

## Eindtermen toetsen HTx

Deze eindtermen zijn opgesteld ten behoeve van de mondelinge en schriftelijke toets die een chauffeur moet afleggen om in aanmerking te kunnen komen van het HTx certificaat. Middels dit document is inzichtelijk welke elementen getoetst kunnen worden.

Nr	Eindterm
1	Beheersing Nederlandse taal
2	Kennis van de stad/straten Den Haag
3	Sociale vaardigheden
4	Kennis van taxiwetgeving, met focus op tariefstructuur en Haagse taxiregels
5	Kennis van normen en waarden protocol HTx

Voor de mondelinge toets geldt dat de examiner voor verschillende onderdelen een score bijhoudt. De kandidaat is geslaagd als deze voor elk onderdeel een voldoende score behaalt.

Voor de schriftelijk toets geldt dat de kandidaat is geslaagd als deze 35 van de 40 vragen goed beantwoord.

**Vastgesteld en goedgekeurd door** : 18 december 2013, bestuur STH

**Ingangsdatum** : per direct

	<b>Toetstermen</b>	
<b>1</b>	<b><i>Beheersing Nederlandse taal (niveau B1)</i></b>	<b><i>Afbakening</i></b>
<b>1.1</b>	Kan de hoofdpunten begrijpen van standaardcommunicatie over vertrouwde onderwerpen die regelmatig voorkomen op het werk, op school, in de vrije tijd etc.	Is in staat in begrijpelijk Nederlands een praatje te houden over het weer, zijn dag, zijn werk of hobby's
<b>1.2</b>	Kan omgaan met de meeste situaties die zich plegen voor te doen tijdens een reis door het gebied waar de taal gesproken wordt.	Is in staat te begrijpen wat een persoon zegt die de weg aan hem vraagt of wil weten hoelang een rit duurt
<b>1.3</b>	Kan eenvoudige, coherente teksten produceren over vertrouwde onderwerpen of onderwerpen die tot de persoonlijke belangstellingsfeer behoren.	Is in staat een inschrijfformulier te lezen en in leesbaar Nederlands in te vullen hetgeen er gevraagd wordt Is in staat enkele straatnamen uit Den Haag kort te spellen (minimaal de eerste 4 letters juist ivm invoering in navigatie)
<b>1.4</b>	Kan ervaringen, gebeurtenissen, dromen, verwachtingen en ambities beschrijven en beknopt redenen of uitleg geven voor meningen en plannen.	Kan in begrijpelijk Nederlands toelichten waarom hij taxichauffeur is geworden, wat hij leuk vindt aan het werk in Den Haag en wat hij in het algemeen vindt van de taxiwetgeving en nieuwe Haagse regels

	<b>Toetstermen</b>	
<b>2</b>	<b><i>Kennis van de stad/straten Den Haag</i></b>	<b><i>Afbakening</i></b>
<b>2.1</b>	Is op hoogte van de wijken en stadsdelen die Den Haag bevat	Baseren op hetgeen in het werkboek is opgenomen
<b>2.2</b>	Kan enkele belangrijke gebouwen of bezienswaardigheden noemen	Baseren op hetgeen in het werkboek is opgenomen
<b>2.3</b>	Kan enkele autosnelwegen in de directe omgeving van Den Haag noemen	Baseren op hetgeen in het werkboek is opgenomen
<b>2.4</b>	Kan enkele taxistandplaatsen noemen	Baseren op hetgeen in het werkboek is opgenomen
<b>2.5</b>	Kan op hoofdlijnen de straatnamen noemen vanaf een bepaald adres of gebied naar een bepaald ander adres of gebied	Baseren op hetgeen in het werkboek is opgenomen
<b>2.6</b>	Kan een aantal veelvoorkomende bestemmingen, zoals stations, hotels, musea, theaters, ziekenhuizen, zorginstellingen en begraafplaatsen aangeven op een plattegrond van Den Haag	Baseren op hetgeen in het werkboek is opgenomen
<b>2.7</b>	Kan een aantal beeldbepalende gebouwen en specifieke kenmerken van de stad aangeven	Baseren op hetgeen in het werkboek is opgenomen
<b>2.8</b>	Kan vlot een route samenstellen en de afstand tussen twee adressen of veelvoorkomende bestemmingen aangeven	Baseren op hetgeen in het werkboek is opgenomen

