

4.1 Touringcarchauffeur

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>Een touringcarchauffeur 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.</p> <p>De touringcarchauffeur werkt zowel nationaal als internationaal. 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 ritten in Nederland al dan niet voor derden, meerdaagse ritten georganiseerd door het touringcarbedrijf, meerdaagse ritten al dan niet in Nederland voor touroperators, internationale lijndiensten en pendels.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De beroepsactiviteiten van de touringcarchauffeur worden hoofdzakelijk individueel uitgevoerd ten dienste van de klanten. Dit vergt een grote mate van verantwoordelijkheid, communicatieve vaardigheden en een klantgerichte opstelling. De touringcarchauffeur 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 touringcarchauffeur vervoert zijn passagiers veilig, comfortabel en economisch door het steeds drukker wordende verkeer. De bus kan vertraging oplopen of er moet een afwijkende route worden gekozen. De touringcarchauffeur moet op dat moment in overleg met de planning of opdrachtgever besluiten hoe hij zich het beste kan conformeren aan het reisprogramma op een veilige en comfortabele wijze. De touringcarchauffeur 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 touringcarchauffeur 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 rit. Hij is voor de klant het eerste aanspreekpunt. Als de situatie dat vereist, zal de touringcarchauffeur in overleg met de planning of opdrachtgever snel en doelmatig wijzigingen aanbrengen in de route. 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 chauffeur moet handelen bij incidenten die de veiligheid in het gedrang brengen. Bij calamiteiten neemt hij contact op met de planning of opdrachtgever. De touringcarchauffeur werkt zelfstandig binnen een (gesloten) opdracht (ook in geval van levensreddende handelingen).</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beroep van de touringcarchauffeur uit zich in het uitvoeren van duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van (een groot aantal) standaard werkwijzen. De touringcarchauffeur maakt daarvoor gebruik van algemene basiskennis van en basisvaardigheden voor uitoefening van het beroep. Een belangrijke complicerende factor van het beroep is dat de touringcarchauffeur moet omgaan met veel verschillende mensen met verschillende reismotieven. Hij dient zijn aandacht over alle passagiers te verdelen. Andere factoren die de complexiteit van het werk kunnen vergroten zijn verkeersdrukte, verkeersremmende maatregelen, obstakels, slechte weersomstandigheden, onverwacht optredende storingen en beperkte parkeermogelijkheden. Het grote aantal rotondes, verkeersstafels en verkeersdrempels zijn bovendien belastend voor het lichaam van de chauffeur. Een andere complicerende factor is dat hij het rijden dient te combineren met</p>

	microfoongebruik en bediening van andere boordapparatuur. Daarnaast moet hij een moderne vreemde taal dusdanig spreken dat hij zelfstandig kan functioneren in het buitenland.
Wettelijke beroepsvereisten	Ja, De touringcarchauffeur dient volgens het Reglement Rijbewijzen resp. de Richtlijn Vakbekwaamheid te beschikken over: - een geldig rijbewijs D (+ E voor aanhanger); - een geldige code 95 op het rijbewijs.
Bron wettelijke beroepsvereisten	I&M
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. 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.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en een MVT naar keuze.

2.3 Touringcarchauffeur

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg

Proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur

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	
1.2	Bereidt een ritopdracht voor											x								x	
1.3	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema					x						x	x								
1.4	Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden																				
1.5	Treedt op bij ongevallen / incidenten in het verkeer	x				x														x	
1.6	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	x				x							x							x	
1.7	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																										
1.8	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit												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

