

## 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>

## 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	
		Bestuurs- 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**

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt professioneel deel aan het verkeer</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een veilige, comfortabele, vlotte en zuinige verkeersdeelname conform de wettelijke richtlijnen en de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden") uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgevingsverantwoord handelen</li> </ul>	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"> <li>• Examineis TVP 2.1</li> <li>• Examineis TVP 1.1 t/m 1.3</li> <li>• Examineis TVP 6.1 t/m 6.3</li> <li>• Examineis TVT 2.1 t/m 2.6</li> <li>• Examineis TVT 4.1 t/m 4.5</li> <li>• Examineis TVT 7.1 t/m 7.5</li> <li>• Principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden")</li> <li>• Wet- en regelgeving</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	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"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	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"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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.	

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.2 werkproces: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Examineis TVP 4.1</li> <li>Examineis TVT 11.1</li> <li>Examineisen TVP 6.1 t/m 6.3</li> <li>Examineisen TVT 2.1 t/m 2.6</li> <li>Examineisen TVT 6.1 t/m 6.2</li> <li>Examineisen TVT 7.1 t/m 7.5</li> <li>Topografische kennis</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reis is veilig en volgens een efficiënte en zuinige route uitgevoerd. De passagiers zijn tevreden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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"><li>Examineis TVP 4.1</li><li>Examineis TVT 11.1</li><li>Examineisen TVP 5.1 t/m 5.3</li><li>Examineisen TVP 6.1 t/m 6.3</li><li>Examineisen TVT 2.1 t/m 2.6</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	De taxichauffeur: gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur op adequate en veilige wijze opdat een efficiënte route wordt bepaald.	<ul style="list-style-type: none"><li>Examineisen TVT 3.3 t/m 3.4</li><li>Examineisen TVT 6.1 t/m 6.2</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	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"><li>Examineisen TVT 7.1 t/m 7.5</li><li>Topografische kennis</li><li>Wet- en regelgeving</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.4 werkproces: Treedt op bij ongevallen/incidenten</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Zelfvertrouwen tonen</li> <li>Op eigen initiatief handelen</li> <li>Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	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"> <li>Engels gesprekken voeren</li> <li>Engels lezen</li> <li>Engels luisteren</li> <li>Engels schrijven</li> <li>Engels spreken</li> <li>Examenis TVP 7.1</li> <li>Examenisen TVT 2.1 t/m 2.6</li> <li>Examenisen TVT 5.1 t/m 5.3</li> <li>Examenisen TVT 6.1 t/m 6.2</li> <li>Hulpverleningsvaardigheden</li> <li>Sociale vaardigheden</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Uitoefenen van gezag</li> </ul>	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"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>Gevoelens onder controle houden</li> </ul>	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"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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.	



<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.5 werkproces: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen</b>			
<b>Omschrijving</b>	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).		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> <li>Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	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"> <li>Bedrijfsprocedures</li> <li>Examenis TVP 3.1</li> <li>Examenisen TVP 1.1 t/m 1.3</li> <li>Examenisen TVP 6.1 t/m 6.3</li> <li>Examenisen TVT 3.1 t/m 3.2</li> <li>Examenisen TVT 7.1 t/m 7.5</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	De taxichauffeur houdt de benodigde (financiële) administratie en kashandelingen bij. De taxichauffeur houdt het werkboekje, de rittenstaat en bijkomende formulieren bij.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volledig en nauwkeurig bijgehouden werkboekje, rittenstaat en bijkomende formulieren. De kas is correct bijgehouden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De taxichauffeur: stort het geld op adequate wijze af opdat de financiële administratie correct is bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Bedrijfsprocedures</li><li>Examineis TVT 1.1</li><li>Examineisen TVT 2.1 t/m 2.6</li><li>Rekenvaardigheden</li><li>Wet- en regelgeving</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	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"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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**

<b>Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers</b>			
<b>2.1 werkproces: Informeert en adviseert passagiers</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Passagiers zijn tevreden met de informatie en adviezen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Kernachtig communiceren</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	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"> <li>Engels gesprekken voeren</li> <li>Engels luisteren</li> <li>Examen eis TVT 10.1</li> <li>Examen eisen TVP 6.1 t/m 6.3</li> <li>Examen eisen TVT 6.1 t/m 6.2</li> <li>Examen eisen TVT 7.1 t/m 7.5</li> <li>Examen eisen TVT 8.1 t/m 8.4</li> <li>Klachtenprocedures</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Escalatie van het probleem wordt vermeden en schade aan mens en materieel blijft beperkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Op eigen initiatief handelen</li></ul>	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"><li>• Engels gesprekken voeren</li><li>• Engels luisteren</li><li>• Examineis TVT 10.1</li><li>• Examineis TVT 9.1</li><li>• Examineisen TVT 8.1 t/m 8.4</li><li>• Klachtenprocedures</li><li>• Omgaan met agressie</li></ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uitoefenen van gezag</li></ul>	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"><li>• Omgevingsverantwoord handelen</li></ul>	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"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li><li>• Grenzen stellen</li></ul>	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.	

<b>Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers</b>			
<b>2.3 werkproces: Rekent af en controleert vervoerbewijzen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De taxichauffeur controleert vervoerbewijzen van passagiers of verkoopt vervoerbewijzen en rekent af met de passagier. De taxichauffeur bedient de taximeter.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De rit is volgens de richtlijnen afgerekend. Passagiers zijn in het bezit van een geldig vervoerbewijs		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Examineisen TVT 3.3 t/m 3.4</li> <li>Rekenvaardigheden</li> <li>Tarieven, geldige vervoerbewijzen en procedures</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	<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"><li>Examineis TVP 8.1</li><li>Examineisen TVP 6.1 t/m 6.3</li><li>Examineisen TVT 12.1 t/m 12.2</li><li>Examineisen TVT 2.1 t/m 2.6</li><li>Examineisen TVT 7.1 t/m 7.5</li><li>Gebruik oprijplaten, liftinstallaties en andere hulpmiddelen</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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"><li>Gebruik vastzetsystemen rolstoelen in verschillende typen busjes</li><li>Wet- en regelgeving</li></ul>