

**Eindrapportage**  
**Beroepscompetentieprofiel**  
**Taxichauffeur**

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van  
VTL en Sociaal Fonds Taxi

Rapportage RAO-253.10.02

Arbeid Opleidingen Consult B.V.  
Tilburg, februari 2010



ao consult

Arbeid Opleidingen Consult B.V.  
Tilburg, februari 2010

Dr. Esther de Ruijter  
Dr. Judith de Ruijter



## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	5
2	Doelstelling en uitgangspunten .....	6
3	Onderzoeksopzet .....	8
4	BCP Taxichauffeur .....	11
4.1	Algemene informatie over het beroep.....	11
4.2	Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep.....	17
4.3	Beschrijving van de kerntaken .....	18
4.4	Competenties.....	21
5	Vakkennis en vaardigheden Taxichauffeur .....	28
	Bijlage 1 Overzicht geïnterviewden .....	35
	Bijlage 2 Schriftelijke vragenlijst branchevertegenwoordigers.....	37
	Bijlage 3 Analyseresultaten BCP taxichauffeur .....	47



## 1 Inleiding

Iedere taxichauffeur moet in het bezit zijn van het wettelijk verplichte CCV Chauffeursdiploma taxi. Het huidige opleidingssysteem biedt echter onvoldoende garantie voor de kwaliteit van de taxichauffeur en sluit niet meer aan op de huidige eisen in de branche. Er is een onderscheid ontstaan tussen verschillende typen taxichauffeurs, namelijk taxichauffeurs in loondienst (straattaxi en contractvervoer) en zelfstandig taxiondernemers. Daarnaast zijn er ontwikkelingen op het gebied van specialisaties, zoals het huisartsenvervoer. Het huidige beroepscompetentieprofiel Taxichauffeur (vastgesteld in 2003) sluit onvoldoende aan bij deze ontwikkelingen.

Sociaal Fonds Taxi (SFT) vervult binnen de taxibranche de rol van toezichthouder en kenniscentrum op het gebied van Opleidingen, Arbo, Veiligheid en CAO Taxivervoer. Vanuit deze rol wil SFT het beroepscompetentieprofiel Taxichauffeur en de opleidingsstructuur in de taxibranche aanpassen aan de ontwikkelingen in en kwaliteitseisen van de branche. Daarnaast is het KBB Transport en Logistiek, onder de noemer VTL, bezig met de onderhoudsagenda voor de bestaande beroepscompetentieprofielen. Daaronder vallen ook de profielen die als basis dienen voor de kwalificatie Chauffeur Personenvervoer met o.a. taxichauffeur als uitstroom. In dit kader heeft VTL een actualiteitsanalyse van het bcp Taxichauffeur laten uitvoeren.

Vanwege de behoefte aan een nieuw, actueel beroepscompetentieprofiel hebben SFT en VTL gezamenlijk aan Arbeid Opleidingen Consult gevraagd om onderzoek te doen naar het beroepscompetentieprofiel Taxichauffeur. Dit beroepscompetentieprofiel dient aan te sluiten bij de ontwikkelingen in de taxibranche, o.a. door rekening te houden met de verschillende specialisaties van taxichauffeurs in de branche.

Onderhavige rapportage presenteert de resultaten van het BCP-onderzoek. Hoofdstuk 2 schetst kort de doelstellingen en de uitgangspunten van het onderzoek en hoofdstuk 3 beschrijft de onderzoeksaanpak die is uitgevoerd. Hoofdstuk 4 presenteert het beroepscompetentieprofiel. In hoofdstuk 5 worden de benodigde vakkennis en vaardigheden beschreven.

## 2 Doelstelling en uitgangspunten

In dit hoofdstuk worden kort de doelstelling en de uitgangspunten van het onderzoek beschreven.

### Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek was het ontwikkelen van een beroepscompetentieprofiel voor de taxichauffeur. Het bcp is een 'gestapeld' profiel en omvat (1) de basis voor de vakvolwassen taxichauffeur (deze basis omvat de essentie van het beroep taxichauffeur die geldt voor alle beroepsbeoefenaars) en (2) werkprocessen, competenties en succescriteria waarvan de invulling afhankelijk is van de specialisatie van de taxichauffeur.

Op basis van dit profiel kan de opleidingsstructuur van de taxibranche worden vernieuwd en kan het kwalificatiedossier Chauffeur Personenvervoer worden aangepast.

### Uitgangspunten

In deze paragraaf worden uitgangspunten geformuleerd die van belang zijn geweest bij de ontwikkeling van het beroepscompetentieprofiel voor de taxichauffeur.

#### *Uitgangspunten voor het opstellen van een beroepscompetentieprofiel*

Een beroepscompetentieprofiel is van belang als informatiekader voor beslissingen op diverse terreinen, bijv. als middel om een goede afstemming te bereiken tussen onderwijs en beroepspraktijk, voor het opstellen van kwalificatiedossiers, als basis voor de opleidingsstructuur, als basis voor EVC en opscholing, professionalisering etc.

Om het informatiekader optimaal te laten fungeren, dient aan een aantal voorwaarden te worden voldaan, namelijk:

1. de correcte inhoud van een beroepscompetentieprofiel;
2. toekomstgerichtheid;
3. voldoende draagvlak voor een beroepscompetentieprofiel;
4. format.

#### *Ad 1 Inhoud beroepscompetentieprofiel*

De inhoud van het beroepscompetentieprofiel moet aan een aantal minimumeisen voldoen.

De informatie over het beroep (beroepscontext, kerntaken, werkprocessen, competenties, succescriteria etc.) moet inhoudelijk volledig beschreven worden. Vooral de vereiste competenties (de samenhangende set van kennis, vaardigheden, attitudes en persoonskenmerken) moeten duidelijk zijn. Daarbij dient ook bijzondere aandacht besteed te worden aan competenties die het de beroepsbeoefenaar mogelijk maken om te gaan met (nieuwe) probleemsituaties waarbij het antwoord of de handelwijze niet op voorhand te geven is. Het is van belang dat de competenties incl. succescriteria beschreven worden in termen van gedrag waaraan te zien is en waarop beoordeeld kan worden of de beroepsbeoefenaar de competenties beheerst.

*Ad 2 Toekomstgericht*

Een ander belangrijk uitgangspunt is dat het beroepscompetentieprofiel een duidelijk *toekomstgericht* beroepsbeeld geeft. Het is immers niet de bedoeling dat het profiel op korte termijn alweer verouderd is. Om die reden wordt in dit onderzoek ook ingegaan op doorwerking van veranderingen, innovaties en ontwikkelingen (vio's) in de (toekomstige) beroepspraktijk. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (bijv. technologische veranderingen, bedrijfsorganisatorische of marktontwikkelingen).

Daarnaast moeten de competenties incl. succescriteria een zodanige mate van globaliteit hebben dat kleinere, toekomstige wijzigingen in het beroep niet onmiddellijk gevolgen hebben voor het beroepscompetentieprofiel. Anderzijds dient het beroepscompetentieprofiel voldoende gedetailleerd en contextrijk te zijn om sturing te geven aan de inhoud van het onderwijs.

*Ad 3 Draagvlak voor beroepscompetentieprofiel*

Het is van groot belang dat er binnen de branche draagvlak is voor het ontwikkelde beroepscompetentieprofiel. De beroepsbeoefenaren en ondernemers zullen zich moeten herkennen in de beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en competenties.

Daarom wordt - naast een aantal kwalitatieve interviews met beroepsbeoefenaren en leidinggevendenden - het profiel voorgelegd aan een panel van experts en wordt een kwantitatieve onderbouwing voorgesteld.

*Ad 4 Format*

De eerder genoemde uitgangspunten zijn richtinggevend voor de wijze waarop naar de inhoud van het beroep gekeken wordt. In overleg met de opdrachtgever is gekozen voor het Colo format 2008 met enige aanpassingen.

### 3 Onderzoeksopzet

In het onderzoek zijn de volgende stappen doorlopen:

Stap 1 Verkenning beroepenveld

Stap 2 Opstellen concept beroepscompetentieprofiel

Stap 3 Onderbouwing

Stap 4 Panelbijeenkomst

Stap 5 Bijstellen beroepscompetentieprofiel

Stap 6 Vakkennis en vaardigheden

#### Stap 1 Verkenning beroepenveld

Ter oriëntatie op (ontwikkelingen in) het werkveld van de taxichauffeur is een verkenning uitgevoerd. De informatie is primair verzameld via interviews met sleutelinformanten (zie bijlage 1 voor een overzicht van de geïnterviewden). De gesprekken met de sleutelinformanten waren gericht op het verzamelen van informatie over de arbeidsmarkt, zoals de behoefte aan personeel, de veranderingen, innovaties en ontwikkelingen in de branche en de consequenties hiervan voor de (toekomstige) beroepspraktijk van de taxichauffeur. Aanvullend op de interviews met sleutelinformanten zijn beschikbare rapportages (zoals de actualiteitsanalyse, het arbeidsmarktadviesrapport) bestudeerd.

#### Stap 2 Opstellen concept beroepscompetentieprofiel

In stap 2 zijn interviews gehouden met acht beroepsbeoefenaren en vier directeurs van taxibedrijven (zie bijlage 1 voor een overzicht van de geïnterviewden). De gesprekken waren gericht op het verkrijgen van inzicht in de kerntaken, werkprocessen en benodigde competenties en bijbehorende succescriteria om een succesvolle beroepsbeoefenaar te zijn. Daarnaast was deze stap gericht op de analyse van de werkzaamheden, de taakverdeling en de hiërarchische verantwoordelijkheden van de beroepsbeoefenaar. Op basis van deze interviews en de verkregen informatie uit stap 1 is het (concept-)beroepscompetentieprofiel opgesteld.

#### Stap 3 Onderbouwing

In de derde stap – de onderbouwing – zijn de volgende onderdelen uitgevoerd:

1. schriftelijk onderzoek onder bedrijven;
2. dataverwerking en -analyse.

##### *Ad 1 Schriftelijk onderzoek onder bedrijven*

Om de betrouwbaarheid van de uitkomsten uit de interviews te vergroten en de uitkomsten te legitimeren, is een schriftelijke vragenlijst voor bedrijven ontwikkeld (zie bijlage 2). De vragenlijst bestond uit vragen over het belang van de competenties en succescriteria, zoals opgesteld in stap



2. De vragenlijst is verzonden naar 29 door de opdrachtgever geselecteerde branchevertegenwoordigers. Uiteindelijk hebben 17 bedrijven de vragenlijst ingevuld en geretourneerd, wat neerkomt op een responspercentage van 59%.

#### *Ad 2 Dataverwerking en -analyse*

De gegevens zijn ingevoerd en geanalyseerd met behulp van SPSS 15.0 en Competence software. De analyseresultaten zijn opgenomen in bijlage 3.

### **Stap 4 Panelbijeenkomst**

De resultaten van het beroepscompetentieprofielonderzoek zijn vervolgens voorgelegd aan een panel van experts. Doel van de panelbijeenkomst was onder andere het inhoudelijk bespreken van de beroepscompetentieprofielen. Het panel bestond uit 13 ter zake deskundige personen die de branche vertegenwoordigen en goed op de hoogte zijn van de inhoud van de beroepen.

De belangrijkste conclusies van de panelconferentie waren:

- Alle aspecten die van belang zijn voor de beroepsuitoefening van de taxichauffeur komen in het BCP aan de orde. Er is een aantal suggesties gedaan voor bijstelling. Deze suggesties zijn eind oktober in het BCP verwerkt. Het bijgestelde BCP wordt op 3 november 2009 ter goedkeuring voorgelegd aan de werkgroep taxi.
- Het inwerken van nieuwe collega's is geen onderdeel van het BCP taxichauffeur.
- De panelleden hebben behoefte aan een gedetailleerdere uitwerking van de vereiste vakkennis en vaardigheden voor de verschillende specialisaties van de taxichauffeur. Daarom wordt voorgesteld om - aanvullend op het BCP - een document op te stellen waarin de gewenste vakkennis en vaardigheden voor de specialisaties worden uitgewerkt. Een werkgroep van inhoudsdeskundigen kan input leveren voor dit kennisdocument. Het betreft de volgende specialisaties:
  - leerlingenvervoer;
  - directie- en VIP-vervoer;
  - huisartsenvervoer;
  - zittend ziekenvervoer;
  - openbaar vervoer onder taxi;
  - rolstoelvervoer;
  - straattaxi.

Dit document kan als bijlage bij het BCP worden opgenomen. Op die manier wordt geborgd dat de vereiste vakkennis en vaardigheden voor de verschillende specialisaties worden meegenomen in de vertaalslag naar het kwalificatiedossier en brancheopleidingen.

- Er bestaat behoefte aan een nadere specificatie van de levensreddende handelingen: wat wordt hier wel of niet onder verstaan? Hiervoor kan externe deskundigheid van het Oranje Kruis worden ingezet.

### Stap 5 Bijstellen beroepscompetentieprofiel

Op basis van de commentaren in de panelconferentie is het beroepscompetentieprofiel bijgesteld. Vervolgens is op 16 december 2009 het beroepscompetentieprofiel voor de taxichauffeur vastgesteld.

### Stap 6 Vakkennis en vaardigheden

De benodigde vakkennis en vaardigheden die voorwaardelijk zijn voor het vertonen van competent gedrag, worden in een bcp niet expliciet beschreven. Om te borgen dat de vakkennis en vaardigheden worden meegenomen in de vertaalslag naar het kwalificatiedossier en brancheopleidingen, is besloten een document op te stellen waarin de vakkennis en vaardigheden worden beschreven. Daarnaast biedt een dergelijk document de mogelijkheid om de verschillende specialisaties van de taxichauffeur nader uit te werken.

Een voorbereidingsgroep, bestaande uit Michel Leenders (DVG), Adrie Schalwijk (CTS) en Ruud de Haan (SFT), heeft een conceptdocument vakkennis en vaardigheden ontwikkeld. Hierbij is de volgende werkwijze gehanteerd:

- *Per werkproces* zijn de benodigde vakkennis en vaardigheden beschreven voor:
  - De taxichauffeur in het algemeen (gemeenschappelijke basis);
  - Specifiek voor verschillende specialisaties (indien van toepassing).
- Vakkennis en vaardigheden zijn *kort en bondig* beschreven;
- De items vakkennis en vaardigheden zijn *inhoudelijk en duidelijk* beschreven en niet te algemeen/abstract;
- De items vakkennis en vaardigheden *overlappen niet* met de werkprocesomschrijving en de uitgewerkte competenties uit het bcp.

Vervolgens is een bijeenkomst met 12 inhoudsdeskundigen georganiseerd, waarin het voorbereidingsdocument is besproken. Op basis van de commentaren van de inhoudsdeskundigen is het document vakkennis en vaardigheden bijgesteld. Dit document wordt in hoofdstuk 5 gepresenteerd en kan als bijlage bij het bcp worden opgenomen.

## 4 BCP Taxichauffeur

### 4.1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

De taxibranche kent over het algemeen twee typen chauffeurs. Er zijn taxichauffeurs die vooral straattaxivervoer<sup>1</sup> uitvoeren. Aan de andere kant zijn er taxichauffeurs die voornamelijk contractvervoer verzorgen. Er bestaat veel overlap in de kerntaken, werkprocessen en competenties van beide typen taxichauffeurs. Dit profiel beschrijft dan ook beide typen chauffeurs.

De taxibranche kent een aantal specialisaties. De belangrijkste specialisaties zijn o.a.:

- leerlingenvervoer;
- directie- en VIP-vervoer;
- zittend ziekenvervoer;
- openbaar vervoer onder taxi;
- rolstoelvervoer;
- straattaxi.

De invulling van een aantal werkprocessen, competenties en criteria in dit profiel is afhankelijk van de specialisatie(s) van de taxichauffeur. In het profiel wordt onderscheid gemaakt in de gemeenschappelijke basis en de werkprocessen, competenties en criteria waarvan de invulling afhankelijk is van de specialisatie. Deze worden in het profiel cursief weergegeven.

