

**Eindtermen opleidingen TX-Keur**

ALGEMENE CURSUS		
DOELEN		BOUWSTENEN (niet limitatief)
1.	Bedrijfszaken	Algemeen
1.1	De kandidaat kan het beleid van het bedrijf betreffende chauffeurs en de chauffeurstaken benoemen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Handboek chauffeur</li><li>• Chauffeursinstructie</li><li>• Arbo</li></ul>
1.1.1	De kandidaat kan de taken benoemen die behoren bij het correct uitvoeren van de functie van taxichauffeur.	Chauffeursinstructie
1.1.2	De kandidaat kan op een correcte manier een rijklar-controle uitvoeren.	De kandidaat kan inschatten of het voertuig veilig is om mee te rijden
1.1.3	De kandidaat kan op een Arbo-verantwoorde wijze werken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op een juiste manier instellen van de stoel</li><li>• Op een correcte manier achter het stuur zitten</li><li>• Website SFT: praktijkrichtlijnen fysieke belasting, tilhulpmiddel</li></ul>
1.1.4	De kandidaat weet te benoemen waar de verantwoordelijkheden van zijn/haar werkzaamheden beginnen en eindigen.	Service van deur tot deur
1.1.5	De kandidaat is zich bewust van het belang van een goede mentale en fysieke gezondheid.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gezonde voeding</li><li>• Gevaren van alcohol, roken en overgewicht</li><li>• Bewegen</li><li>• Omgaan met stress en werkdruk</li></ul>
1.2	De kandidaat kent de kledingvoorschriften van het bedrijf geldend voor de verschillende soorten van vervoer en past deze toe.	De kledingvoorschriften bij: <ul style="list-style-type: none"><li>• taxivervoer</li><li>• leerlingvervoer</li><li>• overig contractvervoer</li></ul>
1.2.1	De kandidaat kent de voorschriften met betrekking tot lichamelijke hygiëne en past deze toe.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Handboek chauffeur</li><li>• Chauffeursinstructie</li><li>• Visitekaartje zijn van het bedrijf</li></ul>
1.2.2	De kandidaat heeft een goede straten- en/of objectenkennis in de regio waarin hij actief is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratenkennis</li><li>• Stations, hotels, ziekenhuizen, musea, begraafplaatsen, bedrijventerreinen, toeristische attracties en gebouwen</li></ul>

1.3	De kandidaat kan de klachtenregeling van het bedrijf toelichten en er naar verwijzen.	Klachtenregeling
<b>2.</b>	<b>TX-Keur</b>	
<b>2.1</b>	De kandidaat kent het belang van het hebben van het keurmerk TX-Keur voor het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitstraling</li> <li>• Contractuele afspraken</li> <li>• Onderscheidend ten opzichte van niet-keurmerkhouders</li> </ul>
<b>2.2</b>	De kandidaat weet waar TX-Keur voor staat en kan dit uitdragen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrouwbaar</li> <li>• Kwalitatief hoog en veilig vervoer</li> <li>• Gedrag op straat en gedrag chauffeur</li> </ul>
<b>2.3</b>	De kandidaat kent de specifieke (extra) eisen van TX-Keur voor de chauffeur en handelt volgens deze eisen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragscode uit het reglement TX-Keur</li> <li>• Vertaling naar de eigen praktijk van de gedragscode</li> </ul>
<b>2.4</b>	De kandidaat kent alle soorten controles en inspecties van TX-Keur en kan benoemen wie ze uitvoert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarlijkse inspectie</li> <li>• Onaangekondigde controles</li> <li>• Mystery Guest</li> </ul>
<b>2.5</b>	De kandidaat kent de werkwijze van de controles van TX-Keur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles onderweg</li> <li>• Identificatie van TX-controleur</li> <li>• Het belang van meewerken</li> <li>• Controlepunten, gedragscode</li> </ul>
<b>2.6</b>	De kandidaat kent de werkwijze van de jaarlijkse inspecties.	Voor ondernemers controle onder ander op: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verklaringen omtrent betalingsgedrag belastingen, pensioen- en prepensioenpremies</li> <li>• Verzekeringen</li> <li>• Vervoersinstructies en opleidingen chauffeurs</li> <li>• Voertuigen</li> <li>• Verklaringen naleving CAO door het Sociaal Fonds Taxi.</li> </ul>
<b>2.7</b>	De kandidaat kent de gevolgen van negatieve controles, negatieve inspecties of een negatief rapport van de mystery guest.	Waarschuwing, daarna intrekking TX-Keur.