	<b>Toetstermen</b>	
<b>3</b>	<b>Sociale vaardigheden</b>	<b>Afbakening</b>
<b>3.1</b>	Beroepshouding	<p>De kandidaat laat op het examen zien dat hij over een juiste beroepshouding beschikt door op het examen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Te verschijnen in schone, verzorgde kleding en met een verzorgd uiterlijk (naar algemene maatstaven, geschoren, gewassen e.d.).</li> <li>- Een net en beleefd taalgebruik te gebruiken (verstaanbaar en begrijpelijk Nederlands, aanspreken met U, mevrouw, meneer e.d.).</li> <li>- Neutrale professionele houding.</li> <li>- Geen uitingen van persoonlijke emoties en stemmingen.</li> <li>- Niet roken, kauwgom kauwen of andere niet noodzakelijke lichaamsgeluiden in het bijzijn van anderen.</li> <li>- Heeft aandacht en respect voor zijn gesprekspartners.</li> </ul>
<b>3.2</b>	Reageren op wensen, behoeften en gedragingen van klanten.	<p>Adequate reactie op specifieke wensen, behoeften en gedragingen van klanten aan de hand van voorbeeldsituaties die door de examinerator worden aangedragen. Met name in situaties met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bijzondere vragen / bijzondere omstandigheden</li> <li>- Vervelend gedrag van een reiziger</li> <li>- Agressief gedrag</li> </ul> <p>Adequate reactie op vragen over afstand en ritprijs rekening houdend met de omstandigheden.</p>

<p><b>3.3</b></p>	<p>Adequaar aan kunnen geven welke handelingen van een taxichauffeur verwacht mogen worden indien hij betrokken raakt bij een aanrijding</p>	<p>PAMAN-regel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persoonlijke veiligheid</li> <li>- Andermans veiligheid</li> <li>- Markeren van de plaats van het ongeval</li> <li>- Alarmeren hulpdiensten</li> <li>- Noodzakelijke hulp verlenen</li> </ul> <p>Vervangend vervoer regelen voor de klant indien deze gewoon verder kan reizen. Invullen schadeformulier</p>
<p><b>3.4</b></p>	<p>Belang van efficiënte routekeuze en schatten van de rijtijd/afstand.</p>	<p>Het belang van een efficiënte routekeuze in het kader van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiligheid.</li> <li>- Doorstroming.</li> <li>- Milieu.</li> <li>- Comfort klanten.</li> <li>- Ritprijs.</li> </ul> <p>Het belang van het juist schatten van de rijtijd/afstand in het kader van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zekerheid voor de klanten.</li> <li>- Efficiënte werkuitvoering.</li> <li>- Voorkomen van moeilijkheden bij afrekenen.</li> </ul>

<p><b>3.5</b></p>	<p>Belang van een goede communicatie.</p>	<p>Aan de hand van praktijkvoorbeelden het belang van een goede communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klanten juist geïnformeerd in verband met kosten en tijd e.d.</li> <li>- Hoe eventueel noodzakelijke hulpdiensten juist geïnformeerd worden in verband met inzet materiaal, materieel, personen, e.d.</li> <li>- Bedrijf goed geïnformeerd in verband met planning, vervangend vervoer, e.d.</li> <li>- Gevolgen van slechte communicatie.</li> </ul>
<p><b>3.6</b></p>	<p>Communicatieapparatuur en juist gebruik.</p>	<p>Gebruik, doel en functie van onderstaande boord- en communicatieapparatuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Boordcomputer taxi.</li> <li>- Mobiele telefoon.</li> </ul> <p>Gedragscodes voor gebruik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alleen voor zakelijk gebruik.</li> <li>- Net taalgebruik.</li> <li>- Zakelijke informatie: kort en helder.</li> <li>- Rekening houden met klanten (meeluisteren).</li> </ul>
<p><b>3.7</b></p>	<p>Onderdelen van een goede communicatie met klanten.</p>	<p>Doel, functie en inhoud van onderstaande elementen van een goede communicatie met klanten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aandacht geven.</li> <li>- Klant serieus nemen.</li> <li>- Goed luisteren.</li> <li>- Meedenken.</li> <li>- Oplossingsgericht zijn indien van toepassing.</li> <li>- Professionele / neutrale houding.</li> </ul>

