

Autorijschool | Taxiopleidingen

MAAS

Verkeer & Vervoer

WERKMAP

OPLEIDING TAXICHAUFFEUR

VOLLEDIGE TAXIKAART

MAAS Verkeer en Vervoer

info@allyoucandrive.nl | 0645915975

Inhoud

Taxi-examen Volledig TVP.....	3
Het praktijkexamen taxi volledig bestaat uit drie ritopdrachten.....	4
Doelgroepen belangrijkste kenmerken.....	5
Aangepast, besluitvaardig, defensief en milieuverantwoord rijgedrag.....	6
Communicatie tijdens praktijkexamen	7
De rijklaar controle	8
Herkennen van storingen.....	9
Klachten en regels taxi (chauffeur)	12
Aandachtpunten Algemene Voorwaarden Taxivervoer	13
Calamiteiteninstructie: PAMAN	16
Het schadeformulier	19
Taxi tarieven en betalingen.....	20
Overige informatie	22

Taxi-examen Volledig TVP

Beoordeling met   op!
Werkgever Klant

Verantwoorde en veilige verkeersdeelname

- Geen rijexamen moet wel veilig zijn en veilig voelen
- Handelingen moeten automatisch en vloeiend worden uitgevoerd
- Parkeren en keren moet veilig en beheerst worden uitgevoerd.
- Voorzorgsmaatregelen bij verlaten voertuig
- Juiste gebruik van veiligheidsgordels en hoofdsteunen

Professioneel rijgedrag

- Comfortabele rijstijl
- Milieuverantwoorde rijstijl
- Sociaal en defensieve rijstijl aangepast aan gedragingen van andere weggebruikers

Route, rijtijd en betalingen

- Efficiënte route verplicht met navigatie. Bij contractvervoer naar snelste route kijken (Tijd is geld)
- Bij straattaxi op meter kortste route (kilometertarief is het duurst)
- Bij bestelde ritten snelste route rijden (tijd is geld)
- Zelfstandig aankomen op bestemming vervoer van deur tot deur
- Tarievenkaart en boordcomputer taxi

Voorkomen en herkennen van storingen

- Rijklaar controle
- Voorkomen en herkennen van storingen

Klantensoorten en gedrag

- Gastvrij en hoffelijk
- Communicatie (verstaanbaar Nederlands spreken met de examinator)

Afhandelen ongevallen

- PAMAN
- Schadeformulier

Het praktijkexamen taxi volledig bestaat uit drie ritopdrachten

Eerste ritopdracht: contractvervoer

Vragen over vooraf random bepaalde doelgroep:

1. Leerlingen
2. Ouderen
3. Doven en slechthorenden
4. Blinden en slechtzienden
5. Lichamelijke beperking
6. Verstandelijke beperking

Verplicht gebruik van navigatie, door examinator te bepalen locatie en route

Tweede ritopdracht: straattaxi

1. Algemene vragen over klantgedrag, ritprijs en betalingen
2. Verplicht gebruik van navigatie, door examinator te bepalen locatie en door deelnemer gunstigste route bepalen.
3. Tijdens de rit: navigatiewijziging

Derde ritopdracht: Rijden op aanwijzing van de examinator

1. Examinator geeft op tijd aan linksaf of rechtsaf
2. Zegt hij niets dan volg je de doorgaande weg
3. Let zelf op borden en pijlen die je een richting op dwingen
4. Examinator kan je ook een opdracht geven om bewegwijzering te volgen.

DOODZONDE'S

- **Niet aankomen op bestemming (zelfstandig)**
 - Recht voor de voordeur of ingang (dit komt erg nauw nr. 4 dan niet voor nr.6)
 - Klant stapt altijd uit aan de kant van de voordeur of ingang. (bestemming links = altijd keren bij contractvervoer)
 - Bij straattaxi eerst aanbieden om te keren en alleen doen als de passagier akkoord is.
 - Indien bovenstaande niet kan/mag dan communiceren en alternatief aanbieden en vraag voor akkoord aan de passagier.
- **Bij uitstappen sleutel van contactslot halen.**
- **Achteromkijken (oogcontact met klant) tijdens het rijden.**

Doelgroepen belangrijkste kenmerken

- **Ouderen**
 - Heb begrip en geduld voor het traag zijn en traag van begrip zijn
 - Let op tekenen van (beginnende) dementie
 - Zorg voor een warme overdracht en vervoer van deur tot deur
- **Verstandelijke beperking**
 - Heb begrip en geduld gebruik duidelijke korte zinnen
 - Zorg voor een warme overdracht en meld incidenten hoe klein ook
 - Vervoer van deur tot deur
- **Leerlingenvervoer**
 - Vervoer van deur tot deur
 - Laat je zo goed als mogelijk informeren over de beperkingen van de leerlingen
 - Zorg voor warme overdracht en meld incidenten hoe klein ook
 - Blijf altijd rustig en kalm
- **Lichamelijke beperkingen**
 - Begeleiding van deur tot deur, vraag welk hulp gewenst is en op welke manier.
 - Draag zorg voor de hulpmiddelen (vastzetten in het voertuig)
 - Pas rijstijl aan bij rolstoelvervoer
- **Dove en slechthorenden**
 - Informeer over hoe te communiceren (gebarentaal, liplezen en schrijven/lezen)
 - Tijdens rit communiceren lastig, gebruik eventueel live transcriptie app.
 - Zorg voor de rit voor duidelijkheid over de communicatie tijdens de rit.
 - Stel vragen over de bestemming of informatie tijdens de rit voordat je gaat rijden
- **Blinden en slechtzienden**
 - Vertel altijd wie je bent en wat je bent
 - Raak iemand niet aan zonder aankondiging
 - Vraag of je bochten, harde remmingen en drempels moet aankondigen tijdens de rit.
 - Negeer een blinde geleidehond, de hulphond blijft bij de baas in het voertuig op de grond met zijn kop op de voeten van de baas.

Aangepast, besluitvaardig, defensief en milieuverantwoord rijgedrag

Voor een aangepast weggedrag is het noodzakelijk dat:

- Je tijd en ruimte neemt om je gedrag af te stemmen op de situatie
- Je er niet blindelings op vertrouwt dat andere weggebruikers altijd correct handelen
- Je je voortdurend afvraagt of andere weggebruikers jou kunnen zien
- Je in gedachten altijd een vluchtmogelijkheid voorbereidt (ruimteknussen)

Besluitvaardig rijden:

- Je gedrag moet besluitvaardig zijn
- Uitzondering, in situaties die als ongewoon of onverwacht aan te merken zijn, mag je niet twijfelen
- Wanneer je onzeker of afwijkend gedrag vertoont, kunnen andere weggebruikers gaan twijfelen
- Als je een manoeuvre bent begonnen, moet je deze ook verder uitvoeren.