<b>2.8</b>	De kandidaat weet waar de taxi, volgens de TX-eisen, te allen tijde aan moet voldoen en kent de specifieke extra eisen die TX Keur stelt aan de taxi, en past dit toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voertuigen vanbinnen en vanbuiten schoon</li> <li>• Voldoende bandenprofiel</li> <li>• Aanwezigheid van EHBO-trommel</li> <li>• Kwitanties</li> <li>• Stickerplicht</li> <li>• Europees schadeformulier</li> <li>• Straattaxi: bonplicht</li> </ul>
------------	--	--

<b>3</b>	<b>Wettelijke eisen ILenT en verkeersregels</b>	
3.1	De kandidaat weet dat hij tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden gecontroleerd kan worden door de bevoegde instanties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Straat en bedrijfscontroles</li> <li>• Voertuigeisen en documenten</li> <li>• Chauffeuseisen en documenten</li> <li>• Bevoegde instanties, b.v. ILenT, politie, arbeidsinspectie, douane</li> </ul>
3.2	De kandidaat kent belangrijke begrippen en bepalingen uit de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit vervoer (ATB-V) (arbeids- en rusttijden) en de toepassing daarvan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeidstijdenwet</li> <li>• Arbeidstijdenbesluit vervoer (ATB-V)</li> </ul>
<b>3.3</b>	De kandidaat weet waarvoor de BCT dient en kan daarmee omgaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registratie van werk- en pauzetijd</li> <li>• Indien BCT niet werkt een handmatige administratie kunnen voeren</li> </ul>
3.4	De kandidaat kent de wegenverkeerswet en kan de regels toepassen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele regels en recente veranderingen</li> <li>• Telefoongebruik</li> <li>• Losliggende materialen</li> <li>• Zicht belemmerende voorwerpen</li> </ul>
3.5	De kandidaat kent de regelgeving omtrent gordelplicht in de verschillende vervoersvormen, zowel voor zichzelf als voor zijn passagiers. De kandidaat is in staat de regels toe te passen.	

<b>4.</b>	<b>Sociale vaardigheden en calamiteiten</b>	
4.1	De kandidaat weet welke service wordt gewenst en is in staat om deze service te leveren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behulpzaam zijn bij het in- en uitstappen</li> <li>• Attenderen en toezien op gordelplicht</li> <li>• Radiodiscipline</li> <li>• Stemt gedrag af op type passagier</li> <li>• Sfeer verhogen in de taxi</li> </ul>
4.2	De kandidaat kan omgaan met agressie en conflicten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetcursus SFT</li> <li>• Bedrijfseigen opleiding</li> </ul>
4.3	De kandidaat kan omgaan met bedreigende situaties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetcursus SFT</li> <li>• Bedrijfseigen opleiding</li> </ul>
4.4	De kandidaat is in staat signalen te herkennen van bijvoorbeeld huiselijk geweld en mishandeling.	
4.5	De kandidaat kent de term PAMAN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijke veiligheid</li> <li>• Andermans veiligheid</li> <li>• Markeren</li> <li>• Alarmeren</li> <li>• Noodhulp verlenen</li> </ul>
4.6	De kandidaat kan PAMAN toepassen.	
4.7	De kandidaat weet hoe een schadeformulier ingevuld dient te worden en kan dit toepassen.	

<b>Bedrijfsspecifiek</b>		
SPECIFIEKE CURSUS		
DOELEN		BOUWSTENEN (niet limitatief)
<b>5</b>	<b>Het gewenste rijgedrag: het nieuwe rijden</b>	
5.1	De kandidaat kent de kenmerken van het gewenste rijgedrag en kan dit toepassen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veilig, comfortabel, vlot en energiezuinig rijden</li> <li>• Relatie met onnodige slijtage en brandstofgebruik</li> <li>• Duurzaam</li> </ul>
5.2	De kandidaat kent het verband tussen bedrijfseconomische, persoonlijke en maatschappelijke voordelen, in het kader van het nieuwe rijden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfseconomisch: zuinig en vermindering slijtage</li> <li>• Persoonlijk: stressvoorkomend</li> <li>• Maatschappelijk: voorbeeldfunctie als beroepschauffeur en beeldvorming van de branche</li> </ul>
5.5	De kandidaat kan op een comfortabele en veilige wijze het voertuig besturen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stuurmethode kwart voor drie</li> <li>• Toepassen ruimtekussen</li> <li>• Defensieve rijstijl, dimlicht aan, vooruitkijken, waarnemen</li> <li>• Brandstofgebruik optimaliseren</li> <li>• Relatie tussen comfortabel en veilig rijden</li> <li>• Het comfort van de passagiers</li> <li>• De beeldvorming van de branche</li> </ul>