Het huisartsenvervoer wordt in dit beroepscompetentieprofiel buiten beschouwing gelaten, omdat de beroepsuitoefening van de huisartsenchauffeur inhoudelijk verschilt van de taxichauffeur wat betreft de kerntaken, werkprocessen en competenties. Hoewel het niveau vergelijkbaar is, gelden bepaalde taken en competenties specifiek voor de huisartsenchauffeur, zoals het assisteren van de huisarts, het controleren van de medische uitrusting en het communiceren met de huisartsenpost en Centraal Post Ambulance. M.b.t. het uitvoeren van personenvervoer over de weg ligt de nadruk van huisartsenvervoer meer op het rijden met spoed (zo nodig met gebruik van optische en akoestische signalen), waarvoor specialistische rijtechnieken gevraagd worden. Tevens bestaan er verschillen m.b.t. de wijze van benadering en omgang met passagiers en de omgeving. Voor de huisartsenchauffeur wordt verwezen naar het beroepscompetentieprofiel huisartsenvervoer (5 mei 2006).

---

<sup>1</sup> Er wordt ook wel gesproken van belmarkt en opstapmarkt.

## Mogelijke functiebenamingen

- Taxichauffeur;
- Taxichauffeur doelgroepenvervoer;
- Chauffeur contractvervoer;
- Chauffeur kleinschalig vervoer.

## Beschrijving van het beroep<sup>2</sup>

Werkomgeving	<p>De taxichauffeur is vaak werkzaam bij een taxi-onderneming. De meeste taxichauffeurs werken in loondienst bij taxibedrijven die zich vooral richten op contractvervoer (het vervoer op basis van onderliggende vervoerscontracten) en in mindere mate op straattaxivervoer (het vervoeren van passagiers die zelf de ritprijs betalen). Een kleinere groep taxichauffeurs werkt als zelfstandig ondernemer. Deze groep richt zich met name op straattaxi.</p> <p>De werkplek van de taxichauffeur is het voertuig. Dit kan zowel een bus (t/m 8 passagiers) als een personenauto zijn.</p> <p>De werkzaamheden van de taxichauffeur vinden plaats in stedelijke of niet-stedelijke gebieden. Dit beïnvloedt het type werkzaamheden van de chauffeur. Zo is het aandeel straattaxi relatief groter in stedelijke gebieden.</p>
Typerende beroepshouding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• De taxichauffeur is voor passagiers het aanspreekpunt van het taxibedrijf. Hij is de schakel tussen bedrijf en passagier en is zich daar ook bewust van.</li> <li>• De taxichauffeur stelt zich verantwoordelijk op. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van passagiers, medeweggebruikers en zichzelf. Hij is zich bewust van de consequenties indien hij zijn verantwoordelijkheid niet neemt.</li> </ul>

<sup>2</sup> Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De taxichauffeur geeft altijd prioriteit aan de veiligheid en laat zich niet onder druk zetten om hiervan af te wijken. Als veilig vervoer niet kan worden gegarandeerd, neemt de chauffeur maatregelen. Hij onderbreekt bijv. de rit of – in het ergste geval – weigert passagiers te vervoeren.</li> <li>• De taxichauffeur is flexibel, hij past zich aan veranderende omstandigheden aan, bijv. in het geval van vertragingen of incidenten.</li> <li>• De taxichauffeur gaat op respectvolle en professionele wijze om met passagiers, bewaart een gepaste afstand.</li> <li>• De taxichauffeur is consequent en geeft duidelijk zijn grenzen aan.</li> <li>• De taxichauffeur houdt zijn vaardigheden en vakkennis bij, volgt nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen in het beroep en past deze toe.</li> </ul>
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De taxichauffeur heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt ervoor dat de passagiers op veilige, efficiënte en comfortabele wijze worden vervoerd en dat de passagier tevreden is. De taxichauffeur stelt zich verantwoordelijk op en bewaart de rust in het voertuig. Hij is voor de passagier het eerste aanspreekpunt en is het visitekaartje van het taxibedrijf.</p> <p>Hij is daarnaast verantwoordelijk ten opzichte van het voertuig, zichzelf, zijn passagiers en medeweggebruikers. Hij handelt in lijn met deze verantwoordelijkheid en betracht daarbij de nodige zorg voor materieel, milieu, veiligheid en economisch werken.</p> <p>De taxichauffeur werkt zelfstandig.</p>
<p>Complexiteit</p>	<p>De complexiteit van het beroep van de taxichauffeur uit zich in het uitvoeren van duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van (een groot aantal) standaardroutines. De taxichauffeur maakt daarvoor gebruik van beroepsgebonden basisvaardigheden en -kennis. Hij moet veel taken tegelijkertijd uitvoeren: de route bepalen, deelnemen aan het verkeer, overzicht houden op de situatie in het voertuig etc.</p> <p>Een belangrijke complicerende factor van het beroep is dat de taxichauffeur moet omgaan met veel verschillende mensen. <i>De chauffeur contractvervoer moet rekening houden met de kenmerken van de doelgroepen die hij</i></p>

	<p>vervoert en de achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden. 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, verkeerstafels en verkeersdrempels zijn bovendien belastend voor het lichaam van de chauffeur.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	<p>De taxichauffeur moet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in het bezit zijn van rijbewijs B;</li> <li>• een beroepsspecifieke medische keuring ondergaan;</li> <li>• beschikken over een geldige medische verklaring (CBR regeling 2000 en de zogenaamde Normaalwaarden);</li> <li>• over een volledige chauffeurspas (alle typen taxivervoer) of beperkte chauffeurspas (uitsluitend contractvervoer) beschikken, die iedere 5 jaar vernieuwd moet worden;</li> <li>• voor het verwerven van de chauffeurspas het CCV chauffeursdiploma taxi behalen (Besluit personenvervoer, artikel 75 lid 1, 2, 3).</li> </ul> <p>Aspirant-taxichauffeurs kunnen gedurende een periode van maximaal 4 maanden contractvervoer uitvoeren met een Tijdelijk Bewijsschrift Taxi leer-werk-traject.</p>
Branche vereisten	Geen.

### Loopbaanperspectief

De taxichauffeur kan, indien hij aan de gestelde eisen voldoet, doorgroeien naar de functie van:

- praktijkcoach/mentorchauffeur;
- planner/centralist;
- chauffeur OV;
- chauffeur besloten busvervoer.

### Trends en innovaties

Hieronder worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.

Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (bijv. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2007/2008 bedroeg het aantal werknemers in de taxibranche ongeveer 45.000, waarvan 40.000 taxichauffeurs.</li> <li>• De branche wordt gekenmerkt door een groot aantal parttime werkende taxichauffeurs: in 2007/2008 had 25% van de chauffeurs een fulltime dienstverband, 56% had een parttime dienstverband.</li> <li>• Het verloop in de taxibranche is relatief hoog: het aandeel nieuwe werknemers in 2007 bedroeg 23%.</li> <li>• De prijsdruk bij contractvorming middels aanbestedingsprocedures is toegenomen, waardoor er meer druk op de loonruimte van taxichauffeurs is ontstaan en de krapte op de arbeidsmarkt voor chauffeurs in het contractvervoer toeneemt. De toegenomen prijsdruk gaat ten koste van de kwaliteit van het taxivervoer.</li> <li>• Het aantal loondienstchauffeurs in de straattaxi is de afgelopen jaren teruggelopen. Het straattaxivervoer wordt in toenemende mate uitgevoerd door zelfstandige taxichauffeurs zonder personeel (zzp-ers).</li> <li>• De komst van het landelijk vakbekwaamheidsexamen heeft het aantrekken van nieuw personeel met kleine parttime contracten in de taxibranche bemoeilijkt.</li> </ul>
Wetgeving en regelgeving	<p>Wet- en regelgeving is voortdurend in ontwikkeling. Dit heeft gevolgen voor de beroepsuitoefening van de taxichauffeur. De belangrijkste ontwikkelingen worden hieronder opgesomd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2000 is het taxivervoer gedereguleerd naar een open markt met landelijke vergunningen, waarmee de regionale taxivergunningen zijn vervallen. Deze ontwikkeling heeft niet geleid tot een betere kwaliteit en lagere prijs van het taxivervoer.</li> <li>• De taxichauffeur moet zijn werkzaamheden verrichten binnen de kaders van wet- en regelgeving op tal van gebieden. Het is belangrijk voor de taxichauffeur om de actuele voorschriften bij te houden, zodat hij hiermee rekening kan houden en de nieuwe regels kan toepassen in de beroepsuitoefening.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op termijn (binnen max. 2 jaar na invoering, die voor november 2009 gepland staat) worden alle taxivoertuigen uitgerust met een boordcomputer. De taxichauffeur zal de boordcomputer moeten kunnen bedienen.</li> <li>• Per 1 januari 2007 is een nieuwe tariefstructuur voor het straattaxivervoer ingevoerd met als doel ritprijzen transparanter en consistentere te maken. De nieuwe tarieven zijn op 1 februari 2008 in werking getreden. Er komt op korte termijn weer een nieuwe tariefstructuur.</li> <li>• Sinds 1 maart 2006 zijn de regels omtrent gordelgebruik en kinderbeveiligingssysteem aangepast in het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens.</li> <li>• Nieuwe chauffeurs kunnen gebruik maken van de 'Tijdelijke beleidsregel leer-werk-traject taxi' (invoering december 2006). Hierbij kunnen chauffeurs reeds werkervaring opdoen in delen van het contractvervoer zonder in het bezit te zijn van het taxichauffeursdiploma. Het leer-werk-traject duurt maximaal 4 maanden en deelname is eenmalig.</li> </ul>
<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De eisen aan taxichauffeurs 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.</li> <li>• <i>Het vervoeren van passagiers op basis van onderliggende vervoerscontracten is in de afgelopen jaren steeds belangrijker geworden. Dit type vervoer maakt een steeds groter deel uit van de werkzaamheden van de taxichauffeur.</i></li> <li>• <i>In de toekomst zal in het contractvervoer waarschijnlijk steeds meer worden gewerkt volgens het 'flexitax'-concept (vraagafhankelijk vervoer, per zitplaats), waarbij individuele ritten steeds vaker worden gecombineerd. Dit betekent dat de taxichauffeur steeds vaker combiriten uit zal moeten voeren.</i></li> <li>• Gezien de toenemende prijsdruk in de taxibranche staat de taxichauffeur onder steeds grotere werkdruk.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de taxibranche is het streven om de hoge kwaliteitsstandaard van de dienstverlening te verbeteren. Dit is een lastige opgave gezien de toenemende druk op de prijzen (o.a. door aanbestedingsprocedures).</li> </ul>
--	--

#### 4.2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een kerntaak is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een werkproces is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt als kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Kerntaak	Werkproces
<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>	
	1.1 Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen
	1.2 Bereidt de (combi)rit voor
	1.3 Neemt professioneel deel aan het verkeer
	1.4 Vervoert passagiers
	1.5 Treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer
	1.6 Voert ondersteunende administratieve activiteiten uit
<b>Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers</b>	
	2.1 Assisteert passagiers
	2.2 <i>Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen</i>
	2.3 Informeert en adviseert passagiers
	2.4 Voorkomt en treedt op bij problemen met of tussen passagiers

### Competentiematrix

Competenties	Kerntaken taxichauffeur	
	1	2
1. Controleren van en zorg dragen voor het voertuig en middelen	X	
2. Voorbereiden van de (combi)rit	X	X
3. Professioneel deelnemen aan het verkeer	X	
4. Vervoeren van passagiers	X	X
5. <i>Vervoeren van rolstoelen en scootmobielen</i>	X	X
6. Optreden bij ongevallen/incidenten in het verkeer	X	X
7. Assisteren van passagiers		X
8. <i>Begeleiden van passagiers uit verschillende doelgroepen</i>		X
9. Informeren en adviseren van passagiers		X
10. Voorkomen van en optreden bij problemen met of tussen passagiers		X
11. Klantvriendelijk handelen	X	X
12. Bewaken kwaliteit eigen werkzaamheden	X	X
13. Professionele werkrelatie onderhouden met het taxibedrijf	X	X

#### 4.3 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit beroepscompetentieprofiel beschreven. Daarnaast worden in de rechterkolom de werkprocessen benoemd en resultaten die een werkproces moet opleveren.

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>Beschrijving van het werkproces:</p> <p>De taxichauffeur controleert en draagt zorg voor het voertuig en hulpmiddelen. Hij controleert voor aanvang van de dienst of het voertuig geschikt is voor veilig weggebruik en treft evt. maatregelen. Hij signaleert de meest voorkomende technische storingen, slijtage en schades en meldt deze aan de juiste persoon. Hij reinigt het voertuig regelmatig aan de binnen- en buitenkant, vult evt. vloeistoffen bij en zorgt voor een goede bandenspanning. Zo nodig voert hij onderweg eenvoudige reparaties uit.</p>	1.1 Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen
<p>Resultaat:</p> <p>Het voertuig is geschikt voor verkeersdeelname en het veilig vervoer van passagiers, conform wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures. Schades, slijtage en technische storingen zijn gemeld. Het voertuig is schoon en representatief.</p>	
<p>Beschrijving van het werkproces:</p> <p>De taxichauffeur ontvangt de ritgegevens. Hij bepaalt de</p>	1.2 Bereidt de (combi)rit voor

globale route voor de (combi)rit en maakt indien van toepassing een indeling van passagiers en bagage. Hij treft de nodige praktische voorbereidingen voor de (combi)rit en zorgt ervoor dat alle benodigde documentatie, materialen en middelen aanwezig zijn.

Resultaat:

Een goed voorbereide (combi)rit.

Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur bestuurt het voertuig door het verkeer en past verkeersregels toe, hij anticipeert daarbij op de gedragingen van de andere weggebruikers, van het voertuig en op externe (vertragende) omstandigheden. Hij hanteert een comfortabele en veilige rijstijl en rijdt zuinig (volgens de principes van "Het Nieuwe Rijden" (HNR)).

1.3 Neemt professioneel deel aan het verkeer

Resultaat:

Een veilige, comfortabele, vlotte en zuinige verkeersdeelname conform de wettelijke richtlijnen en de principes van HNR uitgevoerd.

Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur rijdt naar de afgesproken plaats of standplaats en haalt de passagier(s) op. Hij bedient indien van toepassing de navigatieapparatuur en de taximeter. *Hij rijdt rolstoelen/scootmobielen naar de gewenste plaats in het voertuig, zet deze vast en bevestigt gordels.*

Hij bepaalt de te rijden route en vervoert de passagier(s) naar de plaats van bestemming.

Hij wijzigt de route bij evt. vertragende omstandigheden. Bij evt. problemen of bijzonderheden overlegt hij met behulp van communicatieapparatuur met de centrale. Hij rekent indien van toepassing de rit af.

1.4 Vervoert passagiers

Resultaat:

De passagiers zijn veilig en volgens een efficiënte en zuinige route naar de plaats van bestemming gebracht. *Rolstoelen/scootmobielen zijn conform de (wettelijke) richtlijnen vervoerd.*

Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur treedt op bij pechgevallen, ongevallen en incidenten in het verkeer waarbij hij betrokken is: hij neemt maatregelen om de situatie veilig te stellen, draagt zorg voor de veiligheid van de passagiers en handelt zo nodig levensreddend. Hij meldt het voorval bij de centrale, schakelt zo nodig politie en/of hulpverlening in en regelt evt. alternatief vervoer. Hij volgt de daarbij geldende procedures.

1.5 Treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer

<b>Resultaat:</b>	
Adequate maatregelen in geval van ongevallen/incidenten. Beperking van schade aan mens, milieu en materieel. Alternatief vervoer voor passagiers is, indien nodig en mogelijk, geregeld.	
<b>Beschrijving van het werkproces:</b>	1.6 Voert ondersteunende
De taxichauffeur houdt de benodigde administratie en kashandelingen bij. Hij registreert relevante gegevens over de rit en de rij- en rusttijden conform (wettelijke) richtlijnen.	administratieve activiteiten uit
<b>Resultaat:</b>	
Relevante gegevens zijn geregistreerd conform (wettelijke) richtlijnen. De kas is correct bijgehouden.	

