

**Doorlichting van de wettelijk verplichte
examens taxichauffeur**

Definitief rapport

Colofon

Titel	Doorlichting van de wettelijk verplichte examens taxichauffeur
Auteur	CINOP Advies
Versie	Definitief rapport
Datum	18-12-2017

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. Activiteiten en bevindingen	4
1.1 Documentenanalyse	4
1.2 Bijwoningen praktijkexamens	4
1.3 Gesprekken	4
2. Samenvattende conclusies.....	11
3. Adviezen.....	14
Bijlage 1: Lijst van geïnterviewden	21
Bijlage 2: Lijst stuurgroepleden	22
Bijlage 3: lijst van bekeken documenten.....	23
Bijlage 4: Examen Taxi vakbekwaamheid theorie - (achtergrond)	25
Bijlage 5: Examen Taxi vakbekwaamheid praktijk - volledig - (achtergrond).....	26
Bijlage 6: Overzicht kwalificatiedossier personenvervoer - taxichauffeur (achtergrond).....	27
Bijlage 7: Kwalificatiedossier Personenvervoer - Profieldeel Taxichauffeur - kerntaak 1 (achtergrond)	28

Inleiding

Achtergrond opdracht

Sinds 2004 is er een verplicht landelijke examen vakbekwaamheid voor taxichauffeurs. De invoering en het wettelijk regelen van dit examen werd noodzakelijk geacht om de kwaliteit van het taxivervoer te verbeteren. Sociale partners en brancheorganisaties waren destijds niet in staat om binnen de diversiteit van de taximarkt tot afspraken te komen voor alle taxichauffeurs. Onder de werkingssfeer van de CAO hadden afspraken wel 'afgedwongen' kunnen worden, maar dit bereikt niet de zelfstandige rijders.

Het behalen van het examen is voorwaarde om in loondienst of als zelfstandige tegen betaling taxivervoer uit te voeren. Overigens is in 2009 in de wetgeving ruimte opgenomen voor vrijstelling van deze voorwaarde voor werknemers (wederom onder werking van de CAO), maar dit heeft op heden nog niet tot een alternatief geleid.

Doel van het examen vakbekwaamheid voor taxichauffeurs was en is: het verbeteren en borgen van de kwaliteit van het taxivervoer. Het examen bestaat uit een theorie- en praktijkgedeelte en wordt afgenomen door het CBR, in directe opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (MinlenM). De vakbekwaamheidseisen die ten grondslag liggen aan het examen zijn opgenomen de Regeling taxibestuurders 2005. Deze eisen zijn sinds 2004 nauwelijks gewijzigd. Het examen is sindsdien wel enigszins geactualiseerd wat betreft inhoud en vorm.

Op 13 december 2016 heeft het Ministerie van Infrastructuur en Milieu met belanghebbenden partijen (ZZP-Nederland, FNV, KNV, CNV, Sociaal Fonds Taxi, Rover en Stichting Taxibelangen Nederlands) gesproken over de inhoud en opzet van het vakbekwaamheidsexamen. Het vooraf verplicht toetsen van taxichauffeurs aan vakbekwaamheidseisen wordt door alle betrokken partijen noodzakelijk geacht. Als deze toets er niet zou zijn, of als dit niet wettelijk geregeld is, dan zou dit de kwaliteit van het taxivervoer in gevaar brengen, zo is toen geconcludeerd.

Een belangrijke vraag was wel: sluiten de vakbekwaamheidseisen en de manier waarop deze door middel van de examenonderdelen getoetst worden nog aan bij de huidige inzichten? Kan dit effectiever en efficiënter?

Opdracht aan CINOP

CINOP heeft opdracht van het MinlenM gekregen om a) te inventariseren of de vakbekwaamheidseisen voor de taxichauffeur en de manier waarop deze getoetst worden anno 2017 nog passend zijn en b) om te komen met eventuele alternatieven. Hierbij staan drie onderzoeksvragen centraal:

1. Wat moet getoetst worden om de kwaliteit van het taxivervoer voor de reiziger te garanderen?
2. Hoe kan de toetsing van een taxichauffeur het best worden vormgegeven?
3. Wat moet er in de regelgeving worden opgenomen?

De opdracht is beperkt tot het wettelijk verplichte vakbekwaamheidsexamen taxichauffeur. Andere examens in deze branche zoals bv. Examen Taxi sociale vaardigheden, Examen Taxi praktijk doelgroepenvervoer of lokale examens in het kader van een taxiverordening, vallen hier buiten.

Aanpak

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is ten eerste een documentenanalyse uitgevoerd. Hiervoor zijn 30 relevante documenten bestudeerd. Daarnaast zijn er 17 gesprekken (semigestructureerde interviews) gevoerd. Enerzijds dienden deze gesprekken om input te verzamelen over het de huidige en gewenste vakbekwaamheidseisen voor taxichauffeurs, om te komen tot een herijking van de vakbekwaamheidseisen. Anderzijds is met gesprekspartners gekeken naar verschillende opties voor de manier waarop de herijkte vakbekwaamheidseisen getoetst kunnen worden. Naast de documentenanalyse en het voeren van gesprekken zijn enkele praktijkexamens bijgewoond.

Sturing en draagvlak

Bij de uitvoering van de doorlichting en het schrijven van (tussen)rapportages is CINOP geflankeerd door een stuurgroep met daarin vertegenwoordigers uit de belangenorganisaties. Zie bijlage 2 voor de ledenlijst. De stuurgroep heeft meegedacht over de aanscherping van de onderzoeksvragen, de reikwijdte van de opdracht, de voortgang en (concept)rapportages. Daarnaast is in september in een digitale consultatieronde een tussenproduct voorgelegd aan alle geïnterviewden. Op basis daarvan is dit eindrapport tot stand gekomen, met daarin de bevindingen, conclusies en adviezen.

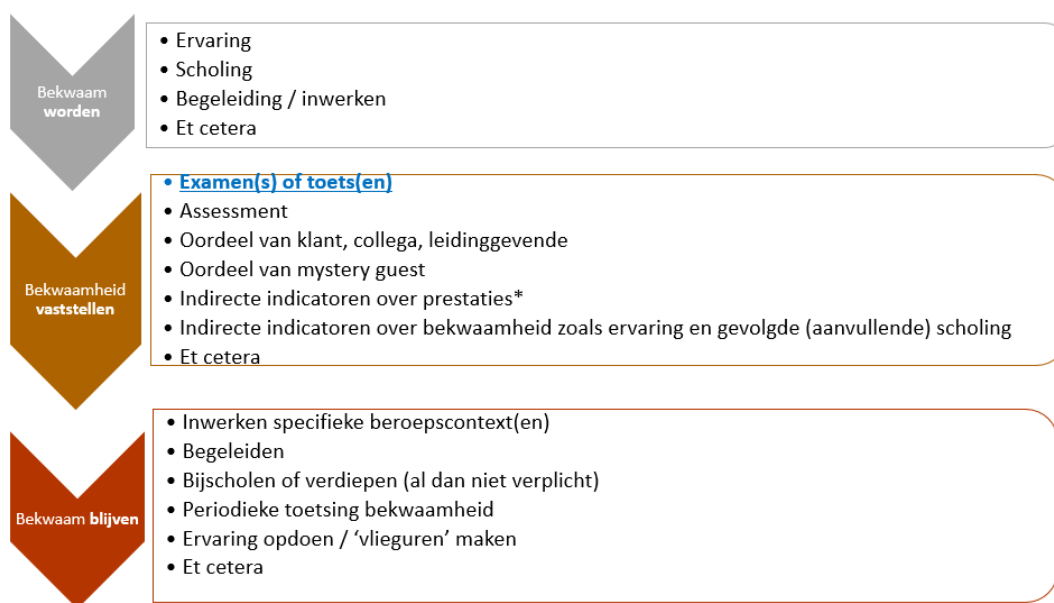
Het eindrapport is besproken met de stuurgroep, waarbij geconstateerd is dat de inhoud herkenbaar is, de betrokkenen goed gehoord zijn en de adviezen acceptabel zijn.

Uitzoomen: het examen in de context.

Hieronder schetsen we de context waarin het examen is ingebed omdat deze essentieel en mogelijksterwijs op onderdelen buitengewoon sterk van invloed is op de kwaliteit van het taxivervoer. Na deze schets zal de rapportage weer inzoomen op het object van onze opdracht: de taxi-examens met oog voor de aangehaalde context.

De doorlichting betreft het toetsen van de vakbekwaamheid voorafgaand aan toetreding tot de arbeidsmarkt als taxichauffeur¹. De doorlichting heeft dus geen betrekking op maatregelen die getroffen worden of kunnen worden om na deze initiële toetsing de vakbekwaamheid blijvend te monitoren en/of te borgen. Dit landelijke wettelijk verplichte examen is onderdeel van een pakket aan maatregelen om de bekwaamheid van de individuele chauffeur te verbeteren en te borgen. Met andere woorden: het examen is 'slechts' een onderdeel van de stappen *bekwaam worden – bekwaamheid vaststellen – bekwaam blijven*. Zie ter verduidelijking figuur 1 op de volgende pagina:

¹ M.u.v. het Leerwerk-traject waarin een bestuurder de mogelijkheid heeft om maximaal vier maanden praktijkervaring op te doen zonder in het bezit te zijn van een vakdiploma chauffeurskaart.



*Zoals het bijhouden of verzamelen van gegevens over aantal schadegevallen, terugkerende klanten, verbruik, financiële opbrengsten, verkeersboetes et cetera.

Fig. 1 – voorbeelden van maatregelen om vakbekwaamheid chauffeur te verbeteren/borgen (al dan niet door overheid gereguleerd).