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg		
1.1 werkproces: Neemt professioneel deel aan het verkeer		
Omschrijving	De touringcarchauffeur bestuurt het voertuig in het verkeer en past verkeersregels toe, hij anticipeert daarbij op de gedragingen van de andere weggebruikers, van het voertuig en op externe (vertragende) omstandigheden.	
Gewenst resultaat	Een veilige, comfortabele en economische verkeersdeelname conform de wettelijke richtlijnen en de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden").	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Rijprocedure categorie D of E bij D Vaardigheid in het rijden met een autobus (cat. D of E bij D) Wet- en regelgeving (relevante onderdelen uit ATW, ATB, Wegenverkeerswet – RVV, WP2000 -Besluit Personenvervoer 2000, Burgerlijk Wetboek, reglement rijbewijzen, Richtlijn Vakbekwaamheid, buitenlandse verkeersregels afwijkend van Nederland) 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	De touringcarchauffeur: bestuurt het voertuig op de juiste wijze door het verkeer en past zijn verkeersgedrag aan moeilijke veranderde verkeers- en weersomstandigheden aan, hanteert waar nodig een passende rijstijl en -techniek afgestemd op het vervoer van doelgroepen, opdat hij een veilige, comfortabele en economische rijstijl vertoont en schade en slijtage aan het voertuig voorkomen worden.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De touringcarchauffeur: toont stressbestendigheid en hanteert een comfortabele, rustige 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 conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De touringcarchauffeur: houdt zich bij de verkeersdeelname aan de geldende verkeersregels en relevante gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens 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: Bereidt een ritopdracht voor		
Omschrijving	De touringcarchauffeur maakt een route-tijdplanning en berekent de rij- en rusttijden van diverse soorten reizen. Hij anticipeert op actuele weer- en verkeerssituaties, de groep passagiers en soort rit. Hij beoordeelt of de route-tijdplanning voldoet aan de wettelijke eisen en (bedrijfs)voorschriften.	
Gewenst resultaat	Een compleet, haalbaar en uitvoerbaar reisprogramma dat volgens wettelijke eisen en (bedrijfs)voorschriften uitgevoerd kan worden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Internetvaardigheden • Kaartlezen • Rekenvaardigheden • Topografische kennis • Wet- en regelgeving (relevante onderdelen uit ATW, ATB, WP2000 - Besluit Personenvervoer 2000, Burgerlijk Wetboek, 561/2006, buitenlandse verkeersregels afwijkend van Nederland) 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De touringcarchauffeur: maakt aan de hand van de ritopdracht op efficiënte wijze een reële route-tijdplanning en anticipeert daarbij op de verwachte ritduur, kosten, soort rit en passagiers op zodanige wijze dat het reisprogramma uitvoerbaar en haalbaar is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De touringcarchauffeur: maakt een route-tijdplanning aan de hand van de (bedrijfs)voorschriften en relevante wet- en regelgeving.

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg		
1.3 werkproces: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema		
Omschrijving	De touringcarchauffeur vervoert passagiers volgens een vooraf vastgestelde route, dienstregeling of reisschema. Bij eventuele vertragende omstandigheden, problemen of bijzonderheden overlegt hij met de planning of opdrachtgever over het vervolg van de rit.	
Gewenst resultaat	De rit is voor zover mogelijk conform route of reisschema afgelegd. Bij vertragende omstandigheden, problemen of bijzonderheden is de route of het reisschema met zo min mogelijk afwijking en op efficiënte wijze aangepast.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • (Bedrijfs)procedures • Dienstregeling • Dienstrooster • Kaartlezen • Kennis en vaardigheid m.b.t. het bedienen van boordapparatuur • Kennis m.b.t. planning • Kennis van mogelijke situaties van geregeld vervoer • Sociale en communicatieve vaardigheden • Topografische kennis • Wet- en regelgeving (relevante onderdelen uit ATW, ATB, Wegenverkeerswet – RVV, WP2000 -Besluit Personenvervoer 2000, Burgerlijk Wetboek, reglement rijbewijzen, Richtlijn Vakbekwaamheid, buitenlandse verkeersregels afwijkend van Nederland) 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De touringcarchauffeur: vervoert passagiers conform het reisschema en neemt, eventueel in overleg met de planning of opdrachtgever, snel en doelmatig beslissingen met betrekking tot het volgen of afwijken van het reisprogramma bij vertragende verkeers- en wegomstandigheden, opdat de rit zo veilig en economisch mogelijk en met zo min mogelijk afwijking van het vastgestelde reisprogramma wordt uitgevoerd. Daarnaast houdt hij bij het vervoer van doelgroepen zo nodig extra rekening met het comfort van de passagiers, zodat de passagiers zo comfortabel mogelijk vervoerd worden.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De touringcarchauffeur: gebruikt boordapparatuur op adequate en veilige wijze zodat de route zo veilig en efficiënt mogelijk wordt afgelegd.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De touringcarchauffeur: overlegt conform de bedrijfsprocedures met de planning of opdrachtgever over bijzonderheden en problemen, opdat de juiste functionaris tijdig op de hoogte is van de bijzonderheden en zo nodig kan adviseren bij problemen.