Defensief rijden:

- Terughoudend zijn

Je probeert conflicten te voorkomen. Je houdt er rekening mee dat anderen fouten kunnen maken. Als dit gebeurt, vang je deze op.

- Goed anticiperen

Goed anticiperen (vooruitzien en vooruitdenken) waardoor je tijdig kunt handelen, is van groot belang

- Rekening houden met

Gevaarlijke situaties zijn soms te voorspellen, houdt altijd rekening met het meest onverwachte.

Milieuverantwoord rijden:

Rijstijl (Het Nieuwe Rijden HNR)

- Schakel zo vlot mogelijk op naar een hogere versnelling
- Trap je gaspedaal snel en doortastend in
- Laat de auto in een zo hoog mogelijke versnelling uitrollen (zonder ingetrapte koppeling)
- Anticipeer, laat zo vroeg mogelijk je gas los

Gebruik rij-hulpsystemen (ADAS) Advanced Driver Assistance systems

- Dode hoek verklikker
- Toerenteller
- Automatische start/stop
- Cruise controle / adaptive cruise controle
- Parkeersensoren/camera
- Lane keeping assist

Communicatie tijdens praktijkexamen

Behulpzaam zijn bij instappen:

- Waar wilt u graag zitten voorin/achterin?
- Kan ik u ergens met helpen/iets aanpakken? (ondersteunen of bagage/tassen/goederen)
- Pas op u hoofd bij het instappen.
- Denkt u aan de gordel? (hulp aanbieden)
- Ik zie dat uw hoofdsteun (niet) goed staat. (hoofdsteun goed zetten)
- Portier openen/sluiten (aankondigen en subtiel)

Communicatie (wensen van de klant en informatie rit, route en prijs)

- Waar wilt u naar toe worden gebracht meneer/mevrouw?
- Geef informatie over de mogelijkheden en routekeuze naar het object/adres.
- Vraag altijd om een akkoord van de klant.
- Geef indicatie ritprijs en/of reistijd
- Ik verwacht dat we over minuten op plaats van bestemming zullen zijn.
- Is de temperatuur in de taxi naar wens, meneer/mevrouw?
- Wilt u de radio aan of uit meneer/mevrouw?
- Ik wens u een fijne rit toe. We gaan rijden, indien u vragen of wensen heeft, dan verneem ik dat graag van u.

Tijdens rit (algemeen)

- Is alles naar wens? (temperatuur, radio zender/volume)
- Reageer op situaties die zich voordoen als dit verband heeft met de rit (comfort, stremmingen, alternatieve routes)
- Beantwoord vragen van de examinerator in de geest van de regelgeving, taxivoorwaarden en sociale vaardigheden.

Geef aan als we de bestemming naderen:

- We zijn bijna op uw bestemming.
- Stel vragen over bekendheid met de bestemming aan de passagier.
- Ik neem aan dat u voor de voordeur/ingang wilt/kunt uitstappen?
- Blijft u dadelijk als we stilstaan gerust even zitten, zodat ik na het afrekenen (straattaxi) voor u het portier op kan houden (service en veiligheid)

Aangekomen op de bestemming (voor de voordeur of ingang):

- Dan rekenen we nu even af, dat is daneuro alstublieft.
- Wilt u een bon?
- Uitstappen (sleutel meenemen) en portier openen voor de klant.
- Was het allemaal naar wens? Bedankt voor de rit en wellicht tot ziens.

Voertuigcontrole (SBS 6)

Schade

Brandstof

Schoon

- Controle onder auto (lekkage/obstakels)
- Ramen en spiegels (schoon en heel)
- Ruitenwischerbladen (deugdelijk)
- Controle banden (PBSV)
- Controle vloeistoffen (onder motorkap)
- Controle verlichting

Controle banden

- Profiel 1,6 mm slijtage indicator TWI (tire wear indicator)



- Bandenspanning (bandenspanning staat in het instructieboekje, op een sticker in de deur of de tankklep kies altijd spanning voor een vol beladen voertuig)
- Ventiëldopje (groen dopje = stikstof reageert minder dan lucht op temperatuurswisselingen)
- Schade aan de band
- Winterbanden (M+S = modder en sneeuw) min. 4 mm voor goede werking (niet wettelijk)

Eisen taxi

Blauwe Kentekenplaat

Boordcomputer Taxi (BCT)

Tarievenkaart/informatiekaart

- Kentekenbewijs, -kaart
- Keuringsbewijs taxameter (ijkrapport)
- Keuringsrapport APK (na 1 jaar)
- Groene kaart
- Vergunningsbewijs (TX)
- Europees Schadeformulier

Herkennen van storingen

Protocol bij pech/storingen

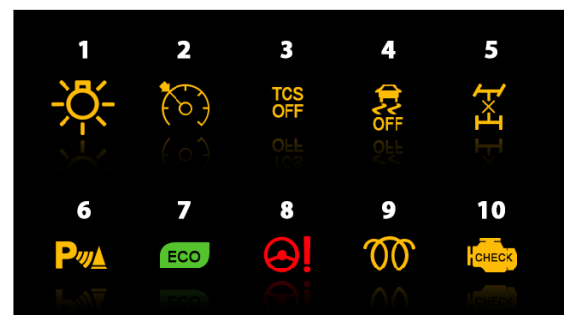
- Ook bij pech/storingen, relevante onderdelen van **PAMAN** uitvoeren. (veiligheid)
- Informeer passagiers over storing
- Zoek een zo veilig mogelijke plaats
- Check of je veilig zelf iets kunt oplossen (klantvriendelijk en oplossingsgericht)
- Maak gebruik van instructieboekje
- Niet veilig – markeer plaats voertuig en verlaat het voertuig (ook passagiers) – bel hulpdiensten
- Indien het veilig kan, duw/sleep voertuig naar een veilige plaats.
- Niet zelf op te lossen of duurt het te lang, zorg in overleg met de passagiers voor vervangend vervoer en bel voor hulp.

Zoek op in het instructieboekje van de auto

- Overzicht controlelampjes
- Zekeringenoverzicht stroomverbruikers
- Hulpsystemen (cruise controle etc.)
- Ruitenwischerblad vervangen
- Koplamp vervangen
- Kinderslot erop zetten

Waar in de auto kan ik hulpmiddelen vinden zoals:

- Banden afdichtset of reservewiel met krik en gereedschap
- Gevarendriehoek of andere veiligheid hulpmiddelen



Dit moet je kunnen vertellen over oplossen van storingen.