<b>6A</b>	<b>Rolstoelvervoer</b>	
6.a1	De kandidaat weet van het bestaan van code VVR en weet wat deze inhoudt.	
6.a2	De kandidaat kan zijn werk uitvoeren volgens de code VVR.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsinstructies rolstoelvervoer</li> <li>• Code VVR op website van het SFT</li> <li>• Beperkingen vanuit de Arbo-wet</li> </ul>
6.a3	De kandidaat weet zijn rijstijl aan te passen aan zijn passagiers, zodat zij veilig en comfortabel kunnen worden vervoerd.	

6.a4	De kandidaat kan onderscheid maken tussen rolstoelbussen en vastzetmaterialen die wel of niet voldoen aan de code VVR.	Om kunnen gaan met de vastzetmaterialen die voorhanden zijn
6.a6	De kandidaat kan tijdens de praktische test aantonen hoe een rolstoel vastgezet moeten worden en hoe men veilig en comfortabel dient te rijden in een rolstoelbus.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Praktische test</li><li>• Arbo-technisch verantwoord</li><li>• Website SFT: praktijkrichtlijnen fysieke belasting.</li></ul>

<b>6B</b>	<b>Groepsvervoer</b>	
6b.1	De kandidaat weet hoe gedragsproblemen voorkomen kunnen worden en kan die kennis toepassen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken met opdrachtgever, school, ouders, bedrijf en chauffeur</li> <li>• Het belang van pictogrammen</li> <li>• De pictogrammenkaart SFT</li> </ul>
6b.2	De kandidaat kan benoemen hoe, wanneer en bij wie gedragsproblemen aangegeven moeten worden.	Afspraken met opdrachtgever, school, ouders, bedrijf en chauffeur
6b.3	De kandidaat kent de belangrijkste klantgroepen met hun kenmerken.	<p>Zoals: Autisme spectrum stoornis (ASS), AD(H)D, ODD, CD, PDD-NOS, dementie, audio visuele handicap, epilepsie</p> <p><b>Specificatie per klantgroep:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Autisme spectrum stoornis:</u> Dwangmatig ritueel gedrag; verstoorde waarneming; de taal komt moeizaam op gang; plotseling optredende angsten; er kan sprake zijn van geldingsdrang; gedragsproblemen; variërend intellectueel functioneren; het slecht begrijpen van non-verbale communicatie.</li> <li>• <u>Gedragsstoornis (b.v. ODD, CD, AD(H)D):</u> Het niet luisteren naar volwassenen (chauffeur); een grote mond hebben; tegenspreken; antisociaal gedrag vertonen; overmatig beweeglijk.</li> <li>• <u>Epilepsie:</u> Dit is een tijdelijke verstoring van het elektrisch evenwicht in de hersenen en belemmert daardoor het normale functioneren, hetgeen zich uit in een al dan niet zichtbare aanval. Heftige aanval: De gelaatskleur verandert; de spieren verstijven; schokkende bewegingen; geïrriteerd of agressief gedrag; staren of heftig knipperende ogen; niet bij bewustzijn.</li> </ul> <p>NB. Dit is geen limitatieve opsomming. Overige kenmerken en klantgroepen kunnen, indien van toepassing, in de opleiding worden toegevoegd.</p>

