



Landelijke
Kwalificaties MBO

Chauffeur personenvervoer

Crebonummer:	91840, 91841, 91842, 91843
Sector:	Wegvervoer en logistieke dienstverlening
Branche:	Transport en logistiek
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de kwalificaties	14
4.1 Taxichauffeur	15
4.2 Chauffeur openbaar vervoer	17
4.3 Touringcarchauffeur/reisleider	19
5 Beschrijving van de kerntaken	21
5.1 Kerntaak 1: Voert personenvervoer uit over de weg	21
5.2 Kerntaak 2: Gaat op professionele wijze om met passagiers	23
5.3 Kerntaak 3: Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers	25
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	26
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert personenvervoer uit over de weg	27
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Gaat op professionele wijze om met passagiers	28
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers	29
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	30
1 Inleiding	30
2 Kwalificaties	30
2.1 Taxichauffeur	31
2.2 Chauffeur openbaar vervoer	44
2.3 Touringcarchauffeur/reisleider	55
3 Certificeerbare eenheden	72
Deel D: Verantwoording	77
1 Inleiding	77
2 Proces- en inhoudsinformatie	78
2.1 Betrokkenen	78
2.2 Verwantschap	79
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	80
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	81
2.5 Discussiepunten	88
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	91
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	92

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 beroepengroep 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.

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 één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de procescompetentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

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.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

De 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 / reisleader. 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 mobilofoon 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 vervoersbewijzen, 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, sector wegvervoer, logistieke dienstverlening en rail.

Sector wegvervoer, logistieke dienstverlening en railvervoer

	Logistieke dienstverlening	Wegvervoer	Railvervoer
Niveau 1	Assistent logistiek medewerker*		
Niveau 2	Logistiek medewerker	Chauffeur goederenvervoer Chauffeur personenvervoer met kwalificaties: Chauffeur openbaarvervoer Taxichauffeur Touringcarchauffeur / Reisleader	
Niveau 3	Logistiek teamleider	Planner wegtransport Machinist hijswerk (kwalificatie indossier Machinist van Runderen)	Machinist railvervoer
Niveau 4	Logistiek supervisor		
	Manager transport en logistiek		

* Assistent logistiek medewerker is zowel werkzaam in de logistieke dienstverlening, wegvervoer en havenoperaties

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:

- *Taxichauffeur*
- *Chauffeur openbaar vervoer*
- *Touringcarchauffeur/reisleider*

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: de Raad van Bestuur van de stichting KBB T en L, na advisering door de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven. Op: 30-11-2010 Te: Alphen aan den Rijn

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Taxichauffeur - 2 Chauffeur openbaar vervoer - 2 Touringcarchauffeur/reisleider - 2
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <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	<ul style="list-style-type: none"> • Touringcarchauffeur
Wettelijke beroepsvereisten	Ja
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.coördinatiepunt.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Touringcarchauffeur / reisleider (18-02-2004) • BCP Buschauffeur openbaar vervoer (14-01-2005) • BCP Taxichauffeur (19-03-2003)

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 vervoersprijzen 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>Voor de kwalificatie Chauffeur openbaar vervoer zijn er voldoende BPV plaatsen. Voor Touringcarchauffeur / reisleader zijn weinig extra BPV plaatsen nodig omdat veel deelnemers de opleiding volgen in dienst van een werkgever en daarom beschikken over een leerwerkplek. Er zijn daarom voldoende BPV plaatsen beschikbaar.</p> <p>In het taxivervoer is er behoefte aan chauffeurs die een BBL-opleiding gevolgd hebben. Er is een sterke toename van BPV plaatsen.</p> <p>Zie www.vtl.nl/arbeidsmarkt voor het volledige arbeidsmarktadvies.</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.• 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.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Chauffeur openbaarvervoer</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.• Door het invoeren van de OV-chipkaart zullen er andere werkzaamheden ontstaan in plaats van het controleren van vervoersbewijzen, de kas bijhouden en afrekenen. <p>Taxichauffeur</p>

· 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.

Touringcarchauffeur / reisleader

· 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 bereisd, 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 een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

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

Legenda:

K1: Taxichauffeur

K2: Chauffeur openbaar vervoer

K3: Touringcarchauffeur/reisleider

			Kwalificatie		
Kerntaak	Werkproces		K1	K2	K3
Kerntaak 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
Kerntaak 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
Kerntaak 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 kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Taxichauffeur*
- *Chauffeur openbaar vervoer*
- *Touringcarchauffeur/reisleider*

4.1 Taxichauffeur

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<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. 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. De taxichauffeur werkt aan preventieve conflictantering. Daarmee wordt bedoeld dat hij bij een conflictgevoelige situatie zodanig optreedt dat een conflict niet uitbreekt. 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. 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. 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. De taxichauffeur houdt zijn vaardigheden en vakkennis bij, volgt nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen in het beroep en past deze toe.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
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. 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. De taxichauffeur werkt zelfstandig.</p> <p>De chauffeur moet handelen bij incidenten die de sociale veiligheid in het gedrang brengen.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van de taxi chauffeur uit zich in het uitvoeren van duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van (een groot aantal) standaardroutines. De taxichauffeur maakt daarvoor gebruik van beroepsgebonden basisvaardigheden en -kennis. 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 verkeersdrukke, verkeersremmende maatregelen, obstakels, slechte weersomstandigheden en onverwacht optredende storingen. Het grote aantal rotondes, verkeersstafels 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	Ja, De taxichauffeur dient volgens het Reglement Rijbewijzen respectievelijk het Besluit Personenvervoer 2000 te beschikken over: - in het bezit zijn van rijbewijs B; - bij de aanvraag van een chauffeurspas of de vijfjaarlijkse verlenging daarvan een Verklaring Omtrent het Gedrag (niet ouder dan 4 maanden); - bij de aanvraag van een chauffeurspas of de vijfjaarlijkse verlenging daarvan een geneeskundige verklaring van een gecertificeerde arbodienst of BIG-geregistreerde bedrijfsarts met spec. arbeid en gezondheid, bedrijfsgeneeskunde (niet ouder dan 4 maanden); - een getuigschrift vakbekwaamheid CBR dat aantoont dat het chauffeursexamen met goed gevolg is afgesloten. (Bron: Ministerie van Infrastructuur en Milieu)
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p>