In het voorgaande hebben we het wettelijk verplichte examen afgezet tegen andere maatregelen om vakbekwaamheid te verbeteren en te borgen. Als we nog wat verder uitzoomen, is de vakbekwaamheid van de chauffeur op haar beurt weer onderdeel van een totaalpakket aan mogelijke maatregelen (al dan niet door de overheid / sector opgelegd of uitgevoerd) om de kwaliteit van het taxivervoer te verbeteren of te borgen. Dit illustreren we in figuur 2.

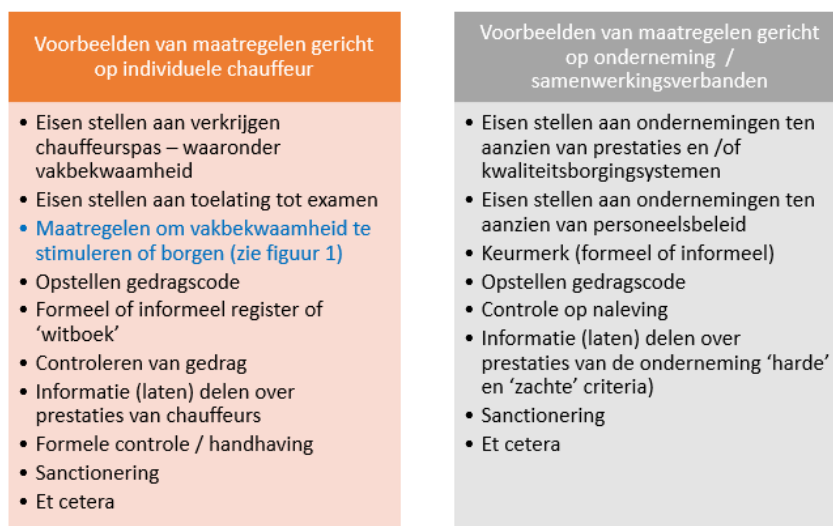


Fig.2. Voorbeelden van maatregelen om kwaliteit taxivervoer te verbeteren / borgen (al dan niet overheid gereguleerd)

Dit alles plaatst de reikwijdte en invloed van het taxi-examen op de kwaliteit van het taxivervoer voor de lezer van dit rapport in het juiste perspectief.

1. Activiteiten en bevindingen

1.1 Documentenanalyse

CINOP is het onderzoek gestart met het doornemen van relevante documenten (zie bijlage 3 voor een overzicht) over de achtergrond, inhoud en vorm van het landelijke wettelijk verplichte examen voor taxichauffeurs. Doel was met name het verkrijgen van inzicht in de context, historie, gemaakte keuzes inclusief de bijbehorende argumenten, effecten en ontwikkelingen rondom het examen.

1.2 Bijwoningen praktijkexamens

CINOP heeft vier praktijkexamens bijgewoond bij twee examinatoren. Doel hiervan was met name het verkrijgen van meer inzicht in de context, inhoud en het verloop van het praktijkexamen, om zo de informatie (documenten en gesprekken) beter te kunnen plaatsen en te duiden, en als extra fundament voor het op te stellen advies. Tevens leverde de bijwoningen een indruk op van kwaliteitsaspecten van het verloop van het examen, het handelen van de examinerator en de wijze waarop de kwaliteit van de examenafname geborgd wordt. We willen hier geenszins de indruk wekken dat hiermee een representatief beeld verkregen is, maar het levert in combinatie met de gesprekken een basis voor een aantal adviezen (zie hoofdstuk 3).

1.3 Gesprekken

In samenwerking met de opdrachtgever en stuurgroep heeft CINOP een selectie gemaakt van 17 betrokken partijen die geïnterviewd zijn. In totaal hebben we 29 personen geïnterviewd (zie bijlage 1 voor een overzicht). In deze paragraaf zijn de resultaten uit de gesprekken per thema samengevat.

Gespreksthema A: belang, doel en positie van het landelijke wettelijk verplichte taxi-examen

- *Alle* geïnterviewden vinden het van belang dat er een wettelijk verplicht taxi-examen blijft bestaan. Dat examen levert volgens de geïnterviewden primair een bijdrage aan de *veiligheid* (verkeer en passagier), ten tweede aan het *comfort/de tevredenheid* van de reiziger en ten derde aan het *imago* van de taxibranche ('beroepseer'). *Veiligheid* van reizigers en medeweggebruikers en *comfort/tevredenheid* van reiziger worden door allen genoemd als essentiële aspecten van 'goed taxivervoer'.
- Als we meer inzoomen op de antwoorden, dan zien we verschillen. De één zegt: 'het gaat de reiziger er normaal gesproken om dat hij zo snel en goedkoop mogelijk van A naar B komt. Iemand die dat kan is een goede taxichauffeur', terwijl een ander zegt 'Een goede taxichauffeur is een vakman die naast uitstekende rijvaardigheid zich zeer hoffelijk, behulpzaam en klantgericht gedraagt'. Veel gesprekspartners hebben een mening die hier tussenin ligt.
- Alle betrokkenen zijn het er over eens dat het examen slechts een klein onderdeel is van het totaalpakket aan maatregelen om veiligheid, comfort/tevredenheid en/of imago van de taxibranche te bewerkstelligen en borgen. De geïnterviewden plaatsen het examen als middel om de bekwaamheid van de taxichauffeur te borgen bijna allemaal uit zichzelf (zonder dat hier expliciet naar gevraagd werd) in het perspectief van 1) *vakbekwaam worden (ervaring of scholing)* – 2)

vakbekwaamheid meten (het examen) – 3) vakbekwaam blijven (inwerken, ervaring, permanente educatie, herhalingsproeven et cetera). Daarbij vonden sommige geïnterviewden 1 en/of 3 belangrijker elementen dan 2 (het examen).

- De betrokkenen verschillen van mening als het gaat om welke maatregelen nodig of passend zijn, én welke maatregelen dan door de centrale overheid zouden moeten worden opgelegd/uitgevoerd. De meeste gesprekspartners geven in de gesprekken aan dat ze de balans tussen wat de landelijke overheid doet aan het borgen van de bekwaamheid van taxichauffeurs en wat de sector of de gemeente zelf doet, *goed* vinden. Drie partijen neigen er naar dat er door de overheid *hogere initiële eisen* gesteld mogen (of moeten) worden in het examen dan nu het geval is. Twee partijen vinden het tegenovergestelde: zij vinden dat de wettelijke exameneisen (en dus het examen) *ingeperkt* zouden mogen (of moeten) worden.
- Er werd in de gesprekken veel nadruk gelegd op het belang van controleren, handhaven en sanctioneren ná het examen. Dit is dan gekoppeld aan naleving van de taxiwet- en regelgeving in de breedte. Men is het er over eens dat je met een examen deels kaf van koren kan scheiden, maar dat dit zeker niet alle huidige problemen (o.a. in de grote steden) oplost. ‘Hufters en criminelen’ filter je er niet uit met een examen.
- Ten aanzien van het leerwerktraject (LWT) zijn de zienswijzen verdeeld. In de gesprekken waarin dit onderwerp naar voren kwam (negen) zijn er drie partijen faliekant tegen (het zet kwaliteit onder druk, het is broodroof). Twee respondenten zijn minder uitgesproken, maar vinden het wel een bedreiging van de kwaliteit bij specifiek doelgroepenvervoer omdat dit extra kwetsbare groepen passagiers zijn. Vier gesprekspartners zijn positiever: zij geven aan dat deze trajecten voorzien in een behoefte (meer chauffeurs) en twee van hen vinden dat de LWT zou moeten worden uitgebreid naar regulier taxivervoer. Qua organisatie van het LWT wordt aangegeven dat er problemen worden ervaren met het tijdig kunnen doen van examens. Er zijn initiatieven genomen richting het Ministerie van I&M om te kijken of deze termijn te verlengen is (mogelijk zelfs structureel). Daarover zijn de gesprekken nog gaande.

Gespreksthema B: het huidige examen(s)

- De gesprekspartners waren merendeels niet goed bekend met de huidige exameneisen en de toetsmatrijzen. Slechts enkelen waren bekend met de examenvormen en examenprocedures. Eén van de gesprekspartners gaf aan het examen te moeilijk te vinden (dat wil zeggen: *te veel/hoge eisen*, lat te hoog). In de andere gesprekken waar dit ter sprake is gekomen was men van mening dat de moeilijkheidsgraad *te laag en in één geval: goed* - is.
- Volstaan de huidige exameneisen? Of is men van mening is dat er kleine dan wel ingrijpende wijzigingen nodig zijn? Drie partijen hebben hierover *geen mening*. Twee partijen vinden dat er *geen wijzigingen* nodig zijn en dat er al goed en zorgvuldig naar de inhoud is gekeken. Acht partijen vinden dat de exameneisen *kleine wijzigingen* behoeven (meer nadruk op sociale vaardigheden, meer nadruk op omgaan met verschillende doelgroepen, meer houding en gedrag in plaats van kennis, modernisering in het vervoer). Drie partijen vinden dat er *ingrijpende wijzigingen* nodig zijn. Twee van hen vinden dat er exameneisen moet worden *toegevoegd* (met name sociale vaardigheden, gedrag en houding en ondernemersvaardigheden) en één partij vindt dat er juist *veel minder exameneisen* zouden moeten zijn zodat alleen de exameneisen overblijven die wat hen betreft de kern bevatten: het borgen van veiligheid voor verkeer en passagier.

