Dit aantal is voldoende of te weinig voor de uitstromen chauffeur openbaar vervoer en touringcarchauffeur / reisleader. Voor de taxichauffeur zijn geen gegevens beschikbaar.</p> <p>Er blijkt een voldoende perspectief met betrekking tot het aantal BPV-plaatsen voor lerenden: voor de gehele branche wordt een stijging verwacht in het aantal beschikbare BPV-plaatsen.</p> <p>Voor meer en actuele informatie verwijzen we naar de website van VTL en het register van erkende leerbedrijven.</p>
--	---

Wetgeving en regelgeving	<ul style="list-style-type: none"> • De chauffeur personenvervoer moet zijn werkzaamheden verrichten binnen de kaders van wet- en regelgeving op tal van gebieden. Het is belangrijk voor de chauffeur personenvervoer om de actuele voorschriften bij te houden, zodat hij hiermee rekening kan houden en de nieuwe regels kan toepassen in de beroepsuitoefening. • Door de komst van de Wet Personenvervoer is marktwerking verplicht geworden. Er komen nieuwe bedrijven bij en bestaande bedrijven krijgen met reorganisaties te maken. De beperkte duur van de concessies leidt ertoe dat vervoersbedrijven zullen moeten knokken voor hun bestaansrecht. De bedrijven worden anders georganiseerd. Voor de chauffeur personenvervoer betekent dit dat hij geconfronteerd kan worden met onzekerheid over zijn baan. Daarnaast moet de chauffeur personenvervoer zijn werk steeds efficiënter uitvoeren. <p><u>Chauffeur openbaar vervoer, touringcarchauffeur/reisleider:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2008 gaat de Europese Richtlijn 2003/59/EG van kracht waarin is bepaald dat beroepschauffeurs in het personen- en goederenvervoer ten minste 35 uur aan bijscholing in iedere termijn van vijf jaar hebben ondergaan. Deze regelgeving komt vooral voort uit de Europese wens om de veiligheid op de weg te bevorderen. Voor de chauffeur personenvervoer betekent dit dat hij relatief meer tijd zal besteden aan professionele ontwikkeling. <p><u>Touringcarchauffeur/reisleider:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Met ingang van 11 april 2007 geldt de Verordening (EG) nr. 561/2006 van het Europees parlement en de raad van 15 maart 2006. Deze verordening is in het leven geroepen om de verkeersveiligheid in Europa te bevorderen en heeft betrekking op chauffeurs die grensoverschrijdend vervoer verrichten. Vermoeidheid van de chauffeur speelt een belangrijke rol in het ontstaan van veel ernstige verkeersongelukken. Voor de touringcarchauffeur/reisleider betekent dit dat hij in zijn werkuitvoering rekening moet houden met de toegestane rijtijden. Er kunnen minder excursies worden georganiseerd of reisprogramma's worden ingekort. In sommige gevallen zullen meerdere chauffeurs worden ingezet op reisprogramma's vanwege de rusttijden.
--------------------------	--

<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voertuigen worden technisch steeds geavanceerder. De complexiteit van de cockpit in het algemeen plus de bediening daarvan nemen toe. Voorbeelden hiervan zijn: telematica (plaatsbepalingssystemen) en de digitale tachograaf. Een chauffeur personenvervoer moet met deze nieuwe apparatuur kunnen werken. • 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 halfautomatische aansturingssystemen. Voor de chauffeur personenvervoer betekent dit dat hij met deze nieuwe apparatuur moet kunnen werken. • Er is een trend waarneembaar dat chauffeurs andere werkzaamheden naast hun eigen werk verrichten, of ingezet kunnen worden op andere vervoersmodaliteiten. Dit betekent dat het takenpakket van de chauffeur wordt uitgebreid. <p><u>Taxichauffeur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. In eerste instantie zal de werkgever geconfronteerd worden met de eisen zoals vastgelegd door een opdrachtgever of de keurmerk toekennende instantie. Als afgeleide daarvan zal de chauffeur geconfronteerd worden met steeds verdergaande eisen. • In de taxibranche is het streven om de hoge kwaliteitsstandaard van de dienstverlening te verbeteren (bijv. de zogenaamde 'Taxiplusplaatsen' in Rotterdam, die alleen toegankelijk zijn voor taxichauffeurs die beschikken over het landelijke TX-keurmerk en waarvan de onderneming of centrale het Convenant Geweldsprotocol Taxibranche hebben ondertekend). 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. Voor de taxichauffeur betekent dit dat hij onder steeds grotere werkdruk komt te staan. • Er is steeds meer concurrentie in de taxibranche. Voor de taxichauffeur betekent dit dat hij onder steeds grotere werkdruk komt te staan. <p><u>Touringcarchauffeur / reisleader</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Door ondermeer de gewijzigde behoefte vanuit de markt zal de touringcarchauffeur steeds meer optreden als reisleader. Dit onderdeel van zijn werk zal daarom een steeds groter deel van zijn tijd in beslag nemen. • Touringcarreizigers zijn steeds meer bereid, beter opgeleid en geïnformeerd en stellen dus ook hogere eisen aan de dienstverlening. De invloed van de media speelt hierin een grote rol (zoals reisprogramma's). De verwachtingen ten aanzien van de touringcarchauffeur / reisleader worden daarom steeds hoger.
--	--

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan één of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		Taxichauffeur	Chauffeur openbaar vervoer	Touringcar-chauffeur / reisleder
1. Voert personenvervoer uit over de weg				
	1.1 Neemt professioneel deel aan het verkeer	X	X	X
	1.2 Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema	X	X	X
	1.3 Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden	X		
	1.4 Treedt op bij ongevallen/incidenten	X	X	X
	1.5 Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	X	X	X
	1.6 Voert kleine reparaties uit			X
	1.7 Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit	X	X	X
2. Gaat op professionele wijze om met passagiers				
	2.1 Informeert en adviseert passagiers	X	X	X
	2.2 Treedt op bij problemen	X	X	X
	2.3 Rekent af en controleert vervoerbewijzen	X	X	X
	2.4 Begeleidt en assisteert passagiers	X		X
3. Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers				
	3.1 Bereidt een reisopdracht voor			X
	3.2 Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit			X
	3.3 Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar			X

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- (i) Taxichauffeur*
- (ii) Chauffeur openbaar vervoer*
- (iii) Touringcarchauffeur / reisleader*

4.1 Taxichauffeur

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De taxichauffeur vervoert personen met personenauto's en -busjes met maximaal negen zitplaatsen (inclusief bestuurder). Een groot deel van de taxi ondernemingen zijn bedrijven met één of twee taxi's (de zogenaamde eigenrijders). De chauffeur heeft te maken met onregelmatige diensten. 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 zogenaamde Schipholvervoer, waarbij verhuur per zitplaats plaatsvindt. De tweede vorm is doelgroepenvervoer, 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.</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> <p>De taxichauffeur maakt in samenspraak met de centralist een goede afweging tussen de kwaliteit van de dienstverlening en de doelmatigheid van de bedrijfsvoering, waarbij de kwaliteit van de dienstverlening voorop staat.</p> <p>De taxichauffeur vervoert zijn passagiers veilig, vlot en comfortabel door het steeds drukker wordende verkeer. 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.</p>

	<p>De taxichauffeur moet beoordelen of hij een passagier wel of niet kan vervoeren. Onder bepaalde omstandigheden mag een chauffeur weigeren passagiers te vervoeren, bijvoorbeeld passagiers waarvan de rolstoel niet goed kan worden vastgezet, agressieve passagiers of passagiers die langere ritten niet vooruit wensen te betalen. Dit besluit is de verantwoordelijkheid van de chauffeur.</p> <p>De taxichauffeur houdt zijn vaardigheden en vakkennis bij, volgt nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen in het beroep en past deze toe.</p>
Niveau van beroepsuitoefening	<input type="checkbox"/> niveau 1 <input checked="" type="checkbox"/> niveau 2 <input type="checkbox"/> niveau 3 <input type="checkbox"/> niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De taxichauffeur heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt ervoor dat de passagiers op efficiënte, veilige en comfortabele wijze worden vervoerd en dat de klant tevreden is. Hij is voor de klant het eerste aanspreekpunt.</p> <p>Hij is daarnaast verantwoordelijk ten opzichte van het voertuig, zichzelf, zijn passagiers en medeweggebruikers. Hij handelt in lijn met deze verantwoordelijkheid en betracht daarbij de nodige zorg voor materieel, milieu, veiligheid en economisch werken.</p> <p>De taxichauffeur werkt zelfstandig.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van de taxichauffeur uit zich in het uitvoeren van duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van (een groot aantal) standaardroutines.</p> <p>De taxichauffeur maakt daarvoor gebruik van beroepsgebonden basisvaardigheden en -kennis.</p> <p>Een belangrijke complicerende factor van het beroep is dat de taxichauffeur moet omgaan met veel verschillende mensen met verschillende reismotieven. Andere factoren die de complexiteit van het werk kunnen vergroten zijn verkeersdrukte, verkeersremmende maatregelen, obstakels, slechte weersomstandigheden en onverwacht optredende storingen. Het grote aantal rotondes, verkeerstoppen en verkeersdrempels zijn bovendien belastend voor het lichaam van de chauffeur. Een andere complicerende factor is dat de vraag naar taxivervoer (veel) groter is dan het aanbod aan chauffeurs/voertuigen.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	<input type="checkbox"/> nee <input checked="" type="checkbox"/> ja, de taxichauffeur moet: <ul style="list-style-type: none"> - in het bezit zijn van rijbewijs B; - een beroepsspecifieke medische keuring ondergaan; - beschikken over een geldige medische verklaring (CBR regeling 2000 en de zogenaamde Normaalwaarden); - over een chauffeurspas beschikken; - voor het verwerven of verlengen van de chauffeurspas het CCV chauffeursdiploma taxi behalen

	(Besluit personenvervoer, artikel 75 lid 1, 2, 3); - iedere 5 jaar een rijvaardigheidsanalyse bij het CBR afleggen.																																																																																												
Branche vereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja, ...																																																																																												
Nederlands en (Moderne) Vreemde Talen	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startend beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (Moderne) Vreemde Taal of Talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Begrijpen</th> <th colspan="2">Spreken</th> <th rowspan="2">Schrijven</th> </tr> <tr> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Productie</th> <th>Interactie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>A2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>A1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>(Moderne) Vreemde Taal Engels</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Begrijpen</th> <th colspan="2">Spreken</th> <th rowspan="2">Schrijven</th> </tr> <tr> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Productie</th> <th>Interactie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>A2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>A1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Begrijpen		Spreken		Schrijven	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	C2						C1						B2						B1						A2						A1							Begrijpen		Spreken		Schrijven	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	C2						C1						B2						B1						A2						A1					
	Begrijpen		Spreken		Schrijven																																																																																								
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie																																																																																									
C2																																																																																													
C1																																																																																													
B2																																																																																													
B1																																																																																													
A2																																																																																													
A1																																																																																													
	Begrijpen		Spreken		Schrijven																																																																																								
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie																																																																																									
C2																																																																																													
C1																																																																																													
B2																																																																																													
B1																																																																																													
A2																																																																																													
A1																																																																																													

4.2 Chauffeur openbaar vervoer

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De chauffeur openbaar vervoer vervoert personen per bus volgens dienstregeling. Dit kan zowel een grote autobus als een klein busje zijn. Het openbaar vervoer is voor iedereen toegankelijk. De diensten worden dus aan iedereen geleverd die vervoerd wil worden. De chauffeur heeft te maken met onregelmatige diensten.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De beroepsactiviteiten van de chauffeur openbaar vervoer worden hoofdzakelijk individueel uitgevoerd ten dienste van de klanten. Dit vergt een grote mate van verantwoordelijkheid, communicatieve vaardigheden en een klantgerichte opstelling.</p> <p>De chauffeur openbaar vervoer is een dienstverlener en hij presenteert zich op een correcte manier. Hij is verantwoordelijk voor een goede en correcte houding naar zijn klanten en medeweggebruikers. Zijn communicatieve en sociale vaardigheden staan op een hoog peil.</p> <p>De chauffeur openbaar vervoer vervoert zijn passagiers veilig, vlot en comfortabel volgens de dienstregeling. De bus kan vertraging oplopen als gevolg van verkeersdrukte of omleidingen. In geval de dienstregeling niet kan worden uitgevoerd, vindt overleg plaats met de verkeersleiding.</p> <p>De chauffeur openbaar vervoer kan in voorkomende gevallen besluiten passagiers die zich niet aan de vervoer voorwaarden houden toegang te weigeren. Hij wordt geacht hierbij eventuele risico's voor hemzelf en de overige klanten af te wegen.</p> <p>De chauffeur openbaar vervoer houdt zijn vaardigheden en vakkennis bij, volgt nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen in het beroep en past deze toe.</p>
Niveau van beroepsuitoefening	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> niveau 1<input checked="" type="checkbox"/> niveau 2<input type="checkbox"/> niveau 3<input type="checkbox"/> niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De chauffeur openbaar vervoer heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt ervoor dat de passagiers op efficiënte, veilige en comfortabele wijze worden vervoerd en dat de klant tevreden is. Hij is voor de klant het eerste aanspreekpunt.</p> <p>Hij is daarnaast verantwoordelijk ten opzichte van het voertuig, zichzelf, zijn passagiers en medeweggebruikers. Hij handelt in lijn met deze verantwoordelijkheid en betracht daarbij de nodige zorg voor materieel, milieu, veiligheid en economisch werken.</p> <p>De chauffeur openbaar vervoer werkt zelfstandig. Bij calamiteiten neemt de chauffeur openbaar vervoer contact op met een verkeersleider c.q. met zijn vestiging.</p>

Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van de chauffeur openbaar vervoer uit zich in het uitvoeren van duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van (een groot aantal) standaardroutines.</p> <p>De chauffeur openbaar vervoer maakt daarvoor gebruik van beroepsgebonden basisvaardigheden en -kennis.</p> <p>Een belangrijke complicerende factor van het beroep is dat de chauffeur openbaar vervoer moet omgaan met veel verschillende mensen met verschillende reismotieven. Het moment van contact met de klanten is over het algemeen kort. In deze korte tijd wordt van de chauffeur openbaar vervoer verwacht dat hij zijn klanten goed en correct helpt. Andere factoren die de complexiteit van het werk kunnen vergroten zijn verkeersdrukke, verkeersremmende maatregelen, obstakels, slechte weersomstandigheden en onverwacht optredende storingen. Het grote aantal rotondes, verkeerstafels en verkeersdrempels zijn bovendien belastend voor het lichaam van de chauffeur.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> nee <input checked="" type="checkbox"/> ja, de chauffeur openbaar vervoer moet: <ul style="list-style-type: none"> - in het bezit zijn van rijbewijs B; - een beroepsspecifieke medische keuring ondergaan; - beschikken over een geldige medische verklaring (CBR regeling 2000 en de zogenaamde Normaalwaarden); - wettelijk in het bezit zijn van het rijbewijs D (+ E voor aanhanger); - in het bezit zijn van een vakbekwaamheidscertificaat CCV; - iedere 5 jaar een rijvaardigheidsanalyse bij het CBR afleggen; - minimaal 21 jaar oud zijn (WVV 1994, artikel 110, lid 1).
Branche vereisten	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja, ...