<b>Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers</b>	<b>Werkprocessen bij kerntaak 2</b>
<b>Beschrijving van het werkproces:</b>	2.1 Assisteert passagiers
De taxichauffeur assisteert passagiers bij het in- en uitstappen, helpt en ondersteunt hen waar nodig en bergt bagage en rollators op. Hij begeleidt passagiers naar hun plaats in het voertuig. Hij ziet tijdens de rit toe op de veiligheid van de passagiers en bewaart de rust in het voertuig. Na het uitstappen wacht hij indien mogelijk tot de passagiers veilig op de plaats van bestemming zijn aangekomen.	
<b>Resultaat:</b>	
De passagiers zijn op behulpzame wijze geassisteerd en op een veilige wijze vervoerd.	
<b>Beschrijving van het werkproces:</b>	2.2 Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen
<i>De taxichauffeur vervoert passagiers uit verschillende doelgroepen (bijv. mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking, ouderen, leerlingen, directie etc.). Hij informeert zich globaal over de doelgroepen die hij vervoert en de daarbij horende kenmerken en evt. beperkingen en/of ziektebeelden. Hij neemt, afhankelijk van de doelgroep(en) die hij vervoert, extra veiligheidsmaatregelen. 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 passagier(s) over evt. bijzonderheden of problemen die zich tijdens de rit hebben voorgedaan.</i>	
<b>Resultaat:</b>	
<i>Passagiers uit verschillende doelgroepen zijn op professionele wijze begeleid en op veilige wijze vervoerd.</i>	

Beschrijving van het werkproces: De taxichauffeur informeert en adviseert zijn passagiers, bijv. over bereikbaarheid, vertraging, vervoersvoorwaarden, ritprijs etc. Hij beantwoordt vragen van passagiers, neemt klachten en opmerkingen serieus en geeft zo nodig extra uitleg.	2.3 Informeert en adviseert passagiers
Resultaat: Passagiers zijn tevreden met de informatie en adviezen.	
Beschrijving van het werkproces: De taxichauffeur zorgt voor een oplossing bij problemen met of tussen passagiers, schakelt zo nodig de centrale, hulpdiensten en/of politie in, regelt evt. alternatief vervoer en volgt de daarbij geldende procedures. Hij verricht zo nodig levensreddende handelingen. Hij voorkomt (escalatie van) incidenten door zijn manier van optreden.	2.4 Voorkomt en treedt op bij problemen met of tussen passagiers
Resultaat: Escalatie van het probleem wordt vermeden en schade aan mens, milieu en materieel blijft beperkt.	

#### 4.4 Competenties

1. Controleren van en zorg dragen voor het voertuig en middelen	
<b>Omschrijving competentie</b>	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor het voertuig en de middelen, zodat het voertuig representatief en veilig kan worden gebruikt voor personenvervoer.
<b>Criteria</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controleert het voertuig bij aanvang van de dienst, beslist of het voertuig geschikt is voor gebruik en verricht de nodige aanpassingen (bijv. spiegel- en stoelinstelling)</li> <li>2. Zorgt ervoor dat hij alle benodigde documentatie (bijv. vergunningen) bij zich heeft en dat er voldoende geschikte materialen en middelen in het voertuig aanwezig zijn</li> <li>3. Houdt de kas nauwkeurig bij en zorgt voor voldoende wisselgeld</li> <li>4. Signaleert de meest voorkomende technische storingen, slijtage en schades aan in- en exterieur van het voertuig en meldt deze conform bedrijfsrichtlijn aan de juiste persoon</li> <li>5. Controleert regelmatig het peil van de vloeistoffen en de banden (spanning, profiel), vult zo nodig vloeistoffen bij en zorgt voor de juiste bandenspanning</li> <li>6. Zorgt dat het voertuig representatief is, reinigt regelmatig het in- en exterieur</li> <li>7. Voert zo nodig onderweg eenvoudige reparaties uit, vervangt bijv. een lampje</li> </ol>

8. Gaat zorgvuldig om met het voertuig en de hulpmiddelen, voorkomt onnodige beschadigingen en andere problemen
9. Is alert op diefstal, voorkomt risicovolle situaties, laat het voertuig niet onbeheerd achter
10. Levert het voertuig aan het einde van de dienst rijklaar af, zorgt bijv. voor een volle tank

## 2. Voorbereiden van de (combi)rit

**Omschrijving competentie** De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze de (combi)rit voor te bereiden, zodat de rit zo efficiënt, praktisch en veilig mogelijk kan worden uitgevoerd.

- Criteria**
1. Ontvangt de ritgegevens, maakt hierbij gebruik van (digitale) communicatiesystemen
  2. Bekijkt nauwkeurig de gegevens van de te rijden rit(ten), let hierbij speciaal op evt. bijzonderheden van de rit (bijv. bereikbaarheid van de locatie, betaling) en evt. bijzonderheden van de passagier(s)
  3. Bepaalt een globale route voor de (combi)rit, maakt gebruik van geografische kennis en/of navigatieapparatuur
  4. Kiest bij combiriten en groepsvervoer een economische en praktische ritvolgorde, houdt rekening met evt. bijzonderheden (bijv. rolstoelvervoer) en zorgt ervoor dat de passagiers rond de gewenste tijd opgehaald en weggebracht kunnen worden
  5. Maakt bij combiriten en groepsvervoer vooraf een praktische en veilige indeling van passagiers en bagage
  6. *Houdt bij het maken van een plaatsindeling voor combiriten rekening met groepssamenstelling, evt. beperkingen, ziektebeelden en/of bijzonderheden van passagiers*
  7. Treft praktische voorbereidingen om de rit zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen, zorgt bijv. voor een volle tank
  8. Overlegt bij evt. problemen en bijzonderheden met de centrale

## 3. Professioneel deelnemen aan het verkeer

**Omschrijving competentie** De taxichauffeur is in staat om op professionele wijze met een voertuig deel te nemen aan het verkeer, zodat de veiligheid van zichzelf, passagiers en medeweggebruikers is geborgd.

- Criteria**
1. Bestuurt het voertuig behendig door het verkeer, houdt daarbij rekening met de omstandigheden
  2. Hanteert altijd een veilige en rustige rijstijl, ook als hij onder druk staat
  3. Probeert schade en slijtage aan het voertuig te voorkomen dan wel te minimaliseren
  4. Rijdt zuinig en volgt de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden")

5. Houdt zich aan de geldende verkeersregels en relevante gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens
6. Houdt zicht op het verkeer, maakt goed gebruik van de spiegels en laat zich niet afleiden
7. Anticipeert op de gedragingen van medeweggebruikers, schat afstanden en snelheid correct in en reageert alert
8. Past zijn verkeersgedrag aan de weersomstandigheden aan, is bijv. extra voorzichtig bij gladheid of zware regenval
9. Gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen
10. *Hanteert een rijstijl en -techniek passend bij de te vervoeren doelgroep, is bijv. bij rolstoelvervoer extra voorzichtig bij het nemen van drempels en is bij directie- en VIP-vervoer extra gericht op snelheid en comfort*

#### 4. Vervoeren van passagiers

**Omschrijving competentie** De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te vervoeren naar de plaats van bestemming.

- Criteria**
1. Rijdt op vlotte, veilige en economische wijze naar de afgesproken plaats of standplaats, zorgt dat hij tijdig aanwezig is
  2. Rijdt het voertuig op een praktische en veilige manier voor, zorgt bijv. dat passagiers aan de stoepzijde kunnen in- en uitstappen
  3. Haalt de passagier(s) op de afgesproken plaats of standplaats op, zo nodig meldt hij zich bij de juiste persoon
  4. Bepaalt snel een praktische en efficiënte route voor het vervoeren van de passagier(s), maakt hierbij gebruik van straatkennis en/of navigatieapparatuur
  5. *Houdt bij routebepaling voor het vervoer van doelgroepen zo nodig extra rekening met het comfort van de passagiers, mijdt bijv. zoveel mogelijk drempels en slecht wegdek*
  6. Vervoert de passagier(s) op comfortabele en veilige wijze naar de gewenste plaats van bestemming volgens de route, houdt hierbij rekening met de gewenste aankomsttijd(en)
  7. Anticipeert op mogelijke risico's en gevaren in de omgeving, handelt snel en daadkrachtig
  8. Reageert tijdens de rit alert op signalen van passagiers, bijv. m.b.t. hun gevoel van veiligheid, past zo nodig zijn rijstijl aan en last evt. pauzes in
  9. Houdt het rijden van de route zoveel mogelijk rekening met de wensen van de passagier(s), maar stelt duidelijke grenzen en laat zich niet onder druk zetten
  10. Stelt zich flexibel op, wijzigt de route tijdig bij onverwachte omstandigheden
  11. Bedient de taximeter op de juiste wijze
  12. Maakt zo nodig bij aanvang van de rit duidelijke afspraken m.b.t. betaling

- en ritprijs, rekent de rit op een verantwoorde en juiste wijze af
13. Overlegt bij evt. problemen en bijzonderheden met de centrale

#### **5. Vervoeren van rolstoelen en scootmobielen**

**Omschrijving competentie** De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze rolstoelen en scootmobielen te vervoeren.<sup>3</sup>

- Criteria**
1. Rijdt rolstoelen en scootmobielen op een veilige manier naar de gewenste plek in het voertuig
  2. Bedient de lift op de juiste wijze en controleert nauwgezet of de rolstoel of het scootmobiel goed en veilig op de lift staat
  3. Zet rolstoelen en scootmobielen volgens de code VVR stevig en veilig vast

#### **6. Optreden bij ongevallen/incidenten in het verkeer**

**Omschrijving competentie** De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze op te treden bij ongevallen/incidenten in het verkeer, zodat schade aan mens, milieu en materieel wordt beperkt.

- Criteria**
1. Beoordeelt noodsituaties, schat de ernst van de situatie in en stelt snel de juiste prioriteiten
  2. Neemt maatregelen om de passagiers, zichzelf en andere betrokkenen snel in veiligheid te stellen, geeft indien nodig op overtuigende wijze instructies
  3. Beslist of hij in staat is om op veilige wijze hulp te verlenen, schakelt tijdig politie en/of hulpdiensten in
  4. Verricht, zo nodig, levensreddende handelingen
  5. Informeert, volgens meldingsprocedures, de centrale, politie en/of hulpdiensten op efficiënte, nauwkeurige en volledige wijze over de situatie
  6. Treedt daadkrachtig op, straalt daarbij rust en zelfvertrouwen uit
  7. Stelt zich behulpzaam op, kalmeert passagiers en andere betrokkenen en regelt zo nodig alternatief vervoer
  8. Vult schadeformulieren volgens richtlijnen in

#### **7. Assisteren van passagiers**

**Omschrijving competentie** De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te assisteren.

- Criteria**
1. Begeleidt passagiers naar en van het voertuig en bergt evt. bagage, rollators etc. veilig op, gaat zorgvuldig om met eigendommen van passagiers
  2. Schat de behoefte aan assistentie en ondersteuning goed in en biedt zo nodig hulp, bijv. bij het omdoen van gordels, maar dringt zich niet op
  3. Stelt zich hulpvaardig en dienstverlenend op, maakt het de passagiers zo gemakkelijk mogelijk

<sup>3</sup> Het liggend vervoer is in ontwikkeling. De verwachting is dat dit binnen nu en 5 jaar consequenties voor het beroep van de taxichauffeur heeft. De taxichauffeur zal in de toekomst mogelijkerwijs ook liggend vervoer kunnen verzorgen.



4. Zorgt ervoor dat passagiers veilig en op de juiste plaats in het voertuig plaatsnemen
5. Houdt het overzicht op de passagiers in het voertuig, kijkt en luistert zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen
6. Ziet gedurende de hele rit toe op de veiligheid van de passagiers, signaleert onveilige situaties en handelt hiernaar
7. Hanteert duidelijke regels en treedt indien nodig corrigerend op
8. Toont verantwoordelijkheidsgevoel, overtuigt passagiers van het belang van veiligheidsmaatregelen en stopt de rit indien de veiligheid niet kan worden gegarandeerd
9. Ziet er - indien mogelijk - op toe dat passagiers ook na het uitstappen op een veilige manier de plaats van bestemming bereiken

### **8. Begeleiden van passagiers uit verschillende doelgroepen**

<b>Omschrijving competentie</b>	<i>De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze met verschillende doelgroepen om te gaan en hen te begeleiden.</i>
<b>Criteria</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Informeert zich over de doelgroepen die hij vervoert, stelt zich globaal op de hoogte van achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden en houdt er in de omgang rekening mee</i></li> <li>2. <i>Neemt, afhankelijk van de doelgroep(en) die hij vervoert, extra veiligheidsmaatregelen, geeft tijdig aan wanneer professionele begeleiding tijdens de rit gewenst is</i></li> <li>3. <i>Wint het vertrouwen van passagiers, toont begrip voor hun achtergrond, evt. beperking(en) en/of ziektebeeld</i></li> <li>4. <i>Stemt zijn wijze van handelen en communiceren af op de groep(en) die hij vervoert, ziet bijv. bij leerlingenvervoer extra toe op orde en discipline en focust zich bij het vervoer van autisten bijv. extra op het creëren van een veilige sfeer in het voertuig</i></li> <li>5. <i>Geeft bij het vervoer van groepen prioriteit aan het bewaren van de rust in het voertuig, durft hierbij af te wijken van de oorspronkelijke planning</i></li> <li>6. <i>Biedt indien nodig structuur, hanteert duidelijke regels, handelt consequent en voorkomt escalatie van problemen</i></li> <li>7. <i>Informeert zo nodig begeleiders en/of familie van de passagier(s) over evt. bijzonderheden of problemen die zich tijdens de rit hebben voorgedaan</i></li> </ol>

### **9. Informeren en adviseren van passagiers**

<b>Omschrijving competentie</b>	<i>De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te informeren en adviseren.</i>
<b>Criteria</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Informeert en adviseert passagiers over relevante zaken, zoals bereikbaarheid, routes, vertragingen, vervoersvoorwaarden, ritprijs etc., stelt zich hierbij proactief op</i></li> </ol>

2. Staat open voor vragen, luistert goed en beantwoordt vragen geduldig
3. Geeft passagiers indien nodig extra uitleg, bijv. over de plaatsindeling en ritvolgorde

#### **10. Voorkomen van en optreden bij problemen met of tussen passagiers**

**Omschrijving** De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze problemen zoveel mogelijk te voorkomen en op te treden bij problemen met of tussen passagiers.

- Criteria**
1. Is alert, anticipeert op mogelijke problemen met of tussen passagiers, signaleert incidenten tijdig
  2. Schat de ernst van de situatie tijdig in en neemt snel gepaste maatregelen
  3. Beslist of hij in staat is om op veilige wijze in te grijpen, schakelt tijdig de centrale, politie en/of hulpdiensten in
  4. Verricht, zo nodig, levensreddende handelingen
  5. Toont overwicht, geeft op overtuigende wijze aan dat gedrag niet wordt geaccepteerd
  6. Blijft kalm bij problemen, straalt rust en zelfvertrouwen uit
  7. Stelt zich behulpzaam op, kalmeert passagiers en andere betrokkenen en regelt zo nodig alternatief vervoer
  8. Informeert, volgens meldingsprocedures, de centrale, politie en/of hulpdiensten op efficiënte, nauwkeurige en volledige wijze over de situatie

#### **11. Klantvriendelijk handelen**

**Omschrijving** De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze dienstverlenend en klantvriendelijk met verschillende typen passagiers om te gaan.

- Criteria**
1. Handelt als het visitekaartje van het bedrijf, stelt zich representatief op (bijv. kleding, persoonlijke hygiëne)
  2. Gaat op respectvolle en professionele wijze om met passagiers, geeft duidelijk de grenzen in de omgang aan en bewaart te allen tijde professionele afstand
  3. Houdt bij het vervoer van passagiers zoveel mogelijk rekening met de wensen van de passagier(s)
  4. Toont interesse, staat open voor een gesprek maar dringt zich niet op
  5. Luistert goed en beantwoordt vragen geduldig
  6. Demonstreert mensenkennis, stemt zijn manier van communiceren af op de passagiers
  7. Blijft te allen tijde rustig en vriendelijk
  8. Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie
  9. Staat passagiers in correct Nederlands te woord
  10. Neemt opmerkingen en klachten van passagiers serieus en handelt deze op een correcte manier - volgens bedrijfsafspraken - af

## 12. Bewaken kwaliteit eigen werkzaamheden

**Omschrijving competentie** De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor de kwaliteit van zijn eigen functioneren.