- Hoe is in de huidige exameneisen de balans tussen theorie en praktijk? Hier hebben vier partijen geen mening over. Vier partijen vinden de huidige balans goed. Eén partij vindt dat er meer kennis geëxamineerd moet worden. Zeven partijen vinden dat praktijk een zwaardere component moet worden in de examinering dan nu het geval is.
- In acht gesprekken is expliciet gesproken over de examenvorm. Iedereen was van mening dat het huidige examen *te weinig praktijk* bevat en/of te weinig praktijkgericht is.
- Het *imago* van het taxi-examen is onder de betrokkenen niet onverdeeld positief. Er worden opmerking gemaakt als: teveel theorie, te makkelijk, te ouderwets wat inhoud en vorm betreft. Hierin is ook wat ontwikkeling betreft geen lijn te ontdekken: de één zegt dat het examen verbeterd is, de ander heeft juist het beeld dat de kwaliteit achteruit gegaan is.
- Over het handelen van de *examinatoren* leven verschillende ideeën, er komen verschillende geruchten op tafel die bij navraag en bijwoning deels ontzenuwd konden worden (bijvoorbeeld over gedrag van examinatoren en/of een vermeend quotum voor aantal geslaagden vanuit het CBR of de overheid). Ook worden verschillende ervaringen benoemd die niet positief zijn (toelichting door examinatoren te beperkt, 'flauw' gedrag van examinerator tijdens examen, gekunstelde rollenspellen).
- Het functioneren van CBR/CCV als uitvoerende *organisatie* wordt door de geïnterviewden beperkt ter discussie gesteld. Tijdens een aantal gesprekken zijn opmerkingen gemaakt ten aanzien van capaciteit, organisatie en functioneren. Daarnaast wordt door een klein aantal gesprekspartners opgemerkt dat de vertegenwoordiging van partijen en taken en verantwoordelijkheden van – bijvoorbeeld - het College van Deskundigen taxi van het CBR voor de gesprekspartners niet helder zijn. Hiervan is echter een basisreglement beschikbaar. Het College is samengesteld uit vakinhoudelijk deskundigen van stakeholders als KNV, FNV, CNV, Sociaal Fonds taxi - taxi ondernemingen, deskundigen op het gebied van klantgerichtheid (en methodiek van toetsing) en doelgroepenvervoer. Het College actualiseert, legitimeert en adviseert het CCV over de inhoud en organisatie van het examen. De leden van het College worden voorgedragen vanuit de brancheorganisaties, bedrijven en werknemersorganisaties als vertegenwoordigers van de betrokken bedrijfstakken. Een aantal leden van het College van Deskundigen hebben we ook gesproken. Partijen die iets meer op afstand staan, hebben deze brede vertegenwoordiging vanuit de branche niet scherp.

Gespreksthema C: wat moet er WEL specifiek in de examens getoetst worden?

Tijdens de gesprekken is de open vraag gesteld welke zaken (kennis, vaardigheid, houding) in ieder geval in de exameneisen zouden moeten worden opgenomen. In de meeste gesprekken is er vervolgens gekeken naar de huidige exameneisen. Samengevat luiden de reacties als volgt:

- Iedereen is het erover eens dat in ieder geval getoetst moet worden of de chauffeur veilig kan rijden (veiligheid in het verkeer, eigen veiligheid en veiligheid voor de passagier).
- Eén van de partijen vindt dat de exameneisen met betrekking tot rijvaardigheid teveel dubbelingen vertonen met het examen B. Anderen vinden dat dat niet het geval is, omdat in het B examen getoetst wordt of iemand veilig als beginnend bestuurder de weg op kan, terwijl van een taxichauffeur andere (veiligheids-)eisen gesteld mogen worden omdat hij zich op een andere,

professionele manier in het verkeer begeeft die extra verantwoordelijkheid met zich meebrengt, en dat hij een voorbeeldfunctie heeft.

- Er is grote consensus over klantgericht handelen / sociale vaardigheden: Twaalf gesprekspartners leggen hier specifiek nadruk op en één persoon noemt 'normaal sociaal gedrag' als belangrijkste exameneis. Specifiek genoemd worden: communicatie (inclusief beheersing van de Nederlandse taal), bejegening, omgaan met agressie / conflictsituaties, serviceverlening, aansluiten bij wensen en behoeften van de klant, klachtenprocedures. Dit hangt grotendeels met elkaar samen. Anderen gaan verder en noemen ook hoffelijkheid, gastheerschap, passende onderliggende normen en waarden, motivatie en sociale hygiëne. Hierbij wordt overigens door een aantal gesprekspartners benoemd dat zij zich realiseren dat het 'meten' van deze zaken in een examen zeer complex is.
- Daarnaast is comfortabel en milieubewust rijden (los van veiligheid) vaak genoemd. Voor de meesten partijen gaat het ook hier om een plus bij het B examen: een professioneel chauffeur rijdt professioneel. Defensief rijden, het Nieuwe rijden, gelijkmatig rijden, het rijden van een passende route. Twee partijen vinden dat dit geen exameneis zou moeten zijn, omdat het niet bijdraagt aan de primaire doelen van het examen (borging veiligheid of reizigersbescherming).
- Wet- en regelgeving zou volgens alle gesprekspartners middels een examen getoetst moeten worden, voor zover het specifiek de context van taxivervoer betreft én voor zover het specifiek betrekking heeft op veiligheid en consumentenbescherming.
- Dit heeft betrekking op *kennis* van die wet- en regelgeving, het *kunnen toepassen* er van en - voor twee partijen - ook: *inzicht in* de mogelijke gevolgen van het niet naleveren van wet- en regelgeving. Daarnaast zijn er twee partijen die het wenselijk vinden dat er op de huidige eisen m.b.t. wet- en regelgeving aanvullingen plaatsvinden, te weten nadruk op de BCT (Boordcomputer Taxi) en specifieke regelgeving van grote steden.
- Over het al dan niet examineren van administratie (kennis en vaardigheden) verschillen de partijen. Iedereen is het er over eens dat dit geëxamineerd zou moeten worden voor zover het bijdraagt aan het borgen van de veiligheid en/of consumentenbescherming. Over het examineren van kennis en vaardigheid rondom rittenadministratie, financiële afhandeling van de rit (al dan niet met gebruik van PIN), het gebruik van de taxameter en de BCT lijkt er grotendeels wel consensus te zijn, voor zover dit relevant is voor veiligheid en consumentenbescherming.
- Daarnaast wordt in vier gevallen expliciet genoemd dat ondernemersvaardigheden essentieel zijn voor de taxichauffeur. Twee van deze vier partijen pleiten ervoor dat dit dan ook uitgebreider dan nu het geval is, opgenomen dient te worden in de exameneisen. Deze partijen vinden het een slechte zaak dat de vakbekwaamheid voor de ondernemer per 1 jan 2016 is afgeschaft. De anderen vinden dat het leren van deze vaardigheden op andere manieren bewerkstelligd zou moeten worden (vrijwillige toets, opleiding). Afhankelijk van het doel van het examen (beperkt of uitgebreider) zou dit een plek kunnen krijgen in het examen.
- In vijf gesprekken wordt benadrukt dat kennis van en omgaan met specifieke doelgroepen meer in het examen getoetst zou moeten worden dan nu het geval is, omdat het gaat om de veiligheid van kwetsbare doelgroepen. Anderen noemen dit niet expliciet, of vinden dat dit aspect nu voldoende (en in twee gevallen zelfs: te veel) geëxamineerd wordt omdat het niet voor iedere chauffeur even

relevant is. Veelal is er bij aanbestedingstrajecten aandacht hiervoor, vaak via cursussen op maat. Deze gesprekspartners vragen zich dus af of dit wel in het landelijke verplichte examen moet worden opgenomen.

- Tot slot is meer kennis van / vaardigheid in levensreddend handelen, (basis) EHBO of 'BHV' enkele keren expliciet genoemd als gewenste exameneis. Volgens deze gesprekspartners komt de chauffeur regelmatig in aanraking met kwetsbare doelgroepen zoals ouderen, zieken en mensen met een beperking. Vanwege zijn verantwoordelijkheid voor veiligheid zou hij minstens moeten weten wat hij in ieder geval NIET moet doen.

Gespreksthema D: wat moet er NIET (meer) in de examens getoetst worden?

In ieder gesprek is ingegaan op de vraag welke zaken volgens de gesprekspartners niet of niet meer in de examens getoetst zouden moeten of kunnen worden. Samengevatte reacties:

- Meest genoemd is stratenkennis. In zes gesprekken benoemt men expliciet dat dit achterhaald is vanwege navigatiesystemen en/of dat het niet zinvol is omdat de chauffeur vaak in een andere plaats examen doet dan waar hij werkt. Bovendien is dit vaak al opgenomen in de examens van de grote steden.
- Verder wordt aangegeven dat autotechniek echt slechts in zeer beperkte mate nog een relevante exameneis is. Het is steeds minder wenselijk dat chauffeurs zelf aan auto's gaan sleutelen, maar vanuit oogpunt van veiligheid naar de garage gaan.
- Twee partijen vinden dat het gebruik van de BCT en taxameter (nog) niet geëxamineerd moet worden. Omdat dit zo voor zich spreekt, omdat er verschillende systemen zijn en/of omdat zij van mening zijn de BCT op dit moment niet optimaal functioneert.
- Verder zijn er twee partijen die vinden dat de meeste exameneisen kunnen vervallen omdat deze buiten de kern vallen ('veiligheid en consumentenbescherming' of 'gewoon normaal gedrag, sociaal en op de weg').

Gespreksthema E: HOE zou er geëxamineerd moeten worden?

- Ten aanzien van de examenvorm (een theorie-examen en een praktijkexamen) hebben twee partijen geen mening. Twee partijen vinden de huidige vorm goed. Acht partijen pleiten ervoor het praktijkexamen meer praktijkgericht en authentiek te maken en theorie en praktijk meer te integreren. Het praktijkexamen wordt in de huidige opzet vaak wat gekunsteld gevonden en er wordt opgemerkt dat er teveel ruimte is voor het vertonen van sociaal-wenselijk gedrag en/of het geven van sociaal-wenselijke antwoorden. Met andere woorden: de validiteit wordt in twijfel getrokken. Men pleit er voor om meer voorbeeldsituaties naar voren te laten komen of meer situaties te simuleren (rollenspellen) al dan niet met proefpersonen of acteurs. Dit ligt in lijn met het WAT: het toetsen van gedrag, houding, handelingen en vaardigheden vraagt om praktijktoetsing.
- Ten aanzien van het aantal examenmomenten (praktijkexamen): Twee gesprekspartners pleiten voor meerdere examenmomenten, waardoor het examen minder een momentopname is. Dit staat overigens los van niet-wettelijke / landelijke (herhalings-) toetsen na behalen van het examen.