Nederlands en (Moderne)
Vreemde Talen

Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startend beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (Moderne) Vreemde Taal of Talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

Nederlands

	Begrijpen		Spreken		Schrijven
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	
C2					
C1					
B2					
B1					
A2					
A1					

(Moderne) Vreemde Taal Engels of Duits

	Begrijpen		Spreken		Schrijven
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	
C2					
C1					
B2					
B1					
A2					
A1					

4.3 Touringcarchauffeur / reisleader

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>Een touringcarchauffeur / reisleader vervoert personen in een touringcar, eventueel voorzien van een aanhangwagen of ski-bak. Dit vindt plaats binnen de door wet- en regelgeving bepaalde kaders. Preventief, dagelijks en eenvoudig corrigerend onderhoud aan de touringcar voert de touringcarchauffeur zelfstandig uit. De touringcarchauffeur / reisleader werkt in de infrastructuur van Nederland en andere Europese landen. De chauffeur heeft te maken met onregelmatige diensten.</p> <p>In de touringcarbranche worden verschillende vormen van vervoer onderscheiden: schoolvervoer, groepsvervoer voor bedrijven, versterkingsritten voor het openbaar vervoer, dagtochten voor derden, dagtochten georganiseerd door het touringcarbedrijf, meerdaagse reizen in Nederland al dan niet voor derden, meerdaagse reizen georganiseerd door het touringcarbedrijf, meerdaagse reizen al dan niet in Nederland voor touroperators, internationale lijndiensten en pendels.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Voor elke reis geldt dat de touringcarchauffeur / reisleader het visitekaartje is van het bedrijf waar hij voor werkt maar ook voor de bedrijfstak. Van een touringcarchauffeur wordt verwacht dat hij klantvriendelijk en een behulpzame gastheer is met respect en een open houding. Zijn sociale vaardigheden zijn veelal doorslaggevend voor het succes van de reis.</p> <p>Tevens past de touringcarchauffeur / reisleader zijn gedrag aan aan het type passagier in de touringcar en de soort reis dat hij uitvoert.</p> <p>De beroepsactiviteiten van de touringcarchauffeur / reisleader worden hoofdzakelijk individueel uitgevoerd ten dienste van de klanten. Dit vergt een grote mate van verantwoordelijkheid, sociale vaardigheden en een klantgerichte instelling.</p> <p>De touringcarchauffeur / reisleader realiseert zich dat hij verantwoordelijk is voor zijn eigen gezondheid en welzijn maar ook voor het welzijn van zijn passagiers. Hij is flexibel en heeft een pro-actieve opstelling ten aanzien van het oplossen van knelpunten die zich tijdens de reisvoorbereiding of reisuitleiding onderweg voordoen en probeert klachten van passagiers of de opdrachtgever te voorkomen.</p> <p>De touringcarchauffeur / reisleader vervoert zijn passagiers veilig, vlot en comfortabel door het steeds drukker wordende verkeer. De bus kan vertraging oplopen of er moet een afwijkende route worden gekozen. De touringcarchauffeur / reisleader moet op dat moment besluiten hoe hij zich het beste kan conformeren aan het reisprogramma op een veilige en comfortabele wijze.</p>

	De touringcarchauffeur / reisleader houdt zijn vaardigheden en vakkennis bij, volgt nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen in het beroep en past deze toe.
Niveau van beroepsuitoefening	<input type="checkbox"/> niveau 1 <input checked="" type="checkbox"/> niveau 2 <input type="checkbox"/> niveau 3 <input type="checkbox"/> niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De touringcarchauffeur / reisleader heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt te allen tijde voor het zo zorgvuldig, comfortabel en veilig mogelijk uitvoeren van een reis. Hij is voor de klant het eerste aanspreekpunt. Het verzorgen van de catering alsmede entertainment kunnen afhankelijk van het soort reis een onderdeel vormen van de verantwoordelijkheid. Als de situatie dat vereist, zal de touringcarchauffeur / reisleader snel en doelmatig wijzigingen aanbrengen in de route en het reisprogramma.</p> <p>Hij is daarnaast verantwoordelijk ten opzichte van de touringcar, zichzelf, zijn passagiers en medeweggebruikers. Hij handelt in lijn met deze verantwoordelijkheid en betracht daarbij de nodige zorg voor materieel, milieu, veiligheid en economisch werken.</p> <p>De touringcarchauffeur / reisleader werkt zelfstandig (ook ingeval van EHBO en reanimatie). Bij calamiteiten neemt hij contact op met zijn werkgever.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van de touringcarchauffeur / reisleader uit zich in het uitvoeren van duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van (een groot aantal) standaardroutines.</p> <p>De touringcarchauffeur / reisleader maakt daarvoor gebruik van beroepsgebonden basisvaardigheden en -kennis.</p> <p>Een belangrijke complicerende factor van het beroep is dat de touringcarchauffeur / reisleader moet omgaan met veel verschillende mensen met verschillende reismotieven. Hij dient zijn aandacht over alle passagiers te verdelen. Andere factoren die de complexiteit van het werk kunnen vergroten zijn verkeersdrukte, verkeersremmende maatregelen, obstakels, slechte weersomstandigheden, onverwacht optredende storingen en beperkte parkeermogelijkheden. Het grote aantal rotondes, verkeersstafels en verkeersdrempels zijn bovendien belastend voor het lichaam van de chauffeur. Een andere complicerende factor is dat sommige passagiers en andere weggebruikers agressie en onbegrip tonen naar de touringcarchauffeur / reisleader. Daarnaast worden gasten steeds kritischer wanneer het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening en de toeristische kennis van de touringcarchauffeur / reisleader. Een andere complicerende factor is dat hij het rijden dient te combineren met microfoongebruik en bediening van andere boordapparatuur. Een andere complicerende factor is dat de touringcarchauffeur / reisleader de Engelse taal dusdanig moet spreken dat hij zelfstandig kan functioneren in het buitenland.</p>

Wettelijke beroepsvereisten	<input type="checkbox"/> nee <input checked="" type="checkbox"/> ja: de touringcarchauffeur / reisleader moet: - in het bezit zijn van rijbewijs B; - een beroepsspecifieke medische keuring ondergaan; - beschikken over een geldige medische verklaring; - wettelijk in het bezit zijn van het rijbewijs D (+ E voor aanhanger); - in het bezit zijn van het vakbekwaamheidscertificaat CCV tourwagen; - iedere 5 jaar een rijvaardigheidsanalyse bij het CBR afleggen; - minimaal 21 jaar oud zijn (WVV 1994, artikel 110, lid 1).																																																																																																																																										
Branche vereisten	<input checked="" type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja, ...																																																																																																																																										
Nederlands en (Moderne) Vreemde Talen	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startend beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (Moderne) Vreemde Taal of Talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1" data-bbox="613 953 1344 1209"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Begrijpen</th> <th colspan="2">Spreken</th> <th rowspan="2">Schrijven</th> </tr> <tr> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Productie</th> <th>Interactie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>A2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>A1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>(Moderne) Vreemde Taal Engels</p> <table border="1" data-bbox="613 1272 1344 1528"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Begrijpen</th> <th colspan="2">Spreken</th> <th rowspan="2">Schrijven</th> </tr> <tr> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Productie</th> <th>Interactie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>A2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>A1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>(Moderne) Vreemde Taal Duits of Frans</p> <table border="1" data-bbox="613 1591 1344 1848"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Begrijpen</th> <th colspan="2">Spreken</th> <th rowspan="2">Schrijven</th> </tr> <tr> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Productie</th> <th>Interactie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>A2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>A1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Begrijpen		Spreken		Schrijven	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	C2						C1						B2						B1						A2						A1							Begrijpen		Spreken		Schrijven	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	C2						C1						B2						B1						A2						A1							Begrijpen		Spreken		Schrijven	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie	C2						C1						B2						B1						A2						A1					
	Begrijpen		Spreken		Schrijven																																																																																																																																						
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie																																																																																																																																							
C2																																																																																																																																											
C1																																																																																																																																											
B2																																																																																																																																											
B1																																																																																																																																											
A2																																																																																																																																											
A1																																																																																																																																											
	Begrijpen		Spreken		Schrijven																																																																																																																																						
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie																																																																																																																																							
C2																																																																																																																																											
C1																																																																																																																																											
B2																																																																																																																																											
B1																																																																																																																																											
A2																																																																																																																																											
A1																																																																																																																																											
	Begrijpen		Spreken		Schrijven																																																																																																																																						
	Luisteren	Lezen	Productie	Interactie																																																																																																																																							
C2																																																																																																																																											
C1																																																																																																																																											
B2																																																																																																																																											
B1																																																																																																																																											
A2																																																																																																																																											
A1																																																																																																																																											

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>Beschrijving kerntaak: De chauffeur personenvervoer bestuurt het voertuig in het verkeer en past verkeersregels toe, anticipeert daarbij op de gedragingen van de andere weggebruikers, op de gedragingen van het voertuig en op externe (vertragende) omstandigheden. Hij hanteert een comfortabele rijstijl voor de passagiers en rijdt zuinig en veilig. Hij gebruikt voor en tijdens de rit geen genots- en roesmiddelen en medicijnen die de rijvaardigheid beïnvloeden.</p> <p>De chauffeur personenvervoer vervoert passagiers volgens een vooraf vastgestelde route, dienstregeling of reisschema. Bij eventuele vertragende omstandigheden overlegt hij met behulp van communicatieapparatuur met de relevante functionaris over het vervolg van de rit en gebruikt zo nodig navigatieapparatuur om de route te wijzigen.</p> <p>De taxichauffeur krijgt de opdracht voor een straattaxirit (variabele route, variabele tijden) binnen via de centrale of de standplaats. Hij bedient communicatie- en navigatieapparatuur en de taximeter. Hij bepaalt de route voor het ophalen en/of wegbrengen van de passagiers, spant zich in om opeenvolgende ritten zoveel mogelijk te laten aansluiten, voert de rit uit en bespreekt eventuele afwijkingen van de route met de passagiers.</p> <p>De chauffeur personenvervoer treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer: hij neemt maatregelen om meer schade of gevaar te voorkomen, regelt zonodig alternatief vervoer, draagt zorg voor de veiligheid van passagiers, handelt zonodig</p>	<ol style="list-style-type: none">1.1 Neemt professioneel deel aan het verkeer1.2 Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema1.3 Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden1.4 Treedt op bij ongevallen/incidenten1.5 Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen1.6 Voert kleine reparaties uit1.7 Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit

levensreddend, volgt procedures (meldingsprocedure, schadeformulier) en schakelt zonodig politie en/of hulpverlening in.

De chauffeur personenvervoer controleert en draagt zorg voor het voertuig en hulpmiddelen. Hij voert voor aanvang van de rit de rijklaringscontrole uit en hij beslist of het voertuig wel/niet geschikt is voor veilig weggebruik met inachtneming van wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures. Hij signaleert de meest voorkomende technische storingen (aan de hand van het instructieboekje) en schades en meldt dit aan de juiste functionaris (conform bedrijfsrichtlijn). De touringcarchauffeur/reisleider bereidt de catering voor.

De touringcarchauffeur / reisleider spoort oorzaken van defecten op. Hij bereidt een kleine reparatie voor, voert de kleine reparatie uit en controleert het resultaat.

De chauffeur personenvervoer houdt de benodigde (financiële) administratie en kashandelingen bij. De taxichauffeur houdt het werkboekje, de rittenstaat en bijkomende formulieren bij. De chauffeur openbaar vervoer draagt zorg voor de consignatievoorraad vervoerbewijzen, wisselgeld, informatiebrochures en dienstregelingbrochures. De touringcarchauffeur / reisleider draagt zorg voor reisdocumenten van de passagiers, controleert douanedocumenten en staat belanghebbenden en inspecteurs te woord over alle documenten.

Toelichting:

De chauffeur personenvervoer leeft de procedures op het gebied van arbo, kwaliteit en veiligheid na. Hij gebruikt geen middelen die de rijvaardigheid beïnvloeden. Hij handelt te allen tijde conform procedures en wet- en regelgeving.

Bij het uitvoeren van deze kerntaak is sprake van een aantal regelmatig terugkerende dilemma's.

- De chauffeur personenvervoer staat voor de opgave om in samenspraak met het bedrijf een goede afweging te maken tussen de kwaliteit van het vervoer en de doelmatigheid van de bedrijfsvoering (bijv. indien passagiers wensen hebben met betrekking tot de rijstijl of route die niet wenselijk zijn). In principe moet de kwaliteit van het vervoer voorop staan, maar dit moet uiteraard binnen de kaders van de doelmatigheid van de bedrijfsvoering plaatsvinden. Het voortbestaan van het bedrijf is hiervan immers afhankelijk.

Wanneer bedrijfsverliezen op het spel staan, moet dus ingeleverd worden op kwaliteit.