<b>3.8</b>	Voorkomen van conflicten.	Doel, functie en inhoud van onderstaande elementen bij het voorkomen van conflicten: <ul style="list-style-type: none"><li>- Juiste beroepshouding.</li><li>- Goede representatie.</li><li>- Juiste inschatting en afweging van risico's.</li><li>- Correcte communicatie.</li></ul>
------------	---------------------------	--

	<b>Toetstermen</b>	
<b>4</b>	<b><i>Kennis van taxiwetgeving, met name tariefstructuur</i></b>	<b><i>Afbakening</i></b>
<b>4.1</b>	De kandidaat kan vooraf een ritprijs berekenen.	Aan de hand van een concreet voorbeeld waarbij de tijd, aantal km's wordt gegeven en desnoods kortingsregeling.  Kandidaat laat zien in voldoende mate te kunnen hoofdrekenen.
<b>4.2</b>	Opbouw ritprijs en juist gebruik taxameter.	Onderdelen van een ritprijs: - Starttarief. - Prijs per gereden kilometer. - Prijs voor de duur van de rit. - Wachttarief (indien van toepassing en afgesproken met de klant).  Tarief zichtbaar in de auto Gebruik taxameter Afgifte printbon
<b>4.3</b>	De kandidaat weet wie de tariefstructuur bepaalt en controleert	Ministerie en ILT Onderscheid bus- en taxitarieven
<b>4.4</b>	De kandidaat weet het verschil tussen contractvervoer en straattaxi vervoer	Wanneer wel en geen taxameter te gebruiken
<b>4.5</b>	De kandidaat kent de specifieke regels die gelden in het VCP gebied in Den Haag en het gebruik van bepaalde tijdelijke opstelstroken	Website STH en werkboek
<b>4.6</b>	De kandidaat kent de spelregels die gelden voor het verrichten van straattaxi werk in de Haagse situatie.	Doel nieuwe Haagse taxiregels Rol en functie TTO Functie Groengele pas



<b>4.7</b>	Gordelgebruik	<p>Kandidaat weet welke regels er rondom gordelgebruik zijn, voor hemzelf en zijn passagiers.</p> <p>Voor kinderen tot 12 jaar is chauffeur persoonlijk verantwoordelijk voor juist gordelgebruik, ook voor rolstoelinzittenden in een rolstoeltaxi.</p> <p>Chauffeur hoeft geen gordel om, indien betalende reiziger in taxi aanwezig is. In een taxi hoeven kinderen tot 3 jaar achterin geen gordel om. Daarnaast kan het zijn dat reiziger medisch attest kan tonen waarin staat dat hij geen gordel hoeft te dragen.</p>
------------	---------------	---

	<b>Toetstermen</b>	
<b>5</b>	<b><i>Kennis van normen en waardenprotocol HTx</i></b>	<b><i>Afbakening</i></b>
<b>5.1</b>	De kandidaat weet waar HTx voorstaat en uit bestaat.	Informatie werkboek en website
<b>5.2</b>	De kandidaat kent het normen en waarden protocol HTx.	Informatie werkboek en website
<b>5.3</b>	De kandidaat rijdt de route die voor de klant meest voordelige is.	Informatie werkboek
<b>5.4</b>	De kandidaat weet welke keuzevrijheid de klant op een standplaats heeft.	Klant bepaalt met welke taxi hij/zij mee wil.  Chauffeur werft niet actief klanten op of rond standplaatsen.  Chauffeur maakt geen afspraken over het verdelen van ritten met collega's op of rond de standplaats, die als doel hebben de vrije keuze van een klant te belemmeren.  Chauffeur weigert geen ritten of klanten (tenzij daar conform de algemene vervoersvoorwaarden taxi een grond voor is)
<b>5.5</b>	De kandidaat weet welke voorbeeldfunctie hij heeft als weggebruiker, taxichauffeur en bovendien keurmerk taxichauffeur.	Defensief rijgedrag en fatsoenlijke omgang met collega's
<b>5.6</b>	De kandidaat is in staat zicht klantgericht op te stellen als een klant met hem mee wil	Deur openhouden Radio niet te hard Binnenklimaat voertuig in orde Helpen met koffers Huisdieren en zeker hulphonden meenemen
<b>5.7</b>	De kandidaat weet welke rol een klantvriendelijke opstelling op de standplaats heeft	Niet samenscholen, geen verhitte discussies in een andere taal