Gespreksthema F: verschillende examens voor verschillende beroepscontexten?

- In vrijwel alle gesprekken waar gesproken is over het voortbestaan van twee aparte examens voor *taxi-volledig (TVP)* en *taxi-beperkt (TVPC)* geeft men aan dat dit *onderscheid wat hen betreft zou mogen vervallen*. De meesten zijn hierover vrij uitgesproken: men vindt het onderscheid nutteloos of zelfs 'de omgekeerde wereld' omdat de chauffeurs die TVPC doen vaak werken met kwetsbare doelgroepen. Ook wordt aangestipt dat in de nieuwe toekomstige CAO de salariëring gelijk zal worden getrokken tussen chauffeurs met een beperkte / volledige pas, waardoor het financiële onderscheid vervalt.
Bij één van de gesprekken is specifiek gepleit voor behoud van het onderscheid beperkte / volledige pas. Belangrijkste argument hiervoor is dat voor de doelgroenchauffeur het navigeren zonder hulpmiddelen en het berekenen van de rijtijd en ritprijs niet relevant zijn, terwijl deze onderwerpen wel in het volledige examen zitten. Dit kan als belemmerend ervaren worden.
- Ook is duidelijk dat het beroep en de situatie van *de straattaxi-chauffeur* heel anders is dan die van de *chauffeur die doelgroepenvervoer verzorgt*. Bij straattaxi-vervoer doen zich de meeste problemen voor, zeker in de grote steden. Bij doelgroepenvervoer benadrukken de gesprekspartners de kwetsbaarheid van de reizigers. Hoewel beide 'beroepen' en contexten om verschillende bekwaamheden vragen, gaan er *geen stemmen op voor twee verschillende examens*. Men twijfelt aan de (juridische) haalbaarheid en handhaafbaarheid en pleit eerder voor een gemeenschappelijk basisexamen waarna men zich specialiseert (door opleiding en/of ervaring).
- De gesprekspartners zien *geen heil in onderscheidende examens voor ZZP-ers en chauffeurs in loondienst*. Hoewel zeer duidelijk naar voren komt dat het twee erg verschillende situaties zijn met diverse aspecten die van invloed zijn op de kwaliteit van het taxivervoer, geeft men over het algemeen te kennen dat de oplossing hiervoor niet bij het examen gezocht zou moeten worden.
- Hetzelfde geldt voor het onderscheid tussen *straattaxivervoer in grote steden* versus *in de rest van Nederland*: beide situaties verschillen zeer van elkaar, maar de gesprekspartners *pleiten er over het algemeen niet voor* om problemen en verschillen te ondervangen door middel van onderscheidende landelijke examens.
- In een aantal gesprekken kwam het onderwerp vrijstellingen op basis van ervaring / eerder bewezen bekwaamheid aan de orde. Zo heeft een ambulancechauffeur wel vrijstelling, maar een chauffeur huisartsenvervoer (HAP) niet. Door twee gesprekspartners wordt er gepleit voor de mogelijkheid om het vrijstellingenbeleid uit te breiden.
- Het thema vrijwilligers kwam in meerdere gesprekken aan de orde. Omdat vrijwillig vervoer van personen niet onder taxivervoer valt, geldt de wettelijke examenverplichting niet voor hen. In die zin valt dit onderwerp buiten de scope van deze doorlichting. De vraag rijst wel of vrijwillig vervoer van personen ook onder taxivervoer – en bijbehorende wet- en regelgeving – zou moeten vallen in verband met de borging van de kwaliteit er van. Dit valt echter buiten de scope van de doorlichting van het examen.

Gespreksthema G: formulering en ordening exameneisen

- Voor een valide examen is het van belang dat er naast actuele en passende exameneisen óók een eenduidige formulering van deze eisen beschikbaar is. Als dit strak, duidelijk en herkenbaar geformuleerd is, ontstaat er minder ruis over de eisen waaraan een kandidaat moet voldoen.

Bovendien krijgt een examenkandidaat een goed beeld van wat er van hem/haar verwacht wordt. Naast de eindtermen van CBR bestaat er in het mbo ook een 'kwalificatiedossier' rondom taxivervoer met een uitstroom taxichauffeur. Dit betreft een leerroute van studenten in het middelbaar beroepsonderwijs (beginnend beroepsbeoefenaren). Wat de student moet kennen en kunnen aan het eind van zijn opleiding ligt vast in het kwalificatiedossier. Dit is dus ook vaak de basis voor een toetsmatrijs. Dit kwalificatiedossier was bij de meeste gesprekspartners niet bekend. Wanneer zij het dossier bekeken waren zij hierover enthousiast. Dat zat hem met name in de opbouw (kerntaken, werkprocessen en kennis/vaardigheden) en (praktijkgerichte) verwoording en representatie.

2. Samenvattende conclusies

De opdracht van aan CINOP was om a) te inventariseren of de vakbekwaamheidseisen voor de taxichauffeur en de manier waarop deze getoetst worden anno 2017 nog passend zijn en b) om te komen met eventuele alternatieven. Hierbij staan drie onderzoeksvragen centraal:

1. Wat moet getoetst worden om de kwaliteit van het taxivervoer voor de reiziger te garanderen?
2. Hoe kan de toetsing van een taxichauffeur het best worden vormgegeven?
3. Wat moet er in de regelgeving worden opgenomen?

Samenvattend luidt onze conclusie:

De vakbekwaamheidseisen voor de taxichauffeur zijn over het algemeen inhoudelijk (dus wat betreft de onderwerpen) nog passend, met daarbij enkele aanvullingen - met name meer aandacht voor gedrag - , weglatingen en aanscherpingen. De vakbekwaamheidseisen of exameneisen kunnen daarnaast herkenbaarder en praktijkgericht beschreven worden zodat het toepassen van vaardigheden (en dan met name sociale vaardigheden) nadrukkelijker geëxamineerd wordt. Ten aanzien van het HOE kan over het algemeen geconcludeerd worden dat de huidige opzet met een theorie- en een praktijkexamen op hoofdlijnen passend is, doch dat een verschuiving gevraagd wordt naar meer praktijkgericht examineren.

In de volgende paragrafen gaan we dieper in op de conclusies ten aanzien van de onderzoeksvragen, aangevuld met conclusies over een aantal belangrijk achterliggende aspecten.

Belang, doel en positie van het landelijke wettelijk verplichte taxi-examen volgens de geïnterviewden

Alle betrokkenen vinden het van belang dat er een wettelijk verplichte taxi-examen blijft bestaan. Dat examen levert volgens de geïnterviewden primair een bijdrage aan (1) *de veiligheid* (verkeer en passagier), (2) *comfort/ tevredenheid* van de reiziger en (3) *het imago* van de taxibranche ('beroepseer'). De eerste twee worden door allen genoemd als essentiële aspecten van 'goed taxivervoer'. Of imago hier ook bij moet, daarover verschillen de meningen.

De betrokkenen zien het examen als een klein onderdeel van een totaalpakket aan maatregelen om veiligheid, comfort/tevredenheid en/of imago van de taxibranche te bewerkstelligen en borgen. De geïnterviewden plaatsen het examen bijna allemaal uit zichzelf in een breder perspectief van vakbekwaamheid, maar realiseren zich doorgaans ook dat vakbekwaam worden en vakbekwaam blijven geen directe taken van de overheid zijn. Controleren, handhaven en sanctioneren ná het examen zijn ook noodzakelijk, gekoppeld aan naleving van de taxiwet- en regelgeving in de breedte. Met een examen kun je deels kaf van koren kan scheiden, maar dit lost zeker niet alle huidige problemen op.

WAT moet getoetst worden om de kwaliteit van het taxivervoer voor de reiziger te garanderen volgende de geïnterviewden?

De gesprekspartners waren merendeels in beperkte mate bekend met de huidige exameneisen (toetsmatrijzen), examenvormen en -procedures. Het *imago* van het taxi-examen is onder de betrokkenen niet onverdeeld positief (teveel theorie, te makkelijk, te ouderwets wat inhoud en vorm betreft).

Onderwerpen die met name genoemd worden, om in het examen te toetsen:

- Kan de chauffeur veilig rijden (veiligheid in het verkeer, eigen veiligheid en veiligheid voor de passagier).
- Klantgericht handelen / sociale vaardigheden / communicatie met de klant (óók Nederlandse taal!).
- Comfortabel en milieubewust rijden (los van veiligheid).
- Wet- en regelgeving (in het licht van veiligheid en consumentenbescherming, context taxivervoer).
- Administratie (rittenadministratie, financiële afhandeling van de rit, gebruik taxameter en BCT) (in het licht van veiligheid en/of consumentenbescherming, context taxivervoer).
- Ondernemersvaardigheden, afhankelijk van doel examen (draagt vooral bij aan imago branche).
- Kennis van en omgaan met specifieke doelgroepen (in verband met veiligheid van kwetsbare doelgroepen).
- Meer kennis van / vaardigheid in (basis) EHBO of 'BHV' enkele keren expliciet genoemd als exameneis, ook weer in relatie tot kwetsbare doelgroepen.

Bij de vraag wat er in het landelijke examen niet meer getoetst moet worden, worden stratenkennis en autotechniek het meeste genoemd. Twee partijen vinden dat het gebruik van de *BCT en taxameter* niet geëxamineerd moet worden omdat dit zo voor zich spreekt, of omdat dit in de praktijk lastig of beperkt zinvol is omdat er verschillende systemen gebruikt worden.