- De chauffeur personenvervoer staat voor de opgave om zijn passagiers veilig, vlot en comfortabel door het steeds drukker wordende verkeer te vervoeren en de opdracht volgens afspraak uit te voeren. In een groot aantal gevallen kan dat niet worden gehaald, door verschillende oorzaken: verkeersopstoppingen, ongevallen, wegoptbrekingen, volle wegen. Hij voelt een onmogelijkheid: het vervoersbedrijf en passagiers hebben verwachtingen die hij niet allebei kan waarmaken. Hij kan vertraging oplopen of er moet een afwijkende route worden gekozen. De chauffeur moet op dat moment besluiten direct in overleg met het bedrijf te zorgen voor extra of aanvullend vervoer of de vertraging accepteren.
- De chauffeur personenvervoer staat voor de opgave een dienstverlenend beroep uit te voeren. Representativiteit van het voertuig en het gedrag van de chauffeur in het verkeer is een belangrijk element voor het bedrijf, het beroep en de bedrijfstak. Dit moet constant op het netvlies van de chauffeur staan. Het afbreukrisico bij deze kernopgave is imagoschade aan het bedrijf en/of opdrachtgever, de bedrijfstak en het beroep.
- De chauffeur personenvervoer staat voor de opgave om bij problemen (bijv. technische storingen, ongevallen/incidenten) te besluiten om zelf een oplossing te bedenken of ondersteuning in te schakelen van collega's of het bedrijf. De chauffeur personenvervoer moet daarbij de eigen capaciteiten en bevoegdheden juist inschatten. Als dit niet goed gedaan wordt, kan het bedrijfsproces ernstige schade worden toegebracht en de veiligheid van de passagiers bedreigd worden.

5.2 Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p>Beschrijving kerntaak: De chauffeur personenvervoer informeert en adviseert zijn passagiers onderweg indien zich onverwachte situaties of problemen voordoen, bijv. bij vertraging. Hij beantwoordt daarnaast vragen van verschillende soorten passagiers met verschillende reismotieven.</p> <p>De chauffeur personenvervoer zorgt voor een oplossing bij problemen met of tussen passagiers en schakelt zo nodig het bedrijf en/of de politie in. Hij voorkomt (escalatie van) agressieve incidenten door zijn manier van optreden.</p> <p>De chauffeur personenvervoer controleert vervoerbewijzen/reisdocumenten van passagiers of verkoopt vervoerbewijzen en rekent af met de passagier. De taxichauffeur bedient de taximeter. De chauffeur openbaar vervoer bedient ontwaardingsapparatuur en kaartuitgeefautomaten.</p> <p>De taxichauffeur of touringcarchauffeur / reisleader assisteert passagiers bij het in- en uitstappen en draagt zorg voor de bagage. Hij begeleidt daarnaast passagiers uit speciale doelgroepen (ouderen, visueel gehandicapten, mensen met een mobiliteitsbeperking, leerlingen uit bijzonder onderwijs, zittende zieken), doet zo nodig de gordels om bij passagiers uit speciale doelgroepen en vervoert zo nodig een passagier in een rolstoel van deur tot deur. Hij zet verschillende soorten rolstoelen vast in verschillende soorten voertuigen.</p> <p>Toelichting: De chauffeur personenvervoer leeft de procedures op het gebied van arbo, kwaliteit en veiligheid na. Hij gebruikt geen middelen die de rijvaardigheid beïnvloeden. Hij handelt te aller tijden conform procedures en wet- en regelgeving.</p>	<p>2.1 Informeert en adviseert passagiers</p> <p>2.2 Treedt op bij problemen</p> <p>2.3 Rekent af en controleert vervoerbewijzen</p> <p>2.4 Begeleidt en assisteert passagiers</p>

Bij het uitvoeren van deze kerntaak is sprake van een aantal regelmatig terugkerende dilemma's.

- De chauffeur personenvervoer staat voor de opgave om bij het omgaan met passagiers in samenspraak met het bedrijf een goede afweging te maken tussen de kwaliteit van de dienstverlening aan de passagiers en de doelmatigheid van de bedrijfsvoering (bijv. indien passagiers zich agressief gedragen). In principe moet de kwaliteit van de dienstverlening voorop staan, maar dit moet uiteraard binnen de kaders van de doelmatigheid van de bedrijfsvoering plaatsvinden. Het voortbestaan van het bedrijf is hiervan immers afhankelijk. Wanneer bedrijfsverliezen op het spel staan, moet dus ingeleverd worden op kwaliteit.
- De chauffeur personenvervoer staat voor de opgave een dienstverlenend beroep uit te voeren. Representativiteit is een belangrijk element in de omgang met passagiers voor het bedrijf, het beroep en de bedrijfstak van belang. Met het verstrekken van informatie en advies en bij het omgaan met problemen moet de chauffeur altijd rekening houden met de representativiteit, omdat hij het visitekaartje is van het bedrijf waar hij werkt en de bedrijfstak. Het afbreukrisico bij deze kernopgave is imagoschade aan het bedrijf en/of opdrachtgever, de bedrijfstak en het beroep.
- De chauffeur personenvervoer staat voor de opgave om bij problemen met of tussen passagiers te besluiten om zelf een oplossing te bedenken of ondersteuning in te schakelen van collega's of het bedrijf. De chauffeur personenvervoer moet daarbij de eigen capaciteiten en bevoegdheden juist inschatten. Als dit niet goed gedaan wordt, kan het bedrijfsproces ernstige schade worden toegebracht en de veiligheid van de passagiers bedreigd worden.

5.3 Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers

Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers	Werkprocessen bij kerntaak 3
<p>Beschrijving kerntaak: De touringcarchauffeur / reisleader maakt een route-tijdplanning en berekent de rij- en rusttijden aan de hand van de ritopdracht van diverse soorten reizen door heel Europa. Hij anticipeert op actuele weer- en verkeerssituaties, de groep passagiers en het soort reis. Ook verzamelt hij toeristische informatie van de route en bestemming. Hij beoordeelt of de route-tijdplanning voldoet aan de wettelijke eisen en bedrijfsvoorschriften.</p> <p>De touringcarchauffeur / reisleader ontvangt de passagiers in de touringcar, verstrekt informatie over de veiligheidsaspecten in de touringcar en verstrekt tijdens de rit toeristische informatie aan de passagiers. Daarnaast zorgt hij voor catering en vermaak tijdens de reis.</p> <p>De touringcarchauffeur / reisleader verzorgt de reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar. Hij dient de passagiers aan, hij is de tussenpersoon/het aanspreekpunt en hij bemiddelt bij accommodaties, restaurants en aansluitend vervoer. Hij organiseert aanvullende activiteiten voor passagiers, zoals avondprogramma's of excursies in de vrije tijd, en begeleidt excursies.</p> <p>Toelichting: De touringcarchauffeur / reisleader leeft de procedures op het gebied van arbo, kwaliteit en veiligheid na. Hij gebruikt geen middelen die de rijvaardigheid beïnvloeden. Hij handelt te allen tijde conform procedures en wet- en regelgeving.</p> <p>Bij het uitvoeren van deze kerntaak is sprake van een aantal regelmatig terugkerende dilemma's.</p> <ul style="list-style-type: none"> De touringcarchauffeur / reisleader staat voor de opgave om bij het verzorgen van reisbegeleiding in samenspraak met het bedrijf een goede afweging te maken tussen de kwaliteit van de reisbegeleiding en de doelmatigheid van de bedrijfsvoering. In principe moet de kwaliteit van de dienstverlening voorop staan, maar dit moet uiteraard binnen de kaders van de 	<p>3.1 Bereidt een reisopdracht voor</p> <p>3.2 Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit</p> <p>3.3 Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar</p>

doelmatigheid van de bedrijfsvoering plaatsvinden. Het voortbestaan van het bedrijf is hiervan immers afhankelijk. Wanneer bedrijfsverliezen op het spel staan, moet dus ingeleverd worden op kwaliteit.

- De touringcarchauffeur / reisleader staat voor de opgave een dienstverlenend beroep uit te voeren. Representativiteit is een belangrijk element in de reisbegeleiding voor het bedrijf, het beroep en de bedrijfstak van belang. Met het maken van een route-tijdplanning, het vermaak gedurende de rit, het aandienen van passagiers en het organiseren van excursies moet de chauffeur altijd rekening houden met de representativiteit, omdat hij het visitekaartje is van het bedrijf waar hij werkt en de bedrijfstak. Het afbreukrisico bij deze kernopgave is imagoschade aan het bedrijf en/of opdrachtgever, de bedrijfstak en het beroep.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. De kruisjes in de tabellen zijn wit op zwart gemarkeerd indien deze bij alle uitstromen van toepassing zijn.

6.1 Proces-competentie-matrix Voert personenvervoer uit over de weg

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgang met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer						X					X									X		X			
1.2	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema											X	X													
1.3	Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden											X	X						X							
1.4	Treedt op bij ongevallen/incidenten	X	X			X															X		X			
1.5	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	X				X							X								X					

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
<i>Werkprocessen</i>		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
1.6	Voert kleine reparaties uit										X	X									X					
1.7	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit										X	X									X					

6.2 Proces-competentie-matrix Gaat op professionele wijze om met passagiers

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Initiëren	Beslissen en activiteiten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
2.1	Informeert en adviseert passagiers									X										X								
2.2	Treedt op bij problemen	X	X				X																X					
2.3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen											X	X															
2.4	Begeleidt en assisteert passagiers																			X	X							

6.3 Proces-competentie-matrix Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers

Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Initiëren	Beslissen en activiteiten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
3.1	Bereidt een reisopdracht voor											X										X					
3.2	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit									X		X	X														
3.3	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar									X		X								X				X			

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven *welke* competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2.1 Taxichauffeur

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg, Taxichauffeur

Proces-competentie-matrix Taxichauffeur

Kerntaak 1 Voert personen- vervoer uit over de weg		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bejissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer						X					X									X		X			
1.2	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema											X	X													
1.3	Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden											X	X						X							
1.4	Treedt op bij ongevallen/incidenten	X	X			X															X		X			
1.5	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	X				X							X								X					

Kerntaak 1 Voert personen- vervoer uit over de weg		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Initiëren	Beslissen en activiteiten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omggaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
1.7	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit											X	X								X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrices Taxichauffeur

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

Detaillering proces-competentie-matrix Taxichauffeur

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.1 werkproces Neemt professioneel deel aan het verkeer			
Omschrijving:	De taxichauffeur bestuurt het voertuig in het verkeer en past verkeersregels toe, anticipeert daarbij op de gedragingen van de andere weggebruikers, op de gedragingen van het voertuig en op externe (vertragende) omstandigheden. Hij hanteert een comfortabele rijstijl voor de passagiers en rijdt zuinig en veilig. Hij gebruikt voor en tijdens de rit geen genots- en roesmiddelen en medicijnen die de rijvaardigheid beïnvloeden.		
Gewenst resultaat:	Een veilige, comfortabele, vlotte en zuinige verkeersdeelname conform de wettelijke richtlijnen en de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden") uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
F. Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> ▪ houdt bij het deelnemen aan het verkeer rekening met de risico's die aan verkeersdeelname met het voertuig zijn verbonden voor zichzelf, zijn passagiers en zijn omgeving zodat deze risico's geminimaliseerd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden") • Exameneisen TVT en TVP: <ul style="list-style-type: none"> ○ TVT 2.1 t/m 2.6 ○ TVT 4.1 t/m 4.5 ○ TVT 7.1 t/m 7.5 ○ TVP 1.1 t/m 1.3 ○ TVP 2.1 ○ TVP 6.1 t/m 6.3
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> ▪ bedient het voertuig op juiste wijze en houdt rekening met moeilijke en veranderde verkeers- en weersomstandigheden, opdat hij een veilige, comfortabele en vlotte rijstijl vertoont. 	

T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> ▪ houdt zich bij de verkeersdeelname aan de relevante wet- en regelgeving op gebied van verkeer en arbo en de principes van HNR (“Het Nieuwe Rijden”) zodat de (veiligheids)risico’s voor de chauffeur, zijn passagiers en de omgeving geminimaliseerd worden. 	(vervolg vorige pagina)
V. Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> ▪ hanteert steeds dezelfde en veilige rijstijl ook als hij in het verkeer onder druk staat opdat de veiligheidsrisico’s geminimaliseerd worden. 	

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.2 werkproces Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema			
Omschrijving:	De taxichauffeur vervoert passagiers volgens een vooraf vastgestelde route, dienstregeling of reisschema. Bij eventuele vertragende omstandigheden overlegt hij met behulp van communicatieapparatuur met de relevante functionaris over het vervolg van de rit en gebruikt zo nodig navigatieapparatuur om de route te wijzigen.		
Gewenst resultaat:	De reis is voor zover mogelijk conform route of reisschema afgelegd. Bij vertragende omstandigheden is de route of het reisschema met zo min mogelijk afwijking en op efficiënte wijze aangepast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> vervoert passagiers conform het reisschema en neemt, eventueel in overleg met de centrale, snel en doelmatig beslissingen met betrekking tot het volgen of afwijken van de route bij vertragende verkeers- en wegomstandigheden opdat de reis zo efficiënt mogelijk en met zo min mogelijk afwijking van de route wordt uitgevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Exameneisen TVT en TVP: <ul style="list-style-type: none"> TVT 2.1 t/m 2.6 TVT 6.1 t/m 6.2 TVT 7.1 t/m 7.5 TVT 11.1 TVP 4.1 TVP 6.1 t/m 6.3
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur op adequate en veilige wijze zodat de route zo veilig en efficiënt mogelijk wordt afgelegd. 	<ul style="list-style-type: none"> Topografische kennis

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.3 werkproces Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden			
Omschrijving:	De taxichauffeur krijgt de opdracht voor een straattaxirit (variabele route, variabele tijden) binnen via de centrale of de standplaats. Hij bedient communicatie- en navigatieapparatuur en de taximeter. Hij bepaalt de route voor het ophalen en/of wegbrengen van de passagiers, spant zich in om opeenvolgende ritten zoveel mogelijk te laten aansluiten, voert de rit uit en bespreekt eventuele afwijkingen van de route met de passagiers.		
Gewenst resultaat:	De reis is veilig en volgens een efficiënte en zuinige route uitgevoerd. De passagiers zijn tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> bepaalt op vlotte wijze een efficiënte en zuinige route voor de straattaxirit, spant zich in om opeenvolgende ritten zoveel mogelijk te laten aansluiten en wijzigt de route bij vertragende omstandigheden op vlotte wijze opdat de route zo efficiënt en zuinig mogelijk verloopt. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Exameneisen TVT en TVP: <ul style="list-style-type: none"> TVT 2.1 t/m 2.6 TVT 3.3 t/m 3.4 TVT 6.1 t/m 6.2 TVT 7.1 t/m 7.5 TVT 11.1 TVP 4.1 TVP 5.1 t/m 5.3 TVP 6.1 t/m 6.3 Topografische kennis
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur op adequate en veilige wijze opdat een efficiënte route wordt bepaald. 	
R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> stemt de route zoveel mogelijk af op de wensen van de passagiers zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen en bespreekt afwijkingen van de route met de passagiers opdat de rit veilig en naar wens van de passagiers verloopt. 	