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg		
1.5 werkproces: Treedt op bij ongevallen / incidenten in het verkeer		
Omschrijving	De touringcarchauffeur treedt op bij ongevallen / incidenten in het verkeer. Hij neemt maatregelen om de situatie veilig te stellen en (meer) schade te voorkomen, regelt zo nodig alternatief vervoer, draagt zorg voor de veiligheid van passagiers, handelt zo nodig levensreddend, volgt (bedrijfs)procedures, informeert de planning of opdrachtgever en schakelt zo nodig hulpdiensten in.	
Gewenst resultaat	Adequate hulpverlening in geval van ongevallen / incidenten in het verkeer. Beperking van schade aan mens, milieu en materieel. Alternatief vervoer voor passagiers is, indien nodig en mogelijk, geregeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de (on)mogelijkheden van aanwezig blusmateriaal • Levensreddende handelingen • PAMAN • Sociale en communicatieve vaardigheden • Wet- en regelgeving (relevante onderdelen uit Arbeidsomstandighedenwet, Wegenverkeerswet – RVV, WP2000 - Besluit Personenvervoer 2000, Burgerlijk Wetboek, buitenlandse verkeersregels afwijkend van Nederland) 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Zelfvertrouwen tonen • Op eigen initiatief handelen • Acties en activiteiten initiëren 	De touringcarchauffeur: beoordeelt noodsituaties, schat de ernst van de situatie juist in en neemt op daadkrachtige wijze maatregelen om zichzelf en 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.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De touringcarchauffeur: informeert op vlotte, nauwkeurige en volledige wijze de planning of opdrachtgever en zo nodig 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: blijft in stressvolle situaties gericht op het werk, regelt zo nodig alternatief vervoer en stelt zich behulpzaam op, kalmeert passagiers en andere betrokkenen, verricht zo nodig de juiste levensreddende handelingen, opdat de schade aan mens, milieu en materieel beperkt blijft.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De touringcarchauffeur: meldt het incident / ongeval bij de meldkamer / verkeersleiding, volgt de geldende (bedrijfs)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

1.6 werkproces: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen

Omschrijving	De touringcarchauffeur controleert en draagt zorg voor het voertuig en hulpmiddelen. Hij informeert zich zo nodig over het voertuig en de bijbehorende hulpmiddelen. Hij controleert het voertuig op technische storingen, slijtage en schades, neemt zo nodig maatregelen en meldt bijzonderheden aan de planning. Hij zorgt dat het voertuig representatief en rijklaar is. Hij neemt alle benodigde documenten mee en zorgt dat er voldoende geschikte materialen en middelen in het voertuig aanwezig zijn.	
Gewenst resultaat	Het voertuig is geschikt voor verkeersdeelname en voor een veilig vervoer van passagiers, conform wet- en regelgeving en (bedrijfs)procedures. Schades, slijtage en technische storingen zijn gemeld. Het voertuig is schoon en ziet er representatief uit. De middelen zijn geschikt voor gebruik. Relevante documentatie en geschikte materialen en middelen zijn meegenomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• (Bedrijfs)procedures• Lezen en interpreteren van handleidingen van voertuigen• Wet- en regelgeving (relevante onderdelen uit Arbeidsomstandighedenwet, Wegenverkeerswet – RVV, Regeling Voertuigen en WP2000 - Besluit Personenvervoer 2000, Burgerlijk Wetboek)	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Afgewogen risico's nemen• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten	De touringcarchauffeur: neemt op basis van gesignaleerde schades, slijtage en technische storingen een afgewogen 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.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De touringcarchauffeur: informeert op nauwkeurige, vlotte en volledige wijze de planning over de technische storing, slijtage en / of schade aan het voertuig en / of hulpmiddelen, opdat de planning adequaat kan reageren.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De touringcarchauffeur: controleert het voertuig aan de hand van de checklist en gaat op zorgvuldige en nette wijze om met het voertuig en de hulpmiddelen opdat deze goed onderhouden en representatief zijn. Daarnaast zorgt hij dat alle benodigde documentatie en voldoende geschikte materialen en middelen aanwezig zijn voor een veilig en representatief vervoer.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De touringcarchauffeur:

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg**1.6 werkproces: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen**

	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	houdt zich aan de (bedrijfs)procedures 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 kleine reparaties uit		
Omschrijving	De touringcarchauffeur 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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • (Bedrijfs)procedures • Wet- en regelgeving (relevante onderdelen uit Arbeidsomstandighedenwet, ATW, ATB, Wegenverkeerswet - RVV, Regeling Voertuigen, Burgerlijk Wetboek, buitenlandse verkeersregels afwijkend van Nederland) 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De touringcarchauffeur: spoort oorzaken van defecten op, voert bedreven en accuraat kleine reparaties uit en controleert het resultaat, zodat het voertuig geschikt is voor veilig weggebruik en vervoer van passagiers.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De touringcarchauffeur: 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 voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De touringcarchauffeur: houdt zich bij het uitvoeren van de kleine reparaties aan de (bedrijfs)procedures en de veiligheidsvoorschriften, opdat de veiligheidsrisico's geminimaliseerd worden.