6b.4	De kandidaat kan per klantgroep maatregelen nemen om de passagier zo comfortabel mogelijk te vervoeren en is in staat om bij verstoringen in te grijpen.	<p><b>Specificatie per klantgroep:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Autisme spectrum stoornis:</u> Rustige plek geven; vaste plek in de bus geven; geen onverwachte zaken zoals muziek of activiteiten; vaste chauffeur; geef uitleg als zich onderweg bijzondere omstandigheden voordoen; wees duidelijk in verbale communicatie; vermijd onduidelijke non-verbale communicatie.</li> <li>• <u>Gedragsstoornis:</u> Spreek de passagier aan op gedrag, niet op persoon; maak regels van het gewenste gedrag; herhaal deze regels regelmatig; laat het goede voorbeeld zien (positief spreken over de passagier).</li> <li>• <u>Epilepsie:</u> DOEN: rust bewaren; voorkom verwondingen; leid bewegingen in goede banen; aanval niet bekorten; neem de tijd op; informeer verzorgers en centrale instructies volgen m.b.t. inschakelen ambulance. NIET DOEN: iets in de mond stoppen; tijdens of vlak na de aanval iets te eten of te drinken geven; water in het gezicht gooien.</li> <li>• <u>Doof of slechthorend:</u> De passagier is niet in staat dreigend gevaar via het gehoor waar te nemen; articuleer duidelijk; spreek rustig en expressief; praat met het gezicht richting de passagier; onderhoud contact via de binnenspiegel.</li> <li>• <u>Blind of slechtziend</u> Benoemen van datgene wat de chauffeur doet; zo min mogelijk verwijzingen naar de ziende wereld, houd obstakels in de gaten en benoem deze richting de passagier; omgang met blindisme; geef een vaste plek in de taxi.</li> </ul> <p>NB. Dit is geen limitatieve opsomming. Overige kenmerken en klantgroepen kunnen, indien van toepassing, in de opleiding worden toegevoegd.</p>
------	--	---



<b>6C</b>	<b>CVV, WMO- en ziekenvervoer</b>	
6c.1	De kandidaat is op de hoogte van de regels van de verschillende Collectief Vraagafhankelijk Vervoersystemen die het bedrijf uitvoert. Hij/zij kent de gemaakte vervoersafspraken en past deze toe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omrijdfactor</li> <li>• Prioriteitsritten</li> <li>• Eigen bijdrage</li> <li>• Ophaalmarges</li> <li>• Gebruik van passen</li> <li>• Terugbelservice</li> <li>• Bonus-malus regeling</li> </ul>
6c.2	De kandidaat weet welke passagiers zij kunnen verwachten.	<p>Zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visueel gehandicapten</li> <li>• Radiotherapie patiënten</li> <li>• Nierdialyse patiënten</li> <li>• Revalidatie patiënten</li> <li>• Rolstoelpatiënten</li> </ul>
6c.3	De kandidaat kent de kenmerken van de meest voorkomende passagiers van het ziekenvervoer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Radiotherapie (tijdsafpraak)</u>: korte behandelingen; passagier soms vermoeid en misselijk</li> <li>• <u>Nierdialyse (tijdsafpraak)</u>: behandeling 4 tot 6 uur; passagier misselijk en vermoeid; kans op spontane bloedingen</li> <li>• <u>Revalidatie (tijdsafpraak)</u>: behandeling 0.5 tot 1 uur; passagier tijdig of blijvend immobiel</li> </ul>

6D	Straattaxi	
6d.1	De kandidaat heeft een goede straten- en objectenkennis in de regio waarin hij actief is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratenkennis</li> <li>• Stations, hotels, ziekenhuizen, musea, begraafplaatsen, bedrijventerreinen, toeristische attracties en gebouwen</li> </ul>
6d.2	De kandidaat weet goed om te gaan met de aanwezige navigatieapparatuur en weet dat hij deze slechts in stilstand mag bedienen.	
6d.3	De kandidaat kan, vooraf, een goede indicatie geven van een ritprijs.	
6d.4	De kandidaat kent de opbouw van de ritprijs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Starttarief</li> <li>• Kilometertarief</li> <li>• Tijdtarief</li> <li>• Wachttarief</li> </ul>
6d.5	De kandidaat weet de risico's van oplichting, niet betalen en diefstal te beperken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positie van eigen portemonnee</li> <li>• Ontvangen geld altijd apart houden tot het wisselgeld is teruggegeven</li> <li>• De kandidaat kan omgaan met digitale betalingen</li> </ul>
6d.6	De kandidaat rijdt de route die de klant wenst.	
6d.7	De kandidaat weet welke keuzevrijheid de passagier op een standplaats heeft en gedraagt zich daarnaar.	
6d.8	De kandidaat weet welke voorbeeldfunctie hij heeft als weggebruiker, taxichauffeur en bovendien keurmerk taxichauffeur, en gedraagt zich daarnaar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensief rijgedrag</li> <li>• Fatsoenlijke omgang met collega's</li> <li>• De gedragscode TX-Keur.</li> </ul>