Accu; Starthulp verlenen

Locatie, Rood op rood zwart op zwart(massa) erop en omgekeerd na starten eraf. De wagen die helpt bij het opstarten dient zijn motor als eerste te starten

Zekeringen

Reserve plaatsen (handleiding) kleur **met kleur gelijk/minder maar nooit zwaarder** evt. opzoeken in bestaande zekeringen(indien geen reserve)

Bandenpech (reservewiel)

1. Reserveband leggen onder voertuig(extra veiligheid)
2. Opkrikpunt via handleidingboek bepalen/ Moeren verwijderen(afdekplaat leggen)
3. Vervang band etc.(kapotte band onder voertuig leggen)
4. Moeren om en om(kruislings) vastdraaien (hand-vast)
5. Krik ontlasten/moeren vastdraaien/afdekplaat plaatsen
6. Lekke band in de achterbak(vervanging) leggen.



Persoonlijke documenten

- Rijbewijs
- Chauffeurskaart taxi (boordcomputer taxi)
- Identiteitskaart of paspoort (buitenland of soms internationale bedrijven)

Tarievenkaart

Verplicht voor opstapmarkt en indien taxi is voorzien van taxameter

Informatiekaart (ook wel registratiekaart of traceerbaarheidskaart genoemd)

Verplicht vermelding klachtenmeldpunt, registratienummer (P-nummer) en contactgegevens.

Voor info, klachten en suggesties:
Taxi Korthout Midden Brabant BV
Registratie-nr.: **P78586**
of tel. **0900 202 1881**

De brief dienstverlening zijn de Algemene Voorwaarden voor Taxivoer van Koninkrijk Nederlands Vervoer met bepaling, 2018 geüpdateerd op 23 maart 2023, aktenummer 210203 te grille van de Arrondissementsrechtbank, te 's-Gravenhage.

Tarieven	Instap	Prijs	
		per km	per minuut
1. Taxi	€ 3,00	€ 2,30	€ 0,36
2. Taxibus 5-8 pers.	€ 6,00	€ 2,90	€ 0,41
3. Rolstoelbus/taxi	€ 6,00	€ 2,90	€ 0,41
Vooraf wachten	€ 40,65 / uur		

Dit gedeelte is de informatiekaart. Alleen dit gedeelte is verplicht indien taxi geen taxameter heeft

Dit gedeelte moet aan de informatiekaart worden toegevoegd indien de taxi een taxameter heeft. Dan noemen wij het de tarievenkaart. De bedragen op de kaart moeten overeenkomen met de ingestelde bedragen in de taxameter. Voor deze tarieven zijn wettelijke maximumtarieven van toepassing.

Controlelampjes dashboard:

Rood = verplicht direct stoppen

Geel = zo vlug mogelijk controleren (instructieboekje)

Soms is resetten van de computer voldoende; dit doe je door motor uit te schakelen, sleutel uit het contact halen, even wachten en weer opnieuw starten.

Zorg ervoor dat je de belangrijkste controlelampjes van je voertuig waarmee je examen gaat doen kent.

Brandblusser/Verbandtrommel:

Waar in het voertuig aanwezig?



Bedieningspaneel:

zorg ervoor dat je het bedieningspaneel goed kent, je moet tijdens de rit functies kunnen aan of uit zetten, en zaken kunnen instellen naar de wensen van de passagier of aanpassen aan de omstandigheden. **Denk hierbij aan:**

- **Radio**
 - Aan/uit
 - Volume harder/zachter
 - Zender wisselen
 -
- **Klimaatcontrole**
 - Warmer/kouder
 - Waar blazen
 - Aanjager harder/zachter
 - Voorruit -ontwaseming -verwarming, achteruitverwarming



• **Start , stopsysteem**

- Aan/uit schakelen (op verzoek van passagier of eigen initiatief om comfort te verhogen)



• **Parkeersensoren (gepiep)**

- Aan/uit schakelen (op verzoek van passagier of eigen initiatief om comfort te verhogen)



Klachten en regels taxi (chauffeur)

Hoe kan ik een klacht indienen over een taxi?

Klachten over een taxi kunt u indienen bij de taxichauffeur of het taxibedrijf. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u contact opnemen met een geschillencommissie.

Klacht indienen over taxibedrijf

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen over een taxibedrijf:

- per brief of telefoon naar het taxibedrijf;
- direct bij de taxichauffeur.

Het taxibedrijf moet binnen 6 weken reageren op uw klacht. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u contact opnemen met een geschillencommissie.

Wat moet ik doorgeven?

Gegevens van taxibedrijf en taxirit

Voor een goede behandeling van uw klacht, is het belangrijk om zoveel mogelijk gegevens door te geven. Denk aan de naam of het P nummer van het taxibedrijf en het kenteken van de taxi. Ook is het handig om het ophaaladres en de bestemming door te geven.

Veel gegevens staan op het ritbewijs (de ritbon). Een taxichauffeur moet u een ritbon aanbieden. U kunt deze bon gebruiken als bewijs.

Conflict met taxibedrijf

Bent u het niet eens met de reactie van het taxibedrijf op uw klacht? Dan is er een conflict. U kunt in dit geval hulp vragen aan een geschillencommissie. De meeste taxibedrijven zitten bij de Geschillencommissie Taxivervoer. De Geschillencommissie is een onafhankelijke groep mensen, die bij een meningsverschil beslist wie gelijk heeft. En of u in aanmerking komt voor een schadevergoeding.

Legale taxi herkennen

De belangrijkste kenmerken van een legale taxi zijn:

- **Blauwe kentekenplaat** Alle legale en geregistreerde taxivoertuigen hebben een blauwe kentekenplaat.
- **Tariefkaart** De tariefkaart bevat onder meer de tarieven en gegevens van de taxionderneming. Als u een taxi op straat uitkiest en niet vooraf bestelt, moeten de tarieven duidelijk zichtbaar zijn. Zowel van buitenaf als in de taxi.
- **Chauffeurskaart** Elke taxichauffeur heeft een chauffeurskaart met een pasfoto. Zo weet u als klant dat u bij een erkende chauffeur instapt. Deze kaart zit in de boordcomputer taxi.
- **Boordcomputer taxi** Elke taxi moet een boordcomputer taxi (BCT) hebben. De boordcomputer taxi registreert ritten en werktijden.
- **Taxameter (taximeter)** Een taxameter (taximeter) houdt bij hoe ver en hoe lang de taxi rijdt. En wat u als klant moet betalen. De taxameter is alleen verplicht voor de opstapmarkt en voor bestelde taxi's waarbij van tevoren geen prijsafpraak is gemaakt.
- **Ritbon** Na afloop van de taxirit moet de chauffeur u een geprinte of digitale ritbon uitreiken. Daarop staan gegevens over de rit en over het taxibedrijf. Ook staat op de bon waar en hoe u een klacht kunt indienen.