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg		
1.8 werkproces: Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit		
Omschrijving	De touringcarchauffeur houdt de benodigde (financiële) administratie en kashandelingen bij. Hij registreert relevante gegevens over de rit en de rij- en rusttijden. De touringcarchauffeur 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. Relevante gegevens zijn geregistreerd conform (wettelijke) richtlijnen. De kas is correct bijgehouden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • (Bedrijfs)procedures • Douaneformaliteiten • Kennis van benodigde administratieve handelingen voor diverse vervoerstypen • Rekenvaardigheden • Wet- en regelgeving (relevante onderdelen uit ATW, ATB, WP2000 - Besluit Personenvervoer 2000, Burgerlijk Wetboek) 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De touringcarchauffeur: houdt de reisbescheiden, documentatie en kas op correcte en zorgvuldige wijze bij en gebruikt de boordapparatuur op effectieve wijze, opdat de administratie en kas volledig en actueel zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De touringcarchauffeur: wikkelt douaneformaliteiten op correcte wijze af, stort het geld volgens afspraak af en houdt zich bij het zorgdragen voor de (financiële) administratie en de kas aan de (bedrijfs)procedures en aan de relevante wetgeving.

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers

Proces-competentie-matrix Touringcarchauffeur

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																					
2.1	Informeert en adviseert passagiers									x									x		
2.2	Voorkomt en treedt op bij problemen met of tussen passagiers	x																		x	
2.3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen												x							x	
2.4	Verleent service aan passagiers																		x	x	
2.5	Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen									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

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers		
2.1 werkproces: Informeert en adviseert passagiers		
Omschrijving	De touringcarchauffeur informeert en adviseert waar nodig passagiers en beantwoordt vragen van passagiers. Hij neemt klachten en opmerkingen serieus en geeft zo nodig extra uitleg.	
Gewenst resultaat	Passagiers zijn voorzien van relevante informatie en adviezen en hun klachten zijn serieus genomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • (Klachten)procedures • Douaneformaliteiten • Sociale en communicatieve vaardigheden 	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Kernachtig communiceren • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De touringcarchauffeur: presenteert zichzelf als ter zake kundig, verstrekt de gewenste informatie op vlotte, heldere en kernachtige wijze en stemt zijn wijze van communiceren af op de passagiers en hun reismotieven, opdat de passagiers goed geïnformeerd zijn en vertrouwen op de informatie.
	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: verstrekt op pro-actieve en behulpzame wijze informatie en advies aan de passagiers passend bij de passagiers en hun reismotieven, ook in geval van onverwachte problemen en situaties, staat open voor vragen en klachten, luistert goed en beantwoordt vragen geduldig, opdat hij hen van informatie en advies kan voorzien.

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers**2.2 werkproces: Voorkomt en treedt op bij problemen met of tussen passagiers**

Omschrijving	De touringcarchauffeur zorgt voor een oplossing bij problemen met of tussen passagiers en schakelt zo nodig de planning en waar nodig de politie in. Hij voorkomt (escalatie van) incidenten.	
Gewenst resultaat	Escalatie van het probleem wordt vermeden en schade aan mens en materieel blijft beperkt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• (Klachten)procedures• Conflicthanteringstechnieken• Omgaan met agressie• Sociale en communicatieve vaardigheden	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Op eigen initiatief handelen	De touringcarchauffeur: weet wanneer het nodig is om beslissingen te nemen, anticipeert op mogelijke problemen met of tussen passagiers, grijpt tijdig in en kiest daarbij een passende aanpak. Zo nodig schakelt hij de planning en eventueel politie in, opdat (escalatie(s) van) incidenten worden voorkomen.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk• Gevoelens onder controle houden• Grenzen stellen	De touringcarchauffeur: blijft kalm in conflictsituaties, geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden en houdt zijn gevoelens onder controle opdat hij problemen effectief kan oplossen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De touringcarchauffeur: meldt relevante problemen en incidenten tijdig bij de planning en zo nodig bij de politie. Hij volgt daarbij de geldende procedures en houdt zich aan de wet- en regelgeving om schade aan mens, milieu en materieel te minimaliseren.