Of dit grote of kleine wijzigingen betreft ten opzicht van het huidige examen, daarover zijn de meningen sterk verdeeld. De meeste consensus is er ten aanzien van de volgende onderwerpen: meer nadruk op sociale vaardigheid en Nederlandse taalvaardigheid, meer nadruk op omgaan met verschillende doelgroepen, meer houding en gedrag in plaats van kennis, modernisering in het vervoer. Met name ten aanzien van de sociale vaardigheden wordt ook onderkend dat dit vaak lastig objectief te meten is.

In het verlengde van actuele, passende exameneisen ligt het belang van eenduidige formulering van exameneisen. Als dit strak, duidelijk en herkenbaar geformuleerd is, ontstaat er minder ruis over de eisen waaraan een kandidaat moet voldoen.

HOE kan de toetsing van een taxichauffeur het best worden vormgegeven volgende de geïnterviewden?

Ongeveer de helft van de gesprekspartners zou graag zien dat het praktijkexamen meer praktijkgericht en authentiek wordt, en theorie en praktijk meer worden geïntegreerd. Ook wordt er opgemerkt dat er teveel ruimte is voor het vertonen van sociaal-wenselijk gedrag en/of het geven van sociaal-wenselijke antwoorden (met andere woorden: de validiteit wordt in twijfel getrokken). Men pleit er voor om meer voorbeeldsituaties naar voren te laten komen of meer situaties te simuleren (rollenspellen) al dan niet met proefpersonen of acteurs. Dit ligt in lijn met het WAT: het toetsen van gedrag, houding, handelingen en vaardigheden vraagt om praktijktoetsing. In het kader van toetsen van gedrag is ook gepleit voor meerdere examenmomenten, waardoor het examen minder een momentopname is. Dit staat overigens los van niet-wettelijke / landelijke (herhalings-) toetsen na behalen van het examen (vakbekwaam blijven).

Er bestaan onder de gesprekspartners wisselende beelden over de uitvoering van het praktijkexamen door CBR/CCV. Zo worden er ervaringen benoemd die niet positief zijn (toelichting door examinatoren te beperkt, 'flauw' gedrag van examinerator tijdens examen, gekunstelde rollenspellen). Bovendien spreekt men over ervaringen waarbij de examinerator te weinig terugkoppeling geeft op het examen en

de onderbouwing van het oordeel (weging van onderdelen, aantal onderwerpen dat tijdens examen aan de orde komt et cetera). Over de uitvoering van het theorie-examen zijn geen opmerkingen gemaakt. Tijdens een aantal gesprekken zijn opmerkingen gemaakt ten aanzien van capaciteit, organisatie en functioneren.

Overigens wordt dit beeld deels bevestigd, deels ontkracht tijdens de bijwoning van een viertal praktijkexamens en het gesprek met betrokkenen van CCV. Het is niet de bedoeling dat examinatoren een 'toneelstukje / rollenspel' opvoeren tijdens het examen, zo vertellen de betrokkenen van CCV. Zij geven echter ook aan niet te kunnen uitsluiten dat dit toch wel eens gebeurt. Tijdens de bijwoning viel op dat de examinatoren op hoofdlijnen volgens protocol werken en geroutineerd overkomen. Bij de nabespreking tussen de examinatoren en de onderzoekers ontstond de indruk dat de zak/slaagbeslissing terecht genomen was.

Echter: in alle vier de gevallen werd de mondelinge en schriftelijke terugkoppeling en onderbouwing van het oordeel erg summier en beperkt objectief verwoord. De relatie tussen de uitslag/terugkoppeling en de onderdelen in toetsmatrijs was voor de onderzoekers niet altijd duidelijk. Tot slot waren er af en toe elementen van een 'rollenspel', bijvoorbeeld als de examinator zich voordoet als klant en bewust zijn gordel niet omdoet ondanks daarop gewezen te zijn door de kandidaat.

Ter nuancering: het gaat hier om een momentopname van een niet-representatief aantal praktijkexamens.

Verschillende examens voor verschillende (beroeps-)contexten, hoe denken de geïnterviewden daar over?

In de gesprekken is ter discussie gesteld in hoeverre twee aparte examens voor *taxi-volledig (TVP)* en *taxi-beperkt (TVPC)* wenselijk dan wel noodzakelijk is. De meerderheid geeft aan dat dit *onderscheid wat hen betreft zou mogen vervallen*. Hetzelfde geldt voor het onderscheid tussen *straattaxivervoer in grote steden versus taxivervoer in de rest van Nederland*: beide situaties verschillen zeer van elkaar, maar de gesprekspartners *pleiten er over het algemeen niet voor* om problemen en verschillen te ondervangen door middel van onderscheidende landelijke examens. De gesprekspartners zien ook *geen heil in onderscheidende examens voor ZZP-ers en chauffeurs in loondienst*.

Diverse gesprekspartners zijn voorstander van *vrijstelling in het algemeen* op basis van ervaring / eerdere bewezen bekwaamheid van bijvoorbeeld een chauffeur huisartsenvervoer (HAP), OV-chauffeurs of touringcar chauffeurs – zoals nu reeds het geval is bij de ambulancechauffeur.

3. Adviezen

I Advies gericht aan MinlenM: baken het doel van het wettelijk verplichte taxi-examen duidelijker af.

In deze doorlichting is veel aandacht uitgegaan naar de vraag wat 'goed' taxivervoer is, en welke aspecten daarvan onder meer geborgd zouden moeten worden door middel van toetsing in een landelijk wettelijk verplicht examen. De meningen en beelden van de betrokken partijen lopen op dit punt zeer uiteen. De twee uitersten zijn:

- Het ministerie, en in het verlengde daarvan het landelijk examen, zou zich *alleen* moeten richten op *veiligheid en consumentenbescherming*.
- Het ministerie, en in het verlengde daarvan het landelijk examen, zou zich moeten richten op *veiligheid en consumentenbescherming, het borgen en stimuleren van vakmanschap/ klantgerichtheid/gastheerschap van de chauffeur, het tegengaan van oneerlijke concurrentie en het verbeteren en borgen van het imago van de taxibranche*.

Uitspraak over dit doel geeft sturing aan WAT er dan precies geëxamineerd moet worden en bepaalt duidelijke koers voor eventuele aanpassing van de regeling en de uitvoering daarvan.

Bovendien wordt ook duidelijker wat de taak is van de overheid (landelijk, gemeentelijk) en wat is aan de sector of markt zelf.

Alle input van het onderzoek meewegende, adviseert CINOP om het doel van het landelijk verplichte examen taxichauffeur te *beperken* tot twee kernzaken:

1. Veiligheid (eigen veiligheid, veiligheid in het verkeer, veiligheid in de taxi) en
2. Consumentenbescherming (tegen onbeleefd, (milieu-)schadelijk of anderszins incorrect handelen van de chauffeur).

Overige doelen zijn dan secundair. De branche en/of de lokale overheden kunnen deze doelen alsnog omarmen en toevoegen aan de vrijwillige danwel verplichte (lokale) examens. Er zijn voorbeelden (gemeente Utrecht) waarin dit goed uitpakt.

II Advies gericht aan uitvoerder van het examen (CBR): overweeg de exameneisen te herschrijven in meer eenduidige, praktijk-gerelateerde eisen.

De vakbekwaamheidseisen zijn in de vorm van onderwerpen benoemd in de Regeling taxibestuurders 2005. Deze zijn door het CBR in de toetsmatrijzen van de examens opgenomen, (enigszins) geconcretiseerd in de vorm van exameneisen en een afbakening, inclusief een taxonomiecode (beheersingsniveau). De toetsmatrijzen zijn de basis voor de examens (theorie en praktijk).

Er is momenteel veel ruimte tussen de algemeen geformuleerde exameneisen in de toetsmatrijzen en de daadwerkelijke concrete examenvragen, -procedure en beoordelingscriteria. Als de exameneisen meer in termen van kennis, vaardigheden en werkprocessen - analoog met de kwalificatiedossiers in het mbo (zie bijlages 6 en 7 voor een voorbeeld) - beschreven worden, draagt dit bij aan de herkenbaarheid van beroep in het examen, en biedt dit kansen voor het vergroten van de authenticiteit en betrouwbaarheid van de examens. Exameneisen in termen van zichtbaar gedrag en kritische beroepssituaties, maakt een objectieve(re) en meer onderbouwde beoordeling mogelijk. Je kunt de beoordeling dan ook meer in termen van gedrag terugkoppelen: wat deed iemand wel of niet goed, wat

was het normgedrag in de exameneisen? Dit kan bijdragen aan verantwoording en toelichting richting de kandidaat en meer gelijk-gerichtheid (kalibratie) tussen examinatoren.

III Advies aan MinlenM en de uitvoerder van het examen (CBR): laat de basis van het praktijk- en theorie-examen overeen. Echter, ten aanzien van het WAT: voer aanpassingen door in de Regeling Taxibestuurders 2005 en de exameneisen.

Dit advies hangt samen met het overnemen van advies I waarin de focus van het examen komt te liggen op veiligheid en consumentenbescherming.

Op basis van de doorlichting is het advies om de onderstaande inhoudelijke aanpassingen te doen in de Regeling Taxibestuurders 2005 en de daaruit voortvloeiende exameneisen en toetstermen. Zie tabel, waarbij de kleuren de volgende betekenis hebben:

Rood: advies = laten vervallen

Blauw: advies = meer toespitsen op veiligheid en consumentenbescherming

Groen: advies = steviger naar voren laten komen (door uitbreiding onderwerpen en/of weging). Op hoofdlijnen betreft dit het laten zien van soft skills, sociale vaardigheden, Nederlandse taalvaardigheid, omgaan met verschillende doelgroepen, modernisering in het vervoer.