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg															
1.4 werkproces Treedt op bij ongevallen/incidenten															
Omschrijving:	De taxichauffeur treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer: hij neemt maatregelen om meer schade of gevaar te voorkomen, regelt zonodig alternatief vervoer, draagt zorg voor de veiligheid van passagiers, handelt zonodig levensreddend, volgt procedures (meldingsprocedure, schadeformulier) en schakelt zonodig politie en/of hulpverlening in.														
Gewenst resultaat:	Adequate hulpverlening in geval van ongevallen/incidenten. Beperking van schade aan mens, milieu en materieel. Alternatief vervoer voor passagiers is, indien nodig en mogelijk, geregeld.														
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden												
A. Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Zelfvertrouwen tonen Op eigen initiatief handelen Acties en activiteiten initiëren 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt noodsituaties, neemt maatregelen om de passagiers in veiligheid te stellen en beslist of hij in staat is om op veilige wijze hulp te verlenen opdat schade aan mens, milieu en materieel wordt beperkt. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Exameneisen TVT en TVP: <ul style="list-style-type: none"> TVT 2.1 t/m 2.6 TVT 5.1 t/m 5.3 TVT 6.1 t/m 6.2 TVP 7.1 Hulpverleningsvaardigheden Sociale vaardigheden Koppeling naar taalprofiel: <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Eng</td> </tr> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Lezen</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Productie</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Schrijven</td> <td>A2</td> </tr> </table>		Eng	Luisteren	A2	Lezen	A2	Productie	A2	Interactie	A2	Schrijven	A2
	Eng														
Luisteren	A2														
Lezen	A2														
Productie	A2														
Interactie	A2														
Schrijven	A2														
B. Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> instrueert passagiers en andere betrokkenen op overtuigende wijze over de benodigde maatregelen om verdere schade aan mens, milieu en materieel te voorkomen. 													
E. Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> informeert op vlotte, nauwkeurige en volledige wijze de centrale en hulpdiensten opdat deze snel en adequaat kunnen reageren. 													
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> meldt het incident/ongeval bij de centrale en volgt daarna de geldende procedures (o.a. meldingsprocedure, schadeformulier) en houdt zich aan de wet- en regelgeving om schade aan mens, milieu en materieel te minimaliseren. 													
V. Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Gevoelens onder controle houden 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> neemt maatregelen, stelt zich behulpzaam op en verleent hulp ook als hij onder (emotionele) druk staat opdat de schade aan mens, milieu en materieel beperkt blijft. 													

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.5 werkproces Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen			
Omschrijving:	De taxichauffeur controleert en draagt zorg voor het voertuig en hulpmiddelen. Hij voert voor aanvang van de rit de rijklaringscontrole uit en hij beslist of het voertuig wel/niet geschikt is voor veilig weggebruik met inachtneming van wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures. Hij signaleert de meest voorkomende technische storingen (aan de hand van het instructieboekje) en schades en meldt dit aan de juiste functionaris (conform bedrijfsrichtlijn).		
Gewenst resultaat:	Het voertuig is geschikt voor verkeersdeelname en voor een veilig vervoer van passagiers, conform wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures. Schades en technische storingen zijn gemeld. Het voertuig is schoon en ziet er representatief uit. De middelen zijn geschikt voor gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
A. Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Afgewogen risico's nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> neemt een beslissing over de inzet van het voertuig opdat het voertuig geschikt is voor veilige verkeersdeelname met zo min mogelijk slijtage en zo min mogelijk schade aan het milieu. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Exameneisen TVT en TVP: <ul style="list-style-type: none"> TVT 3.1 t/m 3.2 TVT 7.1 t/m 7.5 TVP 1.1 t/m 1.3 TVP 3.1 TVP 6.1 t/m 6.3 Bedrijfsprocedures
E. Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> informeert op nauwkeurige, vlotte en volledige wijze de juiste functionaris over de technische storing en/of schade aan het voertuig en/of hulpmiddelen opdat de functionaris adequaat kan reageren. 	
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> gaat op zorgvuldige en nette wijze om met het voertuig en de hulpmiddelen opdat deze goed onderhouden en representatief zijn. 	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> houdt zich bij het uitvoeren van de controle aan de bedrijfsprocedures en de relevante wet- en regelgeving zodat het voertuig geschikt is voor verkeersdeelname en een veilig vervoer van passagiers. 	

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.7 werkproces Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit			
Omschrijving:	De taxichauffeur houdt de benodigde (financiële) administratie en kashandelingen bij. De taxichauffeur houdt het werkboekje, de rittenstaat en bijkomende formulieren bij.		
Gewenst resultaat:	Volledig en nauwkeurig bijgehouden werkboekje, rittenstaat en bijkomende formulieren. De kas is correct bijgehouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> stort het geld op adequate wijze af opdat de financiële administratie correct is bijgehouden. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Exameneisen TVT en TVP: <ul style="list-style-type: none"> TVT 1.1 TVT 2.1 t/m 2.6 Bedrijfsprocedures Rekenvaardigheden
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> houdt de kas, het werkboekje en de rittenstaat op correcte en zorgvuldige wijze bij opdat de (financiële) administratie en kas volledig en actueel zijn. 	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> houdt zich bij het zorgdragen voor de (financiële) administratie en de kas aan de bedrijfsprocedures en aan de relevante wetgeving. 	

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers, Taxichauffeur

Proces-competentie-matrix Taxichauffeur

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omggaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Informeert en adviseert passagiers								X										X							
2.2	Treedt op bij problemen	X	X				X																X			
2.3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen											X	X													
2.4	Begeleidt en assisteert passagiers																		X	X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Taxichauffeur

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers									
2.1 werkproces Informeert en adviseert passagiers									
Omschrijving:	De taxichauffeur informeert en adviseert zijn passagiers onderweg indien zich onverwachte situaties of problemen voordoen, bijv. bij vertraging. Hij beantwoordt daarnaast vragen van verschillende soorten passagiers met verschillende reismotieven.								
Gewenst resultaat:	Passagiers zijn tevreden met de informatie en adviezen.								
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden						
I. Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Kernachtig communiceren Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> verstrekt de gewenste informatie op vlotte, heldere en kernachtige wijze en stemt zijn wijze van communiceren af op de verschillende soorten passagiers en hun reismotieven opdat hij deskundigheid uitstraalt. 	<ul style="list-style-type: none"> Exameneisen TVT en TVP: <ul style="list-style-type: none"> TVT 6.1 t/m 6.2 TVT 7.1 t/m 7.5 TVT 8.1 t/m 8.4 TVT 10.1 TVP 6.1 t/m 6.3 Sociale vaardigheden Klachtenprocedures 						
R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> verstrekt op pro-actieve en behulpzame wijze informatie en advies aan de passagiers passend bij de verschillende soorten passagiers en hun reismotieven, ook in geval van onverwachte problemen en situaties, en luistert op aandachtige wijze naar vragen van passagiers opdat hij hen van informatie en advies kan voorzien. 	Koppeling naar taalprofiel: <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Eng</td> </tr> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> </tr> </table>		Eng	Luisteren	A2	Interactie	A2
	Eng								
Luisteren	A2								
Interactie	A2								

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers									
2.2 werkproces Treedt op bij problemen									
Omschrijving:	De taxichauffeur zorgt voor een oplossing bij problemen met of tussen passagiers en schakelt zo nodig het bedrijf en/of de politie in. Hij voorkomt (escalatie van) agressieve incidenten door zijn manier van optreden.								
Gewenst resultaat:	Escalatie van het probleem wordt vermeden en schade aan mens en materieel blijft beperkt.								
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden						
A. Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> neemt tijdig een beslissing om in te grijpen of hulp van het bedrijf en/of de politie in te schakelen bij een incident met of tussen passagiers, neemt een duidelijk standpunt in en kiest een aanpak opdat (escalatie van) agressieve incidenten wordt voorkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Exameneisen TVT en TVP: <ul style="list-style-type: none"> TVT 8.1 t/m 8.4 TVT 9.1 TVT 10.1 Omgaan met agressie Klachtenprocedures 						
B. Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Uitoefenen van gezag 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> toont overwicht, zorgt ervoor dat de betrokkenen naar hem luisteren en geeft op overtuigende wijze aan dat gedrag niet wordt geaccepteerd en wat de consequenties kunnen zijn opdat (escalatie van) agressieve incidenten wordt voorkomen. 	Koppeling naar taalprofiel: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td></td> <td>Eng</td> </tr> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> </tr> </table>		Eng	Luisteren	A2	Interactie	A2
	Eng								
Luisteren	A2								
Interactie	A2								
F. Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Omgevingsverantwoord handelen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> houdt bij de beslissing om in te grijpen rekening met de consequenties voor de passagiers, de omgeving en zichzelf opdat de schade aan mens en materieel beperkt blijft. 							
V. Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Gevoelens onder controle houden Grenzen stellen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> blijft kalm in conflictsituaties, geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden en houdt zijn gevoelens onder controle opdat hij problemen effectief kan oplossen. 							

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers			
2.3 werkproces Rekent af en controleert vervoerbewijzen			
Omschrijving:	De taxichauffeur controleert vervoerbewijzen van passagiers of verkoopt vervoerbewijzen en rekent af met de passagier. De taxichauffeur bedient de taximeter.		
Gewenst resultaat:	De rit is volgens de richtlijnen afgerekend. Passagiers zijn in het bezit van een geldig vervoerbewijs.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> rekent de vervoersprijs af conform de geldende tarieven en procedures, geeft het juiste bedrag terug en controleert vervoerbewijzen op hun geldigheid opdat alle passagiers over een geldig vervoerbewijs beschikken. 	<ul style="list-style-type: none"> Exameneisen TVT en TVP: <ul style="list-style-type: none"> TVT 3.3 t/m 3.4 Rekenvaardigheden Tarieven, geldige vervoerbewijzen en procedures
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> bedient de taximeter op adequate wijze en hij gaat bij het afrekenen op zorgvuldige wijze om met de kas opdat de rit conform richtlijnen is afgerekend. 	

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers			
2.4 werkproces Begeleidt en assisteert passagiers			
Omschrijving:	De taxichauffeur assisteert passagiers bij het in- en uitstappen en draagt zorg voor de bagage. Hij begeleidt daarnaast passagiers uit speciale doelgroepen (ouderen, visueel gehandicapten, mensen met een mobiliteitsbeperking, leerlingen uit bijzonder onderwijs, zittende zieken), doet zo nodig de gordels om bij passagiers uit speciale doelgroepen en vervoert zo nodig een passagier in een rolstoel van deur tot deur. Hij zet verschillende soorten rolstoelen vast in verschillende soorten voertuigen.		
Gewenst resultaat:	De taxichauffeur heeft passagiers op een behulpzame wijze geassisteerd. Passagiers zijn op een veilige wijze vervoerd. Rolstoelen zijn vastgezet conform de (wettelijke) richtlijnen en passagiers uit speciale doelgroepen hebben de gordel om.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> ▪ begeleidt en assisteert passagiers op behulpzame wijze bij het in- en uitstappen, zonodig van deur tot deur, en draagt zorg voor de bagage opdat een comfortabel en veilig taxivervoer ontstaat en ▪ houdt nauwlettend de vraag naar assistentie en begeleiding in de gaten zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen, en reageert adequaat opdat de veiligheid van de passagiers wordt geborgd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Examineisen TVT en TVP: <ul style="list-style-type: none"> ○ TVT 2.1 t/m 2.6 ○ TVT 7.1 t/m 7.5 ○ TVT 12.1 t/m 12.2 ○ TVP 6.1 t/m 6.3 ○ TVP 8.1 • Gebruik vastzetsystemen rolstoelen in verschillende typen busjes • Gebruik oprijplaten, liftinstallaties en andere hulpmiddelen
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De taxichauffeur: <ul style="list-style-type: none"> ▪ zet verschillende soorten rolstoelen efficiënt vast met diverse typen vastzetsystemen in verschillende soorten voertuigen conform (wettelijke) richtlijnen en zorgt dat passagiers uit speciale doelgroepen in de gordels zitten opdat (rolstoel)passagiers uit speciale doelgroepen op veilige wijze kunnen worden vervoerd. 	

2.2 Chauffeur openbaar vervoer

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg, Chauffeur openbaar vervoer

Proces-competentie-matrix Chauffeur openbaar vervoer

Kerntaak 1 Voert personen- vervoer uit over de weg		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bejissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer						X				X										X		X			
1.2	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema										X	X														
1.4	Treedt op bij ongevallen/incidenten	X	X		X																X		X			
1.5	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	X			X							X									X					
1.7	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit										X	X									X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrices Chauffeur openbaar vervoer

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

Detaillering proces-competentie-matrix Chauffeur openbaar vervoer

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.1 werkproces Neemt professioneel deel aan het verkeer			
Omschrijving:	De chauffeur openbaar vervoer bestuurt het voertuig in het verkeer en past verkeersregels toe, anticipeert daarbij op de gedragingen van de andere weggebruikers, op de gedragingen van het voertuig en op externe (vertragende) omstandigheden. Hij hanteert een comfortabele rijstijl voor de passagiers en rijdt zuinig en veilig. Hij gebruikt voor en tijdens de rit geen genots- en roesmiddelen en medicijnen die de rijvaardigheid beïnvloeden.		
Gewenst resultaat:	Een veilige, comfortabele, vlotte en zuinige verkeersdeelname conform de wettelijke richtlijnen en de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden") uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
F. Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ houdt bij het deelnemen aan het verkeer rekening met de risico's die aan verkeersdeelname met het voertuig zijn verbonden voor zichzelf, zijn passagiers en zijn omgeving zodat deze risico's geminimaliseerd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alle artikelen uitgezonderd art. 6
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ bedient het voertuig op juiste wijze en houdt rekening met moeilijke en veranderde verkeers- en weersomstandigheden, opdat hij een veilige, comfortabele en vlotte rijstijl vertoont. 	<ul style="list-style-type: none"> • Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> ○ 1.1 – 1.3, 1.5 – 1.6, 3.1, 3.3 – 3.4, 3.6

T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ houdt zich bij de verkeersdeelnemers aan de relevante wet- en regelgeving op gebied van verkeer en arbo en de principes van HNR (“Het Nieuwe Rijden”) zodat de (veiligheids)risico’s voor de chauffeur, zijn passagiers en de omgeving geminimaliseerd worden. 	(vervolg vorige pagina)
V. Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ hanteert steeds dezelfde en veilige rijstijl ook als hij in het verkeer onder druk staat opdat de veiligheidsrisico’s geminimaliseerd worden. 	