4.2 Chauffeur openbaar vervoer

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	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.
Typerende beroepshouding	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. 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. 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. De chauffeur openbaar vervoer kan in voorkomende gevallen besluiten passagiers die zich niet aan de vervoervoorwaarden houden toegang te weigeren. Hij wordt geacht hierbij eventuele risico's voor hemzelf en de overige klanten af te wegen. De chauffeur openbaar vervoer houdt zijn vaardigheden en vakkennis bij, volgt nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen in het beroep en past deze toe.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
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. 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. De chauffeur openbaar vervoer werkt zelfstandig. Bij calamiteiten neemt de chauffeur openbaar vervoer contact op met een verkeersleider c.q. met zijn vestiging.</p> <p>De chauffeur moet handelen bij incidenten die de sociale veiligheid in het gedrang brengen.</p>
Complexiteit	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. De chauffeur openbaar vervoer maakt daarvoor gebruik van beroepsgebonden basisvaardigheden en -kennis. 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 verkeersdrukte, verkeersremmende maatregelen, obstakels, slechte weersomstandigheden en onverwacht optredende storingen. Het grote aantal rotondes, verkeersstafels en verkeersdrempels zijn bovendien belastend voor het lichaam van de chauffeur.
Wettelijke beroepsvereisten	Ja, De chauffeur openbaar vervoer dient volgens het Reglement Rijbewijzen resp. het Besluit Personenvervoer 2000 te beschikken over: - een geldig rijbewijs D (+ E voor aanhanger); - een getuigschrift van vakbekwaamheid middels een geldige code 95 op het rijbewijs; - een niet ouder dan 5 jaar oud zijnde geneeskundige verklaring van een ARBO-arts; (Bron: Ministerie van Infrastructuur en Milieu)

	<p>Per 1 januari 2011 is een wettelijk experiment van kracht waarbij de minimumleeftijd voor de opleiding tot buschauffeur wordt verlaagd.</p> <p>Vanaf deze datum is het mogelijk om op 17 jarige leeftijd te beginnen met de beroepsopleiding tot buschauffeur. Met 18 jaar mag hij, wanneer hij in bezit bent van het rijbewijs D én in dienst bent van een bedrijf, als chauffeur aan het werk.</p> <p>Deze chauffeurs mogen binnen Nederland rijden op stadsbussen, streekbussen en touringcarbussen met een vast rooster. Voorwaarde is dat het traject dat zij rijden, niet langer is dan 50 kilometer. Langere trajecten mogen alleen gereden worden met een lege bus.</p>
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>

4.3 Touringcarchauffeur/reisleider

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>Een touringcarchauffeur / reisleider 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 / reisleider werkt in de infrastructuur van Nederland en andere Europese landen. De chauffeur heeft te maken met onregelmatige diensten. 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 / reisleider 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. Tevens past de touringcarchauffeur / reisleider zijn gedrag aan aan het type passagier in de touringcar en de soort reis dat hij uitvoert. De beroepsactiviteiten van de touringcarchauffeur / reisleider worden hoofdzakelijk individueel uitgevoerd ten dienste van de klanten. Dit vergt een grote mate van verantwoordelijkheid, sociale vaardigheden en een klantgerichte instelling. De touringcarchauffeur / reisleider 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 reisuitlevering onderweg voordoen en probeert klachten van passagiers of de opdrachtgever te voorkomen. De touringcarchauffeur / reisleider 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 / reisleider moet op dat moment besluiten hoe hij zich het beste kan conformeren aan het reisprogramma op een veilige en comfortabele wijze. De touringcar chauffeur / reisleider houdt zijn vaardigheden en vakkennis bij, volgt nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen in het beroep en past deze toe.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De touringcar chauffeur / reisleider 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 / reisleider snel en doelmatig wijzigingen aanbrengen in de route en het reisprogramma. 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. De touringcar chauffeur / reisleider werkt zelfstandig (ook ingeval van EHBO en reanimatie). Bij calamiteiten neemt hij contact op met zijn werkgever.</p> <p>De chauffeur moet handelen bij incidenten die de sociale veiligheid in het gedrang brengen.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van de touringcarchauffeur / reisleider uit zich in het uitvoeren van duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van (een groot aantal) standaardroutines. De touringcarchauffeur / reisleider maakt daarvoor gebruik van beroepsgebonden basisvaardigheden en -kennis. Een belangrijke complicerende factor van het beroep is dat de touringcarchauffeur / reisleider moet omgaan met</p>

	<p>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, verkeerstoppen 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	<p>Ja,</p> <p>De touringcarchauffeur / reisleader dient volgens het Reglement Rijbewijzen resp. het Besluit Personenvervoer 2000 te beschikken over: - een geldig rijbewijs D (+ E voor aanhanger); - een getuigschrift van vakbekwaamheid middels een geldige code 95 op het rijbewijs; - een niet ouder dan 5 jaar oud zijnde geneeskundige verklaring van een ARBO-arts; (Bron: MiMinisterie van Verkeer en Waterstaat)</p> <p>Per 1 januari 2011 is een wettelijk experiment van kracht waarbij de minimumleeftijd voor de opleiding tot buschauffeur wordt verlaagd.</p> <p>Vanaf 1 januari 2011 is het mogelijk om op 17 jarige leeftijd te beginnen met de beroepsopleiding tot buschauffeur. Met 18 jaar mag je, wanneer je in bezit bent van het rijbewijs D én indienst bent van een bedrijf, als chauffeur aan het werk.</p> <p>Deze chauffeurs mogen binnen Nederland rijden op stadsbussen, streekbussen en touringcarbussen met een vast rooster. Voorwaarde is dat het traject dat zij rijden, niet langer is dan 50 kilometer. Langere trajecten mogen alleen gereden worden met een lege bus.</p> <p>De minimum leeftijd voor chauffeurs op touringcars zonder een vast rooster gaat per 1 januari 2011 van 21 jaar naar 20 jaar. Deze chauffeurs mogen binnen heel Nederland rijden. De trajecten mogen langer zijn dan 50 kilometer.</p>
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