- Criteria**
1. Toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden, probeert zijn werkwijze voortdurend te verbeteren
  2. Werkt zelfstandig, durft prioriteiten te stellen en beslissingen te nemen binnen de gestelde kaders
  3. Toont initiatief door (verbeter)voorstellen in te brengen bij de leidinggevende
  4. Toont stressbestendigheid, verricht ook onder druk goed werk
  5. Toont verantwoordelijkheidsgevoel, raadpleegt en overlegt bij twijfel of bijzonderheden met de centrale en/of leidinggevende

## 13. Professionele werkrelatie onderhouden met het taxibedrijf

**Omschrijving competentie** De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze een professionele werkrelatie met het taxibedrijf te onderhouden met als doel het bedrijf optimaal te laten functioneren.

- Criteria**
1. Kent zijn plek en die van anderen binnen de hiërarchie in de organisatie en het arbeidsproces
  2. Houdt zich aan wet- en regelgeving (bijv. wet verbetering poortwachter, vergunningen) en de bedrijfsregels, volgt instructies van leidinggevend en op, vraagt aanvullende informatie bij onduidelijkheden
  3. Toont inzet en motivatie
  4. Werkt volgens relevante procedures, volgt de voorschriften m.b.t. Arbo, veiligheid en milieu
  5. Registreert relevante gegevens over de rit(ten), rij- en rusttijden etc. zorgvuldig conform wettelijke richtlijnen en procedures
  6. Levert op tijd evt. administratie in bij de juiste persoon, rekent evt. te vereffenen bedragen af
  7. Stelt zich loyaal op t.o.v. het bedrijf en collega's, spreekt positief over het bedrijf tegen anderen, is bereid om op wisselende tijden te werken en toont respect voor de (beleids)beslissingen die in de organisatie worden genomen
  8. Toont flexibiliteit, schakelt gemakkelijk tussen de verschillende soorten ritten en neemt zo nodig ritten over van collega's
  9. Draagt kennis en ervaring over
  10. Toont betrokkenheid en interesse in het vakgebied, volgt relevante ontwikkelingen en is bereid om bijscholing, opleidingen of cursussen te volgen
  11. Neemt actief deel aan werkoverleg en (collectieve) functionerings- en/of beoordelingsgesprekken m.b.t. de eigen functie

## 5 Vakkennis en vaardigheden Taxichauffeur

### KERNTAAK 1 VOERT PERSONENVERVOER UIT OVER DE WEG

#### **Werkproces 1.1 Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen**

Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur controleert en draagt zorg voor het voertuig en hulpmiddelen. Hij controleert voor aanvang van de dienst of het voertuig geschikt is voor veilig weggebruik en treft evt. maatregelen. Hij signaleert de meest voorkomende technische storingen, slijtage en schades en meldt deze aan de juiste persoon. Hij reinigt het voertuig regelmatig aan de binnen- en buitenkant, vult evt. vloeistoffen bij en zorgt voor een goede bandenspanning. Zo nodig voert hij onderweg eenvoudige reparaties uit.

Resultaat:

Het voertuig is geschikt voor verkeersdeelname en het veilig vervoer van passagiers, conform wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures. Schades, slijtage en technische storingen zijn gemeld. Het voertuig is schoon en representatief.

#### **Benodigde vakkennis en vaardigheden voor werkproces 1.1:**

- Taxichauffeur algemeen (gemeenschappelijke basis):
  - Technische kennis van het te gebruiken voertuig en de bijbehorende hulpmiddelen
  - Kennis van het wettelijk kader personenvervoer m.b.t. de taxichauffeur
  - Werken conform arbovoorschriften, waaronder zit- en tilinstructies
  - Werken conform bedrijfsprocedures

#### **Werkproces 1.2 Bereidt de (combi)rit voor**

Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur ontvangt de ritgegevens. Hij bepaalt de globale route voor de (combi)rit en maakt indien van toepassing een indeling van passagiers en bagage. Hij treft de nodige praktische voorbereidingen voor de (combi)rit en zorgt ervoor dat alle benodigde documentatie, materialen en middelen aanwezig zijn.

Resultaat:

Een goed voorbereide (combi)rit.

#### **Benodigde vakkennis en vaardigheden voor werkproces 1.2:**

- Taxichauffeur algemeen (gemeenschappelijke basis):
  - Straatkennis
  - Geografische kennis
  - Kennis m.b.t. planning en bedrijfsprocedures
  - Pro-actief meedenken over ritvolgorde en indeling van passagiers en bagage
  - Communicatieve vaardigheden

- Relevante kennis van verschillende vervoersproducten en consequenties daarvan voor de werkuitvoering
- Kennis van en vaardigheden m.b.t. benodigde materialen en hulpmiddelen in voertuigen voor specifiek vervoer
- Kennis van relevante kenmerken van typen passagiers die hij vervoert en de vaardigheid om hiermee om te gaan
- *Specifiek voor vervoer van bepaalde doelgroepen:*
  - *Eenvoudige relevante basiskennis over achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden van passagiers uit specifieke doelgroepen en consequenties daarvan voor de voorbereiding van de (combi)rit:*
    - *Leerlingenvervoer*
    - *Ouderenvervoer*
    - *Vervoer van mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking*
    - *Ziekenvervoer*
    - *Collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV)*

### **Werkproces 1.3 Neemt professioneel deel aan het verkeer**

Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur bestuurt het voertuig door het verkeer en past verkeersregels toe, hij anticipeert daarbij op de gedragingen van de andere weggebruikers, van het voertuig en op externe (vertragende) omstandigheden. Hij hanteert een comfortabele en veilige rijstijl en rijdt zuinig (volgens de principes van "Het Nieuwe Rijden" (HNR)).

Resultaat:

Een veilige, comfortabele, vlotte en zuinige verkeersdeelname conform de wettelijke richtlijnen en de principes van HNR uitgevoerd.

### **Benodigde vakkennis en vaardigheden voor werkproces 1.3:**

- Taxichauffeur algemeen (gemeenschappelijke basis):
  - Rijvaardigheid met bus en/of personenauto
  - Kennis over effecten van het gebruik van middelen die het rijden kunnen beïnvloeden (drank, drugs, medicatie)
  - Kennis van het mogelijk voorkomen van lokale aanvullende verkeersregels m.b.t. taxivervoer (bijv. ontheffing bus- of trambaan)
- *Specifiek voor openbaar vervoer onder taxi:*
  - *Kennis van het mogelijk voorkomen van (lokale) aanvullende verkeersregels m.b.t. openbaar vervoer*

---

### **Werkproces 1.4 Vervoert passagiers**

---

Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur rijdt naar de afgesproken plaats of standplaats en haalt de passagier(s) op. Hij bedient indien van toepassing de navigatieapparatuur en de taximeter. *Hij rijdt rolstoelen/scootmobielen naar de gewenste plaats in het voertuig, zet deze vast en bevestigt gordels.*

Hij bepaalt de te rijden route en vervoert de passagier(s) naar de plaats van bestemming. Hij wijzigt de route bij evt. vertragende omstandigheden. Bij evt. problemen of bijzonderheden overlegt hij met behulp van communicatieapparatuur met de centrale. Hij rekent indien van toepassing de rit af.

---

Resultaat:

De passagiers zijn veilig en volgens een efficiënte en zuinige route naar de plaats van bestemming gebracht. *Rolstoelen/scootmobielen zijn conform de (wettelijke) richtlijnen vervoerd.*

---

#### **Benodigde vakkennis en vaardigheden voor werkproces 1.4:**

- Taxichauffeur algemeen (gemeenschappelijke basis):
  - Geografische kennis
  - Straatkennis
  - Kennis over risico's m.b.t. mogelijke beschuldigingen van seksuele intimidatie en consequenties hiervoor voor de werkuitvoering
  - Stressbestendigheid
  
- *Specifiek voor rolstoelvervoer:*
  - *Kennis van diverse typen vastzetsystemen voor rolstoelen*
  - *Vaardigheid in het omgaan met het meest gangbare vastzetsysteem voor rolstoelen*
  - *Vaardigheid in het gebruik van oprijplaten, liftinstallaties en andere hulpmiddelen*
  - *Werken conform arbovoorschriften, waaronder tilinstructies*
  
- *Specifiek voor openbaar vervoer onder taxi:*
  - *Kennis van mogelijke lokale situaties m.b.t. openbaar vervoer: tarieven, geldige vervoerbewijzen en procedures*
  
- *Specifiek voor vervoer van bepaalde doelgroepen:*
  - *Eenvoudige relevante basiskennis over en vaardigheid in het omgaan met passagiers uit specifieke doelgroepen en relevante achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden:*
    - *Leerlingenvervoer*
    - *Ouderenvervoer*
    - *Vervoer van mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking*
    - *Ziekenvervoer*
    - *Collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV)*

---

### **Werkproces 1.5 Treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer**

---

#### Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur treedt op bij pechgevallen, ongevallen en incidenten in het verkeer waarbij hij betrokken is: hij neemt maatregelen om de situatie veilig te stellen, draagt zorg voor de veiligheid van de passagiers en handelt zo nodig levensreddend. Hij meldt het voorval bij de centrale, schakelt zo nodig politie en/of hulpverlening in en regelt evt. alternatief vervoer. Hij volgt de daarbij geldende procedures.

---

#### Resultaat:

Adequate maatregelen in geval van ongevallen/incidenten. Beperking van schade aan mens, milieu en materieel. Alternatief vervoer voor passagiers is, indien nodig en mogelijk, geregeld.

---

#### **Benodigde vakkennis en vaardigheden voor werkproces 1.5:**

- Taxichauffeur algemeen (gemeenschappelijke basis):
  - Communicatieve vaardigheden
  - Kennis van relevante kenmerken van typen passagiers die hij vervoert en de vaardigheid om hiermee om te gaan in verschillende soorten (onvoorziene) situaties
  - Kennis van de (on)mogelijkheden van aanwezig blusmateriaal
  - Stressbestendigheid
  - PAMAN
  - Levensreddende handelingen (nog vast te stellen in overleg met het Oranje Kruis)
  
- *Specifiek voor vervoer van bepaalde doelgroepen:*
  - *Eenvoudige relevante basiskennis over en vaardigheid in het omgaan met passagiers uit specifieke doelgroepen en relevante achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden:*
    - *Leerlingenvervoer*
    - *Ouderenvervoer*
    - *Vervoer van mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking*
    - *Ziekenvervoer*
    - *Collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV)*

---

### **Werkproces 1.6 Voert ondersteunende administratieve activiteiten uit**

---

#### Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur houdt de benodigde administratie en kashandelingen bij. Hij registreert relevante gegevens over de rit en de rij- en rusttijden conform (wettelijke) richtlijnen.

---

#### Resultaat:

Relevante gegevens zijn geregistreerd conform (wettelijke) richtlijnen. De kas is correct bijgehouden.

---

#### **Benodigde vakkennis en vaardigheden voor werkproces 1.6:**

---

- Taxichauffeur algemeen (gemeenschappelijke basis):
  - Kennis van benodigde administratieve handelingen voor diverse vervoerstypen
- *Specifiek voor openbaar vervoer onder taxi:*
  - *Kennis van mogelijke lokale situaties m.b.t. openbaar vervoer: tarieven, geldige vervoerbewijzen en procedures*

## KERNTAAK 2 GAAT OP PROFESSIONELE WIJZE OM MET PASSAGIERS

### Werkproces 2.1 Assisteert passagiers

Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur assisteert passagiers bij het in- en uitstappen, helpt en ondersteunt hen waar nodig en bergt bagage en rollators op. Hij begeleidt passagiers naar hun plaats in het voertuig. Hij ziet tijdens de rit toe op de veiligheid van de passagiers en bewaart de rust in het voertuig. Na het uitstappen wacht hij indien mogelijk tot de passagiers veilig op de plaats van bestemming zijn aangekomen.

Resultaat:

De passagiers zijn op behulpzame wijze geassisteerd en op een veilige wijze vervoerd.

### Benodigde vakkennis en vaardigheden voor werkproces 2.1:

- Taxichauffeur algemeen (gemeenschappelijke basis):
  - Communicatieve en sociale vaardigheden (o.a. luisteren, inlevingsvermogen)
  - Kennis van relevante kenmerken van typen passagiers die hij vervoert en de vaardigheid om hiermee om te gaan
  - Kennis over risico's m.b.t. mogelijke beschuldigingen van seksuele intimidatie en consequenties hiervoor voor de werkuitvoering
  - Stressbestendigheid
  - Werken conform arbovoorschriften, waaronder zit- en tilinstructies
- *Specifiek voor vervoer van bepaalde doelgroepen:*
  - *Eenvoudige relevante basiskennis over en vaardigheid in het omgaan met passagiers uit specifieke doelgroepen en relevante achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden:*
    - *Leerlingenvervoer*
    - *Ouderenvervoer*
    - *Vervoer van mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking*
    - *Ziekenvervoer*
    - *Collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV)*



### **Werkproces 2.2 Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen**

#### *Beschrijving van het werkproces:*

De taxichauffeur vervoert passagiers uit verschillende doelgroepen (bijv. mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking, ouderen, leerlingen, directie etc.). Hij informeert zich globaal over de doelgroepen die hij vervoert en de daarbij horende kenmerken en evt. beperkingen en/of ziektebeelden. Hij neemt, afhankelijk van de doelgroep(en) die hij vervoert, extra veiligheidsmaatregelen. 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 passagier(s) over evt. bijzonderheden of problemen die zich tijdens de rit hebben voorgedaan.

#### *Resultaat:*

Passagiers uit verschillende doelgroepen zijn op professionele wijze begeleid en op veilige wijze vervoerd.

### **Benodigde vakkennis en vaardigheden voor werkproces 2.2:**

- Taxichauffeur algemeen (gemeenschappelijke basis):
  - Communicatieve en sociale vaardigheden (o.a. luisteren, inlevingsvermogen)
  - Kennis van relevante kenmerken van typen passagiers die hij vervoert en de vaardigheid om hiermee om te gaan
  - Kennis over risico's m.b.t. mogelijke beschuldigingen van seksuele intimidatie en consequenties hiervoor voor de werkuitvoering
  - Stressbestendigheid
  - Werken conform arbovoorschriften, waaronder zit- en tilinstructies
  
- Specifiek voor vervoer van bepaalde doelgroepen:
  - Eenvoudige relevante basiskennis over en vaardigheid in het omgaan met passagiers uit specifieke doelgroepen en relevante achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden:
    - Leerlingenvervoer
    - Ouderenvervoer
    - Vervoer van mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking
    - Ziekenvervoer
    - Collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV)

### **Werkproces 2.3 Informeert en adviseert passagiers**

#### *Beschrijving van het werkproces:*

De taxichauffeur informeert en adviseert zijn passagiers, bijv. over bereikbaarheid, vertraging, vervoersvoorwaarden, ritprijs etc. Hij beantwoordt vragen van passagiers, neemt klachten en opmerkingen serieus en geeft zo nodig extra uitleg.

#### *Resultaat:*

Passagiers zijn tevreden met de informatie en adviezen.

---

### **Benodigde vakkennis en vaardigheden voor werkproces 2.3:**

- Taxichauffeur algemeen (gemeenschappelijke basis):
  - Communicatieve vaardigheden
  - Kennis van procedures
  - Kennis van de Nederlandse taal
  
- *Specifiek voor Schiphol-, straattaxi-, directie- en VIP-vervoer:*
  - *Basiskennis van de Engelse taal*

---

### **2.4 Voorkomt en treedt op bij problemen met of tussen passagiers**

Beschrijving van het werkproces:

De taxichauffeur zorgt voor een oplossing bij problemen met of tussen passagiers, schakelt zo nodig de centrale, hulpdiensten en/of politie in, regelt evt. alternatief vervoer en volgt de daarbij geldende procedures. Hij verricht zo nodig levensreddende handelingen. Hij voorkomt (escalatie van) incidenten door zijn manier van optreden.