Huidig theorie-examen: eindtermen	
Eindterm	Toetsterm
1. Administratie en documenten	<p>1.1 Doel, inhoud, functie en administratieve verplichtingen van voor de beroepsuitoefening relevante documenten met betrekking tot het voertuig (voertuigdocumenten).</p> <p>1.2 Doel, inhoud, functie en administratieve verplichtingen voor de beroepsuitoefening relevante documenten /apparatuur met betrekking tot het vervoer (persoonlijke documenten).</p> <p>1.3 Doel, functie, verplichtingen, werking van de boordcomputer.</p>
2. Wet- en regelgeving	<p>2.1 Inhoud en toepassing relevante artikelen van WWV 1994.</p> <p>2.2 Inhoud en toepassing relevante artikelen van RVV 1990.</p> <p>2.3 Belangrijkste specifieke wet- en regelgeving op het gebied van taxivervoer over de weg.</p> <p>2.4 Vervallen</p> <p>2.5 Belangrijke begrippen en bepalingen uit de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit vervoer (ATB-V) (arbeids- en rusttijden) en toepassing daarvan.</p> <p>2.6 Eindverantwoordelijkheid voor de naleving van het Arbeidstijdenbesluit vervoer (arbeids- en rusttijden) en controlerende instanties.</p> <p>2.7 Belang en verplichting van naleving van het Arbeidstijdenbesluit vervoer (aarbeids- en rusttijden) en Arbeidstijdenwet</p> <p>2.8 Consequenties voor chauffeur, werkgever en klant bij overtreden wet- en regelgeving.</p>
3. Ritvoorbereiding	<p>3.1 Soorten vervoer.</p> <p>3.2 Voertuigcontrole en controle hulpmiddelen.</p>

4. Verantwoorde en veilige verkeersdeelname	<p>4.1 Verkeersveiligheidsrisico's en invloedsfactoren ten aanzien van de bestuurder.</p> <p>4.2 Verkeersveiligheidsrisico's en invloedsfactoren ten aanzien van andere weggebruikers.</p> <p>4.3 Belang, inhoud en uitvoering van veilig, comfortabel, vlot en energiezuinig rijden en de relatie met onnodige slijtage en brandstofgebruik.</p> <p>4.4 Relatie comfortabel en veilig rijden, het comfort van de klanten en de beeldvorming van de branche.</p>
5. Optreden bij verkeersongevallen, verstoringen en calamiteiten	<p>5.1 Maatregelen na een aanrijding of ongeval.</p> <p>5.2 Meldingsprocedure professionele hulpdiensten.</p> <p>5.3 Handelsondrijving bij verstoringen en verkeersstromingen.</p>
6. Communicatie (meer toepassingsgericht, dus naar praktijkexamen, incl Nederlandse taalvaardigheid)	<p>6.1 Belang van een goede communicatie.</p> <p>6.2 Communicatieapparatuur en juist gebruik.</p> <p>Aanvullend: goede beheersing van Nederlandse taal: leesvaardigheid (met bijvoorbeeld als richtlijn of hulpmiddel referentieniveau 2F)</p>
7. Klantgerichtheid en beroepshouding (meer toepassingsgericht, dus naar praktijkexamen)	<p>7.1 Beroepshouding van de taxichauffeur.</p> <p>7.2 Toepassen van de Algemene voorwaarden voor taxivervoer opgesteld door KNV.</p> <p>7.3 Wensen, behoeften en gedragingen van verschillende soorten klanten en hiermee omgaan.</p> <p>7.4 Belang van klanttevredenheid in relatie tot de verkeersveiligheid en het bedrijfsbelang.</p>
8. Conflictsituaties en het eigen gedrag (meer toepassingsgericht, dus naar praktijkexamen, onder meer hoe praat je tegen klanten, hoe komt dit over?)	<p>8.1 Onderdelen van een goede communicatie met klanten.</p> <p>8.2 Vervallen per 1 juli 2016</p> <p>8.3 Karakteristieke conflictsituaties kennen en daarmee omgaan.</p>
9. Handelen bij agressie (meer toepassingsgericht, dus naar praktijkexamen)	<p>9.1 Voorkomen van conflicten en agressie</p>
10. Klachtenprocedures	<p>10.1 Inhoud en toepassing van de klachtenprocedure.</p>
11. Gebruik en toepassing wegenkaart Nederland	<p>11.1 Vervallen per 1 juli 2016</p> <p>11.2 Route uitzetten op een wegenkaart van Nederland.</p> <p>11.3 Gebruik en toepassing van de stadsplattegronden op de wegenkaart van Nederland.</p>

Huidig praktijkexamen - eindtermen	
Eindterm	Toetsterm
1. Verantwoorde en veilige verkeersdeelname	<p>1.1 Toepassing wet- en regelgeving met betrekking tot verkeer.</p> <p>1.2 Tijdige herkenning van risico's en tijdige en juiste reactie.</p> <p>1.3 Verkeersveilige wijze van manoeuvreren.</p> <p>1.4 Bewustzijn van de veiligheid.</p>
2. Professioneel rijgedrag	<p>2.1 Toepassing van een economische en milieubewuste rijstijl (Het Nieuwe Rijden).</p> <p>2.2 Toepassing van een defensieve, comfortabele en sociale rijstijl.</p> <p>Aanvullend: omgaan met moderne technieken in de taxi</p>

3. Voorkomen, herkennen en oplossen van storingen	3.1 Uitvoering rijklaar controle. 3.2 Herkennen en oplossen van storingen aan het voertuig. 3.3 Binnenzijde voertuig controleren.
4. Route, rijtijd en betalingen	4.1 Belang van efficiënte routekeuze en schatten van de rijtijd. 4.2 Opbouw ritprijs en juist gebruik taxameter / boordcomputer. 4.3 Rijden naar een opgegeven bekend object (meningen zijn erg verdeeld). 4.4 Rijden naar een opgegeven adres / locatie. 4.5 Rijden van een route op aanwijzing van de examinator.
5. Klantsoorten en gedrag	5.1 Beroepshouding. 5.2 Reageren op wensen, behoeften en gedragingen van klanten. Aanvullend: goede beheersing van Nederlandse taal en dan specifiek Spreken en Gesprekken voeren (met bijvoorbeeld als richtlijn of hulpmiddel referentieniveau 2F). Aanvullend/specificerend: omgaan met specifieke doelgroepen
6. Afhandeling ongevallen [alternatieve formulering: handelen bij incidenten]	6.1 Adequaat aan kunnen geven welke handelingen van een taxichauffeur verwacht mogen worden indien hij betrokken raakt bij een aanrijding. 6.2 Invulling Europees schadeformulier.

IV Advies aan de branche: verken wenselijkheid, draagvlak en haalbaarheid van aanvullende vrijwillige examens (of onderwijsmodules).

Naast de onderwerpen in de bovenstaande tabel is er nog een aantal zaken waarvan het wenselijk lijkt om deze op de te nemen in een vrijwillig landelijk branche-examen / keuzemodule. Dergelijke examens kunnen bijdragen aan de kwaliteit als het behalen ervan op erkenning kan rekenen. Dit kan bijvoorbeeld in de hand gewerkt worden door het behalen van een dergelijk examen (of volgen van een dergelijke module) als voorwaarde te stellen voor aanbesteding of het verkrijgen van een keurmerk.

Het betreft de onderstaande zaken:

- Ondernemersvaardigheden. o.a. positie als ondernemer, zakelijke en contractuele aangelegenheden, wet- en regelgeving m.b.t. rij- en rusttijden, financieel beheer, risico's & kansen van ondernemen et cetera.
- Levensreddend handelen en/of EHBO.

V Advies aan de uitvoerder van het examen (CBR) ten aanzien van het HOE: laat de basis van het theorie- en praktijkexamen overeind. Echter: breid het praktijkexamen uit met aanvullende onderdelen. Experimenteer met het examineren van soft skills en sociale vaardigheden.

Dit advies vloeit voort uit advies III over WAT er geëxamineerd wordt.

- Als de lijn van advies II en III opgevolgd worden, zal het handelen in de beroepspraktijk meer voorop staan in de examinering. Dat zal een inhoudelijke uitbreiding van het praktijkexamen vergen. Tevens een versmalling van het theorie-examen.
- De huidige examenvormen hebben in grote mate draagvlak bij de gesprekspartners. De huidige theorie- en praktijkexamens zijn al bewezen op de punten uitvoerbaarheid en betaalbaarheid.
- Zoals benoemd bij advies III worden zaken als soft skills en sociale vaardigheden door de gesprekspartners benoemd als cruciale onderwerpen. Echter, het objectief en valide 'meten' van

deze onderwerpen is een uitdaging. Bijvoorbeeld: Hoe operationaliseer je deze aspecten en kom je tot een gelijkwaardig en betrouwbaar oordeel over voldoende/onvoldoende?

Het huidige praktijkexamen krijgt soms al als kritiek dat het niet 'echt' voelt, of sociaal-wenselijk gedrag uitlokt (met andere woorden: de kandidaat weet door middel van de vraagstelling precies wat hij moet zeggen). Om dit te tackelen is het raadzaam om in het praktijkexamen te experimenteren met andere manieren van uitvoering. Denk bijvoorbeeld aan een "klant" (lees acteur) mee laten rijden met het examen voor een rollenspel, náást een examiner. Daarmee kan de examiner zich focussen op de beoordeling. Een ander idee is om een examenperiode af te spreken waarin ook één of meer mysterie-guest ritten worden georganiseerd. Dit ligt ook in lijn met de opmerking om meer examenmomenten te organiseren, zodat het minder een momentopname wordt en meer 'echt'. De meeste ondervraagden zijn voorstander voor dergelijke experimenten.

- Dergelijke alternatieve examenvormen vergroten weliswaar de validiteit (mits goed uitgewerkt), maar zijn naar verwachting minder goed uitvoerbaar en betaalbaar. In de uitwerking en de experimenteerfase met dergelijke examenvormen moet deze varianten daarom ook goed afgewogen worden tegen aspecten als kosten, uitvoerbaarheid, draagvlak.
- Ook moet er bij eventuele experimenten kritisch gekeken worden naar de subjectiviteit als het gaat om soft skills en sociale vaardigheden. Dit is onderwijskundig uitdagend.