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:</p> <p>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 levensreddend, volgt procedures (meldingsprocedure, schadeformulier) en schakelt zonodig politie en/of hulpverlening in.</p> <p>De chauffeur personenvervoer controleert en draagt zorg voor het voertuig en hulpmiddelen. Hij voert voor aanvang van de rit de rijklaarcontrole 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.</p> <p>De touringcarchauffeur / reisleider spoort oorzaken van defecten op. Hij bereidt een kleine reparatie voor, voert de kleine reparatie uit en controleert het resultaat.</p> <p>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.</p>	1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer
	1.2	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema
	1.3	Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden
	1.4	Treedt op bij ongevallen/incidenten
	1.5	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen
	1.6	Voert kleine reparaties uit
	1.7	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit

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:</p> <p>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 allen tijden 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 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 imago schade aan het bedrijf en/of opdrachtgever, de bedrijfstak en het beroep. 	2.1	Informeert en adviseert passagiers
	2.2	Treedt op bij problemen
	2.3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen
	2.4	Begeleidt en assisteert passagiers

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 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:</p> <p>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:</p> <p>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 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 afdienen 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. 	3.1	Bereidt een reisopdracht voor
	3.2	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit
	3.3	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar
















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. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.










6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: 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	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						 					 									 		 			
1.2	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema											 	 													
1.3	Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden											  	  					  								
1.4	Treedt op bij ongevallen/incidenten	 	 			 															 		 			
1.5	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	 				 							 								 					
1.6	Voert kleine reparaties uit											 	 								 					
1.7	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit											 	 								 					

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: 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	
		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	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Informeert en adviseert passagiers																										
2.2	Treedt op bij problemen																										
2.3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen																										
2.4	Begeleidt en assisteert passagiers																										

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: 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			
		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																													
3.1	Bereidt een reisopdracht voor																												
3.2	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers tijdens de rit																												
3.3	Verzorgt reisbegeleiding van passagiers buiten de touringcar																												

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 kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie 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. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

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).

2.1 Taxichauffeur

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg

Proces-competentie-matrix Taxichauffeur

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
		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
Werkprocessen																					
1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer					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	
1.6	Voert kleine reparaties uit																				

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	Omgaan 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 kwalificatie

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

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
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	De taxichauffeur: 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"> • Examineis TVP 2.1 • Examineis TVP 1.1 t/m 1.3 • Examineis TVP 6.1 t/m 6.3 • Examineis TVT 2.1 t/m 2.6 • Examineis TVT 4.1 t/m 4.5 • Examineis TVT 7.1 t/m 7.5 • Principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden") • Wet- en regelgeving
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De taxichauffeur: 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.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	De taxichauffeur: hanteert steeds dezelfde en veilige rijstijl ook als hij in het verkeer onder druk staat opdat de veiligheidsrisico's geminimaliseerd worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De taxichauffeur: 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.	

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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De taxichauffeur: 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"> Examineis TVP 4.1 Examineis TVT 11.1 Examineisen TVP 6.1 t/m 6.3 Examineisen TVT 2.1 t/m 2.6 Examineisen TVT 6.1 t/m 6.2 Examineisen TVT 7.1 t/m 7.5 Topografische kennis Wet- en regelgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De taxichauffeur: 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**1.3 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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De taxichauffeur: 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">Examineis TVP 4.1Examineis TVT 11.1Examineisen TVP 5.1 t/m 5.3Examineisen TVP 6.1 t/m 6.3Examineisen TVT 2.1 t/m 2.6
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	De taxichauffeur: gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur op adequate en veilige wijze opdat een efficiënte route wordt bepaald.	<ul style="list-style-type: none">Examineisen TVT 3.3 t/m 3.4Examineisen TVT 6.1 t/m 6.2
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De taxichauffeur: 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.	<ul style="list-style-type: none">Examineisen TVT 7.1 t/m 7.5Topografische kennisWet- en regelgeving

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
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Zelfvertrouwen tonen Op eigen initiatief handelen Acties en activiteiten initiëren 	De taxichauffeur: 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"> Engels gesprekken voeren Engels lezen Engels luisteren Engels schrijven Engels spreken Examenis TVP 7.1 Examenisen TVT 2.1 t/m 2.6 Examenisen TVT 5.1 t/m 5.3 Examenisen TVT 6.1 t/m 6.2 Hulpverleningsvaardigheden Sociale vaardigheden Wet- en regelgeving
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag 	De taxichauffeur: instrueert passagiers en andere betrokkenen op overtuigende wijze over de benodigde maatregelen om verdere schade aan mens, milieu en materieel te voorkomen.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De taxichauffeur: informeert op vlotte, nauwkeurige en volledige wijze de centrale en hulpdiensten opdat deze snel en adequaat kunnen reageren.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Gevoelens onder controle houden 	De taxichauffeur: 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De taxichauffeur: 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.	

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 rijklaarcontrole 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
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten Afgewogen risico's nemen 	De taxichauffeur: 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"> Bedrijfsprocedures Examenis TVP 3.1 Examenisen TVP 1.1 t/m 1.3 Examenisen TVP 6.1 t/m 6.3 Examenisen TVT 3.1 t/m 3.2 Examenisen TVT 7.1 t/m 7.5 Wet- en regelgeving
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De taxichauffeur: 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.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De taxichauffeur: gaat op zorgvuldige en nette wijze om met het voertuig en de hulpmiddelen opdat deze goed onderhouden en representatief zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De taxichauffeur: 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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De taxichauffeur: stort het geld op adequate wijze af opdat de financiële administratie correct is bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsprocedures Examineis TVT 1.1 Examineisen TVT 2.1 t/m 2.6 Rekenvaardigheden Wet- en regelgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De taxichauffeur: houdt de kas, het werkboekje en de rittenstaat op correcte en zorgvuldige wijze bij opdat de (financiële) administratie en kas volledig en actueel zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De taxichauffeur: 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

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
		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
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
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 kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Kernachtig communiceren Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De taxichauffeur: 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"> Engels gesprekken voeren Engels luisteren Examenis TVT 10.1 Examenisen TVP 6.1 t/m 6.3 Examenisen TVT 6.1 t/m 6.2 Examenisen TVT 7.1 t/m 7.5 Examenisen TVT 8.1 t/m 8.4 Klachtenprocedures Sociale vaardigheden
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: 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.	