Aandachtspunten Algemene Voorwaarden Taxivervoer

- **Gebruik de Algemene voorwaarden als algemene richtlijn**
- **Stel je eigen persoonlijke grenzen**
- **Bij weigeren vanwege gedrag, bagage:**
 - Geef aan dat je de klant graag wilt vervoeren **(aai)**
 - Geef aan welk gedrag of bagage onwenselijk is **(sla)**
 - Geef opties aan de klant (vertel wat de klant moet doen) om alsnog vervoert te worden **(aai)**
 - Bij dilemma's weeg altijd af wat het alternatief is wanneer je iets of iemand weigert.
 - Ben streng maar rechtvaardig, maar bedenk wanneer je uitzonderingen maakt
 - Ben bewust van de aard en ernst van het risico dat genomen wordt.

Voorbeelden

Wanneer iemand die dronken is meenemen en wanneer niet

Volgens Algemene voorwaarden (A.V.) **mag je iemand die dronken is weigeren**

Maar het vervoeren van mensen die onder invloed zijn is een hoofdtaak van een taxibedrijf

Mijn persoonlijk grens; ik weiger personen die dronken/onder invloed zijn als:

- a. De klant niet meer duidelijk kan vertellen waar hij naar toe moet (wartaal)
- b. De klant niet zelfstandig kan in en uitstappen
- c. De klant agressief gedrag vertoont.

Eten en drinken in de taxi

- A.V. de reiziger dient zich te onthouden van het verontreinigen en/of beschadigen van de taxi
- **Basis:** weiger in beginsel al het eten en drinken

Op lange ritten:

1. Tijdens de rit alleen water toe staan (geen andere dranken i.v.m. vlekken)
2. Alleen eten met een laag risico tot verontreiniging.
3. Willen klanten stoppen om te eten wijs ze dan op de extra kosten.

Uitzonderingen:

1. Klanten die vanwege medische redenen op tijd moeten eten, sta je dit toe mits hetgeen ze gaan eten een laag risico oplevert voor de reinheid van de taxi.
2. Bij korte ritten of als je bijna op de eindbestemming bent vraag je de klant om even te wachten met eten/drinken omdat ze er bijna zijn.

Wat de passagier niet mag

- Beschadigen en verontreinigen van de auto
- Gebruiken alcoholhoudende drank, tenzij met toestemming
- Meevoeren en gebruiken van verdovende middelen
- Roken
- Vechten, handtastelijk worden, lastig vallen, bedreigen, of onbehoorlijk gedrag
- Op enigerlei hinderen van vervoerder in zijn taak

Wat de passagier verplicht is

- Zonder gevaar en hinder portieren openen
- Zijn bagage deugdelijk verpakken
- Door vervoerder aangewezen plaats innemen
- Door vervoerder aangegeven aanwijzingen en instructies opvolgen
- De gordel omdoen voor aanvang van de rit. Hij is zelf verantwoordelijk, boetes zelf betalen

Wat de vervoerder verplicht is

- Passagiers behulpzaam zijn bij in- en uitstappen en het in- en uitladen van bagage, tenzij dit vanwege veiligheid onmogelijk is.
- Zorgen dat de bagage niet verloren of beschadigd raakt
- In alle redelijkheid te zorgen dat de passagier zonder vertraging wordt vervoerd; het vervoer mag daarbij niet langer duren dan in de gegeven situatie redelijk is

Welke bagage weigeren

- Vuurwapens, slag- en steekwapens en munitie
- Gevaarlijke stoffen, zoals ontplofbare stoffen, samengeperste gassen en licht ontvlambare stoffen
- **levende dieren**, als ze op een of andere manier voor vervoerder of medepassagier lastig of hinderlijk kunnen zijn, of lijden aan een ernstige ziekte.

Vervoer van levende dieren

Dieren mogen in een makkelijke draagbare mand, tas of een dergelijk voorwerp welke kan worden neergezet of op een schoot gehouden, worden meegevoerd.

Honden mogen evenwel ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd.

Hulphonden, dienen onder alle omstandigheden te worden meegenomen. Indien een bestuurder allergisch is dient hij\ zij binnen 15 minuten voor vervangend vervoer te zorgen.

Aansprakelijkheid vervoerder

- Bij letsel of dood van de passagier is de vervoerder aansprakelijk tot maximaal:
 - €1.000.000 per passagier
 - €15.000.000 per gebeurtenis
- Vervoerder is aansprakelijk voor schade door vertraging, tot maximaal **€1000,-**
- Vervoerder is aansprakelijk voor schade aan handbagage, tot maximaal **€1500,-**
- Bij overmacht is vervoerder niet aansprakelijk

Aansprakelijkheid passagier

- De passagier is in beginsel verplicht aan Vervoerder de schade te vergoeden die hij of zijn handbagage aan vervoerder berokkent
- Ook schoonmaakkosten en verminderde inzetbaarheid (inkomstenderving) behoren tot de in dit artikel bedoelde vergoeding van schade

Het is belangrijk dat u, als chauffeur, weet wat de rechten en plichten zijn van de passagiers die u vervoert, en van uzelf

Calamiteiteninstructie: PAMAN

Persoonlijke veiligheid

- ✓ Ikke, ikke, ikke....