Resultaat:

Escalatie van het probleem wordt vermeden en schade aan mens, milieu en materieel blijft beperkt.

---

### **Benodigde vakkennis en vaardigheden voor werkproces 2.4:**

- Taxichauffeur algemeen (gemeenschappelijke basis):
  - Communicatieve vaardigheden
  - Omgaan met agressie
  - Persoonlijke weerbaarheid / conflicthanteringstechnieken
  - Stressbestendigheid
  - Levensreddende handelingen (nog vast te stellen in overleg met het Oranje Kruis)

**Bijlage 1 Overzicht geïnterviewden**

<b>Sleutelinformanten</b>	
Mw. E. van Efferen	CED-groep
Dhr. A. Huizinga	CNV Bedrijvenbond
Dhr. R. Mast	FNV Bondgenoten Taxi
Dhr. L. Maas	FNV Bondgenoten Taxi
Dhr. K. Reijnders	FNV Bondgenoten Taxi
Mw. J. Vochteloo	KNV Taxi

<b>Beroepsbeoefenaars en leidinggevenden Taxichauffeur</b>	
Dhr. H. van Bochove (directeur)	Taxi Bochove BV
Dhr. L. Brouwers (directeur)	Taxi Centrale Midden Brabant
Mw. T. Smetsers (taxichauffeur)	Taxi Centrale Midden Brabant
Dhr. J. Sikora (taxichauffeur)	Taxi Centrale Midden Brabant
Dhr. J. den Braven (taxichauffeur)	Prestige Taxi
Dhr. T. van Vliet (taxichauffeur)	Prestige Taxi
Dhr. M. Kersing (directeur)	Regiotaxiwerk en contractvervoer Arnhem
Mw. S. Leupens (taxichauffeur)	Regiotaxiwerk en contractvervoer Arnhem
Mw. C. Rijkshof (taxichauffeur)	Regiotaxiwerk en contractvervoer Arnhem
Dhr. U. Yntema (directeur)	Taxicentrale Zuid-West Friesland
Dhr. J. Roman (taxichauffeur)	Taxicentrale Zuid-West Friesland
Mw. E. van de Neshof (taxichauffeur)	Taxicentrale Zuid-West Friesland

<b>Panelleden panelconferentie BCP Taxichauffeur</b>	
Dhr. J. Hellegers	Munckhof
Dhr. L. Taal	De Hollander
Mw. B. Krijnen	Prestige
Mw. G. de Heer	
Mw. C. Rijvers	CNV
Dhr. A. Huizinga	CNV BB
Dhr. G.J. Veen	CNV
Dhr. R.C. Laane	FNV
Dhr. J.S. van Bochove	Taxi Bochove B.V. Harderwijk
Dhr. M. Leenders	DVG Personenvervoer
Mw. S. van Linden- Koster	Taxi St.: Job
Dhr. H. Kraaivanger	Taxi St.: Job
Mw. P. Mol	Regiotaxi De Vallei

Dhr. R. de Haan (voorzitter)	Sociaal Fonds Taxi
Mw. J. de Ruijter (onderzoeker)	AO Consult
Mw. I. Luys (onderzoeker)	AO Consult

<b>Inhoudsdeskundigen vakkennis en vaardigheden Taxichauffeur</b>	
Dhr. A. Huizinga	CNV BB
Dhr. G.J. Veen	CNV
Dhr. R.C. Laane	FNV
Dhr. J. van den Bosch	Adi-Taxi B.V.
Dhr. M. Leenders	DVG Personenvervoer
Mw. P. Mol	Regiotaxi De Vallei
Dhr. U. Yntema	Taxicentrale Zuid-West Friesland
Dhr. I. De Winter	Rotterdamse Taxi Centrale NV
Dhr. Rijnders	Ons Net Eindhoven
Dhr. L. Brouwers	Taxi Centrale Midden Brabant
Dhr. A. Schalkwijk	CTS
Dhr. R. de Haan	Sociaal Fonds Taxi
Mw. E. de Ruijter (onderzoeker)	AO Consult

## Bijlage 2 Schriftelijke vragenlijst branchevertegenwoordigers

### Vragenlijst: Competenties van de taxichauffeur

Geachte heer/mevrouw,

In opdracht van Sociaal Fonds Taxi voert Arbeid Opleidingen Consult een onderzoek uit naar het beroep van de taxichauffeur. Graag willen we u vragen om een bijdrage te leveren aan het onderzoek. Het doel van dit onderzoek is het ontwikkelen van een actueel beroepscompetentieprofiel voor de taxichauffeur. Er wordt in het profiel een onderscheid gemaakt tussen de taxichauffeur basis en de taxichauffeur doelgroepenvervoer.

Bijgaand treft u de beroepscompetenties en succescriteria aan. Deze vormen de kern van het beroepscompetentieprofiel voor de taxichauffeur. Wij willen u vragen bij elke competentie en elk succescriterium aan te geven hoe belangrijk u deze vindt voor de uitvoering van het beroep van de taxichauffeur.

De resultaten worden uiteraard anoniem verwerkt.

Wij stellen het op prijs als u de vragenlijst voor 13 oktober 2009 wilt invullen en in bijgevoegde antwoordenvolpette wilt opsturen naar:

Arbeid Opleidingen Consult  
Antwoordnummer 60789  
5000 WB Tilburg

Indien u vragen heeft over de vragenlijst en/of het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met Arbeid Opleidingen Consult. U kunt vragen naar Judith de Ruijter of Esther de Ruijter (telefoon: 013 - 5300402, e-mail: [j.de.ruijter@aoconsult.nl](mailto:j.de.ruijter@aoconsult.nl) of [e.de.ruijter@aoconsult.nl](mailto:e.de.ruijter@aoconsult.nl)).

Wij willen u alvast hartelijk danken voor uw medewerking!

Met vriendelijke groeten,

Judith de Ruijter en Esther de Ruijter  
Arbeid Opleidingen Consult

**Invulinstructies:**

Wij verzoeken u hieronder aan te geven of de genoemde competenties horen bij het beroep van de taxichauffeur.<sup>4</sup> U kunt de vragen beantwoorden door uw antwoorden in de hokjes aan te kruisen.

U kunt antwoorden volgens de onderstaande antwoordcategorieën:

<b>niet belangrijk:</b>	d.w.z. de competentie is van geen belang voor de taxichauffeur
<b>minder belangrijk:</b>	d.w.z. niet echt nodig, maar soms nuttig voor de taxichauffeur
<b>belangrijk:</b>	d.w.z. is een belangrijke competentie voor de taxichauffeur
<b>zeer belangrijk:</b>	d.w.z. is een onmisbare competentie voor de taxichauffeur

Vaak staan er in de omschrijvingen opsommingen. **Ook wanneer slechts één van deze voorbeelden van toepassing is, kunt u deze vraag beantwoorden** met: niet en minder belangrijk, belangrijk en zeer belangrijk.

**Een aantal competenties en succescriteria gelden specifiek voor de taxichauffeur**

**doelgroepenvervoer.** Deze worden cursief weergegeven. Deze vragen dient u alleen voor de taxichauffeur doelgroepenvervoer te beantwoorden.

COMPETENTIES EN SUCCESCRITERIA		niet belangrijk	minder belangrijk	belangrijk	zeer belangrijk
<b>1. Controleren van en zorg dragen voor het voertuig en middelen</b>					
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor het voertuig en de middelen, zodat het voertuig representatief en veilig kan worden gebruikt voor personenvervoer.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>succescriteria</b>					
1	Controleert het voertuig bij aanvang van de dienst, beslist of het voertuig geschikt is voor gebruik en verricht de nodige aanpassingen (bijv. spiegel- en stoelinstelling)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Zorgt ervoor dat er voldoende benodigde materialen en middelen in het voertuig aanwezig zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Houdt de kas nauwkeurig bij en zorgt voor voldoende wisselgeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Signaleert technische storingen, slijtage en schades aan in- en exterieur van het voertuig en meldt deze conform bedrijfsrichtlijn aan de juiste persoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Controleert regelmatig het peil van de vloeistoffen en de banden (spanning, profiel), vult zo nodig vloeistoffen bij en zorgt voor de juiste bandenspanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Zorgt dat het voertuig representatief is, reinigt regelmatig het in- en exterieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Voert zo nodig onderweg eenvoudige reparaties uit, vervangt bijv. een lampje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>4</sup> In verband met de leesbaarheid wordt in deze rapportage "hij" gebruikt daar waar "hij/zij" bedoeld wordt.

<b>COMPETENTIES EN SUCCESCRITERIA</b>		niet belangrijk	minder belangrijk	belangrijk	zeer belangrijk
8	Gaat zorgvuldig om met het voertuig en de hulpmiddelen, voorkomt onnodige beschadigingen en andere problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Is alert op diefstal, voorkomt risicovolle situaties, laat het voertuig niet onbeheerd achter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Leverd het voertuig aan het einde van de dienst rijklaar af, zorgt bijv. voor een volle tank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Voorbereiden van de (combi)rit</b>					
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze de (combi)rit voor te bereiden, zodat de rit zo efficiënt, praktisch en veilig mogelijk kan worden uitgevoerd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>succescriteria</b>					
1	Ontvangt de ritgegevens van de centrale, maakt hierbij gebruik van (digitale) communicatiesystemen (bijv. QIM-boordcomputer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Bekijkt nauwkeurig de gegevens van de te rijden rit(ten), let hierbij speciaal op evt. bijzonderheden van de rit (bijv. bereikbaarheid van de locatie, betaalwijze) en evt. bijzonderheden van de passagier(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Bepaalt een globale route voor de (combi)rit, maakt gebruik van geografische kennis en/of navigatieapparatuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kiest bij combiriten en groepsvervoer een economische en praktische ritvolgorde, houdt rekening met evt. bijzonderheden (bijv. rolstoelvervoer) en zorgt ervoor dat de passagiers rond de gewenste tijd opgehaald en weggebracht kunnen worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Maakt bij combiriten en groepsvervoer vooraf een praktische en veilige indeling van passagiers en bagage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<i>Houdt bij het maken van een plaatsindeling voor doelgroepvervoer rekening met groepssamenstelling, evt. beperkingen, ziektebeelden en/of bijzonderheden van passagiers</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Treft praktische voorbereidingen om de rit zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen, zorgt bijv. voor een volle tank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Overlegt bij evt. problemen en bijzonderheden met de centrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Professioneel deelnemen aan het verkeer</b>					
De taxichauffeur is in staat om op professionele wijze met een voertuig deel te nemen aan het verkeer, zodat de veiligheid van zichzelf, passagiers en medeweggebruikers is geborgd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>succescriteria</b>					
1	Bestuurt het voertuig behendig door het verkeer, houdt daarbij rekening met de omstandigheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Hanteert altijd een veilige en rustige rijstijl, ook als hij onder druk staat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMPETENTIES EN SUCCESCRITERIA		niet belangrijk	minder belangrijk	belangrijk	zeer belangrijk
3	Probeert schade en slijtage aan het voertuig te minimaliseren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Rijdt zuinig en volgt de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden")	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Houdt zich aan de geldende verkeersregels en relevante gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Houdt zicht op het verkeer, maakt goed gebruik van de spiegels en laat zich niet afleiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Anticipeert op de gedragingen van medeweggebruikers, schat afstanden en snelheid correct in en reageert alert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Past zijn verkeersgedrag aan de weersomstandigheden aan, is bijv. extra voorzichtig bij gladheid of zware regenval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<i>Hanteert een rijstijl en -techniek passend bij de te vervoeren doelgroep, is bijv. bij rolstoelvervoer extra voorzichtig bij het nemen van drempels en is bij directie- en VIP-vervoer extra gericht op snelheid en comfort</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Vervoeren van passagiers</b>					
	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te vervoeren naar de plaats van bestemming.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>succescriteria</b>					
1	Rijdt op vlotte, veilige en economische wijze naar de afgesproken plaats of standplaats, zorgt dat hij tijdig aanwezig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Rijdt het voertuig op een praktische en veilige manier voor, zorgt bijv. dat passagiers op de stoep kunnen in- en uitstappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Haalt de passagier(s) op de afgesproken plaats of standplaats op, zo nodig meldt hij zich bij de juiste persoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Bepaalt snel een praktische en efficiënte route voor het vervoeren van de passagier(s), maakt hierbij gebruik van straatkennis en/of navigatieapparatuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<i>Houdt bij routebepaling voor het vervoer van doelgroepen zo nodig extra rekening met het comfort van de passagiers, mijdt bijv. zoveel mogelijk drempels en slecht wegdek</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Vervoert de passagier(s) op comfortabele en veilige wijze naar de gewenste plaats van bestemming volgens de route, houdt hierbij rekening met de gewenste aankomsttijd(en)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<i>Anticipeert bij vervoer van directie en VIP's op mogelijke risico's en gevaren in de omgeving, handelt snel en daadkrachtig</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Reageert tijdens de rit alert op signalen van passagiers, bijv. m.b.t. hun gevoel van veiligheid, past zo nodig zijn rijstijl aan en last evt. pauzes in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