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
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	De taxichauffeur: 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"> Engels gesprekken voeren Engels luisteren Examineis TVT 10.1 Examineis TVT 9.1 Examineisen TVT 8.1 t/m 8.4 Klachtenprocedures Omgaan met agressie
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Uitoefenen van gezag 	De taxichauffeur: 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.	
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Omgevingsverantwoord handelen 	De taxichauffeur: 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.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Gevoelens onder controle houden Grenzen stellen 	De taxichauffeur: 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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De taxichauffeur: rekent de vervoersprijz 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"> Examineisen TVT 3.3 t/m 3.4 Rekenvaardigheden Tarieven, geldige vervoerbewijzen en procedures
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De taxichauffeur: 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
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 	<p>De taxichauffeur: 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</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Examineis TVP 8.1 Examineisen TVP 6.1 t/m 6.3 Examineisen TVT 12.1 t/m 12.2 Examineisen TVT 2.1 t/m 2.6 Examineisen TVT 7.1 t/m 7.5 Gebruik oprijplaten, liftinstallaties en andere hulpmiddelen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De taxichauffeur: 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.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik vastzetsystemen rolstoelen in verschillende typen busjes Wet- en regelgeving

2.2 Chauffeur openbaar vervoer

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg

Proces-competentie-matrix Chauffeur openbaar vervoer

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
		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
Werkprocessen																					
1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer					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																				
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																				

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	Omgaan 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 kwalificatie

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

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
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	De chauffeur openbaar vervoer: 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"> • Reglement Rijbewijzen • Wet- en regelgeving
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De chauffeur openbaar vervoer: 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.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	De chauffeur openbaar vervoer: hanteert steeds dezelfde en veilige rijstijl ook als hij in het verkeer onder druk staat opdat de veiligheidsrisico's geminimaliseerd worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De chauffeur openbaar vervoer: 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.	

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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De chauffeur openbaar vervoer: 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"> Dienstregeling Dienstrooster Reglement Rijbewijzen Topografische kennis Wet- en regelgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De chauffeur openbaar vervoer: 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 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
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: 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"> • Engels of Duits gesprekken voeren • Engels of Duits lezen • Engels of Duits luisteren • Engels of Duits schrijven • Engels of Duits spreken • Hulpverleningsvaardigheden • Reglement Rijbewijzen • Sociale vaardigheden • Wet- en regelgeving
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag 	De chauffeur openbaar vervoer: instrueert passagiers en andere betrokkenen op overtuigende wijze over de benodigde maatregelen om verdere schade aan mens, milieu en materieel te voorkomen.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De chauffeur openbaar vervoer: informeert op vlotte, nauwkeurige en volledige wijze de verkeersleiding en hulpdiensten opdat deze snel en adequaat kunnen reageren.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Gevoelens onder controle houden 	De chauffeur openbaar vervoer: 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De chauffeur openbaar vervoer: 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.	

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 rijklaarcontrole 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
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten Afgewogen risico's nemen 	De chauffeur openbaar vervoer: 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"> Bedrijfsprocedures Reglement Rijbewijzen Wet- en regelgeving
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De chauffeur openbaar vervoer: 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.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De chauffeur openbaar vervoer: gaat op zorgvuldige en nette wijze om met het voertuig, de hulpmiddelen en de ontwaardingsapparatuur opdat deze goed onderhouden en representatief zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De chauffeur openbaar vervoer: 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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De chauffeur openbaar vervoer: stort het geld op adequate wijze af opdat de financiële administratie correct is bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsprocedures Reglement Rijbewijzen Rekenvaardigheden Wet- en regelgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De chauffeur openbaar vervoer: 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De chauffeur openbaar vervoer: 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

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
		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
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
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																				

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Kernachtig communiceren Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De chauffeur openbaar vervoer: 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"> Engels of Duits gesprekken voeren Engels of Duits luisteren Opzoeken aansluitend vervoer in dienstregeling Reglement Rijbewijzen Sociale vaardigheden
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: 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.	

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
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	De chauffeur openbaar vervoer: 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"> Engels of Duits gesprekken voeren Engels of Duits luisteren Omgaan met agressie Reglement Rijbewijzen
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Uitoefenen van gezag 	De chauffeur openbaar vervoer: 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.	
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Omgevingsverantwoord handelen 	De chauffeur openbaar vervoer: 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.	
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: 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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De chauffeur openbaar vervoer: 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"> Reglement Rijbewijzen Rekenvaardigheden Tarieven, geldige vervoerbewijzen en procedures
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De chauffeur openbaar vervoer: 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/reisleider

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg

Proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider

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
		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
Werkprocessen																					
1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer					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																				
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		

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	Omgaan 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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg			
1.1 werkproces: Neemt professioneel deel aan het verkeer			
Omschrijving	De touringcarchauffeur / reisleider 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
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	De touringcarchauffeur / reisleider: 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"> • Duits of Frans gesprekken voeren • Duits of Frans luisteren • Engels gesprekken voeren • Engels luisteren • Reglement Rijbewijzen • Wet- en regelgeving
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De touringcarchauffeur / reisleider: 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.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	De touringcarchauffeur / reisleider: hanteert steeds dezelfde en veilige rijstijl ook als hij in het verkeer onder druk staat opdat de veiligheidsrisico's geminimaliseerd worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De touringcarchauffeur / reisleider: 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.	