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.2 werkproces Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema			
Omschrijving:	De chauffeur openbaar vervoer vervoert passagiers volgens een vooraf vastgestelde route, dienstregeling of reisschema. Bij eventuele vertragende omstandigheden overlegt hij met behulp van communicatieapparatuur met de relevante functionaris over het vervolg van de rit en gebruikt zo nodig navigatieapparatuur om de route te wijzigen.		
Gewenst resultaat:	De reis is voor zover mogelijk conform route of reisschema afgelegd. Bij vertragende omstandigheden is de dienstregeling met zo min mogelijk afwijking en op efficiënte wijze aangepast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> vervoert passagiers conform het reisschema en neemt, eventueel in overleg met de verkeersleiding, snel en doelmatig beslissingen met betrekking tot het volgen of afwijken van de dienstregeling bij vertragende verkeers- en wegomstandigheden opdat de reis zo efficiënt mogelijk en met zo min mogelijk afwijking van de dienstregeling en het dienstrooster wordt uitgevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> 4.1.1, 4.1.2, 4.1.8 Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 1.5, 2.1, 2.3, 3.6, 3.8 Topografische kennis Dienstregeling Dienstrooster
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur op adequate en veilige wijze zodat de route zo veilig en efficiënt mogelijk wordt afgelegd. 	

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg															
1.4 werkproces Treedt op bij ongevallen/incidenten															
Omschrijving:	De chauffeur openbaar vervoer treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer: hij neemt maatregelen om meer schade of gevaar te voorkomen, regelt zondig alternatief vervoer, draagt zorg voor de veiligheid van passagiers, handelt zondig levensreddend, volgt procedures (meldingsprocedure, schadeformulier) en schakelt zondig politie en/of hulpverlening in.														
Gewenst resultaat:	Adequate hulpverlening in geval van ongevallen/incidenten. Beperking van schade aan mens, milieu en materieel. Alternatief vervoer voor passagiers is, indien nodig en mogelijk, geregeld.														
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden												
A. Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Zelfvertrouwen tonen Op eigen initiatief handelen Acties en activiteiten initiëren 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt noodsituaties, neemt maatregelen om de passagiers in veiligheid te stellen en beslist of hij in staat is om op veilige wijze hulp te verlenen opdat schade aan mens, milieu en materieel wordt beperkt. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> 2.1.5, 2.1.6, 4.1.4 Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 1.5, 3.1, 3.5 – 3.6 Hulpverleningsvaardigheden Sociale vaardigheden <p>Koppeling naar taalprofiel:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Eng of Dui</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Lezen</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Productie</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Schrijven</td> <td>A2</td> </tr> </tbody> </table>		Eng of Dui	Luisteren	A2	Lezen	A2	Productie	A2	Interactie	A2	Schrijven	A2
	Eng of Dui														
Luisteren	A2														
Lezen	A2														
Productie	A2														
Interactie	A2														
Schrijven	A2														
B. Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> instrueert passagiers en andere betrokkenen op overtuigende wijze over de benodigde maatregelen om verdere schade aan mens, milieu en materieel te voorkomen. 													
E. Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> informeert op vlotte, nauwkeurige en volledige wijze de verkeersleiding en hulpdiensten opdat deze snel en adequaat kunnen reageren. 													
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> meldt het incident/ongeval bij de verkeersleiding en volgt daarna de geldende procedures (o.a. meldingsprocedure, schadeformulier) en houdt zich aan de wet- en regelgeving om schade aan mens, milieu en materieel te minimaliseren. 													
V. Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Gevoelens onder controle houden 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> neemt maatregelen, stelt zich behulpzaam op en verleent hulp ook als hij onder (emotionele) druk staat opdat de schade aan mens, milieu en materieel beperkt blijft. 													

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.5 werkproces Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen			
Omschrijving:	De chauffeur openbaar vervoer controleert en draagt zorg voor het voertuig en hulpmiddelen. Hij voert voor aanvang van de rit de rijklaringscontrole uit en hij beslist of het voertuig wel/niet geschikt is voor veilig weggebruik met inachtneming van wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures. Hij signaleert de meest voorkomende technische storingen (aan de hand van het instructieboekje) en schades en meldt dit aan de juiste functionaris (conform bedrijfsrichtlijn).		
Gewenst resultaat:	Het voertuig is geschikt voor verkeersdeelname en voor een veilig vervoer van passagiers, conform wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures. Schades en technische storingen zijn gemeld. Het voertuig is schoon en ziet er representatief uit. De middelen zijn geschikt voor gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
A. Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Afgewogen risico's nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> neemt een beslissing over de inzet van het voertuig opdat het voertuig geschikt is voor veilige verkeersdeelname met zo min mogelijk slijtage en zo min mogelijk schade aan het milieu. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> 2.1.7, 3.1.4, 4.1.5, 4.1.10, 4.2.1 – 4.2.7 Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 3.6 Bedrijfsprocedures
E. Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> informeert op nauwkeurige, vlotte en volledige wijze de juiste functionaris over de technische storing en/of schade aan het voertuig en/of hulpmiddelen opdat de functionaris adequaat kan reageren. 	
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> gaat op zorgvuldige en nette wijze om met het voertuig, de hulpmiddelen en de ontwaardingsapparatuur opdat deze goed onderhouden en representatief zijn. 	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> houdt zich bij het uitvoeren van de controle aan de bedrijfsprocedures en de relevante wet- en regelgeving zodat het voertuig geschikt is voor verkeersdeelname en een veilig vervoer van passagiers. 	

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.7 werkproces Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit			
Omschrijving:	De chauffeur openbaar vervoer houdt de benodigde (financiële) administratie en kashandelingen bij. De chauffeur openbaar vervoer draagt zorg voor de consignatievoorraad vervoerbewijzen, wisselgeld, informatiebrochures en dienstregelingbrochures.		
Gewenst resultaat:	Voldoende voorraad vervoerbewijzen, informatiebrochures en dienstregelingbrochures. De kas is correct bijgehouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> stort het geld op adequate wijze af opdat de financiële administratie correct is bijgehouden. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> 2.1.5, 4.1.1, 4.1.3 Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 2.1, 3.1, 3.6 Bedrijfsprocedures Rekenvaardigheden
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> houdt de kas, zijn consignatievoorraad, informatiebrochures en dienstregeling op correcte en zorgvuldige wijze bij opdat de (financiële) administratie en kas volledig en actueel zijn en hij over voldoende voorraad beschikt. 	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> houdt zich bij het zorgdragen voor de (financiële) administratie en de kas aan de bedrijfsprocedures en aan de relevante wetgeving. 	

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers, Chauffeur openbaar vervoer

Proces-competentie-matrix Chauffeur openbaar vervoer

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Informeert en adviseert passagiers								X										X							
2.2	Treedt op bij problemen	X	X				X																X			
2.3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen											X	X													

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Chauffeur openbaar vervoer

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers									
2.1 werkproces Informeert en adviseert passagiers									
Omschrijving:	De chauffeur openbaar vervoer informeert en adviseert zijn passagiers onderweg indien zich onverwachte situaties of problemen voordoen, bijv. bij vertraging. Hij beantwoordt daarnaast vragen van verschillende soorten passagiers met verschillende reismotieven.								
Gewenst resultaat:	Passagiers zijn tevreden met de informatie en adviezen.								
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden						
I. Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Kernachtig communiceren Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> verstrekt de gewenste informatie op vlotte, heldere en kernachtige wijze en stemt zijn wijze van communiceren af op de verschillende soorten passagiers en hun reismotieven opdat hij deskundigheid uitstraalt. 	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 1.5, 3.6 Sociale vaardigheden Opzoeken aansluitend vervoer in dienstregeling 						
R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> verstrekt op pro-actieve en behulpzame wijze informatie en advies aan de passagiers passend bij de verschillende soorten passagiers en hun reismotieven, ook in geval van onverwachte problemen en situaties, en luistert op aandachtige wijze naar vragen van passagiers opdat hij hen van informatie en advies kan voorzien. 	Koppeling naar taalprofiel: <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Eng of Dui</td> </tr> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> </tr> </table>		Eng of Dui	Luisteren	A2	Interactie	A2
	Eng of Dui								
Luisteren	A2								
Interactie	A2								

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers									
2.2 werkproces Treedt op bij problemen									
Omschrijving:	De chauffeur openbaar vervoer zorgt voor een oplossing bij problemen met of tussen passagiers en schakelt zo nodig het bedrijf en/of de politie in. Hij voorkomt (escalatie van) agressieve incidenten door zijn manier van optreden.								
Gewenst resultaat:	Escalatie van het probleem wordt vermeden en schade aan mens en materieel blijft beperkt.								
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden						
A. Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> neemt tijdig een beslissing om in te grijpen of hulp van het bedrijf en/of de politie in te schakelen of een noodoproep te plaatsen bij een incident met of tussen passagiers, neemt een duidelijk standpunt in en kiest een aanpak opdat (escalatie van) agressieve incidenten wordt voorkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 1.5, 3.6 Omgaan met agressie <p>Koppeling naar taalprofiel:</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Eng of Dui</td> </tr> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> </tr> </table>		Eng of Dui	Luisteren	A2	Interactie	A2
	Eng of Dui								
Luisteren	A2								
Interactie	A2								
B. Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Uitoefenen van gezag 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> toont overwicht, zorgt ervoor dat de betrokkenen naar hem luisteren en geeft op overtuigende wijze aan dat gedrag niet wordt geaccepteerd en wat de consequenties kunnen zijn opdat (escalatie van) agressieve incidenten wordt voorkomen. 							
F. Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Omgevingsverantwoord handelen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> houdt bij de beslissing om in te grijpen rekening met de consequenties voor de passagiers, de omgeving en zichzelf opdat de schade aan mens en materieel beperkt blijft. 							
V. Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Gevoelens onder controle houden Grenzen stellen 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> blijft kalm in conflictsituaties, geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden en houdt zijn gevoelens onder controle opdat hij problemen effectief kan oplossen. 							

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers			
2.3 werkproces Rekent af en controleert vervoerbewijzen			
Omschrijving:	De chauffeur openbaar vervoer controleert vervoerbewijzen van passagiers of verkoopt vervoerbewijzen en rekent af met de passagier. De chauffeur openbaar vervoer bedient ontwaardingsapparatuur en kaartuitgeefautomaten.		
Gewenst resultaat:	De rit is volgens de richtlijnen afgerekend. Passagiers zijn in het bezit van een geldig vervoerbewijs.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> rekent vervoerbewijzen af conform de geldende tarieven en procedures, geeft het juiste bedrag terug en hij ontwaart en controleert vervoerbewijzen op hun geldigheid middels zichtcontrole en/of steekproeven, afhankelijk van de omstandigheden (drukke), opdat alle passagiers over een geldig vervoerbewijs beschikken. 	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 3.6 Rekenvaardigheden Tarieven, geldige vervoerbewijzen en procedures
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De chauffeur openbaar vervoer: <ul style="list-style-type: none"> bedient de ontwaardingsapparatuur en de kaartuitgeefautomaat op adequate wijze en hij gaat bij het afrekenen op zorgvuldige wijze om met de kas. 	

2.3 Touringcarchauffeur / reisleder

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg, Touringcarchauffeur / reisleder

Proces-competentie-matrix Touringarchauffeur / reisleder

Kerntaak 1 Voert personen- vervoer uit over de weg		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bejissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer						X				X										X		X			
1.2	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema										X	X														
1.4	Treedt op bij ongevallen/incidenten	X	X		X																X		X			
1.5	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	X			X							X									X					
1.6	Voert kleine reparaties uit										X	X									X					
1.7	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit										X	X									X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrices Touringcarchauffeur / reisleader

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

Detaillering proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur / reisleader

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg												
1.1 werkproces Neemt professioneel deel aan het verkeer												
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader bestuurt het voertuig in het verkeer en past verkeersregels toe, anticipeert daarbij op de gedragingen van de andere weggebruikers, op de gedragingen van het voertuig en op externe (vertragende) omstandigheden. Hij hanteert een comfortabele rijstijl voor de passagiers en rijdt zuinig en veilig. Hij gebruikt voor en tijdens de rit geen genots- en roesmiddelen en medicijnen die de rijvaardigheid beïnvloeden.											
Gewenst resultaat:	Een veilige, comfortabele, vlotte en zuinige verkeersdeelname conform de wettelijke richtlijnen en de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden") uitgevoerd.											
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden									
F. Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ houdt bij het deelnemen aan het verkeer rekening met de risico's die aan verkeersdeelname met het voertuig zijn verbonden voor zichzelf, zijn passagiers en zijn omgeving zodat deze risico's geminimaliseerd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Alle artikelen uitgezonderd art. 6 • Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 1.1 – 1.3, 1.5 – 1.6, 3.1, 3.3 – 3.4, 3.6 									
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ bedient het voertuig op juiste wijze en houdt rekening met moeilijke en veranderde verkeers- en weersomstandigheden, opdat hij een veilige, comfortabele en vlotte rijstijl vertoont. 	Koppeling naar taalprofiel: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Eng</th> <th>Dui of Fra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> </tbody> </table>		Eng	Dui of Fra	Luisteren	A2	A2	Interactie	A2	A2
	Eng	Dui of Fra										
Luisteren	A2	A2										
Interactie	A2	A2										

T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ houdt zich bij de verkeersdeelname aan de relevante wet- en regelgeving op gebied van verkeer en arbo en de principes van HNR (“Het Nieuwe Rijden”) zodat de (veiligheids)risico’s voor de chauffeur, zijn passagiers en de omgeving geminimaliseerd worden. 	(vervolg vorige pagina)
V. Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ hanteert steeds dezelfde en veilige rijstijl ook als hij in het verkeer onder druk staat opdat de veiligheidsrisico’s geminimaliseerd worden. 	