VI *Advies gericht aan de uitvoerder van het examen (het CBR) ten aanzien van het HOE: heroverweeg het aantal toegestane examenmomenten per deelnemer of las een verplichte pauze bij het niet behalen van het examen. Overweeg de verplichting om eerst het theorie-examen te halen alvorens deel te mogen nemen aan het praktijkexamen.*

Hoe de toetsing van een taxichauffeur het best kan worden vormgegeven gaat niet alleen over de examenvorm, maar ook over het examenproces. In dit licht kan men vraagtekens zetten bij het (onbeperkt) aantal herkansingsmogelijkheden van het examen. Als het iemand meerdere keren niet lukt om vakbekwaam te worden en dit te laten zien in het examen, in hoeverre is hij dan een bekwaam chauffeur? Hierin zou het denkbaar zijn om het aantal examenmomenten te maximeren, of een verplichte pauze bij het niet behalen van het examen (na X keer) van bijvoorbeeld een jaar in te lassen. Ook is het bijvoorbeeld denkbaar om te kijken naar de voorwaardelijkheid (volgordelijkheid) van het behalen van het theorie-examen als toelatingseis voor het praktijkexamen, omdat dit belemmerend kan werken. Zijn er voor deze volgordelijkheid voldoende (kwalitatieve) argumenten?

VII *Advies gericht aan MinlenM: laat het onderscheid tussen volledig en beperkt examen vervallen.*

In het kader van veiligheid en consumentenbescherming lijkt op basis van de gesprekken het onderscheid tussen het beperkt en volledig examen niet houdbaar. Belangrijkste argument is dat het voor de hand ligt om voor het werken met kwetsbare doelgroepen minimaal dezelfde eisen te hanteren. In de exameneisen, de examenprocedures en de examenkosten zijn de verschillen momenteel al beperkt.

Punt van aandacht hierbij is dat het tijdens de doorlichting niet duidelijk geworden of er in de uitvoeringspraktijk door de examinatoren, niet tóch een verschillende aanpak gehanteerd wordt voor beide groepen (verder gaand dan wat er op basis van de exameneisen en =procedures te verwachten valt). Als dat het geval is zal het opvolgen van dit advies een grotere impact hebben.

VIII Advies gericht aan de uitvoerder van het examen (CBR): analyseer zowel theorie- als praktijkexamen (diepgaander) op scores ten aanzien van de onderwerpen (vóórafgaand aan eventuele aanpassing van de examens).

Met de analyse van de resultaten/scores op beide examens kan inzicht verkregen worden in welke onderwerpen goed en slecht scoren, welke onderwerpen dus als lastig worden ervaren en welke onderwerpen daadwerkelijk discrimineren in het examen. Dit is belangrijke informatie om een inschatting te kunnen maken van de impact van het aanpassen of verwijderen van onderwerpen. Als voorbeeld: stel er wordt op basis van deze doorlichting besloten om het onderwerp autotechniek uit het examen te verwijderen. Als bij de analyse van de exameninformatie zou blijken dat dit onderwerp een groot struikelblok is voor veel examenkandidaten, dan heeft het verwijderen van een dergelijk onderwerp grote impact.

IX Advies gericht aan de branche: neem aanvullende maatregelen in het licht van vakbekwaam blijven om de kwaliteit van het taxivervoer verder te verbeteren en te borgen.

De taxibranche kent reeds een breed scala aan formele en informele maatregelen om de kwaliteit van het taxivervoer verder te verhogen en te borgen. In de paragraaf 'Uitzoomen: het examen in de context' op pagina 2 hebben we hieraan reeds gerefereerd. Het verwachte effect van de aanpassingen van het examen op de kwaliteit van het taxivervoer is naar verwachting van de betrokkenen gering, omdat het 'slechts' één van die maatregelen is. Vanuit onderwijskundig perspectief onderschrijft CINOP dit.

Om meer effect te sorteren op de kwaliteit van het taxivervoer, zou de branche meer maatregelen kunnen treffen in het licht van vakbekwaam blijven. Dan sluit de 'ontwikkeling' van de branche in bredere zin ook beter aan bij de huidige tijdgeest van een leven lang leren/ontwikkelen. Dit valt formeel buiten de scope van deze doorlichting, maar is sterk aan te bevelen. In andere, aanverwante sectoren zijn daar al voorbeelden van hoe dit kan worden ingericht. Denk aan de code 95 voor alle beroepschauffeurs uit de EU en beroepschauffeurs die in de EU werken. De code is vijf jaar geldig en kan verlengd worden door het volgen van nascholing. Eenzelfde soort regeling geldt voor de rijinstructeurs, waar een theoretische bijscholing en praktijkbegeleiding door een onafhankelijke beoordelende organisatie van kracht is.

X Advies gericht aan de uitvoerder van het examen (CBR) en de branche: Vergroot het vertrouwen in de uitvoering van het examen door transparanter te zijn.

Er bestaan onder de betrokkenen negatieve beelden over de uitvoering van het examen. Dit is een probleem, omdat vertrouwen in de kwaliteit van het examen bepalend is voor de waarde die er aan gehecht wordt (draagvlak en erkenning). Vandaar het advies om te onderzoeken waarom de bestaande communicatie niet aanslaat en na te gaan of meer transparantie / communicatie het vertrouwen en draagvlak kan verbeteren. Het betreft transparantie over het verloop van het examen en andere aspecten waaruit de kwaliteit van de examinering blijkt, zoals welke maatregelen er getroffen worden om de kwaliteit van het examen te garanderen, hoe gewerkt wordt aan de deskundigheid van de examinatoren, op welke manier externen bijdragen aan de evaluatie van de examinering, et cetera. Daaraan gekoppeld het advies om inzichtelijk(er) te maken hoe de verhoudingen zijn binnen de uitvoeringsorganisatie, bijvoorbeeld de verdeling van taken en verantwoordelijkheden van het College van Deskundigen. Dit geeft partijen – naast inhoud - meer gevoel bij de kwaliteit van examenprocessen en de examenorganisatie.

Bijlage 1: Lijst van geïnterviewden

Partij en persoon	Belangenbehartiger van
1. ROVER: Mevrouw L. van der kroon	Reizigers - openbaar vervoer
2. VGN: Dhr. J. Noordover	Reizigers – doelgroepen (gehandicapten)
3. DON: Dhr. P. Coops	Reizigers – doelgroepen (mensen met een dwarslaesie)
4. CNV: Dhr. R. Van der Vlugt	Taxichauffeurs – loondienst
5. FNV: Dhr. B. Alkemade	Taxichauffeurs – loondienst
6. FNV: Mevrouw M. Jansma + taxichauffeurs: - Dhr. F. Spaans - Dhr. E. Pool - Dhr. J. Kiel - Dhr. P. Peters	Taxichauffeurs – loondienst
7. KNV taxi: Dhr. H. Andela + ondernemers - Dhr. A. Schalkwijk - Dhr. M. Leenders - Mevr. I. van Driel - Dhr. J. Clijsen	Werkgevers / ondernemers van taxichauffeurs
8. SFT: Dhr. H. Van Gelderen	Werkgevers en chauffeurs loondienst
9. ZZP-NL: Dhr. M. Post	Taxichauffeurs - ZZP
10. STN: Dhr. P. Dijkhuizen	Taxibranche algemeen
11. UBER: Dhr. T. Edmonds en dhr. B. De Liefde	Taxibranche algemeen
12. VNG: Dhr. J. Koster	Gemeentelijk taxibeleid en handhaving landelijk - doelgroepenvervoer
13. Rotterdam: Dhr. Q. Oudshoorn	Gemeentelijk taxibeleid en handhaving Rotterdam – met name straattaxi
14. Amsterdam: Mevr. C. Vonk en mevrouw S. Stattman	Gemeentelijk taxibeleid en handhaving Amsterdam - met name straattaxi
15. Utrecht: Dhr. A. Tsakmakis	Gemeentelijk taxibeleid en handhaving Utrecht - met name straattaxi
16. ILT: Dhr. H. Janssen	Handhaving wet - landelijk
17. CBR: mevr. C. Schalke-Sopers en dhr. E. Slikker	Taxibranche algemeen (uitvoerder taxi-examens)

Bijlage 2: Lijst stuurgroepleden

Naam	Organisatie
	Ministerie van Infrastructuur en Milieu
	Ministerie van Infrastructuur en Milieu
Dhr. M. Post	ZZP Nederland
Mevr. M. Jansma	FNV Taxi
Dhr. H. van Gelderen	Sociaal Fonds Taxi
Dhr. H. van der Vlugt	CNV Vakmensen
Mevr. J. Vochteloo	KNV Taxi
Mevr. L. van der Kroon	Reizigersorganisatie Rover
Dhr. P. Dijkhuizen	Stichting Taxibelangen Nederland