Andermans veiligheid

- ✓ passagiers en andere betrokkenen

Markeren plaats ongeval

- ✓ Veiligheid omstanders

Alarmeren hulpdiensten

- ✓ 112 bij gewonden of gevaarlijke situaties

Noodzakelijke maatregelen nemen

- ✓ Zorg voor gewonden
- ✓ Steun en troost bieden aan slachtoffers/betrokkene

- Blijf kalm en rustig!
- Ben alert op gevaar!
- Neem eventueel gevaar eerst weg!
- Voorkom dat jezelf slachtoffer wordt
- Voorkom dat er nog meer slachtoffers vallen

Stap 1 is altijd de PAMAN toepassen/overwegen (welke stappen wel/niet toepassen)

Stap 2 nadat de PAMAN is overwogen of afgehandeld:

- Informeer andere belanghebbende (taxicentrale, instelling, bestemming klant etc.)
- Indien nodig zorg voor vervangend vervoer en overleg met de klant wat te doen

Stap 3 is schade afhandeling (Europees Schadeformulier invullen)

Ongeval zonder gewonden/letsel

Persoonlijke veiligheid borgen

Zet voertuig stil op veilige plaats

Andermans veiligheid borgen

Stel eigen passagiers eerst veilig

Markeren van de ongevalplaats

Alarmeren hulpdiensten

Politie niet urgent: 0900-8844

Voertuigen betrokken bij ongeval

Locatie (bewegwijzering)

GEEN gewonden

Bedrijf: Planning/regie bellen

Aantal passagiers

Welke route u rijdt

Vervangend vervoer

Betrokkene instanties waarschuwen

Vul EU schadeformulier in

Bij discussie/problemen altijd politie waarschuwen

Algemeen!

Erken nooit schuld

Ongeval met gewonden/letsel

Persoonlijke veiligheid borgen

Zet voertuig stil op veilige plaats

Andermans veiligheid borgen

Stel eigen passagiers eerst veilig

Markeren van de ongevalplaats

Alarmeren hulpdiensten

- ALARMNUMMER **112**
- Locatie (bewegwijzering)
- Voertuigen betrokken bij ongeval
- Aantal gewonden
- Aard verwondingen en toestand expliciet of reanimatie plaatsvindt

Noodzakelijke hulp verlenen

- Assistentie noodzakelijke hulp
- AED

Bedrijf: Planning/regie bellen

- Aantal passagiers en hun toestand

- Welke route u rijdt

- Vervangend vervoer

- Betrokkene instanties waarschuwen

Vul EU schadeformulier in

- Bij discussie/problemen altijd politie waarschuwen

Algemeen!

Erken nooit schuld

Praat niet met pers, verwijst door naar bedrijf.

TIPS

Blijf rustig, kalm en beleeft.

Ga niet in discussie over schuld.

Bedenk goed wat je aankruist op het schadeformulier.

Pech

Persoonlijke veiligheid borgen

Zet voertuig stil op een veilige plaats

Andermans veiligheid borgen

Stel eigen passagiers eerst veilig

Markeer de pechplaats

Alarmlichten

Gevaren driehoek

- . **Bedrijf: Planning/regie bellen**
- . Locatie
- . Aantal passagiers
- . Welke route
- . Zelf oplossen of hulp inschakelen
- . Opvang of vervangend vervoer passagiers
- . Vervolg rit(ten)

Afhandelen storingen

- . Zelf oplossen storing
- . Transport begeleiden

Algemeen:

Let op!! Een vluchtstrook op de autosnelweg is per definitie GEEN veilige plaats.

DUS...

Alleen als u absoluut niet meer kan of mag rijden met het voertuig, maakt u gebruik van de vluchtstrook.

Overval/geweld

Persoonlijke veiligheid borgen

Rijdt naar een veilige plaats (verlicht, druk)

Stil alarm activeren

Andermans veiligheid borgen

Zichtbare bereikbare plaats

Markeren van plaats delict

Alarmeren hulpdiensten

Alarmnummer 112

Locatie

Gewonden

Vluchtweg daders

Kenmerken daders

Methode RAAK

Rustig en kalm blijven

Aanvaarden bevelen en opvolgen bevelen

Afgeven geld of andere zaken

Kenmerken van dader onthouden

Doe altijd aangifte.

Bedrijf: Planning/regie bellen

Locatie

Vervangend vervoer

Opvang en nazorg bedrijf

Algemeen:

Een negatieve ervaring heeft vaak een grote impact op het leven van een taxichauffeur. Dit wordt vaak onderschat door de chauffeur zelf maar ook door zijn collega's, erover praten helpt vaak.

Het schadeformulier

- * Het is een Europees Schadeformulier
- * Indeling in heel Europa hetzelfde in de verschillende talen
- * Niet wettelijk verplicht, maar wel zeer belangrijk voor goede schade afhandeling.
- * Er kunnen 2 partijen hun gegevens invullen.

Wie het linker of rechter gedeelte invult is niet geregeld
Het maakt ook niet uit van wie of waar het in te vullen
schadeformulier vandaan komt

- * Erken nooit schuld
- * Met het invullen geeft u slechts de **feitelijke situatie weer**.
- * Vul voorkant gezamenlijk in met tegenpartij
- * Vul achterzijde zelf in (zo snel mogelijk)

Lees goed de instructie op het voorblad 'de toelichting'
ter voorbereiding op het taxi examen.

- * Materiële schade van passagiers of andere voertuigen vermelden bij vak 4

- * Bij vak **4 ja aangekruist** dan:

Indien materiële schade anders dan aan de voertuigen of objecten is toegebracht, vermeld dan naam, adres, etc. van de eigenaren gebruik eventueel vak 14 'mijn opmerkingen' of gebruik een bijlage en vermeld dat bij vak 14

Weet de verzekeraar met wie ze contact op moet nemen.

- * Bij vak 6 verzekeringsnemer; de gegevens van het taxibedrijf
- * Bij vak 7 voertuig waar u op dat moment mee rijdt
- * Bij vak 8 gegevens verzekering; zie groene kaart
- * Bij vak 9 uw gegevens (chauffeur)

Zet kruisjes in het van toepassing zijnde vakje om de schets te verduidelijken (**vak 12 TOEDRACHT**)

Onderaan vermeld het aantal aangekruiste vakjes om fraude te voorkomen

Vul ook bij **vak 5 altijd iets in** om fraude te voorkomen, dus indien er geen getuigen zijn vul dan ook letterlijk "geen getuigen" in.

- * Tekening bij de **situatieschets** alleen betrokken partijen in.
- * Vraag 15 handtekening en eventueel politiestempel (bij gewonden)
- * Let op alleen **BESTUURDERS** moeten hun handtekening zetten
- * Pas handtekening zetten als beide partijen alle gegevens hebben ingevuld
- * Na tekenen niets meer wijzigen
- * Indien partij weigert **handtekening te zetten**, ga niet in discussie
- * Vermeld dit bij **vak 14 of bij** het invullen van de **achterzijde** van het formulier
- * Check voordat je het formulier in tweeën splitst of het goed is doorgedrukt.
- * Nadat getekend is en het formulier in tweeën is gesplitst mag er op de voorzijde niets meer worden gewijzigd



Taxi tarieven en betalingen

De kosten voor een rit met een straattaxi hangen af van het starttarief. En van de afstand en de duur van de rit. Voor taxi's op de opstapmarkt geldt voor al deze onderdelen een maximumtarief. Dit tarief voorkomt dat u als klant te veel moet betalen.