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers		
2.3 werkproces: Rekent af en controleert vervoerbewijzen		
Omschrijving	De touringcarchauffeur controleert reisdocumenten van passagiers of verkoopt vervoerbewijzen en rekent af met de passagier.	
Gewenst resultaat	De rit is volgens de richtlijnen afgerekend. Passagiers zijn in het bezit van een geldig reisdocument.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en vaardigheid m.b.t. het bedienen van boordapparatuur • Rekenvaardigheden • Tarieven en procedures 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De touringcarchauffeur: rekent de vervoersprijs accuraat 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.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De touringcarchauffeur bedient de boordapparatuur op adequate wijze en gaat bij het afrekenen op zorgvuldige wijze om met de kas.

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers

2.4 werkproces: Verleent service aan passagiers

Omschrijving	De touringcarchauffeur verleent passagiers service bij het in- en uitstappen, helpt en ondersteunt hen waar nodig en bergt bagage en hulpmiddelen van de passagiers op. Hij begeleidt de passagiers naar hun plaats in het voertuig en helpt hen eventueel met het omdoen van de gordel. Hij ziet tijdens de rit toe op de veiligheid van de passagiers.	
Gewenst resultaat	De passagiers hebben correcte service ontvangen van de touringcarchauffeur zijn op een veilige wijze vervoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Kennis van relevante kenmerken van typen passagiers die hij vervoert• Sociale en communicatieve vaardigheden• Wet- en regelgeving (relevante onderdelen uit Arbeidsomstandighedenwet, Wegenverkeerswet – RVV, WP2000 - Besluit Personenvervoer 2000)	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: gaat respectvol om met passagiers, schat hun behoefte aan service goed in en helpt ze waar nodig bij het in- en uitstappen en omdoen van de gordels en bergt eventuele bagage en hulpmiddelen van de passagier zorgvuldig en veilig op. Daarbij zorgt hij ervoor dat passagiers op de juiste plaats en wijze in het voertuig plaatsnemen, opdat ze veilig en comfortabel vervoerd kunnen worden. Gedurende de rit houdt hij het overzicht op de passagiers, kijkt en luistert goed, blijft rustig en vriendelijk zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen opdat de veiligheid van de passagiers is geborgd.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De touringcarchauffeur: stelt zich representatief en klantvriendelijk op, daarbij houdt hij zich aan de voorgeschreven (bedrijfs)procedures en hanteert duidelijke regels, waar nodig overtuigt hij de passagiers van het belang van de veiligheidsmaatregelen, corrigeert en / of stopt de rit indien de veiligheid niet kan worden gegarandeerd, zodat passagiers enkel op veilige wijze worden vervoerd.

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers**2.5 werkproces: Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen**

Omschrijving	De touringcarchauffeur vervoert passagiers uit verschillende doelgroepen zoals mensen met een lichamelijke en / of verstandelijke beperking, ouderen, zittende zieken, leerlingen, directie etc. Hij informeert zich globaal over de doelgroepen die hij vervoert en de daarbij horende kenmerken en evt. beperkingen en / of ziektebeelden. Indien hij verwacht dat de rit niet veilig kan worden uitgevoerd, neemt hij gepaste maatregelen. Hij informeert zo nodig begeleiders en / of familie van de passagiers over eventuele bijzonderheden die zich tijdens de rit hebben voorgedaan.	
Gewenst resultaat	Passagiers uit verschillende doelgroepen zijn op professionele wijze begeleid en op veilige wijze vervoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Kennis van relevante kenmerken, achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden van typen passagiers die hij vervoert en de vaardigheid om hiermee om te gaan• Sociale en communicatieve vaardigheden• Wet- en regelgeving (relevante onderdelen uit Arbeidsomstandighedenwet, Wegenverkeerswet – RVV, WP2000 - Besluit Personenvervoer 2000)	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: achterhaalt relevante informatie over de te vervoeren doelgroep en schat de behoefte aan begeleiding goed in, toont daarbij begrip, geduld en respect. Daarnaast gaat hij discreet om met vertrouwelijke informatie, neemt klachten serieus en handelt ze (zover als mogelijk) netjes af, zodat er gewerkt wordt volgens de afspraken.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Kernachtig communiceren• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	De touringcarchauffeur: stemt zijn wijze van handelen en communiceren af op de passagiers en houdt daarbij rekening met de verschillende achtergronden en ziektebeelden, zorgt voor rust in het voertuig, hij straalt daarbij autoriteit uit, biedt duidelijke structuur en wint het vertrouwen. Hij geeft tijdig aan wanneer professionele begeleiding tijdens de rit gewenst is, opdat de veiligheid van de passagiers wordt geborgd. Waar nodig informeert hij begeleiders en / of familie van de passagiers kernachtig over eventuele bijzonderheden die zich tijdens de rit hebben voorgedaan, licht zaken correct toe opdat alle relevante informatie aan de juiste personen is doorgegeven.