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.2 werkproces Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema			
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader vervoert passagiers volgens een vooraf vastgestelde route, dienstregeling of reisschema. Bij eventuele vertragende omstandigheden overlegt hij met behulp van communicatieapparatuur met de relevante functionaris over het vervolg van de rit en gebruikt zo nodig navigatieapparatuur om de route te wijzigen.		
Gewenst resultaat:	De reis is voor zover mogelijk conform route of reisschema afgelegd. Bij vertragende omstandigheden is de route of het reisschema met zo min mogelijk afwijking en op efficiënte wijze aangepast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> vervoert passagiers conform het reisschema en neemt, eventueel in overleg met de planning / touroperator, snel en doelmatig beslissingen met betrekking tot het volgen of afwijken van het reisprogramma bij vertragende verkeers- en wegomstandigheden opdat de reis zo efficiënt mogelijk en met zo min mogelijk afwijking van het vastgestelde reisprogramma wordt uitgevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> 4.1.1, 4.1.2, 4.1.8 Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 1.5, 2.1, 2.3, 3.6, 3.8 Topografische kennis
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur op adequate en veilige wijze zodat de route zo veilig en efficiënt mogelijk wordt afgelegd. 	

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg																					
1.4 werkproces Treedt op bij ongevallen/incidenten																					
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer: hij neemt maatregelen om meer schade of gevaar te voorkomen, regelt zonodig alternatief vervoer, draagt zorg voor de veiligheid van passagiers, handelt zonodig levensreddend, volgt procedures (meldingsprocedure, schadeformulier) en schakelt zonodig politie en/of hulpverlening in.																				
Gewenst resultaat:	Adequate hulpverlening in geval van ongevallen/incidenten. Beperking van schade aan mens, milieu en materieel. Alternatief vervoer voor passagiers is, indien nodig en mogelijk, geregeld.																				
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden																		
A. Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Zelfvertrouwen tonen Op eigen initiatief handelen Acties en activiteiten initiëren 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt noodsituaties, neemt maatregelen om de passagiers in veiligheid te stellen en beslist of hij in staat is om op veilige wijze hulp te verlenen opdat schade aan mens, milieu en materieel wordt beperkt. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> 2.1.5, 2.1.6, 4.1.4 Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 1.5, 3.1, 3.5 – 3.6 Hulpverleningsvaardigheden Sociale vaardigheden Koppeling naar taalprofiel: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Eng</th> <th>Dui of Fra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Lezen</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Productie</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Schrijven</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> </tbody> </table>		Eng	Dui of Fra	Luisteren	A2	A2	Lezen	A2	A2	Productie	A2	A2	Interactie	A2	A2	Schrijven	A2	A2
	Eng	Dui of Fra																			
Luisteren	A2	A2																			
Lezen	A2	A2																			
Productie	A2	A2																			
Interactie	A2	A2																			
Schrijven	A2	A2																			
B. Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> instrueert passagiers en andere betrokkenen op overtuigende wijze over de benodigde maatregelen om verdere schade aan mens, milieu en materieel te voorkomen. 																			
E. Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> informeert op vlotte, nauwkeurige en volledige wijze de meldkamer/verkeersleiding en de hulpdiensten opdat deze snel en adequaat kunnen reageren. 																			
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> meldt het incident/ongeval bij de meldkamer/verkeersleiding en volgt daarna de geldende procedures (o.a. meldingsprocedure, schadeformulier) en houdt zich aan de (inter)nationale wet- en regelgeving om schade aan mens, milieu en materieel te minimaliseren. 																			

V. Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Gevoelens onder controle houden 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ neemt maatregelen, stelt zich behulpzaam op en verleent hulp ook als hij onder (emotionele) druk staat opdat de schade aan mens, milieu en materieel beperkt blijft. 	(vervolg vorige pagina)
--	---	---	-------------------------

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.5 werkproces Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen			
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader controleert en draagt zorg voor het voertuig en hulpmiddelen. Hij voert voor aanvang van de rit de rijklarcontrole uit en hij beslist of het voertuig wel/niet geschikt is voor veilig weggebruik met inachtneming van wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures. Hij signaleert de meest voorkomende technische storingen (aan de hand van het instructieboekje) en schades en meldt dit aan de juiste functionaris (conform bedrijfsrichtlijn). De touringcarchauffeur/reisleader bereidt de catering voor.		
Gewenst resultaat:	Het voertuig is geschikt voor verkeersdeelname en voor een veilig vervoer van passagiers, conform wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures. Schades en technische storingen zijn gemeld. Het voertuig is schoon en ziet er representatief uit. De middelen zijn geschikt voor gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
A. Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Afgewogen risico's nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> neemt een beslissing over de inzet van het voertuig opdat het voertuig geschikt is voor veilige verkeersdeelname met zo min mogelijk slijtage en zo min mogelijk schade aan het milieu. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> 2.1.7, 3.1.4, 4.1.5, 4.1.10, 4.2.1 – 4.2.7 Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 3.6 Bedrijfsprocedures
E. Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> informeert op nauwkeurige, vlotte en volledige wijze de juiste functionaris over de technische storing en/of schade aan het voertuig en/of hulpmiddelen opdat de functionaris adequaat kan reageren. 	
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> gaat op zorgvuldige en nette wijze om met het voertuig en de hulpmiddelen opdat deze goed onderhouden en representatief zijn. 	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De chauffeur touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> houdt zich bij het uitvoeren van de controle aan de bedrijfsprocedures en de relevante wet- en regelgeving (checklist Keurmerk Touringcarbedrijf) zodat het voertuig geschikt is voor verkeersdeelname en een veilig vervoer van passagiers. 	

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.6 werkproces Voert kleine reparaties uit			
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader spoort oorzaken van defecten op. Hij bereidt een kleine reparatie voor, voert de kleine reparatie uit en controleert het resultaat.		
Gewenst resultaat:	Een goed uitgevoerde kleine reparatie opdat het voertuig geschikt is voor een veilig weggebruik en het vervoeren van passagiers. Er is geen schade ontstaan aan mens, voertuig en omgeving.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ spoort oorzaken van defecten op en voert de reparatie uit, daarbij werkt hij conform het instructieboekje en op veilige en milieuvriendelijke wijze. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 4.1.5 • Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 3.6 • Bedrijfsprocedures
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ gebruikt gereedschappen en persoonlijke beschermingsmiddelen op de voorgeschreven wijze zodat er geen schade ontstaat aan mens, voertuig en omgeving. 	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ houdt zich bij het uitvoeren van de kleine reparaties aan de bedrijfsprocedures en de veiligheidsvoorschriften opdat de veiligheidsrisico's geminimaliseerd worden. 	

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg												
1.7 werkproces Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit												
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader houdt de benodigde (financiële) administratie en kashandelingen bij. De touringcarchauffeur / reisleader draagt zorg voor reisdocumenten van de passagiers, controleert douanedocumenten en staat belanghebbenden en inspecteurs te woord over alle documenten.											
Gewenst resultaat:	Reisdocumenten zijn correct beheerd en douaneformaliteiten zijn op efficiënte wijze afgewikkeld. De kas is correct bijgehouden.											
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden									
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> stort het geld op adequate wijze af opdat de financiële administratie correct is bijgehouden. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Douaneformaliteiten Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> 2.1.5, 4.1.1, 4.1.3 Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 2.1, 3.1, 3.6 Bedrijfsprocedures Rekenvaardigheden <p>Koppeling naar taalprofiel:</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Eng</td> <td>Dui of Fra</td> </tr> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> </table>		Eng	Dui of Fra	Luisteren	A2	A2	Interactie	A2	A2
	Eng	Dui of Fra										
Luisteren	A2	A2										
Interactie	A2	A2										
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> houdt de reisbescheiden, documentatie en kas op correcte en zorgvuldige wijze bij opdat de administratie en kas volledig en actueel zijn. 										
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> wikkelt douaneformaliteiten op correcte wijze af en houdt zich bij het zorgdragen voor de (financiële) administratie en de kas aan de bedrijfsprocedures en aan de relevante wetgeving. 										

**Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers, Touringcarchauffeur /
reisleader**

Proces-competentie-matrix Touringarchauffeur / reisleder

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Be beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Informeert en adviseert passagiers								X										X							
2.2	Treedt op bij problemen	X	X			X																	X			
2.3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen										X															
2.4	Begeleidt en assisteert passagiers																		X		X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrices Touringcarchauffeur / reisleader

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

Detaillering proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur / reisleader

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers												
2.1 werkproces Informeert en adviseert passagiers												
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader informeert en adviseert zijn passagiers onderweg indien zich onverwachte situaties of problemen voordoen, bijv. bij vertraging. Hij beantwoordt daarnaast vragen van verschillende soorten passagiers met verschillende reismotieven.											
Gewenst resultaat:	Passagiers zijn tevreden met de informatie en adviezen.											
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden									
I. Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Kernachtig communiceren Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> verstrekt de gewenste informatie op vlotte, heldere en kernachtige wijze en stemt zijn wijze van communiceren af op de verschillende soorten passagiers en hun reismotieven opdat hij deskundigheid uitstraalt. 	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 1.5, 3.6 Douaneformaliteiten Sociale vaardigheden 									
R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> verstrekt op pro-actieve en behulpzame wijze informatie en advies aan de passagiers passend bij de verschillende soorten passagiers en hun reismotieven, ook in geval van onverwachte problemen en situaties, en luistert op aandachtige wijze naar vragen van passagiers opdat hij hen van informatie en advies kan voorzien. 	Koppeling naar taalprofiel: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Eng</th> <th>Dui of Fra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> </tbody> </table>		Eng	Dui of Fra	Luisteren	A2	A2	Interactie	A2	A2
	Eng	Dui of Fra										
Luisteren	A2	A2										
Interactie	A2	A2										

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers												
2.2 werkproces Treedt op bij problemen												
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader zorgt voor een oplossing bij problemen met of tussen passagiers en schakelt zo nodig het bedrijf en/of de politie in. Hij voorkomt (escalatie van) agressieve incidenten door zijn manier van optreden.											
Gewenst resultaat:	Escalatie van het probleem wordt vermeden en schade aan mens en materieel blijft beperkt.											
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden									
A. Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> neemt tijdig een beslissing om in te grijpen of hulp van het bedrijf en/of de politie in te schakelen bij een incident met of tussen passagiers, neemt een duidelijk standpunt in en kiest een aanpak opdat (escalatie van) agressieve incidenten wordt voorkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 1.5, 3.6 Omgaan met agressie <p>Koppeling naar taalprofiel:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Eng</th> <th>Dui of Fra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> </tbody> </table>		Eng	Dui of Fra	Luisteren	A2	A2	Interactie	A2	A2
	Eng	Dui of Fra										
Luisteren	A2	A2										
Interactie	A2	A2										
B. Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Uitoefenen van gezag 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> toont overwicht, zorgt ervoor dat de betrokkenen naar hem luisteren en geeft op overtuigende wijze aan dat gedrag niet wordt geaccepteerd en wat de consequenties kunnen zijn opdat (escalatie van) agressieve incidenten wordt voorkomen. 										
F. Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Omgevingsverantwoord handelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> houdt bij de beslissing om in te grijpen rekening met de consequenties voor de passagiers, de omgeving en zichzelf opdat de schade aan mens en materieel beperkt blijft. 										
V. Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Gevoelens onder controle houden Grenzen stellen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> blijft kalm in conflictsituaties, geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden en houdt zijn gevoelens onder controle opdat hij problemen effectief kan oplossen. 										

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers			
2.3 werkproces Rekent af en controleert vervoerbewijzen			
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader controleert reisdocumenten van passagiers of verkoopt vervoerbewijzen en rekt af met de passagier.		
Gewenst resultaat:	De reis is volgens de richtlijnen afgerekend. Passagiers zijn in het bezit van een geldig reisdocument.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> rekt de vervoersprijzen af conform de geldende tarieven en procedures, geeft het juiste bedrag terug en controleert vervoerbewijzen op hun geldigheid opdat alle passagiers over een geldig vervoerbewijs beschikken. 	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 3.6 Rekenvaardigheden Tarieven en procedures

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers			
2.4 werkproces Begeleidt en assisteert passagiers			
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader assisteert passagiers bij het in- en uitstappen en draagt zorg voor de bagage. Hij begeleidt daarnaast passagiers uit speciale doelgroepen (ouderen, visueel gehandicapten, mensen met een mobiliteitsbeperking, leerlingen uit bijzonder onderwijs, zittende zieken), doet zo nodig de gordels om bij passagiers uit speciale doelgroepen en vervoert zo nodig een passagier in een rolstoel van deur tot deur. Hij zet verschillende soorten rolstoelen vast in verschillende soorten voertuigen.		
Gewenst resultaat:	De touringcarchauffeur / reisleader heeft passagiers op een behulpzame wijze geassisteerd. Passagiers zijn op een veilige wijze vervoerd. Rolstoelen zijn vastgezet conform de (wettelijke) richtlijnen en passagiers uit speciale doelgroepen hebben de gordel om.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ begeleidt en assisteert passagiers op behulpzame wijze bij het in- en uitstappen, zonodig van deur tot deur, en draagt zorg voor de bagage opdat een comfortabel en veilig vervoer ontstaat en ▪ houdt nauwlettend de vraag naar assistentie en begeleiding in de gaten zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen, en reageert adequaat opdat de veiligheid van de passagiers wordt geborgd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 2.1.6, 2.1.8 • Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 1.5, 2.3, 3.6 • Gebruik vastzetsystemen rolstoelen in verschillende typen busjes • Gebruik oprijplaten, liftinstallaties en andere hulpmiddelen
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ zet verschillende soorten rolstoelen efficiënt vast met diverse typen vastzetsystemen in verschillende soorten voertuigen conform (wettelijke) richtlijnen en zorgt dat passagiers uit speciale doelgroepen in de gordels zitten opdat (rolstoel)passagiers uit speciale doelgroepen op veilige wijze kunnen worden vervoerd. 	

Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers, Touringcarchauffeur / reisleder

Proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur / reisleder

Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Intiëren	Beslissen en activiteiten	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
3.1	Bereidt een reisopdracht voor											X										X					
3.2	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit									X		X	X														
3.3	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar									X		X								X			X				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrices Touringcarchauffeur / reisleader

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

Detaillering proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur / reisleader

Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers												
3.1 werkproces Bereidt een reisopdracht voor												
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader maakt een route-tijdplanning en berekent de rij- en rusttijden aan de hand van de ritopdracht van diverse soorten reizen door heel Europa. Hij anticipeert op actuele weer- en verkeerssituaties, de groep passagiers en het soort reis. Ook verzamelt hij toeristische informatie van de route en de bestemming. Hij beoordeelt of de route-tijdplanning voldoet aan de wettelijke eisen en bedrijfsvoorschriften.											
Gewenst resultaat:	Een compleet, aansprekend, haalbaar en uitvoerbaar reisprogramma dat volgens wettelijke eisen en bedrijfsvoorschriften uitgevoerd kan worden.											
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden									
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> maakt op efficiënte wijze een reële route-tijdplanning en anticipeert daarbij op de verwachte reisduur, kosten, het soort reis en passagiers en de toeristische aantrekkelijkheid van de route, op zodanige wijze dat het reisprogramma uitvoerbaar, haalbaar en aansprekend is en verzamelt op efficiënte wijze relevante informatie over het programma, het reisdoel, de omgeving en de passagiers opdat passagiers gedurende de reis van de juiste informatie kunnen worden voorzien. 	<ul style="list-style-type: none"> Wet- en regelgeving Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2000/56 artikelen van bijlage II: <ul style="list-style-type: none"> 4.1.1, 4.1.8 Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 2.1, 3.6 Topografische kennis Gebruik plattegronden en telematica <p>Koppeling naar taalprofiel:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Eng</th> <th>Dui of Fra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> </tbody> </table>		Eng	Dui of Fra	Luisteren	A2	A2	Interactie	A2	A2
	Eng	Dui of Fra										
Luisteren	A2	A2										
Interactie	A2	A2										

T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> ▪ maakt een route-tijdplanning aan de hand van de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. 	(vervolg vorige pagina)
--	---	--	-------------------------

Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers			
3.2 werkproces Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit			
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader ontvangt de passagiers in de touringcar, verstrekt informatie over de veiligheidsaspecten in de touringcar en verstrekt tijdens de rit toeristische informatie aan de passagiers. Daarnaast zorgt hij voor catering en vermaak tijdens de reis.		
Gewenst resultaat:	Passagiers zijn verzorgd en vermaakt gedurende de rit. Interessante en relevante (toeristische) informatie is verstrekt aan de passagiers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden
I. Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s)/toeschouwer(s) inspelen Humor gebruiken Enthousiasme uitstralen Onderhoudend communiceren 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> vertelt op een onderhoudende en enthousiaste wijze toeristische informatie en informatie over de veiligheidsaspecten in de touringcar aan de passagiers en stemt zijn manier van presenteren af op het soort passagiers en de reis opdat de passagiers zich vermaken gedurende de rit. 	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 3.6 Toeristische kennis Gebruik communicatie-apparatuur, videoapparatuur, temperatuurregulatie, geluidsapparatuur en cateringfaciliteiten
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vaardigheden aanwenden 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> treedt op als gastheer en geeft gedurende de rit tijdig interessante toeristische informatie, passend bij het soort passagiers en de reis, onder andere met betrekking tot bezienswaardigheden langs de route, en heeft deze kennis steeds paraat opdat hij deskundigheid uitstraalt. 	
L. Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> gebruikt communicatieapparatuur, videoapparatuur, temperatuurregulatie, geluidsapparatuur en cateringfaciliteiten op adequate wijze opdat de passagiers zich vermaken gedurende de rit. 	

Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers												
3.3 werkproces Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar												
Omschrijving:	De touringcarchauffeur / reisleader verzorgt de reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar. Hij dient de passagiers aan, hij is de tussenpersoon/het aanspreekpunt en hij bemiddelt bij accommodaties, restaurants en aansluitend vervoer. Hij organiseert aanvullende activiteiten voor passagiers, zoals avondprogramma's of excursies in de vrije tijd, en begeleidt excursies.											
Gewenst resultaat:	Een aansprekend, gevarieerd en haalbaar reisprogramma afgestemd op de passagiers. Problemen met accommodatie, restaurant of aansluitend vervoer zijn naar tevredenheid van de betrokkenen opgelost.											
Competentie	Component(en)	Prestatie-Indicator	Vakkennis en vaardigheden									
I. Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s)/toeschouwer(s) inspelen Humor gebruiken Enthousiasme uitstralen Onderhoudend communiceren 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> begeleidt op een onderhoudende en enthousiaste wijze een excursie en stemt zijn manier van presenteren af op het soort passagiers en de reis opdat de passagiers zich vermaken gedurende de excursie. 	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijn Europese vakbekwaamheid 2003/59 Bijlage I: <ul style="list-style-type: none"> 3.6 Koppeling naar taalprofiel: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Eng</th> <th>Dui of Fra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luisteren</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>Interactie</td> <td>A2</td> <td>A2</td> </tr> </tbody> </table>		Eng	Dui of Fra	Luisteren	A2	A2	Interactie	A2	A2
	Eng	Dui of Fra										
Luisteren	A2	A2										
Interactie	A2	A2										
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vaardigheden aanwenden 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> organiseert aantrekkelijke dagtochten en excursies, passend bij het soort reis en passagiers, op zodanige wijze dat het reisprogramma gevarieerd en haalbaar is en soepel verloopt. 										
R. Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De touringcarchauffeur / reisleader: <ul style="list-style-type: none"> fungeert als aanspreekpunt voor passagiers, dient passagiers op behulpzame wijze aan bij accommodaties, hotels en aansluitend vervoer en treedt regelend op bij problemen, rekening houdend met de kosten, opdat alle betrokkenen zich kunnen vinden in de uitkomst. 										

<p>V. Met druk en tegenslag omgaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Grenzen stellen 	<p>De touringcarchauffeur / reisleader:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ blijft kalm bij problemen, neemt maatregelen, raakt niet betrokken bij conflicten en stelt duidelijke grenzen aan oplossingen opdat het probleem naar tevredenheid van alle betrokkenen wordt opgelost en de relatie met vertegenwoordigers van hotels, accommodaties en andere dienstverleners niet wordt beschadigd. 	<p>(vervolg vorige pagina)</p>
--	---	--	--------------------------------

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- (i) Touringcarchauffeur

3.1 Nadere specificatie Touringcarchauffeur

Certificeerbare eenheid 1	Touringcarchauffeur
Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)	<p>Een touringcarchauffeur heeft tot taak het uitvoeren en begeleiden van schoolvervoer, groepsvervoer voor bedrijven, versterkingsritten voor het openbaar vervoer, dagtochten voor derden, dagtochten georganiseerd door het touringcarbedrijf, meerdaagse reizen in Nederland al dan niet voor derden, meerdaagse reizen georganiseerd door het touringcarbedrijf, meerdaagse reizen al dan niet in Nederland voor touroperators, internationale lijndiensten en pendels.</p> <p>Zijn communicatieve vaardigheden staan op een hoog peil en de touringcarchauffeur spreekt de Engelse taal zodanig dat hij zelfstandig kan functioneren in het buitenland. Daarnaast is enige beheersing van de Duitse en/of Franse taal vereist.</p> <p>De touringcarchauffeur neemt deel aan het verkeer met een touringcar, eventueel voorzien van een aanhangwagen of skibak. Dit vindt plaats binnen de door wet- en regelgeving bepaalde kaders. Preventief, dagelijks en eenvoudig corrigerend onderhoud aan de touringcar voert de touringcarchauffeur zelfstandig uit.</p> <p>De touringcarchauffeur werkt in de infrastructuur van Nederland en andere Europese landen en wikkelt douaneformaliteiten af. Ook geeft de touringcarchauffeur passagiers informatie over de route en bestemming en de veiligheidsaspecten in de touringcar. De touringcarchauffeur hanteert de in de touringcar aanwezige voorzieningen zoals communicatieapparatuur (waaronder telefoon, microfoon, radio, televisie en video) maar ook temperatuurregulatie (zoals airconditioning) en telematica (zoals navigatiesysteem) professioneel.</p>

Proces-competentie-matrix Touringarchauffeur

Kerntaak 1 Voert personen- vervoer uit over de weg		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
<i>Werkprocessen</i>		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer					X					X									X		X				
1.2	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema										X	X														
1.4	Treedt op bij ongevallen/incidenten	X	X		X															X		X				
1.5	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	X			X							X								X						
1.6	Voert kleine reparaties uit										X	X								X						
1.7	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit										X	X								X						

Betekenis van de kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Informeert en adviseert passagiers								X										X							
2.2	Treedt op bij problemen	X	X				X															X				
2.3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen										X															
2.4	Begeleidt en assisteert passagiers																		X	X						

Betekenis van de kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bejissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Bereidt een reisopdracht voor										X									X						
3.2	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit							X		X	X															

Betekenis van de kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is.

Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt.

Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van één, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren.

In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is in opdracht van het Kenniscentrum Bedrijfsleven Beroepsonderwijs van VTL ontwikkeld door het expertisecentrum van VTL in samenwerking met Arbeid Opleidingen Consult, vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.

Gedurende het ontwikkelproces zijn de leden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven van VTL en de door hen aangewezen inhoudsdeskundigen en resonansgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De paritaire commissie Wegvervoer en Logistieke Dienstverlening bestaat uit vertegenwoordigers van Transport en Logistiek Nederland, FNV Bondgenoten, Scheepvaart en Transport College, KNV, ROC Aventus, Drenthe College, ROC van Twente, BVE Raad en ROC Amsterdam Airport.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de leden van de paritaire commissie en de werkgroepleden zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatieprofiel liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- BCP taxichauffeur
- BCP chauffeur openbaar vervoer
- touringcarchauffeur / reisleader

De bovenstaande beroepscompetentieprofielen vertonen op basis van vergelijking substantiële overlap op de volgende gebieden:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit
- wettelijke beroepsvereisten

Er is gekozen voor een clustering van de beroepscompetentieprofielen taxichauffeur, chauffeur openbaar vervoer en touringcarchauffeur / reisleader in één kwalificatiedossier vanwege hun verwantschap en doorstroom binnen de beroepen. De verschillen tussen de beroepen komen tot uitdrukking in de uitstromen / kwalificaties binnen dit dossier. Enerzijds zijn de werkprocessen voor een deel gelijk. Ook is er gedeeltelijk sprake van dezelfde wettelijke beroepsvereisten, verantwoordelijkheid, complexiteit en werkomgeving (vervoer van passagiers in een voertuig over de weg). Anderzijds zijn enkele werkprocessen uniek voor de taxichauffeur en de touringcarchauffeur / reisleader en is de invulling van diverse werkprocessen (en voor de taxichauffeur ook de wettelijke beroepsvereisten) dusdanig verschillend dat dit het wel nodig maakt om met uitstromen te werken.

Niet alleen de werkzaamheden maar ook de context, verantwoordelijkheid en complexiteit vormen de afbakening van dit dossier met andere dossiers. Gezien de namen van de beroepen lijkt het logisch een vergelijking te maken met de chauffeur goederenvervoer. Een vergelijking van de beroepscompetentieprofielen is echter voldoende om te kunnen constateren dat er hier sprake is van geheel verschillende beroepen. Kerntaken, context en werkprocessen vertonen zeer beperkte overeenkomsten. Het enige wat de chauffeur personenvervoer en chauffeur goederenvervoer gemeen hebben is het feit dat zij beiden hun werk voor een deel op de weg uitvoeren. Een essentieel verschil is dat de chauffeur personenvervoer in zijn werk te maken heeft met passagiers, terwijl de chauffeur goederenvervoer een lading vervoert. Dit heeft als gevolg dat de beroepsuitoefening behoorlijk verschilt.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Voor de ontwikkeling van dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van de volgende beroepscompetentieprofielen:

- taxichauffeur: gelegitimeerd op 19 september 2003 door KNV taxi, FNV bondgenotenbond en CNV bedrijvenbond

- chauffeur openbaar vervoer: gelegitimeerd op 17 januari 2005 door CNV bedrijvenbond en op 21 januari door openbaar vervoer, FNV bondgenotenbond
- touringcarchauffeur / reisleader: gelegitimeerd op 9 en 23 maart 2004 door KNV busvervoer, FNV bondgenotenbond en CNV bedrijvenbond

De beroepscompetentieprofielen van de drie uitstromen zijn met elkaar vergeleken. Dit heeft geresulteerd in deels overlappende en deels aparte kerntaken en werkprocessen. Bij het formuleren van de prestatie-indicatoren is gebruik gemaakt van de gegevens uit de beroepscompetentieprofielen. De prestatie-indicatoren verschillen in sommige gevallen tussen de drie uitstromen.

Het verschil tussen vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatieprofiel tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken en de werkprocessen, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzingen van de leden van de paritaire commissie en de werkgroepleden heeft er een afzwakking plaatsgevonden op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid.

De verschillen tussen de vakvolwassen en de beginnend beroepsbeoefenaar zijn klein. Ook van de beginnend chauffeur personenvervoer wordt verwacht dat hij op zelfstandige wijze de werkprocessen uitvoert. Elk type chauffeur moet direct zelfstandig met passagiers op stap en heeft dezelfde verantwoordelijkheden als een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Hij zal iets eerder dan de vakvolwassen chauffeur personenvervoer overleg plegen met zijn leidinggevende of andere betrokkenen van zijn organisatie.

Het kwalificatiedossier chauffeur personenvervoer is een kwalificatiedossier op niveau 2. Deze niveaubepaling is gedaan op basis van de criteria rol en verantwoordelijkheid en complexiteit.

Verantwoordelijkheid

De beschrijving die in hoofdstuk 4.1 bij rol en verantwoordelijkheid is opgenomen komt overeen met de beschrijving in het document 'Standaardtaal MBO niveaus'. Op het gebied van zelfstandig werken wijkt de chauffeur personenvervoer af van de formulering, dat heeft te maken met het hierboven genoemde verschil tussen vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar.

Complexiteit

De beschrijving die in hoofdstuk 4.1 bij complexiteit is opgenomen komt overeen met de beschrijving in het document 'Standaardtaal MBO niveaus'.