Tarieven gebruik taxi

Een taxibedrijf of -chauffeur stelt zelf de tarieven vast. Hij moet deze melden op de tariefkaart in de taxi. Voor taxi's op de opstapmarkt mogen de tarieven niet hoger zijn dan de maximumtarieven. Voorbeelden van de opstapmarkt zijn taxi's op standplaatsen of een taxi aanhouden op straat.

Tabel: maximumtarieven taxi 2025

Soort taxivervoer	Maximum starttarief	Maximum kilometertarief	Maximum tijdtarief (per minuut)
Personenauto (maximaal 4 personen)	€ 4,15	€ 3,05	€ 0,50
Busje (5 tot 8 personen)	€ 8,44	€ 3,85	€ 0,57

Rekenvoorbeeld kosten van een taxirit

Stel, u maakt met een personenauto een rit van 7 kilometer die 15 minuten duurt. Als de taxivervoerder de maximum tarieven zou gebruiken, dan zou deze rit kosten:

- starttarief € 4,15
- kilometertarief 7 x € 3,05= € 21,35
- tijdtarief 15 x € 0,50= € 7,50

In totaal is dat € 33,00

Vertraging tijdens de taxirit

De kosten van een vertraging tijdens de taxirit worden eerlijk verdeeld tussen het taxibedrijf en de klant. Als u in de file komt, moet u dus meer betalen. Gaat de rit heel snel, dan bent u juist goedkoper uit.

Wachttarief taxi

De chauffeur kan een wachttarief rekenen als u dit heeft afgesproken voordat de taxirit is begonnen. Het wachttarief geldt bijvoorbeeld als de taxichauffeur moet wachten als de vergadering van zijn passagier uitloopt. Het wachttarief is € 57,20 per uur.

Kosten taxi vergelijken

De tarieven staan op een tariefkaart. Deze is achter 1 van de ramen van de taxi geplakt. De kaart moet goed leesbaar zijn. Zowel aan de binnenkant als aan de buitenkant van de taxi. Zo kunt u de kosten van de taxi's vergelijken.

Vaste ritprijs

Een taxichauffeur mag u een vaste ritprijs aanbieden. Ook mag hij voor extra diensten een toeslag rekenen. Bijvoorbeeld om uw koffers te tillen. U moet de vaste prijs of toeslag afspreken voordat de taxirit is begonnen.

Aandachtspunten betalingen

1. afrekenen dient altijd in het voertuig te gebeuren (veiligheid en privacy)
2. Klant dient zoveel mogelijk gepast te betalen (Algemene Voorwaarden)
3. Houdt de prijs op de meter in beeld tot na betaling
4. Leg ontvangen geld in het zicht van de klant apart, voordat je wisselgeld teruggeeft.
5. Bij meerdere afzetadressen laatste klant laten betalen. Indien klant die eerder uitstapt aan u wil betalen vraagt u de klant dit geld aan de klant te geven die als laatste uitstapt. (misverstanden over het bedrag te vermijden)

Indien klant niet kan betalen dan:

- Op bestemming een bekende van de klant het bedrag laten voorschieten. (familie, vrienden, burens etc.)
- Pinnen (in voertuig) indien de klant de pas bij heeft.
- In overleg met de centrale een rekening nasturen. (mogen eventueel administratiekosten worden verrekend)
- Let op of klanten daadwerkelijk op een adres naar binnen gaan
- Let op bij het adres waar je klanten ophaalt of zij daadwerkelijk bij dat adres van binnen komen.
- **Geef altijd voorafgaand aan de rit een prijsindicatie**
- Geeft aan de klant aan welke zaken op de route een risico kunnen vormen waardoor de ritprijs kan oplopen
- Indien een klant vraagt om te wachten biedt dan eventueel een klantvriendelijk en goedkoper alternatief aan indien mogelijk van toepassing:
- **Optie 1** klant weet hoe laat die wil worden opgehaald
- **Optie 2** klant weet niet hoe laat die kan worden opgehaald maar heeft tijd genoeg
- **Optie 3** klant weet niet precies hoe lang die nodig heeft maar wil direct kunnen instappen in de taxi
- **Bij optie 1** – stel voor een nieuwe taxi te bestellen op gewenste tijd (geen wachttarief)
- **Bij optie 2** – laat klant bellen voor een taxi wanneer hij weet hoe laat (geen wachttarief)
- **Bij optie 3** – bij deze wensen van de klant is het vooraf wachttarief per uur de enige optie.

Het wachttarief is dus alleen toepasbaar voorafgaand aan een rit. Bij een tussenstop loopt het minutentarieff op de meter door.

Indien op meter wordt gereden zullen we wensen van een klant aangaande de route altijd respecteren. Indien de klant iets wenst wat de rijtijd of de ritafstand kan vergroten moet u altijd mededelen aan de klant dat dit de ritprijs kan verhogen.

Ook bij onverwachte stremmingen of omleidingen moet de klant gewezen worden of eventuele toename van de ritprijs. Bij fouten van de chauffeur mag dat niet ten koste gaan van de ritprijs.

Overige informatie (afkortingen)

Ministerie van I en W:	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
ILT:	Inspectie Leefomgeving en Transport (www.ilent.nl)
T.T.O.:	Toegelaten Taxi Organisatie
KNV.	Werkgevers: Koninklijke Nederlandse Vervoersbond
CNV/FNV.	Werknemers: Vakcentrales overleg CAO.
NMI.	(ILT - taxameter): Nederlands Meet Instituut(ijkwezen)
B.C.T.:	Boord Computer Taxi
W.M.O.	(gemeente Zorgkantoor): Wet Maatschappelijke Ondersteuning
ISZW.	(arbeid inspectie): Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
SZW.	(arbodienst): Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
RDW.:	Rijksdienst Wegverkeer
S.F.M.:	Sociaal Fonds Mobiliteit. (www.sociaalfondstaxi.nl)
Code VVR:	Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers
C.A.O.:	Collectieve Arbeid Overeenkomst
ARBO:	Arbeid Omstandigheden (wet)
TX - Keur:	Landelijk kwaliteitskeurmerk taxibedrijven
T.T.K:	Tilburgs Taxi Keurmerk

Aandachtspunten en Vragen Algemeen:

Welke klanten mag je weigeren te vervoeren?