COMPETENTIES EN SUCCESCRITERIA		niet belangrijk	minder belangrijk	belangrijk	zeer belangrijk
9	Houdt bij het rijden van de route zoveel mogelijk rekening met de wensen van de passagier(s), maar stelt duidelijke grenzen en laat zich niet onder druk zetten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Stelt zich flexibel op, wijzigt de route tijdig bij onverwachte omstandigheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Bedient de taximeter op de juiste wijze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Rekent de rit indien van toepassing op de juiste wijze af	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Overlegt bij evt. problemen en bijzonderheden met de centrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Vervoeren van rolstoelen, scootmobielen en brancards</b>					
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze rolstoelen, scootmobielen en brancards te vervoeren.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>succescriteria</b>					
1	Vervoert passagiers voor liggend vervoer met behulp van een brancard op veilige en comfortabele wijze naar het voertuig, manoeuvreert de brancard behendig en schakelt indien nodig hulp in van anderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Rijdt rolstoelen, scootmobielen en brancards op een veilige manier in en uit het voertuig of (in het geval van een rolstoel of scootmobiel) zorgt ervoor dat passagiers dit zelf veilig doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Bedient de lift op de juiste wijze en controleert nauwgezet of de rolstoel of het scootmobiel goed en veilig op de lift staat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Rijdt rolstoelen en scootmobielen naar de gewenste plaats in de bus of instrueert passagiers om dit zelf te doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Zet rolstoelen, scootmobielen en brancards stevig en veilig vast	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6. Optreden bij ongevallen/incidenten in het verkeer</b>					
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze op te treden bij ongevallen/incidenten in het verkeer, zodat schade aan mens, milieu en materieel wordt beperkt.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>succescriteria</b>					
1	Beoordeelt noodsituaties, schat de ernst van de situatie in en stelt snel de juiste prioriteiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Neemt maatregelen om de passagiers, zichzelf en andere betrokkenen snel in veiligheid te stellen, geeft indien nodig op overtuigende wijze instructies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Beslist of hij in staat is om op veilige wijze hulp te verlenen, schakelt tijdig politie en/of hulpdiensten in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Verricht, zo nodig, levensreddende handelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMPETENTIES EN SUCCESCRITERIA		niet belangrijk	minder belangrijk	belangrijk	zeer belangrijk
5	Informeert, volgens meldingsprocedures, de centrale, politie en/of hulpdiensten op efficiënte, nauwkeurige en volledige wijze over de situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Treedt daadkrachtig op, straalt daarbij rust en zelfvertrouwen uit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Stelt zich behulpzaam op, kalmeert passagiers en andere betrokkenen en regelt zo nodig alternatief vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Vult schadeformulieren volgens richtlijnen in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Assisteren van passagiers</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te assisteren.					
<b>succescriteria</b>					
1	Begeleidt passagiers naar en van het voertuig en bergt evt. bagage, rollators etc. veilig op, gaat zorgvuldig om met eigendommen van passagiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Stelt zich hulpvaardig en dienstverlenend op, maakt het de passagiers zo gemakkelijk mogelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Schat de behoefte aan assistentie en ondersteuning goed in en biedt zo nodig hulp, bijv. bij het omdoen van gordels, maar dringt zich niet op	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Zorgt ervoor dat passagiers veilig en op de juiste plaats in het voertuig plaatsnemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Houdt het overzicht op de passagiers in het voertuig, kijkt en luistert zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Ziet gedurende de hele rit toe op de veiligheid van de passagiers, signaleert onveilige situaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Hanteert duidelijke regels en treedt indien nodig corrigerend op	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Toont verantwoordelijkheidsgevoel, overtuigt passagiers van het belang van veiligheidsmaatregelen en stopt de rit indien de veiligheid niet kan worden gegarandeerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ziet er - indien mogelijk - op toe dat passagiers ook na het uitstappen op een veilige manier de plaats van bestemming bereiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. Begeleiden van passagiers uit verschillende doelgroepen</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze met verschillende doelgroepen om te gaan en hen te begeleiden.					
<b>succescriteria</b>					
1	Informeert zich over de doelgroepen die hij vervoert, stelt zich globaal op de hoogte van achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden door navraag te doen bij de passagier(s), begeleiders en/of familie van de passagier(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Houdt in de omgang met passagiers uit diverse doelgroepen rekening met hun achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>COMPETENTIES EN SUCCESCRITERIA</b>		niet belangrijk	minder belangrijk	belangrijk	zeer belangrijk
3	<i>Neemt, afhankelijk van de doelgroep(en) die hij vervoert, extra veiligheidsmaatregelen, geeft tijdig aan wanneer professionele begeleiding tijdens de rit gewenst is</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<i>Wint het vertrouwen van passagiers, toont begrip voor hun achtergrond, evt. beperking(en) en/of ziektebeeld</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<i>Stemt zijn wijze van handelen en communiceren af op de groep(en) die hij vervoert, ziet bijv. bij leerlingenvervoer extra toe op orde en discipline en focust zich bij het vervoer van autisten bijv. extra op het creëren van een veilige sfeer in het voertuig</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<i>Geeft bij het vervoer van groepen prioriteit aan het bewaren van de rust in het voertuig, durft hierbij af te wijken van de oorspronkelijke planning</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<i>Biedt indien nodig structuur, hanteert duidelijke regels, handelt consequent en voorkomt escalatie van problemen</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<i>Informeert zo nodig begeleiders en/of familie van de passagier(s) over evt. bijzonderheden of problemen die zich tijdens de rit hebben voorgedaan</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9. Informeren en adviseren van passagiers</b>					
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te informeren en adviseren.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>succescriteria</b>					
1	Informeert en adviseert passagiers over relevante zaken, bijv. bereikbaarheid, routes, vertragingen etc., stelt zich hierbij proactief op	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Staat open voor vragen, luistert goed en beantwoordt vragen geduldig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Geeft passagiers indien nodig extra uitleg, bijv. over de plaatsindeling en ritvolgorde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>10. Optreden bij problemen met passagiers</b>					
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze op te treden bij problemen met of tussen passagiers.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>succescriteria</b>					
1	Is alert op mogelijke problemen met of tussen passagiers, signaleert incidenten tijdig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Schat de ernst van de situatie in en neemt snel gepaste maatregelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Beslist of hij in staat is om op veilige wijze in te grijpen, schakelt tijdig de centrale, politie en/of hulpdiensten in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Verricht, zo nodig, levensreddende handelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Toont overwicht, geeft op overtuigende wijze aan dat gedrag niet wordt geaccepteerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>COMPETENTIES EN SUCCESCRITERIA</b>		<b>niet belangrijk</b>	<b>minder belangrijk</b>	<b>belangrijk</b>	<b>zeer belangrijk</b>
6	Blijft kalm bij problemen, straalt rust en zelfvertrouwen uit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Stelt zich behulpzaam op, kalmeert passagiers en andere betrokkenen en regelt zo nodig alternatief vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Informeert, volgens meldingsprocedures, de centrale, politie en/of hulpdiensten op efficiënte, nauwkeurige en volledige wijze over de situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>11. Klantvriendelijk handelen</b>					
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze dienstverlenend en klantvriendelijk met verschillende typen passagiers om te gaan.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>succescriteria</b>					
1	Handelt als het visitekaartje van het bedrijf, stelt zich representatief, beleefd en klantvriendelijk op	374	375	376	377
2	Gaat op respectvolle en professionele wijze om met passagiers, geeft duidelijk de grenzen in de omgang aan en bewaart te allen tijde professionele afstand	378	379	380	381
3	Toont interesse, staat open voor een gesprek maar dringt zich niet op	382	383	384	385
4	Luistert goed en beantwoordt vragen geduldig	386	387	388	389
5	Demonstreert mensenkennis, stemt zijn manier van communiceren af op de passagiers	390	391	392	393
6	Blijft te allen tijde rustig en vriendelijk	394	395	396	397
7	Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie	398	399	400	401
8	Staat passagiers in correct Nederlands te woord	402	403	404	405
9	Neemt opmerkingen en klachten van passagiers serieus en handelt deze op een correcte manier af	406	407	408	409
<b>12. Bewaken kwaliteit eigen werkzaamheden</b>					
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor de kwaliteit van zijn eigen functioneren.		410	411	412	413
<b>succescriteria</b>					
1	Toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden, probeert zijn werkwijze voortdurend te verbeteren	414	415	416	417
2	Werkt zelfstandig, durft prioriteiten te stellen en beslissingen te nemen binnen de gestelde kaders	418	419	420	421
3	Toont initiatief door (verbeter)voorstellen in te brengen bij de leidinggevende	422	423	424	425
4	Toont stressbestendigheid, verricht ook onder druk goed werk	426	427	428	429

COMPETENTIES EN SUCCESCRITERIA		niet belangrijk	minder belangrijk	belangrijk	zeer belangrijk
5	Toont verantwoordelijkheidsgevoel, raadpleegt en overlegt bij twijfel of bijzonderheden met de centrale en/of leidinggevende	430	431	432	433
<b>13. Inwerken nieuwe collega's</b>					
	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze nieuwe collega's in te werken zodat deze de basisprincipes van het 'vak' kunnen leren.	434	435	436	437
<b>succescriteria</b>					
1	Geeft duidelijke instructies, uitleg en aanwijzingen over de uit te voeren werkzaamheden	438	439	440	441
2	Stelt haalbare eisen, maakt een inschatting van wat iemand op een bepaald moment wel en nog niet kan	442	443	444	445
3	Draagt kennis en ervaring over, geeft tips en advies om het werk beter te kunnen doen	446	447	448	449
4	Fungeert als vraagbaak, beantwoordt vragen geduldig	450	451	452	453
5	Durft nieuwe collega's aan te spreken op evt. fouten of verbeterpunten	454	455	456	457
<b>14. Professionele werkrelatie onderhouden met het taxibedrijf</b>					
	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze een professionele werkrelatie met het taxibedrijf te onderhouden met als doel het bedrijf optimaal te laten functioneren.	458	459	460	461
<b>succescriteria</b>					
1	Kent zijn plek en die van anderen binnen de hiërarchie in de organisatie en het arbeidsproces	462	463	464	465
2	Houdt zich aan de bedrijfsregels, volgt instructies van leidinggevend en op, vraagt aanvullende informatie bij onduidelijkheden	466	467	468	469
3	Toont inzet en motivatie	470	471	472	473
4	Werkt volgens relevante procedures, volgt de voorschriften m.b.t. Arbo, veiligheid en milieu	474	475	476	477
5	Registreert relevante gegevens over de rit(ten), rij- en rusttijden etc. zorgvuldig conform wettelijke richtlijnen en procedures	478	479	480	481
6	Levert op tijd evt. administratie in bij de juiste persoon, rekent evt. te vereffenen bedragen af	482	483	484	485
7	Stelt zich loyaal op t.o.v. het bedrijf en personeel, spreekt positief over het bedrijf tegen anderen, is bereid om op wisselende tijden te werken en toont begrip en respect voor de (beleids)beslissingen die in de organisatie worden genomen	486	487	488	489
8	Toont flexibiliteit, schakelt gemakkelijk tussen de verschillende soorten ritten en neemt zo nodig ritten over van collega's	490	491	492	493
9	Draagt kennis en ervaring over	494	495	496	497

<b>COMPETENTIES EN SUCCESCRITERIA</b>		niet belangrijk	minder belangrijk	belangrijk	zeer belangrijk
10	Toont betrokkenheid en interesse in het vakgebied, volgt relevante ontwikkelingen en is bereid om bijscholing, opleidingen of cursussen te volgen	498	499	500	501
11	Neemt actief deel aan functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken m.b.t. de eigen functie	502	503	504	505

**Heeft u nog aanvullende opmerkingen?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Wij danken u hartelijk voor uw medewerking !!**



## Bijlage 3 Analyseresultaten BCP taxichauffeur

### Competentieprofiel

Taxichauffeur

#### 1. Controleren van en zorg dragen voor het voertuig en middelen

Niet belang- rijk		Zeer belang- rijk	
0	1	2	3

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor het voertuig en de middelen, zodat het voertuig representatief en veilig kan worden gebruikt voor personenvervoer.

##### succescriteria

- Controleert het voertuig bij aanvang van de dienst, beslist of het voertuig geschikt is voor gebruik en verricht de nodige aanpassingen (bijv. spiegel- en stoelinstelling)
- Zorgt ervoor dat er voldoende benodigde materialen en middelen in het voertuig aanwezig zijn
- Houdt de kas nauwkeurig bij en zorgt voor voldoende wisselgeld
- Signaleert technische storingen, slijtage en schades aan in- en exterieur van het voertuig en meldt deze conform bedrijfsrichtlijn aan de juiste persoon
- Controleert regelmatig het peil van de vloeistoffen en de banden (spanning, profiel), vult zo nodig vloeistoffen bij en zorgt voor de juiste bandenspanning
- Zorgt dat het voertuig representatief is, reinigt regelmatig het in- en exterieur
- Voert zo nodig onderweg eenvoudige reparaties uit, vervangt bijv. een lampje
- Gaat zorgvuldig om met het voertuig en de hulpmiddelen, voorkomt onnodige beschadigingen en andere problemen
- Is alert op diefstal, voorkomt risicovolle situaties, laat het voertuig niet onbeheerd achter
- Levert het voertuig aan het einde van de dienst rijklaar af, zorgt bijv. voor een volle tank

#### 2. Voorbereiden van de (combi)rit

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze de (combi)rit voor te bereiden, zodat de rit zo efficiënt, praktisch en veilig mogelijk kan worden uitgevoerd.

##### succescriteria

- Ontvangt de ritgegevens van de centrale, maakt hierbij gebruik van (digitale) communicatiesystemen (bijv. QIM-boordcomputer)
- Bekijkt nauwkeurig de gegevens van de te rijden rit(ten), let hierbij speciaal op evt. bijzonderheden van de rit (bijv. bereikbaarheid van de locatie, betaalwijze) en evt. bijzonderheden van de passagier(s)
- Bepaalt een globale route voor de (combi)rit, maakt gebruik van geografische kennis en/of navigatieapparatuur

# Competentieprofiel

Taxichauffeur

Niet belang- rijk		Zeer belang- rijk	
0	1	2	3

- Kiest bij combiriten en groepsvervoer een economische en praktische ritvolgorde, houdt rekening met evt. bijzonderheden (bijv. rolstoelvervoer) en zorgt ervoor dat de passagiers rond de gewenste tijd opgehaald en weggebracht kunnen worden
- Maakt bij combiriten en groepsvervoer vooraf een praktische en veilige indeling van passagiers en bagage
- Houdt bij het maken van een plaatsindeling voor doelgroepvervoer rekening met groepssamenstelling, evt. beperkingen, ziektebeelden en/of bijzonderheden van passagiers
- Treft praktische voorbereidingen om de rit zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen, zorgt bijv. voor een volle tank
- Overlegt bij evt. problemen en bijzonderheden met de centrale

### 3. Professioneel deelnemen aan het verkeer

De taxichauffeur is in staat om op professionele wijze met een voertuig deel te nemen aan het verkeer, zodat de veiligheid van zichzelf, passagiers en medeweggebruikers is geborgd.

#### succescriteria

- Bestuurt het voertuig behendig door het verkeer, houdt daarbij rekening met de omstandigheden
- Hanteert altijd een veilige en rustige rijstijl, ook als hij onder druk staat
- Probeert schade en slijtage aan het voertuig te minimaliseren
- Rijdt zuinig en volgt de principes van HNR ('Het Nieuwe Rijden')
- Houdt zich aan de geldende verkeersregels en relevante gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens
- Houdt zicht op het verkeer, maakt goed gebruik van de spiegels en laat zich niet afleiden
- Anticipeert op de gedragingen van medeweggebruikers, schat afstanden en snelheid correct in en reageert alert
- Past zijn verkeersgedrag aan de weersomstandigheden aan, is bijv. extra voorzichtig bij gladheid of zware regenval
- Gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen
- Hanteert een rijstijl en -techniek passend bij de te vervoeren doelgroep, is bijv. bij rolstoelvervoer extra voorzichtig bij het nemen van drempels en is bij directie- en VIP-vervoer extra gericht op snelheid en comfort

### 4. Vervoeren van passagiers

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te vervoeren naar de plaats van bestemming.



# Competentieprofiel

**Taxichauffeur**

	Niet belangrijk		Zeer belangrijk	
	0	1	2	3
<p><b>succescriteria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rijdt op vlotte, veilige en economische wijze naar de afgesproken plaats of standplaats, zorgt dat hij tijdig aanwezig is</li> <li>- Rijdt het voertuig op een praktische en veilige manier voor, zorgt bijv. dat passagiers op de stoep kunnen in- en uitstappen</li> <li>- Haalt de passagier(s) op de afgesproken plaats of standplaats op, zo nodig meldt hij zich bij de juiste persoon</li> <li>- Bepaalt snel een praktische en efficiënte route voor het vervoeren van de passagier(s), maakt hierbij gebruik van straatkennis en/of navigatieapparatuur</li> <li>- Houdt bij routebepaling voor het vervoer van doelgroepen zo nodig extra rekening met het comfort van de passagiers, mijdt bijv. zoveel mogelijk drempels en slecht wegdek</li> <li>- Vervoert de passagier(s) op comfortabele en veilige wijze naar de gewenste plaats van bestemming volgens de route, houdt hierbij rekening met de gewenste aankomsttijd(en)</li> <li>- Anticipeert bij vervoer van directie en VIP's op mogelijke risico's en gevaren in de omgeving, handelt snel en daadkrachtig</li> <li>- Reageert tijdens de rit alert op signalen van passagiers, bijv. m.b.t. hun gevoel van veiligheid, past zo nodig zijn rijstijl aan en last evt. pauzes in</li> <li>- Houdt bij het rijden van de route zoveel mogelijk rekening met de wensen van de passagier(s), maar stelt duidelijke grenzen en laat zich niet onder druk zetten</li> <li>- Stelt zich flexibel op, wijzigt de route tijdig bij onverwachte omstandigheden</li> <li>- Bedient de taximeter op de juiste wijze</li> <li>- Rekent de rit indien van toepassing op de juiste wijze af</li> <li>- Overlegt bij evt. problemen en bijzonderheden met de centrale</li> </ul>				
<p><b>5. Vervoeren van rolstoelen, scootmobielen en brancards</b></p> <p>De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze rolstoelen, scootmobielen en brancards te vervoeren.</p> <p><b>succescriteria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vervoert passagiers voor liggend vervoer met behulp van een brancard op veilige en comfortabele wijze naar het voertuig, manoeuvreert de brancard behendig en schakelt indien nodig hulp in van anderen</li> <li>- Rijdt rolstoelen, scootmobielen en brancards op een veilige manier in en uit het voertuig of (in het geval van een rolstoel of scootmobiel) zorgt ervoor dat passagiers dit zelf veilig doen</li> <li>- Bedient de lift op de juiste wijze en controleert nauwgezet of de rolstoel of het scootmobiel goed en veilig op de lift staat</li> </ul>				

## Competentieprofiel

Taxichauffeur

Niet belang- rijk	1	2	3	Zeer belang- rijk
-------------------------	---	---	---	-------------------------

- Rijdt rolstoelen en scootmobielen naar de gewenste plaats in de bus of instrueert passagiers om dit zelf te doen
- Zet rolstoelen, scootmobielen en brancards stevig en veilig vast

### 6. Optreden bij ongevallen/incidenten in het verkeer

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze op te treden bij ongevallen/incidenten in het verkeer, zodat schade aan mens, milieu en materieel wordt beperkt.