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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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"> Reglement Rijbewijzen Topografische kennis Wet- en regelgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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
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: 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"> • Duits of Frans gesprekken voeren • Duits of Frans lezen • Duits of Frans luisteren • Duits of Frans schrijven • Duits of Frans spreken • Engels gesprekken voeren • Engels lezen • Engels luisteren • Engels schrijven • Engels spreken • Hulpverleningsvaardigheden • Reglement Rijbewijzen • Sociale vaardigheden • Wet- en regelgeving
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag 	De touringcarchauffeur / reisleader: instrueert passagiers en andere betrokkenen op overtuigende wijze over de benodigde maatregelen om verdere schade aan mens, milieu en materieel te voorkomen.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De touringcarchauffeur / reisleader: informeert op vlote, nauwkeurige en volledige wijze de meldkamer/verkeersleiding en de hulpdiensten opdat deze snel en adequaat kunnen reageren.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Gevoelens onder controle houden 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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.	

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 rijklaarcontrole 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
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten Afgewogen risico's nemen 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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"> Bedrijfsprocedures Reglement Rijbewijzen Wet- en regelgeving
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: gaat op zorgvuldige en nette wijze om met het voertuig en de hulpmiddelen opdat deze goed onderhouden en representatief zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De chauffeur touringcarchauffeur / reisleader: 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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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"> • Bedrijfsprocedures • Reglement Rijbewijzen • Wet- en regelgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: gebruikt gereedschappen en persoonlijke beschermingsmiddelen op de voorgeschreven wijze zodat er geen schade ontstaat aan mens, voertuig en omgeving.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De touringcarchauffeur / reisleader: stort het geld op adequate wijze af opdat de financiële administratie correct is bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsprocedures Douaneformaliteiten Duits of Frans gesprekken voeren Duits of Frans luisteren Engels gesprekken voeren Engels luisteren Reglement Rijbewijzen Rekenvaardigheden Wet- en regelgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: houdt de reisbescheiden, documentatie en kas op correcte en zorgvuldige wijze bij opdat de administratie en kas volledig en actueel zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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

Proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider

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
		Beoordelen 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
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers			
2.1 werkproces: Informeert en adviseert passagiers			
Omschrijving	De touringcarchauffeur / reisleider 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
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Kernachtig communiceren Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De touringcarchauffeur / reisleider: 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"> Douaneformaliteiten Duits of Frans gesprekken voeren Duits of Frans luisteren Engels gesprekken voeren Engels luisteren Reglement Rijbewijzen Sociale vaardigheden
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 / reisleider: 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.	

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
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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"> Duits of Frans gesprekken voeren Duits of Frans luisteren Engels gesprekken voeren Engels luisteren Omgaan met agressie Reglement Rijbewijzen
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Uitoefenen van gezag 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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.	
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Omgevingsverantwoord handelen 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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.	
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: 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 rekent 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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De touringcarchauffeur / reisleader: 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"> Reglement Rijbewijzen 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
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	<p>De touringcarchauffeur / reisleader: 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</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none">Gebruik oprijplaten, liftinstallaties en andere hulpmiddelenGebruik vastzetsystemen rolstoelen in verschillende typen busjesReglement RijbewijzenWet- en regelgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De touringcarchauffeur / reisleader: 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

Proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider

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
		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
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		

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur/reisleider

Kerntaak 3 Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers			
3.1 werkproces: Bereidt een reisopdracht voor			
Omschrijving	De touringcarchauffeur / reisleider 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
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De touringcarchauffeur / reisleider: 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</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Duits of Frans gesprekken voeren Duits of Frans luisteren Engels gesprekken voeren Engels luisteren Gebruik plattegronden en telematica Reglement Rijbewijzen Topografische kennis Wet- en regelgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De touringcarchauffeur / reisleider: maakt een route-tijdplanning aan de hand van de bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.	

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
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenHumor gebruikenEnthousiasme uitstralenOnderhoudend communiceren	De touringcarchauffeur / reisleader: 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">Gebruik communicatie-apparatuur, videoapparatuur, temperatuurregulatie, geluidsapparatuur en cateringfaciliteitenReglement RijbewijzenToeristische kennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De touringcarchauffeur / reisleader: 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.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Geschikte materialen en middelen kiezenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	De touringcarchauffeur / reisleader: 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
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenHumor gebruikenEnthousiasme uitstralenOnderhoudend communiceren	De touringcarchauffeur / reisleader: 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">Duits of Frans gesprekken voerenDuits of Frans luisterenEngels gesprekken voerenEngels luisterenReglement Rijbewijzen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De touringcarchauffeur / reisleader: 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.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder drukGrenzen stellen	De touringcarchauffeur / reisleader: 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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De touringcarchauffeur / reisleader: 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.	

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:

- *Touringcarchauffeur*

3.1 Nadere specificatie Touringcarchauffeur

Certificeerbare eenheid

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.

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.

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.

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.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Touringcarchauffeur

Proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur

Kerntaak	Werkproces	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		
Kerntaak 1: Voert personenvervoer uit over de weg																												
	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																										
	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 ondersteunen de (financieel) administratieve activiteiten uit									x	x								x					
Kerntaak 2: Gaaf op professionele wijze om met passagiers																									
	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				
Kerntaak 3: Verzorgt de reisbegeleiding van passagiers																									

	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																								

Betekenis van deze 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 een, 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. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. 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, 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
- BCP 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.

Elke 5 jaar dient een BCP geanalyseerd te worden of het nog aansluit op de actualiteit van het beroep. In 2009 zijn de BCP's Taxichauffeur en Touringcarchauffeur/reisleader onderzocht op actualiteit. Uit deze analyse blijkt dat de BCP's nog steeds aansluiten bij de bij het beroep.