Bijlage 3: lijst van bekeken documenten

	Titel	Organisatie / Bron
1	Kwalificatiedossier mbo Personenvervoer – geldig vanaf 1-08-2017	Stichting beroepsonderwijs bedrijfsleven (SBB)
2	Werkboek Utrechts Taxikeurmerk UTx. Werkboek voor taxichauffeurs ter voorbereiding op de toetsen voor een Utrechts keurmerkcertificaat (versie augustus 2017)	Gemeente Utrecht
3	Voorwaarden voor het verkrijgen van vrijstelling voor het verplichte CCV examen Taxichauffeur (datum niet bekend)	Sociaal Fonds Taxi
4	Branche erkenning interne opleiding Startkwalificatie Taxichauffeurs inclusief toetsingsmodel (datum niet bekend)	Sociaal Fonds Taxi
5	Jaarverslag Sociaal Fonds Taxi	Sociaal Fonds Taxi
6	Internationale vergelijking taxiregulering en Uber (maart 2015)	Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid
7	Toekomst voor de taxi. Rapport van de Taskforce Toekomstvisie Taxi, onder voorzitterschap van prof. Dr. Hugo B. Roos, in opdracht van KNV Taxi en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (juni 2008)	SEO Economisch Onderzoek
8	Contractvervoer op de rit. Consequenties van marktwerking in het contractvervoer, in opdracht van KNV Taxi (oktober 2011)	SEO Economisch Onderzoek
9	Toetsmatrijs Taxi vakbekwaamheid praktijk volledig (versie 4 januari 2016)	CBR
10	Toetsmatrijs Taxi vakbekwaamheid theorie (versie 7 maart 2016)	CBR
11	Toetsmatrijs Sociale vaardigheden voor de Taxichauffeur (versie 12 december 2005)	CBR
12	Toetsmatrijs Taxi Doelgroepenvervoer (versie 15 juli 2015)	CBR
13	Toetsmatrijs Taxi Amsterdam Praktijk (versie 21 januari 2016)	CBR
14	Toetsmatrijs Taxi Amsterdam Theorie (versie 6 juli 2016)	CBR
15	Examenprocedure TVP/TVPC (19 maart 2015)	CBR
16	Aantallen en slagingspercentages taxi-examens (t/m 14 juni 2017)	CBR
17	Vrijstellingen chauffeursdiploma taxi (actueel op de website)	CBR
18	CBR-locaties: overzicht objecten behorend bij het praktijkexamen taxi (TVP + TVPC) (22 augustus 2017)	CBR
19	Een taxi-praktijkexamen: zo gaat dat	CBR
20	Wat doet het CBR om fraude tegen te gaan? (april 2017)	CBR
21	Voorstel nieuwe examenstructuur (13 februari 2012)	CCV – College van Deskundigen Taxi
22	Opzet verschillende scenario's – fase 2. Memo 1 oktober 2013	CCV – College van Deskundigen Taxi
23	Eindtermen opleidingen TX-Keur (24 februari 2016)	Stichting Tx Keur
24	Evaluatie taxibeleid, brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer (5 mei 2015)	Ministerie van Infrastructuur en Milieu
25	Tussentijdse evaluatie taxiwet (19 december 2014)	RebelGroup Executives
26	193 - Besluit van 4 mei 2010 houdende wijziging van het Besluit personenvervoer 2000 in verband met het vaststellen van regels ter bevordering van de kwaliteit in het taxivervoer	Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden

	Titel	Organisatie / Bron
27	31 521 Taxibeleid, nummer 23 Brief van de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat (9 juli 2009)	Tweede Kamer der Staten-Generaal
28	Taxiklacht. Half Jaar Rapportage, 1 januari 2017 – 30 juni 2017	Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer
29	Regeling taxibestuurders 2005	Rijksoverheid
30	Besluit personenvervoer 2000	Rijksoverheid

Bijlage 4: Examen Taxi vakbekwaamheid theorie - (achtergrond)

Voor wie?	Voor kandidaten die de beperkte of de volledige chauffeurskaart taxi willen halen.
Wat wordt getoetst?	<p>Het examen bevat onder andere vragen over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kennis van de wet- en regelgeving • gewenste houding en gedrag • communicatie met klant en hulpdiensten <p>Zie ook de exameneisen taxi vakbekwaamheid theorie en de Voorbeeldvragen taxi theorie</p>
Hoe ziet het examen eruit?	<p>Het theorie-examen duurt 60 minuten en bestaat uit 40 meerkeuzevragen.</p> <p>Vanaf 1 februari 2017 is de opbouw als volgt: 28 meerkeuzevragen, dan 2 cases met ieder 5 meerkeuzevragen en als laatste 2 meerkeuzevragen over de Routiq maxi Nederland.</p> <p>Zie ook de algemene uitleg over het theorie-examen</p>
Wat zijn de toelatingseisen voor het examen??	Een kandidaat moet minimaal 17 jaar zijn.
Wanneer ben is de kandidaat geslaagd?	De kandidaat is geslaagd als hij 32 of meer vragen goed heeft beantwoord.
Wanneer krijgt de kandidaat de uitslag?	Na het examen zien kandidaten meteen de uitslag op het scherm. Als het e-mailadres bij CBR bekend is, krijgen kandidaten de uitslag ook per e-mail.
Hoe lang is de uitslag van het examen geldig?	De uitslag is 1 jaar geldig.
Wat kost het?	<p>€ 38,45</p> <p>Toeslag bij extra tijd: € 10,30</p> <p>Toeslag bij individueel begeleid examen: € 31,15</p>

Bron: <https://www.cbr.nl/taxi-vb-theorie.pp>

Bijlage 5: Examen Taxi vakbekwaamheid praktijk - volledig - (achtergrond)

Voor wie?	Voor kandidaten die de volledige chauffeurskaart taxi willen halen
Wat wordt getoetst?	<p>De kandidaat wordt onder andere getoetst op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verantwoorde en veilige verkeersdeelname • professioneel rijgedrag • voorkomen, herkennen en oplossen van storingen • route, rijtijd en betalingen • klantsoorten en gedrag • afhandeling ongevallen <p>Zie ook de Exameneisen praktijkexamen taxi volledig.</p>
Hoe ziet het examen eruit?	<p>Het praktijkexamen duurt 85 minuten en bestaat uit drie rij-opdrachten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rijden van een CBR-locatie naar een opgegeven bekend object zonder hulpmiddelen (navigatieapparatuur, plattegrond en/of stratenboek). 2. Rijden van het object naar een opgegeven adres met hulpmiddelen (navigatieapparatuur, plattegrond en/of stratenboek). 3. Rijden van het adres terug naar het CBR op aanwijzingen van de examinerator. <p>In de objectenlijst staat welke objecten in het examen zitten.</p> <p>Tijdens het examen krijgt de kandidaat verschillende vragen over het omgaan met wensen, behoeften en het gedrag van klanten, technische storingen en afhandeling van ongevallen.</p> <p>Kijk hier voor de Examenprocedure taxi volledig Kijk hier voor een algemene uitleg over het Praktijkexamen Zie ook: voorbeeldfilm</p>
Wat zijn de toelatingseisen voor het examen??	<ul style="list-style-type: none"> • minimaal 18 jaar • een geldig rijbewijs B- (schakel of automaat).
Wanneer krijgt de kandidaat de uitslag?	Na het examen krijgt de kandidaat meteen de uitslag
Hoe lang is de uitslag van het examen geldig?	De uitslag is 1 jaar geldig.
Wat kost het examen?	€ 204,65

Bron: <https://www.cbr.nl/taxi-vb-pr-vol.pp>

Bijlage 6: Overzicht kwalificatiedossier personenvervoer - taxichauffeur (achtergrond)

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Taxichauffeur	2	Ja	basisberoepsopleiding
P2 Chauffeur openbaar vervoer	2	Ja	basisberoepsopleiding
P3 Touringcarchauffeur	2	Ja	basisberoepsopleiding
P4 Touringcarchauffeur/reisleider	3	Ja	vakopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Vervoert personen over de weg	B1-K1-W1	Neemt professioneel deel aan het verkeer
	B1-K1-W2	Rijdt volgens een routeplanning, dienstregeling of reisschema
	B1-K1-W3	Treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer

B1-K2 Gaat op professionele wijze om met passagiers	B1-K2-W1	Informeert en adviseert passagiers
	B1-K2-W2	Voorkomt problemen met en tussen passagiers en treedt daarbij op
	B1-K2-W3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen/reisdocumenten

B1-K3 Voert voorbereiding en afhandeling van ritten uit	B1-K3-W1	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en de hulpmiddelen
	B1-K3-W2	Houdt de administratie bij

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Taxichauffeur		
P1-K1 Verzorgt de begeleiding van passagiers	P1-K1-W1	Verleent service aan passagiers
	P1-K1-W2	Begeleidt passagiers uit verschillende doelgroepen

Bron: kwalificatiedossier Personenvervoer – Crebonummer 23219 – SBB – geldig vanaf 1-8-2017 – Pagina 5.

Bijlage 7: Kwalificatiedossier Personenvervoer - Profieldeel Taxichauffeur - kerntaak 1 (achtergrond)

P1-K1 Verzorgt de begeleiding van passagiers
Complexiteit
<p>Bij het verzorgen van de begeleiding van passagiers moet de taxichauffeur zelf inschatten welke taak of standaardprocedure hij moet uitvoeren. Een en ander hangt sterk af van de passagier(s). De taxichauffeur gebruikt bij deze kerntaak basisvaardigheden en basiskennis.</p> <p>Een belangrijke complicerende factor is dat de taxichauffeur moet omgaan met veel verschillende mensen. Hij moet rekening houden met de kenmerken, achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden van de doelgroepen die hij vervoert.</p>
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
<p>De taxichauffeur heeft een zelfstandige en uitvoerende rol bij het begeleiden van passagiers. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt dat de passagiers de gewenste service en begeleiding ontvangen en veilig worden vervoerd. Bij het bepalen van de gewenste service en begeleiding is afstemming noodzakelijk met de passagiers zelf, begeleiders en/of familie.</p>
Vakkennis en vaardigheden
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ bezit basiskennis van relevante kenmerken, achtergronden, evt. beperkingen en/of ziektebeelden van typen passagiers die hij vervoert▪ bezit basiskennis over de persoonlijke verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid binnen bepaalde contexten▪ bezit basiskennis van het protocol/de gedragscode 'Professioneel omgaan met passagiers binnen het contractvervoer'▪ kan met passagiers en/of derden communiceren▪ kan in overeenstemming met de (beroeps)risico's handelen▪ kan overtuigingstechnieken toepassen▪ kan een eenvoudig gesprek voeren met passagiers en derden in een moderne vreemde taal

Bron: kwalificatiedossier Personenvervoer – Crebonummer 23219 – SBB – geldig vanaf 1-8-2017 –
Pagina 19.