#### succescriteria

- Beoordeelt noodsituaties, schat de ernst van de situatie in en stelt snel de juiste prioriteiten
- Neemt maatregelen om de passagiers, zichzelf en andere betrokkenen snel in veiligheid te stellen, geeft indien nodig op overtuigende wijze instructies
- Beslist of hij in staat is om op veilige wijze hulp te verlenen, schakelt tijdig politie en/of hulpdiensten in
- Verricht, zo nodig, levensreddende handelingen
- Informeert, volgens meldingsprocedures, de centrale, politie en/of hulpdiensten op efficiënte, nauwkeurige en volledige wijze over de situatie
- Treedt daadkrachtig op, straalt daarbij rust en zelfvertrouwen uit
- Stelt zich behulpzaam op, kalmeert passagiers en andere betrokkenen en regelt zo nodig alternatief vervoer
- Vult schadeformulieren volgens richtlijnen in

### 7. Assisteren van passagiers

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te assisteren.

#### succescriteria

- Begeleidt passagiers naar en van het voertuig en bergt evt. bagage, rollators etc. veilig op, gaat zorgvuldig om met eigendommen van passagiers
- Stelt zich hulpvaardig en dienstverlenend op, maakt het de passagiers zo gemakkelijk mogelijk
- Schat de behoefte aan assistentie en ondersteuning goed in en biedt zo nodig hulp, bijv. bij het ondoen van gordels, maar dringt zich niet op
- Zorgt ervoor dat passagiers veilig en op de juiste plaats in het voertuig plaatsnemen
- Houdt het overzicht op de passagiers in het voertuig, kijkt en luistert zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen

AO Consult

Pagina: 4

## Competentieprofiel

Taxichauffeur

Niet belang- rijk		Zeer belang- rijk	
0	1	2	3

- Ziet gedurende de hele rit toe op de veiligheid van de passagiers, signaleert onveilige situaties
- Hanteert duidelijke regels en treedt indien nodig corrigerend op
- Toont verantwoordelijkheidsgevoel, overtuigt passagiers van het belang van veiligheidsmaatregelen en stopt de rit indien de veiligheid niet kan worden gegarandeerd
- Ziet er - indien mogelijk - op toe dat passagiers ook na het uitstappen op een veilige manier de plaats van bestemming bereiken

### 8. Begeleiden van passagiers uit verschillende doelgroepen

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze met verschillende doelgroepen om te gaan en hen te begeleiden.

#### succescriteria

- Informeert zich over de doelgroepen die hij vervoert, stelt zich globaal op de hoogte van achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden door navraag te doen bij de passagier(s), begeleiders en/of familie van de passagier(s)
- Houdt in de omgang met passagiers uit diverse doelgroepen rekening met hun achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden
- Neemt, afhankelijk van de doelgroep(en) die hij vervoert, extra veiligheidsmaatregelen, geeft tijdig aan wanneer professionele begeleiding tijdens de rit gewenst is
- Wint het vertrouwen van passagiers, toont begrip voor hun achtergrond, evt. beperking(en) en/of ziektebeeld
- Stemt zijn wijze van handelen en communiceren af op de groep(en) die hij vervoert, ziet bijv. bij leerlingenvervoer extra toe op orde en discipline en focust zich bij het vervoer van autisten bijv. extra op het creëren van een veilige sfeer in het voertuig
- Geeft bij het vervoer van groepen prioriteit aan het bewaren van de rust in het voertuig, durft hierbij af te wijken van de oorspronkelijke planning
- Biedt indien nodig structuur, hanteert duidelijke regels, handelt consequent en voorkomt escalatie van problemen
- Informeert zo nodig begeleiders en/of familie van de passagier(s) over evt. bijzonderheden of problemen die zich tijdens de rit hebben voorgedaan

### 9. Informeren en adviseren van passagiers

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te informeren en adviseren.

# Competentieprofiel

Taxichauffeur

Niet belangrijk		Zeer belangrijk	
0	1	2	3

## succescriteria

- Informeert en adviseert passagiers over relevante zaken, bijv. bereikbaarheid, routes, vertragingen etc., stelt zich hierbij proactief op
- Staat open voor vragen, luistert goed en beantwoordt vragen geduldig
- Geeft passagiers indien nodig extra uitleg, bijv. over de plaatsindeling en ritvolgorde

### 10. Optreden bij problemen met passagiers

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze op te treden bij problemen met of tussen passagiers.

## succescriteria

- Is alert op mogelijke problemen met of tussen passagiers, signaleert incidenten tijdig
- Schat de ernst van de situatie in en neemt snel gepaste maatregelen
- Beslist of hij in staat is om op veilige wijze in te grijpen, schakelt tijdig de centrale, politie en/of hulpdiensten in
- Verricht, zo nodig, levensreddende handelingen
- Toont overwicht, geeft op overtuigende wijze aan dat gedrag niet wordt geaccepteerd
- Blijft kalm bij problemen, straakt rust en zelfvertrouwen uit
- Stelt zich behulpzaam op, kalmeert passagiers en andere betrokkenen en regeert zo nodig alternatief vervoer
- Informeert, volgens meldingsprocedures, de centrale, politie en/of hulpdiensten op efficiënte, nauwkeurige en volledige wijze over de situatie

### 11. Klantvriendelijk handelen

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze dienstverlenend en klantvriendelijk met verschillende typen passagiers om te gaan.

## succescriteria

- Handelt als het visitekaartje van het bedrijf, stelt zich representatief, beleefd en klantvriendelijk op
- Gaat op respectvolle en professionele wijze om met passagiers, geeft duidelijk de grenzen in de omgang aan en bewaart te allen tijde professionele afstand
- Toont interesse, staat open voor een gesprek maar dringt zich niet op
- Luistert goed en beantwoordt vragen geduldig
- Demonstreert mensenkennis, stemt zijn manier van communiceren af op de passagiers
- Blijft te allen tijde rustig en vriendelijk

# Competentieprofiel

Taxichauffeur

Niet belang- rijk	1	2	3	Ze er belang- rijk
0				

- Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie
- Staat passagiers in correct Nederlands te woord
- Neemt opmerkingen en klachten van passagiers serieus en handelt deze op een correcte manier af

## 12. Bewaken kwaliteit eigen werkzaamheden

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor de kwaliteit van zijn eigen functioneren.

### succescriteria

- Toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden, probeert zijn werkwijze voortdurend te verbeteren
- Werkt zelfstandig, durft prioriteiten te stellen en beslissingen te nemen binnen de gestelde kaders
- Toont initiatief door (verbeter)voorstellen in te brengen bij de leidinggevende
- Toont stressbestendigheid, verricht ook onder druk goed werk
- Toont verantwoordelijkheidsgevoel, raadpleegt en overlegt bij twijfel of bijzonderheden met de centrale en/of leidinggevende

## 13. Inwerken nieuwe collega's

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze nieuwe collega's in te werken zodat deze de basisprincipes van het 'vak' kunnen leren.

### succescriteria

- Geeft duidelijke instructies, uitleg en aanwijzingen over de uit te voeren werkzaamheden
- Stelt haalbare eisen, maakt een inschatting van wat iemand op een bepaald moment wel en nog niet kan
- Draagt kennis en ervaring over, geeft tips en advies om het werk beter te kunnen doen
- Fungeert als vraagbaak, beantwoordt vragen geduldig
- Durft nieuwe collega's aan te spreken op evt. fouten of verbeterpunten

## 14. Professionele werkrelatie onderhouden met het taxibedrijf

De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze een professionele werkrelatie met het taxibedrijf te onderhouden met als doel het bedrijf optimaal te laten functioneren.

### succescriteria

- Kent zijn plek en die van anderen binnen de hiërarchie in de organisatie en het arbeidsproces

## Competentieprofiel

Taxichauffeur

Niet belang- rijk		Zeer belang- rijk	
0	1	2	3

- Houdt zich aan de bedrijfsregels, volgt instructies van leidinggevend en op, vraagt aanvullende informatie bij onduidelijkheden
- Toont inzet en motivatie
- Werkt volgens relevante procedures, volgt de voorschriften m.b.t. Arbo, veiligheid en milieu
- Registreert relevante gegevens over de rit(ten), rij- en rusttijden etc. zorgvuldig conform wettelijke richtlijnen en procedures
- Levert op tijd evt. administratie in bij de juiste persoon, rekent evt. te vereffenen bedragen af
- Stelt zich loyaal op t.o.v. het bedrijf en personeel, spreekt positief over het bedrijf tegen anderen, is bereid om op wisselende tijden te werken en toont begrip en respect voor de (beleids)beslissingen die in de organisatie worden genomen
- Toont flexibiliteit, schakelt gemakkelijk tussen de verschillende soorten ritten en neemt zo nodig ritten over van collega's
- Draagt kennis en ervaring over
- Toont betrokkenheid en interesse in het vakgebied, volgt relevante ontwikkelingen en is bereid om bijscholing, opleidingen of cursussen te volgen
- Neemt actief deel aan functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken m.b.t. de eigen functie



Competentieprofiel		Taxichauffeur						
		Gem:	Std	N	0	1	2	3
<b>1. Controleren van en zorg dragen voor het voertuig en middelen</b>								
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor het voertuig en de middelen, zodat het voertuig representatief en veilig kan worden gebruikt voor personenvervoer.		2.8	0.4	17	0	0	3	14
<b>succescriteria</b>								
-	Controleert het voertuig bij aanvang van de dienst, beslist of het voertuig geschikt is voor gebruik en verricht de nodige aanpassingen (bijv. spiegel- en stoelinstelling)	2.6	0.6	17	0	1	4	12
-	Zorgt ervoor dat er voldoende benodigde materialen en middelen in het voertuig aanwezig zijn	2.4	0.8	16	1	0	7	8
-	Houdt de kas nauwkeurig bij en zorgt voor voldoende wisselgeld	2.3	0.5	16	0	0	11	5
-	Signaleert technische storingen, slijtage en schade aan in- en exterieur van het voertuig en meldt deze conform bedrijfsrichtlijn aan de juiste persoon	2.5	0.5	17	0	0	8	9
-	Controleert regelmatig het peil van de vloeistoffen en de banden (spanning, profiel), vult zo nodig vloeistoffen bij en zorgt voor de juiste bandenspanning	2.4	0.7	17	0	2	7	8
-	Zorgt dat het voertuig representatief is, reinigt regelmatig het in- en exterieur	2.4	0.7	17	0	2	6	9
-	Voert zo nodig onderweg eenvoudige reparaties uit, vervangt bijv. een lampje	1.7	0.8	17	1	6	7	3
-	Gaat zorgvuldig om met het voertuig en de hulpmiddelen, voorkomt onnodige beschadigingen en andere problemen	2.6	0.5	16	0	0	6	10
-	Is alert op diefstal, voorkomt risicovolle situaties, laat het voertuig niet onbeheerd achter	2.4	0.6	16	0	1	7	8
-	Levert het voertuig aan het einde van de dienst rijklaar af, zorgt bijv. voor een volle tank	2.2	0.6	16	0	1	10	5
<b>2. Voorbereiden van de (combi)rit</b>								
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze de (combi)rit voor te bereiden, zodat de rit zo efficiënt, praktisch en veilig mogelijk kan worden uitgevoerd.		2.3	0.9	15	1	1	5	8
<b>succescriteria</b>								
-	Ontvangt de ritgegevens van de centrale, maakt hierbij gebruik van (digitale) communicatiesystemen (bijv. QIM-boordcomputer)	2.1	0.6	16	0	2	10	4

## Competentieprofiel

Taxichauffeur

	Gem:	Std	N	0	1	2	3
- Bekijkt nauwkeurig de gegevens van de te rijden rit(ten), let hierbij speciaal op evt. bijzonderheden van de rit (bijv. bereikbaarheid van de locatie, betaalwijze) en evt. bijzonderheden van de passagier(s)	2.4	0.6	16	0	1	7	8
- Bepaalt een globale route voor de (combi)rit, maakt gebruik van geografische kennis en/of navigatieapparatuur	2.3	0.8	16	0	3	5	8
- Kiest bij combiriten en groepsvervoer een economische en praktische ritvolgorde, houdt rekening met evt. bijzonderheden (bijv. rolstoelvervoer) en zorgt ervoor dat de passagiers rond de gewenste tijd opgehaald en weggebracht kunnen worden	2.1	0.7	16	0	3	8	5
- Maakt bij combiriten en groepsvervoer vooraf een praktische en veilige indeling van passagiers en bagage	1.9	0.8	16	1	3	8	4
- Houdt bij het maken van een plaatsindeling voor doelgroepvervoer rekening met groepssamenstelling, evt. beperkingen, ziektebeelden en/of bijzonderheden van passagiers	2.1	0.7	15	1	0	10	4
- Treft praktische voorbereidingen om de rit zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen, zorgt bijv. voor een volle tank	2.2	0.7	16	0	2	8	6
- Overlegt bij evt. problemen en bijzonderheden met de centrale	2.5	0.5	16	0	0	8	8
<b>3. Professioneel deelnemen aan het verkeer</b>							
De taxichauffeur is in staat om op professionele wijze met een voertuig deel te nemen aan het verkeer, zodat de veiligheid van zichzelf, passagiers en medeweggebruikers is geborgd.	2.8	0.4	16	0	0	3	13
<b>succescriteria</b>							
- Bestuurt het voertuig behendig door het verkeer, houdt daarbij rekening met de omstandigheden	2.6	0.5	16	0	0	7	9
- Hanteert altijd een veilige en rustige rijstijl, ook als hij onder druk staat	2.7	0.6	16	0	1	3	12
- Probeert schade en slijtage aan het voertuig te minimaliseren	2.4	0.7	16	0	2	5	9
- Rijdt zuinig en volgt de principes van HNR ('Het Nieuwe Rijden')	2.1	0.7	16	0	4	7	5
- Houdt zich aan de geldende verkeersregels en relevante gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens	2.6	0.5	16	0	0	7	9
- Houdt zicht op het verkeer, maakt goed gebruik van de spiegels en laat zich niet afleiden	2.6	0.5	16	0	0	6	10