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 25 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 kwalificatiedifferentiatie 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 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Taxichauffeur

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Taxichauffeur zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het generieke niveau 2F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep. Hieronder vindt u enkele beroepsspecifieke talige activiteiten per subdomein beschreven. De keuze voor 2F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Overlegt met relevante functionaris bij vertragende omstandigheden over het vervolg van de rit (wp 1.2).
- Achterhaalt in gesprek de wensen van de passagiers betreft de route (wp 1.3).
- Bespreekt met de passagier eventuele afwijkingen van de route (wp 1.3).
- Stemt de taal en benaderingswijze op de passagiers af en voorkomt (escalatie van) agressieve incidenten door zijn manier van gesprek voeren (wp. 2.2).
- De keuze voor 2F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:
- Luistert naar de briefing bij eventuele omleidingen of andere vertragende omstandigheden (wp. 1.1).
- Luistert aandachtig naar de gesprekken en vragen van de passagiers (wp.1.2).

De keuze voor 2F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Spreken is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Instrueert passagiers over benodigde maatregelen bij ongevallen/ incidenten (wp 1.4).
- Informeert verkeersleiding en hulpdiensten bij ongevallen/incidenten (wp 1.4).
- Informeert de juiste functionaris over een technische storing en/of schade aan het voertuig (wp 1.5)
- Verstrekt informatie en advies aan de passagiers (wp 2.1).

De keuze voor 2F in deelgebied Lezen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Begrijpt verkeersborden en verkeersregels (wp 1.1).
- Leest dienstregelingen en reisschema's (wp 1.2).
- Kan een instructieboekje lezen om technische storingen en schades te kunnen signaleren (wp 1.5).
- Kan vervoersbewijzen lezen (wp 2.3).
- Leest en berijpt richtlijnen voor rolstoelvervoer (wp 2.4).

De keuze voor 2F in deelgebied Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Vult schadeformulier in (wp 1.4).
- Draagt zorg voor administratie: werkboekje, rittenstaat (wp 1.7).

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Taxichauffeur zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Het generieke niveau 2F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep. Hieronder vindt u enkele beroepsspecifieke reken/wiskundige activiteiten per subdomein beschreven.

De keuze voor 2F in deelgebied Getallen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kan tijden inschatten, kan afwijkingen van de dienstregeling of het reisschema berekenen (wp 1.2, 2.1).
- Kan tijden inschatten, kan opgelopen vertraging n.a.v. het ongeval/incident/ problemen inschatten (wp 1.4, 2.2).
- Houdt de (financiële) administratie en kas bij (berekent of de kas klopt), draagt zorg voor wisselgeld (wp 1.7).
- Stelt vast wat de passagier moet betalen en wisselgeld teruggeven (wp 2.3).
- Kan bepalen hoeveel bevestigingsmateriaal hij nodig heeft voor het bevestigen van rolstoelen (wp 2.4).

De keuze voor 2F in deelgebied Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Rekent met samengestelde grootheden voor het inschatten van tijden bij onverwachte situaties, problemen (wp. 1.2, 1.4, 2.1, 2.2).
- Kan hoeveelheid en type bij te vullen vloeistoffen (olie, benzine en ruitensproeiervloeistof etc.) bepalen (wp 1.5).

De keuze voor 2F in deelgebied Meet en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kan afstanden en snelheid van medeweggebruikers inschatten om zich veilig in het verkeer te bewegen (wp 1.1).
- Kan een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema opvolgen en kan een alternatieve, efficiënte route plannen bij vertragende omstandigheden (wp 1.2).
- Kan een efficiënte route plannen en ritten zo goed mogelijk op elkaar aan laten sluiten, kan plattegronden lezen en een alternatieve, efficiënte route plannen bij vertragende omstandigheden (wp 1.3).
- Kan een schets maken van een situatie op een schadeformulier, kan een inschatting maken van de ruimte (bijv. om het voertuig zo te plaatsen dat het geen onveilige situaties oplevert) kan zijn positie in de ruimte bepalen om de plaats door te kunnen geven aan de centrale, politie en hulpdiensten, kan de route naar de locatie doorgeven aan de centrale (wp 1.4).
- Kan een route beschrijven naar een locatie als een passagier daarnaar vraagt (wp 2.1).
- Kan zijn positie in de ruimte bepalen om de plaats door te kunnen geven aan de centrale, politie en hulpdiensten, kan de route naar de locatie doorgeven aan de centrale (wp 2.2).
- Kan ruimte goed inschatten bij vervoer van speciale doelgroepen (bijv. leerlingenvervoer, rolstoelvervoer) (wp 2.4).

De keuze voor 2F in deelgebied Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kent de principes van Het Nieuwe Rijden, kan als professioneel verkeersdeelnemer verband leggen tussen de grootheden snelheid in km/u en benzinegebruik in liters (wp. 1.1).
- Rijdt zuinig en efficiënt, kan verband leggen tussen de grootheden snelheid in km/u en benzinegebruik in liters, even/oneven huisnummers gebruiken bij adres zoeken (wp 1.3).
- Kan inschatten hoeveel kilometer hij kan rijden met de brandstof in het voertuig (wp 1.5).
- Even/oneven huisnummers gebruiken bij adres zoeken om te weten aan welke kant de passagier uit moet stappen (wp 2.4).

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Taxichauffeur zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

2.4.2 Chauffeur openbaar vervoer

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Chauffeur openbaar vervoer zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het generieke niveau 2F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep. Hieronder vindt u enkele beroepsspecifieke reken/wiskundige activiteiten per subdomein beschreven.

De keuze voor 2F in deelgebied Getallen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen;

- Kan afwijkingen van de dienstregeling of het reisschema berekenen (wp. 1.2, 2.1).
- Stelt vast wat de passagier moet betalen en wisselgeld teruggeven (wp. 2.3).

De keuze voor 2F in deelgebied Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Rekent met samengestelde grootheden voor het inschatten van tijden bij onverwachte situaties, problemen (wp. 1.2, 2.1).

