|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. | * Handboek chauffeur * Chauffeursinstructie * Arbo |
| 1.1.1 | De kandidaat kan de taken benoemen die behoren bij het correct uitoefenen van de functie van taxichauffeur. | Chauffeursinstructie |
| 1.1.2 | De kandidaat kan op een correcte manier een rijklaar-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. | * Op een juiste manier instellen van de stoel * Op een correcte manier achter het stuur zitten * Website SFT: praktijkrichtlijnen fysieke belasting, tilhulpmiddel |
| 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. | * Gezonde voeding * Gevaren van alcohol, roken en overgewicht * Bewegen * Omgaan met stress en werkdruk |
| 1.2 | De kandidaat kent de kledingvoorschriften van het bedrijf geldend voor de verschillende soorten van vervoer en past deze toe. | De kledingvoorschriften bij:   * taxivervoer * leerlingvervoer * overig contractvervoer |
| 1.2.1 | De kandidaat kent de voorschriften met betrekking tot lichamelijke hygiëne en past deze toe. | * Handboek chauffeur * Chauffeursinstructie * Visitekaartje zijn van het bedrijf |
| 1.2.2 | De kandidaat heeft een goede straten- en/of objectenkennis in de regio waarin hij actief is. | * Stratenkennis * Stations, hotels, ziekenhuizen, musea, begraafplaatsen, bedrijventerreinen, toeristische attracties en gebouwen |
| 1.3 | De kandidaat kan de klachtenregeling van het bedrijf toelichten en er naar verwijzen. | Klachtenregeling |
|  |  |  |
| **2.** | **TX-Keur** |  |
| **2.1** | De kandidaat kent het belang van het hebben van het keurmerk TX-Keur voor het bedrijf. | * Uitstraling * Contractuele afspraken * Onderscheidend ten opzichte van niet-keurmerkhouders |
| **2.2** | De kandidaat weet waar TX-Keur voor staat en kan dit uitdragen. | * Betrouwbaar * Kwalitatief hoog en veilig vervoer * Gedrag op straat en gedrag chauffeur |
| **2.3** | De kandidaat kent de specifieke (extra) eisen van TX-Keur voor de chauffeur en handelt volgens deze eisen. | * Gedragscode uit het reglement TX-Keur * Vertaling naar de eigen praktijk van de gedragscode |
| **2.4** | De kandidaat kent alle soorten controles en inspecties van TX-Keur en kan benoemen wie ze uitvoert. | * Jaarlijkse inspectie * Onaangekondigde controles * Mystery Guest |
| **2.5** | De kandidaat kent de werkwijze van de controles van TX-Keur. | * Controles onderweg * Identificatie van TX-controleur * Het belang van meewerken * Controlepunten, gedragscode |
| **2.6** | De kandidaat kent de werkwijze van de jaarlijkse inspecties. | Voor ondernemers controle onder ander op:   * Verklaringen omtrent betalingsgedrag belastingen, pensioen- en prepensioenpremies * Verzekeringen * Vervoersinstructies en opleidingen chauffeurs * Voertuigen * Verklaringen naleving CAO door het Sociaal Fonds Taxi. |
| **2.7** | De kandidaat kent de gevolgen van negatieve controles, negatieve inspecties of een negatief rapport van de mystery guest. | Waarschuwing, daarna intrekking TX-Keur. |
| **2.8** | 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. | * Voertuigen vanbinnen en vanbuiten schoon * Voldoende bandenprofiel * Aanwezigheid van EHBO-trommel * Kwitanties * Stickerplicht * Europees schadeformulier * Straattaxi: bonplicht |
|  |  |  |
| **3** | **Wettelijke eisen ILenT en verkeersregels** |  |
| 3.1 | De kandidaat weet dat hij tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden gecontroleerd kan worden door de bevoegde instanties. | * Straat en bedrijfscontroles * Voertuigeisen en documenten * Chauffeurseisen en documenten * Bevoegde instanties, b.v. ILenT, politie, arbeidsinspectie, douane |
| 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. | * Arbeidstijdenwet * Arbeidstijdenbesluit vervoer (ATB-V) |
| **3.3** | De kandidaat weet waarvoor de BCT dient en kan daarmee omgaan. | * Registratie van werk- en pauzetijd * Indien BCT niet werkt een handmatige administratie kunnen voeren |
| 3.4 | De kandidaat kent de wegenverkeerswet en kan de regels toepassen. | * Actuele regels en recente veranderingen * Telefoongebruik * Losliggende materialen * Zicht belemmerende voorwerpen |
| 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. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4.** | **Sociale vaardigheden en calamiteiten** |  |
| 4.1 | De kandidaat weet welke service wordt gewenst en is in staat om deze service te leveren. | * Behulpzaam zijn bij het in- en uitstappen * Attenderen en toezien op gordelplicht * Radiodiscipline * Stemt gedrag af op type passagier * Sfeer verhogen in de taxi |
| 4.2 | De kandidaat kan omgaan met agressie en conflicten. | * Internetcursus SFT * Bedrijfseigen opleiding |
| 4.3 | De kandidaat kan omgaan met bedreigende situaties. | * Internetcursus SFT * Bedrijfseigen opleiding |
| 4.4 | De kandidaat is in staat signalen te herkennen van bijvoorbeeld huiselijk geweld en mishandeling. |  |
| 4.5 | De kandidaat kent de term PAMAN. | * Persoonlijke veiligheid * Andermans veiligheid * Markeren * Alarmeren * Noodhulp verlenen |