## Competentieprofiel

Taxichauffeur

	Gem:	Std	N	0	1	2	3
- Anticipeert op de gedragingen van medeweggebruikers, schat afstanden en snelheid correct in en reageert alert	2.8	0.4	16	0	0	3	13
- Past zijn verkeersgedrag aan de weersomstandigheden aan, is bijv. extra voorzichtig bij gladheid of zware regenval	2.8	0.4	16	0	0	3	13
- Gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen	2.5	0.5	16	0	0	8	8
- Hanteert een rijstijl en -techniek passend bij de te vervoeren doelgroep, is bijv. bij rolstoelvervoer extra voorzichtig bij het nemen van drempels en is bij directie- en VIP-vervoer extra gericht op snelheid en comfort	2.9	0.3	16	0	0	2	14
<b>4. Vervoeren van passagiers</b>							
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te vervoeren naar de plaats van bestemming.	2.8	0.4	16	0	0	4	12
<b>succescriteria</b>							
- Rijdt op vlotte, veilige en economische wijze naar de afgesproken plaats of standplaats, zorgt dat hij tijdig aanwezig is	2.6	0.5	16	0	0	7	9
- Rijdt het voertuig op een praktische en veilige manier voor, zorgt bijv. dat passagiers op de stoep kunnen in- en uitstappen	2.4	0.5	16	0	0	10	6
- Haalt de passagier(s) op de afgesproken plaats of standplaats op, zo nodig meldt hij zich bij de juiste persoon	2.7	0.5	16	0	0	5	11
- Bepaalt snel een praktische en efficiënte route voor het vervoeren van de passagier(s), maakt hierbij gebruik van straatkennis en/of navigatieapparatuur	2.4	0.7	16	0	2	6	8
- Houdt bij routebepaling voor het vervoer van doelgroepen zo nodig extra rekening met het comfort van de passagiers, mijd bijv. zoveel mogelijk drempels en slecht wegdek	2.4	0.6	16	0	1	8	7
- Vervoert de passagier(s) op comfortabele en veilige wijze naar de gewenste plaats van bestemming volgens de route, houdt hierbij rekening met de gewenste aankomsttijd(en)	2.5	0.5	16	0	0	8	8
- Anticipeert bij vervoer van directie en VIP's op mogelijke risico's en gevaren in de omgeving, handelt snel en daadkrachtig	2.4	0.6	16	0	1	7	8
- Reageert tijdens de rit alert op signalen van passagiers, bijv. m.b.t. hun gevoel van veiligheid, past zo nodig zijn rijstijl aan en last evt. pauzes in	2.4	0.5	16	0	0	10	6

Competentieprofiel				Taxichauffeur			
	Gem:	Std	N	0	1	2	3
- Houdt bij het rijden van de route zoveel mogelijk rekening met de wensen van de passagier(s), maar stelt duidelijke grenzen en laat zich niet onder druk zetten	2.5	0.5	16	0	0	8	8
- Stelt zich flexibel op, wijzigt de route tijdig bij onverwachte omstandigheden	2.2	0.5	16	0	1	11	4
- Bedient de taximeter op de juiste wijze	2.4	0.6	16	0	1	8	7
- Rekert de rit indien van toepassing op de juiste wijze af	2.4	0.5	16	0	0	9	7
- Overlegt bij evt. problemen en bijzonderheden met de centrale	2.5	0.5	16	0	0	8	8
<b>5. Vervoeren van rolstoelen, scootmobielen en brancards</b>							
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze rolstoelen, scootmobielen en brancards te vervoeren.	2.8	0.4	16	0	0	4	12
<b>succescriteria</b>							
- Vervoert passagiers voor liggend vervoer met behulp van een brancard op veilige en comfortabele wijze naar het voertuig, manoeuvreert de brancard behendig en schakelt indien nodig hulp in van anderen	2.4	0.9	16	1	2	3	10
- Rijdt rolstoelen, scootmobielen en brancards op een veilige manier in en uit het voertuig of (in het geval van een rolstoel of scootmobiel) zorgt ervoor dat passagiers dit zelf veilig doen	2.8	0.4	17	0	0	3	14
- Bedient de lift op de juiste wijze en controleert nauwgezet of de rolstoel of het scootmobiel goed en veilig op de lift staat	2.7	0.5	17	0	0	5	12
- Rijdt rolstoelen en scootmobielen naar de gewenste plaats in de bus of instrueert passagiers om dit zelf te doen	2.6	0.5	17	0	0	7	10
- Zet rolstoelen, scootmobielen en brancards stevig en veilig vast	2.9	0.3	17	0	0	2	15
<b>6. Optreden bij ongevallen/incidenten in het verkeer</b>							
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze op te treden bij ongevallen/incidenten in het verkeer, zodat schade aan mens, milieu en materieel wordt beperkt.	2.5	0.6	17	0	1	6	10
<b>succescriteria</b>							
- Beoordeelt noodsituaties, schat de ernst van de situatie in en stelt snel de juiste prioriteiten	2.5	0.6	17	0	1	7	9
- Neemt maatregelen om de passagiers, zichzelf en andere betrokkenen snel in veiligheid te stellen, geeft indien nodig op overtuigende wijze instructies	2.8	0.4	17	0	0	3	14

Competentieprofiel				Taxichauffeur				
				Gem:	Std	N	0	1
-	Beslist of hij in staat is om op veilige wijze hulp te verlenen, schakelt tijdig politie en/of hulpdiensten in	2.5	0.5	17	0	0	8	9
-	Verricht, zo nodig, levensreddende handelingen	2.4	0.6	17	0	1	9	7
-	Informeert, volgens meldingsprocedures, de centrale, politie en/of hulpdiensten op efficiënte, nauwkeurige en volledige wijze over de situatie	2.5	0.6	17	0	1	7	9
-	Treedt daadkrachtig op, straalt daarbij rust en zelfvertrouwen uit	2.4	0.5	17	0	0	10	7
-	Stelt zich behulpzaam op, kalmeert passagiers en andere betrokkenen en regeit zo nodig alternatief vervoer	2.5	0.5	17	0	0	9	8
-	Vult schadeformulieren volgens richtlijnen in	2.4	0.6	17	0	1	9	7
<b>7.</b>	<b>Assisteren van passagiers</b>							
	De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te assisteren.	2.5	0.5	17	0	0	9	8
	<b>succescriteria</b>							
-	Begeleidt passagiers naar en van het voertuig en bergt evt. bagage, rollators etc. veilig op, gaat zorgvuldig om met eigendommen van passagiers	2.6	0.5	17	0	0	7	10
-	Stelt zich hulpvaardig en dienstverlenend op, maakt het de passagiers zo gemakkelijk mogelijk	2.5	0.5	17	0	0	9	8
-	Schat de behoefte aan assistentie en ondersteuning goed in en biedt zo nodig hulp, bijv. bij het ondoen van gordels, maar dringt zich niet op	2.5	0.5	17	0	0	8	9
-	Zorgt ervoor dat passagiers veilig en op de juiste plaats in het voertuig plaatsnemen	2.4	0.6	17	0	1	9	7
-	Houdt het overzicht op de passagiers in het voertuig, kijkt en luistert zonder de verkeersveiligheid in gevaar te brengen	2.5	0.5	17	0	0	9	8
-	Ziet gedurende de hele rit toe op de veiligheid van de passagiers, signaleert onveilige situaties	2.5	0.6	17	0	1	7	9
-	Hanteert duidelijke regels en treedt indien nodig corrigerend op	2.4	0.5	17	0	0	10	7
-	Toont verantwoordelijkheidsgevoel, overtuigt passagiers van het belang van veiligheidsmaatregelen en stopt de rit indien de veiligheid niet kan worden gegarandeerd	2.5	0.5	17	0	0	8	9
-	Ziet er - indien mogelijk - op toe dat passagiers ook na het uitstappen op een veilige manier de plaats van bestemming bereiken	2.4	0.6	17	0	1	8	8

## Competentieprofiel

Taxichauffeur

	Gem:	Std	N	0	1	2	3
<b>8. Begeleiden van passagiers uit verschillende doelgroepen</b>							
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze met verschillende doelgroepen om te gaan en hen te begeleiden.	2.5	0.5	17	0	0	8	9
<b>succescriteria</b>							
- Informeert zich over de doelgroepen die hij vervoert, stelt zich globaal op de hoogte van achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden door navraag te doen bij de passagier(s), begeleiders en/of familie van de passagier(s)	2.3	0.7	17	0	2	8	7
- Houdt in de omgang met passagiers uit diverse doelgroepen rekening met hun achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden	2.4	0.6	17	0	1	9	7
- Neemt, afhankelijk van de doelgroep(en) die hij vervoert, extra veiligheidsmaatregelen, geeft tijdig aan wanneer professionele begeleiding tijdens de rit gewenst is	2.4	0.6	17	0	1	9	7
- Wint het vertrouwen van passagiers, toont begrip voor hun achtergrond, evt. beperking(en) en/of ziektebeeld	2.2	0.5	17	0	1	11	5
- Stemt zijn wijze van handelen en communiceren af op de groep(en) die hij vervoert, ziet bijv. bij leerlingenvervoer extra toe op orde en discipline en focust zich bij het vervoer van autisten bijv. extra op het creëren van een veilige sfeer in het voertuig	2.6	0.5	17	0	0	7	10
- Geeft bij het vervoer van groepen prioriteit aan het bewaren van de rust in het voertuig, durft hierbij af te wijken van de oorspronkelijke planning	2.2	0.7	17	0	3	8	6
- Biedt indien nodig structuur, hanteert duidelijke regels, handelt consequent en voorkomt escalatie van problemen	2.5	0.5	17	0	0	9	8
- Informeert zo nodig begeleiders en/of familie van de passagier(s) over evt. bijzonderheden of problemen die zich tijdens de rit hebben voorgedaan	2.5	0.5	17	0	0	9	8
<b>9. Informeren en adviseren van passagiers</b>							
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze passagiers te informeren en adviseren.	2.3	0.5	17	0	0	12	5
<b>succescriteria</b>							
- Informeert en adviseert passagiers over relevante zaken, bijv. bereikbaarheid, routes, vertragingen etc., stelt zich hierbij proactief op	2.0	0.7	17	0	4	9	4

## Competentieprofiel

Taxichauffeur

	Gem:	Std	N	0	1	2	3
- Staat open voor vragen, luistert goed en beantwoordt vragen geduldig	2.2	0.5	17	0	1	12	4
- Geeft passagiers indien nodig extra uitleg, bijv. over de plaatsindeling en ritvolgorde	2.1	0.5	17	0	2	12	3
<b>10. Optreden bij problemen met passagiers</b>							
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze op te treden bij problemen met of tussen passagiers.	2.4	0.6	17	0	1	8	8
<b>succescriteria</b>							
- Is alert op mogelijke problemen met of tussen passagiers, signaleert incidenten tijdig	2.4	0.5	17	0	0	10	7
- Schat de ernst van de situatie in en neemt snel gepaste maatregelen	2.4	0.5	17	0	0	11	6
- Beslist of hij in staat is om op veilige wijze in te grijpen, schakelt tijdig de centrale, politie en/of hulpdiensten in	2.4	0.5	17	0	0	10	7
- Verricht, zo nodig, levensreddende handelingen	2.5	0.6	17	0	1	7	9
- Toont overwicht, geeft op overtuigende wijze aan dat gedrag niet wordt geaccepteerd	2.4	0.5	17	0	0	10	7
- Blijft kalm bij problemen, straalt rust en zelfvertrouwen uit	2.4	0.5	17	0	0	10	7
- Stelt zich behulpzaam op, kalmeert passagiers en andere betrokkenen en regelt zo nodig alternatief vervoer	2.3	0.5	17	0	0	12	5
- Informeert, volgens meldingsprocedures, de centrale, politie en/of hulpdiensten op efficiënte, nauwkeurige en volledige wijze over de situatie	2.5	0.5	17	0	0	9	8
<b>11. Klantvriendelijk handelen</b>							
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze dienstverlenend en klantvriendelijk met verschillende typen passagiers om te gaan.	2.5	0.5	16	0	0	8	8
<b>succescriteria</b>							
- Handelt als het visitekaartje van het bedrijf, stelt zich representatief, beleefd en klantvriendelijk op	2.8	0.4	17	0	0	4	13
- Gaat op respectvolle en professionele wijze om met passagiers, geeft duidelijk de grenzen in de omgang aan en bewaart te allen tijde professionele afstand	2.5	0.6	17	0	1	6	10
- Toont interesse, staat open voor een gesprek maar dringt zich niet op	2.5	0.7	17	0	2	5	10
- Luistert goed en beantwoordt vragen geduldig	2.3	0.7	17	0	2	8	7
- Demonstreert mensenkennis, stemt zijn manier van communiceren af op de passagiers	2.5	0.5	17	0	0	9	8

Competentieprofiel		Taxichauffeur						
	Gem:	Std	N	0	1	2	3	
- Blijft te allen tijde rustig en vriendelijk	2.5	0.5	17	0	0	8	9	
- Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie	2.8	0.4	17	0	0	4	13	
- Staat passagiers in correct Nederlands te woord	2.4	0.7	17	0	2	6	9	
- Neemt opmerkingen en klachten van passagiers serieus en handelt deze op een correcte manier af	2.4	0.5	17	0	0	10	7	
<b>12. Bewaken kwaliteit eigen werkzaamheden</b>								
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor de kwaliteit van zijn eigen functioneren.	2.5	0.6	17	0	1	6	10	
<b>succescriteria</b>								
- Toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden, probeert zijn werkwijze voortdurend te verbeteren	2.3	0.6	17	0	1	10	6	
- Werkt zelfstandig, durft prioriteiten te stellen en beslissingen te nemen binnen de gestelde kaders	2.3	0.6	17	0	1	10	6	
- Toont initiatief door (verbeter)voorstellen in te brengen bij de leidinggevende	2.2	0.6	17	0	2	10	5	
- Toont stressbestendigheid, verricht ook onder druk goed werk	2.5	0.5	17	0	0	9	8	
- Toont verantwoordelijkheidsgevoel, raadpleegt en overlegt bij twijfel of bijzonderheden met de centrale en/of leidinggevende	2.5	0.5	17	0	0	9	8	
<b>13. Inwerken nieuwe collega's</b>								
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze nieuwe collega's in te werken zodat deze de basisprincipes van het 'vak' kunnen leren.	1.5	1.0	17	3	5	6	3	
<b>succescriteria</b>								
- Geeft duidelijke instructies, uitleg en aanwijzingen over de uit te voeren werkzaamheden	1.9	1.0	16	2	3	5	6	
- Stelt haalbare eisen, maakt een inschatting van wat iemand op een bepaald moment wel en nog niet kan	1.8	0.9	16	2	3	7	4	
- Draagt kennis en ervaring over, geeft tips en advies om het werk beter te kunnen doen	2.0	0.9	16	1	3	7	5	
- Fungeert als vraagbaak, beantwoordt vragen geduldig	1.8	0.8	16	1	4	8	3	
- Durft nieuwe collega's aan te spreken op evt. fouten of verbeterpunten	2.2	0.6	16	0	2	9	5	

## Competentieprofiel

Taxichauffeur

	Gem:	Std	N	0	1	2	3
<b>14. Professionele werkrelatie onderhouden met het taxibedrijf</b>							
De taxichauffeur is in staat om op adequate wijze een professionele werkrelatie met het taxibedrijf te onderhouden met als doel het bedrijf optimaal te laten functioneren.	2.4	0.6	17	0	1	9	7
<b>succescriteria</b>							
- Kent zijn plek en die van anderen binnen de hiërarchie in de organisatie en het arbeidsproces	2.3	0.5	17	0	0	12	5
- Houdt zich aan de bedrijfsregels, volgt instructies van leidinggevenden op, vraagt aanvullende informatie bij onduidelijkheden	2.5	0.5	17	0	0	9	8
- Toont inzet en motivatie	2.5	0.5	16	0	0	8	8
- Werkt volgens relevante procedures, volgt de voorschriften m.b.t. Arbo, veiligheid en milieu	2.5	0.5	17	0	0	9	8
- Registreert relevante gegevens over de rit(ten), rij- en rusttijden etc. zorgvuldig conform wettelijke richtlijnen en procedures	2.8	0.4	17	0	0	4	13
- Levert op tijd evt. administratie in bij de juiste persoon, rekent evt. te vereffenen bedragen af	2.5	0.6	17	0	1	6	10
- Stelt zich loyaal op t.o.v. het bedrijf en personeel, spreekt positief over het bedrijf tegen anderen, is bereid om op wisselende tijden te werken en toont begrip en respect voor de (beleids)beslissingen die in de organisatie worden genomen	2.5	0.6	17	0	1	7	9
- Toont flexibiliteit, schakelt gemakkelijk tussen de verschillende soorten ritten en neemt zo nodig ritten over van collega's	2.3	0.6	17	0	1	10	6
- Draagt kennis en ervaring over	2.1	0.7	17	0	3	9	5
- Toont betrokkenheid en interesse in het vakgebied, volgt relevante ontwikkelingen en is bereid om bijscholing, opleidingen of cursussen te volgen	2.2	0.6	17	0	2	9	6
- Neemt actief deel aan functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken m.b.t. de eigen functie	2.1	0.6	17	0	2	11	4