De keuze voor 2F in deelgebied Meet en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kan afstanden en snelheid van medeweggebruikers inschatten om zich veilig in het verkeer te bewegen (wp. 1.1).
- Kan een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema opvolgen (wp. 1.2).
- Kan een schets maken van een situatie op een schadeformulier, kan een inschatting maken van de ruimte (bijv. om het voertuig zo te plaatsen dat het geen onveilige situaties oplevert), kan zijn positie in de ruimte bepalen om de plaats door te kunnen geven aan de verkeersleiding, politie en hulpdiensten, kan de route naar de locatie doorgeven aan de verkeersleiding (wp. 1.4).
- Kan een route beschrijven naar een locatie als een passagier daarnaar vraagt (wp. 2.1).
- Kan zijn positie in de ruimte bepalen om de plaats door te kunnen geven aan de verkeersleiding, politie en hulpdiensten, kan de route naar de locatie doorgeven aan de verkeersleiding (wp. 2.2).

De keuze voor 2F in deelgebied Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kent de principes van Het Nieuwe Rijden, kan verband leggen tussen de grootheden snelheid in km/u en benzinegebruik in liters (wp. 1.1).
- Kan inschatten hoeveel kilometer hij kan rijden met de brandstof in het voertuig (wp. 1.5).

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Chauffeur openbaar vervoer zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Het generieke niveau 2F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep. Hieronder vindt u enkele beroepsspecifieke reken/wiskundige activiteiten per subdomein beschreven.

De keuze voor 2F in deelgebied Getallen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kan afwijkingen van de dienstregeling of het reisschema berekenen (wp. 1.2, 2.1).
- Stelt vast wat de passagier moet betalen en wisselgeld teruggeven (wp. 2.3).

De keuze voor 2F in deelgebied Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Rekent met samengestelde grootheden voor het inschatten van tijden bij onverwachte situaties, problemen (wp. 1.2, 2.1).

De keuze voor 2F in deelgebied Meet en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kan afstanden en snelheid van medeweggebruikers inschatten om zich veilig in het verkeer te bewegen (wp. 1.1).
- Kan een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema opvolgen (wp. 1.2).
- Kan een schets maken van een situatie op een schadeformulier, kan een inschatting maken van de ruimte (bijv. om het voertuig zo te plaatsen dat het geen onveilige situaties oplevert), kan zijn positie in de ruimte bepalen om de plaats door te kunnen geven aan de verkeersleiding, politie en hulpdiensten, kan de route naar de locatie doorgeven aan de verkeersleiding (wp. 1.4).
- Kan een route beschrijven naar een locatie als een passagier daarnaar vraagt (wp. 2.1).
- Kan zijn positie in de ruimte bepalen om de plaats door te kunnen geven aan de verkeersleiding, politie en hulpdiensten, kan de route naar de locatie doorgeven aan de verkeersleiding (wp. 2.2).

De keuze voor 2F in deelgebied Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kent de principes van Het Nieuwe Rijden, kan verband leggen tussen de grootheden snelheid in km/u en benzinegebruik in liters (wp. 1.1).
- Kan inschatten hoeveel kilometer hij kan rijden met de brandstof in het voertuig (wp. 1.5).

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Chauffeur openbaar vervoer zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

2.4.3 Touringcarchauffeur/reisleider

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Touringcarchauffeur/reisleider zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het generieke niveau 2F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep. Hieronder vindt u enkele beroepsspecifieke talige activiteiten per subdomein beschreven.

De keuze voor 2F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Overlegt met relevante functionaris bij vertragende omstandigheden over het vervolg van de rit (wp. 1.2).
- Stemt de taal en benaderingswijze op de passagiers af en voorkomt (escalatie van) agressieve incidenten door zijn manier van gesprek voeren (wp. 2.2).
- Bemiddelt bij accommodaties, restaurants en aansluitend vervoer (wp. 3.3).

De keuze voor 2F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Luistert naar de briefing bij eventuele omleidingen of andere vertragende omstandigheden (wp. 1.1).
- Luistert aandachtig naar de gesprekken en vragen van de passagiers (wp.1.2).

De keuze voor 2F in deelgebied Mondelinge taalvaardigheid/ Spreken is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Instrueert passagiers over benodigde maatregelen bij ongevallen/ incidenten (wp. 1.4).
- Informeert verkeersleiding en hulpdiensten bij ongevallen/incidenten (wp. 1.4).
- Informeert de juiste functionaris over een technische storing en/of schade aan het voertuig (wp. 1.5).
- Verstrekt informatie over veiligheidsaspecten en toeristische informatie aan de passagiers (wp 3.2).
- Begeleidt excursies (wp. 3.3).

De keuze voor 2F in deelgebied Lezen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Begrijpt verkeersborden en verkeersregels (wp. 1.1).
- Leest dienstregelingen en reisschema's (wp. 1.2).
- Kan een instructieboekje lezen om technische storingen en schades te kunnen signaleren (wp 1.5).
- Kan reisdocumenten en douanedocumenten lezen (wp 1.7).
- Leest en begrijpt richtlijnen voor rolstoelvervoer (wp. 2.4).

De keuze voor 2F in deelgebied Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van de volgende taalkundige handelingen:

- Vult schadeformulier in (wp. 1.4).
- Houdt de benodigde (financiële) administratie en kashandelingen bij (wp. 1.7).
- Maakt een reisopdracht (wp. 3.1).

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Touringcarchauffeur/reisleider zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Het generieke niveau 2F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep. Hieronder vindt u enkele beroepsspecifieke reken/wiskundige activiteiten per subdomein beschreven.

De keuze voor 2F in deelgebied Getallen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kan tijden inschatten, kan afwijkingen van de dienstregeling of het reisschema berekenen (wp. 1.2,2.1).
- Kan tijden inschatten, kan opgelopen vertraging n.a.v. het ongeval/incident/ problemen inschatten (wp. 1.4).
- Kan inschatten hoeveel tijd het kost om verschillende soorten reparaties uit te voeren (wp. 1.6).
- Houdt de (financiële) administratie en kas bij (berekent of de kas klopt, bonnen optellen etc.), draagt zorg voor wisselgeld (wp. 1.7).
- Stelt vast wat de passagier moet betalen en wisselgeld teruggeven (wp. 2.3).
- Kan bepalen hoeveel bevestigingsmateriaal hij nodig heeft voor het bevestigen van rolstoelen (wp 2.4).
- Kan rekenen met tijden, afstanden en hellingen, kan foutmarges berekenen (wp. 3.1).
- Maakt recepten, kan hierbij maten omrekenen (bijv. 0,5 dl omzetten in 50 ml) (wp. 3.2).
- Kan met wisselkoersen rekenen, rekent af bij accommodaties, restaurants etc., kan berekenen hoe lang het duurt voor hij bij passagiers is (bijv. als hij de bus parkeert) (wp. 3.3).