Certificeerbare eenheid touringcarchauffeur

De opleiding touringcarchauffeur / reisleader is niet voor iedereen haalbaar, terwijl zij bepaalde soorten van touringcarvervoer goed kunnen uitvoeren. Het onderscheid tussen de certificeerbare eenheid touringcarchauffeur en de uitstroombifferentiatie touringcarchauffeur / reisleader betreft vooral het soort vervoer dat uitgevoerd wordt. Tot deze structuur is besloten omdat het aansluit bij de praktijk van de beginnend beroepsbeoefenaar in het touringcarvervoer. De touringcarchauffeur voldoet aan de wettelijke beroepsvereisten.

2.4 Discussiepunten

Migratieproces:

Er waren ten opzichte van de vorige versie van het dossier chauffeur personenvervoer niet veel nieuwe discussiepunten. Wel bleek dat de 3 uitstromen (en de overeenkomsten en verschillen daartussen) beter te verwerken waren in het nieuwe format. Dit komt de kwaliteit van het dossier ten goede.

In de bijeenkomsten van de paritaire commissie zijn de volgende discussiepunten aan de orde gekomen:

Richtlijnen vakbekwaamheid:

Discussiepunten voor de paritaire commissie zijn in belangrijke mate bepaald door de richtlijnen vakbekwaamheid die gelden voor het goederen- alsmede het personenvervoer. De uitkomsten dienden overeen te komen met de richtlijnen waarmee in belangrijke mate de kaders voor de ontwikkeling van de dossiers is bepaald.

Beroepscompetentieprofiel huisartsenvervoer:

Bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier chauffeur personenvervoer heeft de paritaire commissie Wegvervoer en Logistieke Dienstverlening besloten om het huisartsenvervoer (recentelijk ontwikkeld BCP in de taxibranche) niet op te nemen in het dossier. Deze functie wordt gezien als specialisatie op de functie taxichauffeur, waarvoor een vervolgopleiding gevolgd kan worden. Het gaat daarbij om een relatief kleine groep chauffeurs.

Moderne vreemde talen:

Ook heeft de paritaire commissie Wegvervoer en Logistieke Dienstverlening besloten dat bij de keuze voor de vreemde taal bij de chauffeur openbaar vervoer kan worden gekozen uit Engels of Duits. Reden hiervoor is dat de regio waarin de chauffeur openbaar vervoer werkt bepalend is voor welke moderne vreemde taal het meest wordt gesproken door buitenlandse passagiers. Zo wordt een chauffeur openbaar vervoer in het oosten van het land vaker geconfronteerd met Duits sprekende passagiers, terwijl chauffeurs in de randstad vaker Engels sprekende passagiers vervoeren.

Keuze van competenties:

Bij de keuze van de competenties is de selectie gemaakt op basis van wat noodzakelijk is. In eerdere conceptversies van het dossier was sprake van een grotere hoeveelheid geselecteerde competenties. Deze competenties zijn in overleg met de betrokkenen vanwege het aspect van uitvoerbaarheid voor het onderwijs teruggebracht tot de essentiële competenties.

Wettelijke beroepsvereisten:

De wettelijke beroepsvereisten van de chauffeur personenvervoer zijn hieronder verwerkt in transponeringstabellen. Daarnaast wordt in de kolom vakkennis en vakvaardigheden van deel C verwezen naar de toetstermen (taxichauffeur) en de relevante artikelen (chauffeur openbaar vervoer, touringcarchauffeur / reisleader). De discussie ging met name over op welke plaatsen in het kwalificatiedossier de wettelijke beroepsvereisten genoemd dienen te worden.

Transponeringstabel vakdiploma taxichauffeur versus competenties taxichauffeur

De chauffeur personenvervoer moet als taxichauffeur beschikken over een chauffeurspas. Met ingang van 1 april 2004 moet voor het verwerven of verlengen van de chauffeurspas het CCV chauffeursdiploma taxi behaald worden.

Alle exameneisen TVT en TVP		Werkprocessen taxichauffeur CPV									
thema	Toetsterm	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4
		Neeft professioneel deel aan het verkeer	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema	Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden	Treedt op bij ongevallen/incidenten	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit	Informeert en adviseert passagiers	Treedt op bij problemen	Rekent af en controleert vervoerbewijzen	Begeleidt en assisteert passagiers
Administratie en documenten	TVT 1.1						X				
Wet- en regelgeving	TVT 2.1 t/m TVT 2.6	X	X	X	X		X				X
Ritvoorbereiding + Ritprijs	TVT 3.1 t/m TVT 3.2					X					
	TVT 3.3 t/m TVT 3.4			X						X	
Verantwoorde en veilige verkeersdeelname	TVT 4.1 t/m TVT 4.5	X									
Optreden bij verkeersongevallen verstoringen en calamiteiten	TVT 5.1 t/m TVT 5.3				X						
Communicatie	TVT 6.1 t/m TVT 6.2		X	X	X			X			
Klantgerichtheid en beroepshouding	TVT 7.1 t/m TVT 7.5	X	X	X		X		X			X
Conflictsituaties en het eigen gedrag	TVT 8.1 t/m TVT 8.4							X	X		
Handelen bij agressie	TVT 9.1								X		
Klachtenprocedures	TVT 10.1							X	X		
Topografische kennis	TVT 11.1		X	X							
Vervoer van gehandicapten	TVT 12.1 t/m TVT 12.2										X
Verantwoorde en veilige verkeersdeelname	TVP 1.1 t/m TVP 1.3	X				X					
Professioneel Rijgedrag	TVP 2.1	X									
Oplossing van storingen	TVP 3.1					X					
Boord- en communicatie-apparatuur	TVP 4.1		X	X							
Route en rijtijd	TVP 5.1 t/m TVP 5.3			X							
Klantsoorten en gedrag	TVP 6.1 t/m TVP 6.3	X	X	X		X		X			X
Afhandeling ongevallen	TVP 7.1				X						

Alle exameneisen TVT en TVP		Werkprocessen taxichauffeur CPV									
thema	Toetsterm	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4
		Neemt professioneel deel aan het verkeer	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema	Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden	Treedt op bij ongevallen/incidenten	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit	Informeert en adviseert passagiers	Treedt op bij problemen	Rekent af en controleert vervoerbewijzen	Begeleidt en assisteert passagiers
Rolstoelvervoer	TVP 8.1										X

Uit deze tabel blijkt dat alle wettelijke beroepsvereisten voor de taxichauffeur opgenomen zijn in de beroepscompetenties voor de taxichauffeur.

Transponeringstabel richtlijn Europese vakbekwaamheid versus competenties chauffeur openbaar vervoer en touringcarchauffeur

Voor de chauffeur openbaar vervoer en voor de touringcarchauffeur zijn dezelfde wettelijke beroepsvereisten van toepassing.

Voor het uitoefenen van zijn beroep met de autobus moet de chauffeur personenvervoer beschikken over het rijbewijs D. Tevens heeft hij, op grond van nationale en Europese wetgeving, een vakbekwaamheidcertificaat nodig. Bovendien moet hij minimaal 21 jaar zijn. Voor het rijden met een aanhanger is het rijbewijs E bij D benodigd.

Vergeleken vanuit de werkprocessen

Werkprocessen Chauffeur Personenvervoer	2000/56 artikelen van bijlage II	2003/59 Bijlage I
1.1 Neemt professioneel deel aan het verkeer	Alle artikelen uitgezonderd art. 6	1.1 – 1.3, 1.5 – 1.6, 3.1, 3.3 – 3.4, 3.6
1.2 Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema	4.1.1, 4.1.2, 4.1.8	1.5, 2.1, 2.3, 3.6, 3.8
1.4 Treedt op bij ongevallen/incidenten	2.1.5, 2.1.6, 4.1.4	1.5, 3.1, 3.5 – 3.6
1.5 Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	2.1.7, 3.1.4, 4.1.5, 4.1.10, 4.2.1 – 4.2.7	3.6
1.6 Voert kleine reparaties uit	4.1.5	3.6
1.7 Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit	2.1.5, 4.1.1, 4.1.3	2.1, 3.1, 3.6
2.1 Informeert en adviseert passagiers		1.5, 3.6
2.2 Treedt op bij problemen		1.5, 3.6

2.3 Rekent af en controleert vervoersbewijzen		3.6
2.4 Begeleidt en assisteert passagiers	2.1.6, 2.1.8	1.5, 2.3, 3.6
3.1 Bereidt een reisopdracht voor	4.1.1, 4.1.8	2.1, 3.6
3.2 Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit		3.6
3.3 Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar		3.6

Vergeleken vanuit de richtlijnen

2000/56 artikelen van bijlage II	Werkprocessen Chauffeur Personenvervoer
Alle artikelen behalve art. 6	WP 1.1: Neemt professioneel deel aan het verkeer
2.1.5	WP 1.4: Treedt op bij ongevallen/incidenten WP 1.7: Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit
2.1.6	WP 1.4: Treedt op bij ongevallen/incidenten WP 2.4: Begeleidt en assisteert passagiers
2.1.7	WP 1.5: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen
2.1.8	WP 2.4: Begeleidt en assisteert passagiers
3.1.4	WP 1.5: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen
4.1.1	WP 1.2: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema WP 1.7: Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit WP 3.1: Bereidt een reisopdracht voor

4.1.2	WP 1.2: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema
4.1.3	WP 1.7: Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit
4.1.4	WP 1.4: Treedt op bij ongevallen/incidenten
4.1.5	WP 1.5: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen WP 1.6: Voert kleine reparaties uit
4.1.8	WP 1.2: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema WP 3.1: Bereidt een reisopdracht voor
4.1.10	WP 1.5: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen
4.2.1 – 4.2.7	WP 1.5: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen
4.2.8	Alleen voor goederenvervoer

2003/59 Bijlage I	Competenties Chauffeur Personenvervoer
1.1	WP 1.1: Neemt professioneel deel aan het verkeer
1.2	WP 1.1: Neemt professioneel deel aan het verkeer
1.3	WP 1.1: Neemt professioneel deel aan het verkeer
1.4	Alleen voor goederenvervoer
1.5	WP 1.1: Neemt professioneel deel aan het verkeer WP 1.2: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema WP 1.4: Treedt op bij ongevallen/incidenten WP 2.1: Informeert en adviseert passagiers WP 2.2: Treedt op bij problemen

	WP 2.4: Begeleidt en assisteert passagiers
1.6	WP 1.1: Neemt professioneel deel aan het verkeer
2.1	WP 1.2: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema WP 1.7: Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit WP 3.1: Bereidt een reisopdracht voor
2.2	Alleen voor goederenvervoer
2.3	WP 1.2: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema WP 2.4: Begeleidt en assisteert passagiers
3.1	WP 1.1: Neemt professioneel deel aan het verkeer WP 1.4: Treedt op bij ongevallen/incidenten WP 1.7: Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit Dit onderwerp wordt deels afgedekt: het gaat hier namelijk ook om kennis van de soorten arbeidsongevallen, statistieken, betrokkenheid van vrachtwagens en gevolgen op menselijk/materieel/financieel vlak.
3.2	Niet afgedekt: het gaat om het voorkomen van criminaliteit en vervoer van immigranten. Dit speelt met name in het goederenvervoer.
3.3	WP 1.1: Neemt professioneel deel aan het verkeer Deels afgedekt.
3.4	WP 1.1: Neemt professioneel deel aan het verkeer Deels afgedekt.
3.5	WP 1.4: Treedt op bij ongevallen/incidenten

3.6	WP 1.1: Neemt professioneel deel aan het verkeer WP 1.2: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema WP 1.4: Treedt op bij ongevallen/incidenten WP 1.5: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen WP 1.6: Voert kleine reparaties uit WP 1.7: Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit WP 2.1: Informeert en adviseert passagiers WP 2.2: Treedt op bij problemen WP 2.3: Rekent af en controleert vervoersbewijzen WP 2.4: Begeleidt en assisteert passagiers WP 3.1: Bereidt een reisopdracht voor WP 3.2: Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit WP 3.3: Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar
3.7	Alleen voor goederenvervoer
3.8	WP 1.2: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema

Vervolg:

Uit beoordelingen van kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt is gebleken dat verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk is. Dat betreft onder meer het realiseren van meer eenduidigheid tussen de kwalificatiedossiers van alle kenniscentra samen. Het kenniscentrum VTL onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering. Aangezien het dossier --vanwege de experimentele status in 2007-- opnieuw ingediend wordt, zal het kenniscentrum VTL die gelegenheid gebruiken om verdere kwaliteitsverbetering van het dossier te realiseren.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier: - uitvoerbaarheid dossier in MBO	Het actief ondersteunen van de werkgroep bestaande uit onder andere vertegenwoordigers van scholen die deelnemen aan een experiment. Toetsen of het dossier uitvoerbaar is.	VTL in samenwerking met scholen	Vanaf heden tot en met schooljaar 2007-2008
Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid	Onderzoeken klanttevredenheid bij afnemers kwalificatiestructuur. Op het ogenblik wordt het KTO gepland en de vraagstelling wordt vastgesteld. In ieder geval worden de gebruikers, de scholen, betrokken in het KTO. De informatie zal worden verkregen middels interviews.	VTL in samenwerking met onderzoeksbureau	Najaar 2006 en daarna elke 2 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier: - kwaliteitsverbetering	Kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier, gericht op grotere eenduidigheid over het geheel van alle kwalificatiedossiers	VTL in samenwerking met Colo/ andere kenniscentra	2007
Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit inhoud dossier	Beslissen wanneer het kwalificatiedossier moet worden aangepast/vernieuwd.	Paritaire commissie VTL	Wanneer noodzakelijk en uiterlijk in 2010-2011
Onderhoud kwalificatiedossier: - aansluiting op VMBO en HBO	Afstemmen met VMBO platform en HBO overleg.	Paritaire commissie VTL	Najaar 2006 en daarna
Onderhoud beroepscompetentieprofielen: - aanpassen aan actualiteit	Vernieuwen en legitimeren onderliggende beroepscompetentieprofielen	Sociale partners en VTL	Taxichauffeur: voorjaar 2008 Chauffeur openbaar vervoer: voorjaar 2010 Touringcarchauffeur /reisleader: voorjaar 2009