Die roken(cf. wet), eten en drinken(cf. AVT), vieze kleding, agressief, dronken, geen geld etc.)

Passagier(VIP) spreken onderling over een zakenreis naar Barcelona.

U bent daar net geweest.

Hoe reageert u?

Ik meng mij niet in het gesprek en laat de klanten met rust(ook geen eigen standpunt)

Wat is één van de aandachtspunten voor aanvang van een rit zodat problemen bij het einde van de rit worden voorkomen met de passagier?

Route(suggestie doen), file informatie, alternatieve routes, **vooraf ritprijs bespreken**

Een zwangere passagier staat op het punt om te gaan bevallen. Zij moet snel naar het ziekenhuis gebracht worden. **Welke actie zal de chauffeur kunnen uitvoeren?**

- Vlotter gaan rijden maar zich houden aan geldende verkeersregels.
- In extreme gevallen via 112 ondersteuning vragen

U brengt een passagier naar het station. U hoort dat er een file is.

Hoe reageert u?

Ik informeer de klant en neem in overleg met de klant eventueel een alternatieve route.(extra tijd, afstand, kosten).

De passagier vraagt u de radio uit te zetten.

Hoe reageert u?

Ik vraag of dat de verkeersinformatie wel aan mag blijven staan. Als de radio uit staat ben ik niet op de hoogte van de actuele verkeersinformatie en dit kan extra tijd en kosten voor de klant tot gevolg kan hebben. (File, ongelukken en wegwerkzaamheden)

De passagier wilt de rit, €15,00 afrekenen met alleen kleingeld.

Hoe reageert u?

Ik verzoek de klant gepast te betalen, of het kleingeld om te wisselen(pompstation etc.).

Een passagier zegt tijdens het rijden dat hij zijn vriendin wil ophalen op weg naar het bestemming adres.

Hoe reageert u?

Ik zeg dat dit geen probleem is maar eventueel wel extra kosten met zich meebrengt(afstand tijd).

Een passagier zegt aangekomen te zijn op het bestemming adres, dat hij hier iemand moet ophalen en daarna naar een ander adres gebracht wil worden en daar alles zal afrekenen.

Hoe reageert U ?

Ik geef aan dat dit geen probleem is maar dat de taxameter doorloopt en dit extra kosten met zich meebrengt, ik ben wel bedacht op het niet terugkomen van de klant, als ik twijfel vraag ik de klant alvast het bedrag op de meter te betalen en spreek af hoe lang ik blijf wachten.

Een passagier zegt tijdens het rijden dat hij vindt dat u te hard rijdt. **Hoe reageert u?**

Ik bied mijn excuus aan en zeg dat ik hier meer aandacht aan zal besteden en neem gas terug.

Vier passagiers en een baby willen naar huis gebracht worden, u rijdt in een Sedan en heeft geen veiligheidsstoeltje bij u.

Hoe reageert u?

Ik mag maar 4 passagiers vervoeren en vraag of dat ze in bezit zijn van een kinderstoeltje. Ik bestel vervangend vervoer voor vijf personen en indien nodig met een kinderstoeltje.

Een voertuig raakt te water. De ramen zijn nog niet onder water. Welk raam dient met de veiligheidshamer ingeslagen te worden door de chauffeur?

Zijruit, bestuurder/passagier zijde, vlakbij de sponning.(overige ruiten voor en achter zijn gelaagd)

Tijdens je dienst, rit met klanten, wordt je door je partner gebeld.

Hoe reageert u?

Ik reageer niet en bel terug nadat ik de rit afgehandeld heb en de passagiers het voertuig verlaten hebben.

Tijdens je dienst, rit met klanten, wordt je door je centrale gebeld.

Hoe reageert u?

Ik neem handsfree op, vermeld dat ik straks terugbel(hou het gesprek kort 30 sec.).

Een passagier zegt tijdens het rijden dat hij vindt dat u de wagen voor u te dicht nadert.

Hoe reageert u?

Ik bied mijn excuus aan en zeg dat ik hier meer aandacht aan zal besteden en neem afstand.

Vier passagiers willen ieder een krat bier meenemen als bagage.

Hoe reageert u?

Als ik de kratten veilig kan opslaan(kofferbak) en vastzetten is dit geen probleem.

Een passagier wil een pak sigaretten voor een vriend halen tijdens een rit.

Hoe reageert u?

Zeg dat dit mogelijk is maar wel mogelijk invloed heeft op de tijd en afstand.

U gaat een passagier met een blinde geleide hond vervoeren.

Welke zitplaats is het meest geschikt?

Rechts voorin naast de chauffeur, de stoel kan naar achter zodat de hond meer ruimte krijgt. Deze is getraind hierop om met de rug naar de console plaats te nemen.

U haalt een passagier met blinde geleide hond op maar de voorste zitplaats is reeds bezet.

Welke actie onderneemt u en welke zitplaats is het anders het meest geschikt?

Ik verzoek de eerste klant om eventueel achterin plaats te nemen, is dit niet mogelijk zal de stoel recht achter de voorste passagiersstoel(deze is naar voren te verplaatsen) als alternatief dienen.

U gaat een passagier van 2.03 mtr. vervoeren.

Welke zitplaats is het meest geschikt?

Rechts voorin naast de chauffeur, de stoel kan naar achter, krijgt de passagier meer beenruimte.

U gaat een passagier van 2.03 mtr. vervoeren maar de voorste zitplaats is reeds bezet.

Welke actie onderneemt u en welke zitplaats is het anders het meest geschikt?

Ik verzoek de eerste klant om eventueel achterin plaats te nemen als dit niet mogelijk blijkt is, vragen om de passagiersstoel naar voren te schuiven (alternatief)

Aangekomen bij het adres van "jantje" blijkt dat de ouders niet thuis zijn. U heeft nog drie andere kinderen in uw voertuig. Hoe reageert u?

Ik neem contact met de centrale, vraag om advies breng de overige kinderen eerst naar huis en zal dan i.o.m. de centrale "jantje" naar het dan opgegeven adres brengen en overdragen.

U merkt op een snelweg dat u band lek is. U vervoert kinderen naar school.

Hoe dient u te reageren als chauffeur?

Ik stop een veilige plaats. Ga eventueel met de kinderen achter de vangrail staan en bestel vervangend vervoer en laat de school waarschuwen. (ik wacht met het vervangen van de band tot dat er vervangend vervoer is)

U vervoert een verwarde passagier naar een verzorgingshuis. Aangekomen zegt hij dat dit niet het adres is.

Welke actie onderneemt u?