De keuze voor 2F in deelgebied Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kan hoeveelheid en type bij te vullen vloeistoffen (olie, benzine, ruitensproeiervloeistof etc.) bepalen (wp. 1.5).
- De juiste hoeveelheden en verhoudingen van middelen en materialen gebruiken voor de uitvoering van reparaties (wp. 1.6.)
- Rekent met samengestelde grootheden voor het inschatten van tijden bij onverwachte situaties, problemen (wp. 1.2, 1.4, 2.1, 2.2).

De keuze voor 2F in deelgebied Meet en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kan afstanden en snelheid van medeweggebruikers inschatten om zich veilig in het verkeer te bewegen (wp. 1.1).
- Kan een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema opvolgen en kan een alternatieve, efficiënte route plannen bij vertragende omstandigheden (wp. 1.2).
- Kan een schets maken van een situatie op een schadeformulier, kan een inschatting maken van de ruimte (bijv. om het voertuig zo te plaatsen dat het geen onveilige situaties oplevert), kan zijn positie in de ruimte bepalen om de plaats door te kunnen geven aan de verkeersleiding, politie en hulpdiensten, kan de route naar de locatie doorgeven aan de verkeersleiding (wp. 1.4).
- Kan schema's en werktekeningen lezen t.b.v. het uitvoeren van reparaties (wp. 1.6).
- Kan een route beschrijven naar een locatie als een passagier daarnaar vraagt (wp. 2.1).
- Kan zijn positie in de ruimte bepalen om de plaats door te kunnen geven aan de verkeersleiding, politie en hulpdiensten, kan de route naar de locatie doorgeven aan de verkeersleiding (wp. 2.2).
- Kan ruimte goed inschatten bij vervoer van speciale doelgroepen (bijv. leerlingenvervoer, rolstoelvervoer) (wp. 2.4).
- Maakt een route-tijdplanning en berekent rij- en rusttijden, hierbij is zowel sprake van gegevensverwerking als kaartlezen en dit vertalen naar de werkelijkheid (wp. 3.1).
- Plant excursies (houdt rekening met tijd, afstand), kan een route beschrijven naar een locatie als een passagier daarnaar vraagt (wp 3.3).

De keuze voor 2F in deelgebied Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van de volgende reken/wiskundige handelingen:

- Kent de principes van Het Nieuwe Rijden, kan als professioneel verkeersdeelnemer verband leggen tussen de grootheden snelheid in km/u en benzinegebruik in liters (wp 1.1).
- Kan inschatten hoeveel kilometer hij kan rijden met de brandstof in het voertuig (wp 1.5).
- Even/oneven huisnummers gebruiken bij adres zoeken om te weten aan welke kant de passagier uit moet stappen (wp 2.4).

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Touringcarchauffeur/reisleider zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Touringcarchauffeur/reisleider zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

2.5 Discussiepunten

Migratieproces:

Er waren ten opzichte van de vorige versie van het dossier chauffeur personenvervoer niet veel nieuwe discussiepunten. Ook de niveaus van de 3 uitstromen blijven gehandhaafd. 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.

Naar aanleiding van het beschrijvingskader Nederlands van het Cinop zijn de niveaus voor Nederlands in 2008 opnieuw bekeken. Dit heeft geleid tot een bijstelling van de niveaus.

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.

Verbetering kwalificatiedossier naar aanleiding van klanttevredenheidsonderzoek:

In de ontwikkelagenda van 2008-2009 is het onderzoek naar klanttevredenheid van de gebruikers van de kwalificatiestructuur opgenomen. In overleg met de paritaire commissie heeft dit onderzoek plaatsgevonden in het 4e kwartaal van 2008. De resultaten daarvan zullen eventueel aangevuld met nader onderzoek worden verwerkt in een aanpassing van het dossier in 2009 en in het bijzonder het aanscherpen van de prestatie-indicatoren.

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.

Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft middels een schrijven bevestigd dat de vigerende wettelijke beroepsvereisten op de juiste wijze zijn opgenomen in dit kwalificatiedossier. Onder voorbehoud dat de examinering plaatsvindt door de daartoe bevoegde instanties kan op basis van dit kwalificatiedossier een vakbekwaamheidsbewijs worden afgegeven.

Tijdelijk Bewijsschrift Taxi leer-werk-traject voor het contractvervoer:

Een aspirant-chauffeur voor het contractvervoer kan onder bepaalde voorwaarden deelnemen aan een leer-werk-traject (LWT). Dit stelt de aspirant-chauffeur in staat al vervoer te verrichten voordat het vereiste vakbekwaamheidsexamen is gehaald. Deelnemen aan het LWT mag maar 1 keer. De voorwaarden worden toegelicht op de website van de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW): www.ivw.nl

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. 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
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 verstoren 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 beroeps-houding	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						
Rolstoelvervoer	TVP 8.1												X

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

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

- Toevoeging eisen van Nederlandse taal en rekenen;
- Toevoeging nieuw schema kwalificatiestructuur.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid	Onderzoeken klanttevredenheid bij afnemers kwalificatiestructuur.	VTL in samenwerking met onderzoeks-bureau	Najaar 2011 en daarna elke 2 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit inhoud dossier	Aanpassing naar aanleiding van de het nieuwe BCP taxi. Hierbij worden de overige kwalificaties ook onderhouden	Paritaire commissie/VTL	2011
Onderhoud kwalificatiedossier: - aansluiting op VMBO en HBO	Afstemmen met VMBO	Paritaire commissie/VTL	2011 en daarna

In de bovenstaande 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.