| 4.6 | De kandidaat kan PAMAN toepassen. |  |
| 4.7 | De kandidaat weet hoe een schadeformulier ingevuld dient te worden en kan dit toepassen. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bedrijfsspecifiek** | |  |
| SPECIFIEKE CURSUS | |  |
| DOELEN | | BOUWSTENEN (niet limitatief) |
| **5** | **Het gewenste rijgedrag(: het nieuwe rijden)** |  |
| 5.1 | De kandidaat kent de kenmerken van het gewenste rijgedrag en kan dit toepassen. | * Veilig, comfortabel, vlot en energiezuinig rijden * Relatie met onnodige slijtage en brandstofgebruik * Relatie met schades en gevolgen daarvan (op bedrijfseconomisch vlak en op het gebied van verkeersveiligheid * Duurzaam |
| 5.2 | De kandidaat kent het verband tussen bedrijfseconomische, persoonlijke en maatschappelijke voordelen, in het kader van het nieuwe rijden. | * Bedrijfseconomisch: zuinig en vermindering slijtage * Persoonlijk: stressvoorkomend * Maatschappelijk: voorbeeldfunctie als beroepschauffeur en beeldvorming van de branche |
| 5.3 | De kandidaat kan op een comfortabele en veilige wijze het voertuig besturen. | * Stuurmethode kwart voor drie * Toepassen ruimtekussen * Defensieve rijstijl, dimlicht aan, vooruitkijken, waarnemen * Brandstofgebruik optimaliseren * Relatie tussen comfortabel en veilig rijden * Het comfort van de passagiers * De beeldvorming van de branche |
|  |  |  |
| **6A** | **Rolstoelvervoer** |  |
| 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. | * Veiligheidsinstructies rolstoelvervoer * Code VVR op website van het SFT * Beperkingen vanuit de Arbo-wet |
| 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. | * Praktische test * Arbo-technisch verantwoord * Website SFT: praktijkrichtlijnen fysieke belasting. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **6B** | **Groepsvervoer** |  |
| 6b.1 | De kandidaat weet hoe gedragsproblemen voorkomen kunnen worden en kan die kennis toepassen. | * Afspraken met opdrachtgever, school, ouders, bedrijf en chauffeur * Het belang van pictogrammen * De pictogrammenkaart SFT |
| 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. | Zoals: Autisme spectrum stoornis (ASS), AD(H)D, ODD, CD, PDD-NOS, dementie, audio visuele handicap, epilepsie  **Specificatie per klantgroep:**   * Autisme spectrum stoornis:   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.   * Gedragsstoornis (b.v. ODD, CD, AD(H)D):   Het niet luisteren naar volwassenen (chauffeur); een grote mond hebben; tegenspreken; antisociaal gedrag vertonen; overmatig beweeglijk.   * Epilepsie: 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.  NB. Dit is geen limitatieve opsomming. Overige kenmerken en klantgroepen kunnen, indien van toepassing, in de opleiding worden toegevoegd. |
| 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. | **Specificatie per klantgroep**:   * Autisme spectrum stoornis:  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. Gedragsstoornis: 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). Epilepsie: 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. Doof of slechthorend: 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. Blind of slechtziend 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.  NB. Dit is geen limitatieve opsomming. Overige kenmerken en klantgroepen kunnen, indien van toepassing, in de opleiding worden toegevoegd. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **6C** | **CVV, WMO- en ziekenvervoer** |  |
| 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. | * Omrijdfactor * Prioriteitsritten * Eigen bijdrage * Ophaalmarges * Gebruik van passen * Terugbelservice * Bonus-malus regeling |
| 6c.2 | De kandidaat weet welke passagiers zij kunnen verwachten. | Zoals:   * Visueel gehandicapten * Radiotherapie patiënten * Nierdialyse patiënten * Revalidatie patiënten * Rolstoelpatiënten |
| 6c.3 | De kandidaat kent de kenmerken van de meest voorkomende passagiers van het ziekenvervoer. | * Radiotherapie (tijdsafspraak): korte behandelingen; passagier soms vermoeid en misselijk * Nierdialyse (tijdsafspraak): behandeling 4 tot 6 uur; passagier misselijk en vermoeid; kans op spontane bloedingen * Revalidatie (tijdsafspraak): behandeling 0.5 tot 1 uur; passagier tijdig of blijvend immobiel |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **6D** | **Straattaxi** |  |
| 6d.1 | De kandidaat heeft een goede straten- en objectenkennis in de regio waarin hij actief is. | * Stratenkennis * Stations, hotels, ziekenhuizen, musea, begraafplaatsen, bedrijventerreinen, toeristische attracties en gebouwen |
| 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. | * Starttarief * Kilometertarief * Tijdtarief * Wachttarief |
| 6d.5 | De kandidaat weet de risico's van oplichting, niet betalen en diefstal te beperken. | * Positie van eigen portemonnee * Ontvangen geld altijd apart houden tot het wisselgeld is teruggegeven * De kandidaat kan omgaan met digitale betalingen |
| 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. | * Defensief rijgedrag * Fatsoenlijke omgang met collega's * De gedragscode TX-Keur. |