Ik controleer bij de centrale het adres en begeleid de passagier naar de deur en draag hem daar over.

Waarin staat beschreven dat de chauffeur over een deugdelijke stoel dient te beschikken.

ARBO wet.

U vervoert een verwarde passagier naar bestemmingsadres. Aangekomen zegt hij dat dit niet het adres is maar je niet hoeft wachten.

Welke actie onderneemt u?

Ik controleer bij de centrale het adres en begeleid de passagier naar de deur en draag hem daar over of zie toe dat hij naar binnen gaat.

Op het dashboard gaat een "rood waarschuwing lampje" branden van de motorolie.

Hoe dient de chauffeur te handelen?

Waarschuw klant stop op veilige plaats, controle in boekje, evt. vervangend vervoer passagiers. Kan het verholpen worden dan wordt de tijd van controle/verhelpen verrekend met klant.

Een passagier wilt een klacht indienen.

Hoe dient U te reageren als chauffeur ?

Ik bied mijn excuus aan voor het ongemak en bied een klachtenformulier en mijn hulp bij het invullen hiervan. Eventueel informeer ik de klant over de mogelijke stappen die genomen kunnen worden. Ik informeer mijn centrale over de klacht als er geen formulier aanwezig is draag ik zorg dat de passagier deze alsnog krijgt.

Tijdens het vervoer van kinderen doet Jantje(11jr) steeds zijn veiligheidsriem los.

Hoe reageert u?

* Ik vraag om de riem om te doen anders moet ik stoppen

Jantje doet zijn riem niet om

* Ik stop op een veilige plaats en wacht op commentaar. Ik vertel voor de tweede keer dat de riem om moet anders kan ik niet veilig rijden.

Jantje doet nog steeds zijn riem niet om

* Ik doe het portier op het kinderslot, waarschuw de centrale over het incident en bij school aangekomen verzoek ik bij de overdracht Jantje hier op aan te spreken anders er geen vervoer meer mogelijk is Hierover(incident) maak ik melding bij de centrale en eventueel de ouders

Tijdens het ophalen doet Jantje (11jr) zijn veiligheidsriem niet vast .

Hoe reageert u?

* Ik vraag om de riem om te doen anders mag ik niet rijden

Jantje doet zijn riem niet om

* Ik vraag de ouder/begeleider om Jantje hier op aan te spreken

Jantje doet nog steeds zijn riem niet om

* Ik verzoek zijn begeleider om Jantje uit het voertuig te halen, ik ga niet rijden.

Tijdens het vervoer van kinderen doet Jantje(12jr) steeds zijn veiligheidsriem los.

Hoe reageert u?

Ik vraag om de riem om te doen voor zijn en mijn veiligheid en de boete voor hem is. (Ik rijdt door)

U vervoert een rolstoelpassagier. Op een stroomweg krijgt u een lekke band en zet de wagen zover mogelijk tegen de vangrail stil.

Welke actie onderneemt u?

Ik bel 112 en vraag de rijstrook af te kruisen. Ik waarschuw de centrale vraag vervangend vervoer aan voor de

rolstoelpassagier en laat de bestemming waarschuwen.

Bij vervangen/opheffen wiel en overige gebreken.

Klant informeren, afhankelijk tijdsduur - vervangend vervoer en anders reparatie/controler tijd niet in rekening brengen.

Als een klant koffers bij zich heeft:

Deze voor het plaatsen controleren op beschadigingen als de chauffeur deze in de kofferbak zet. Als er reeds beschadigingen opzitten dit melden(vooraf) aan klant.

Als tijdens de rit de koffer beschadigt:

* Dit vermelden door een schadeformulier ----ondersteunt door foto's

De chauffeur controleert hoogte en zal de hoofdsteun goed afstellen.

In de voorbereiding zorg dat deze in ieder geval op een goede hoogte staat voor een volwassen passagier. Blijf lekker vlot rijden, niet te dicht op de voorganger en indien mogelijk inhalen.

Op een vraag wat te doen bij een langere rit met zuurstof:

Controleer inhoud fles(tijd rit x 1.5x) en vastzetten de slang niet afknellen.

Als deze rit in een file komt;

informeer klant, eventueel alternatieve route en overleg met centrale voor informatie.

Als de file langer duurt en er niet genoeg zuurstof voor de rit is:

Informeer klant/centrale vragen om dichtstbijzijnde ziekenhuis etc. voor het vullen van de fles.

Als je niet uit de file kunt komen en zuurstof tekort dreigt:

112 assistentie vragen

ROUTEKEUZE

BELANGRIJK

Klant is koning en bepaald uiteindelijk de route, de chauffeur geeft opties en advies (vakkennis)

RITTEN VASTE PRIJS

Vaak is een snelle route efficiënt

Een snelle route is vaak comfortabel (stroomwegen) en minder kans op vertraging. Houdt wel rekening met bekende knelpunten op stroomwegen. Houdt wel altijd rekening met de wensen van de klant

CONTRACTVERVOER

Vaak is een snelle route efficiënt

Een snelle route is vaak comfortabel (stroomwegen) en minder kans op vertraging. Houdt wel rekening met bekende knelpunten op stroomwegen. Bij contractvervoer bepaald u als chauffeur de route.

METERITTEN

Vaak is een korte route efficiënt

Omdat de kilometers die de taxameter berekend het duurst zijn is een route met laagste afstand in kilometers het goedkoopst. Natuurlijk bepaald bij dit soort vervoer de klant zelf of dat de goedkoopste route gereden wordt

DOEL

Een klant dient altijd via de meest efficiënte route vervoerd te worden. Wat de meest efficiënte route is wordt bepaald door:

- Wensen van de klant
- Soort vervoer meterrit of afgesproken prijs
- De ritprijs
- Afstand
- tijd
- Comfort/doorstroming
- Knelpunten op de route

NAVIGATIE

Snelste, kortste of economische routekeuze

Zorg dat je de voordelen en nadelen kunt vertellen aan de klant. Laat de klant de keuze maken welke route er gevolg wordt.

Kijk naar het verschil in afstand en tijd om het prijsverschil te berekenen

Bij weinig verschil in afstand (<1 kilometer circa) kies altijd voor snelste route (doorstroming/comfort)

KORTSTE ROUTE

Goedkoper

Minder druk (spits)

Gezelliger (uitzicht)

Minder comfortabel

Veel kans op vertraging

SNELSTE ROUTE

Comfortabel

Veiliger

Doorstroming

Duurder (afstand)

Knelpunten (veel vertraging)

