

BEROEPSKWALIFICATIE

Autocarchauffeur



BK-0125-3

1. Globaal

1.1 TITEL

Autocarchauffeur

In de competent-fiche N410302 Autocarchauffeur wordt de titel 'Autocarchauffeur' bij de andere benamingen vermeld.

1.2 DEFINITIE

Volgt de wegcode, de veiligheidsvoorschriften voor personenvervoer en de reistijd en kwaliteitsnormen teneinde personen in stedelijke, interstedelijke, regionale of (inter)nationale dienst in het kader van toeristische rondritten of reizen te vervoeren met een autocar.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 3, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:
Ontvangt passagiers/klanten aan boord van het voertuig

- Houdt zich aan het afgesproken tijdstip
- Helpt de passagiers bij het in- en uitstappen (o.a. mensen met een handicap,...)
- Informeert de reiziger
- Verzorgt de taal, gedrag en houding in contact met de passagier
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
- Houdt zich aan de maximumbezetting van het voertuig
- Grijpt in bij veiligheidsrisico's (persoonlijke veiligheid en veiligheid van de passagiers/klanten)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van Frans en Engels (zich verstaanbaar kunnen uitdrukken)
- Basiskennis van de culturele omgeving (toeristische bezienswaardigheden)
- Basiskennis van groepsdynamische processen
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van uitrusting van het voertuig (radio- en huishoudtoestellen, micro,...)
- Kennis van veiligheidsregels voor personen
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming -en beheersing (noodsituaties,...)
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken

Competentie 2:

Brengt passagiers/klanten veilig naar de bestemming

- Houdt het voertuig ten allen tijde onder controle
- Is alert voor de gevaren van het verkeer en arbeidsongevallen
- Rijdt defensief; anticipeert op gevaren rekening houdend met andere weggebruikers
- Past de rijstijl van het voertuig aan in functie van weer-, weg- en verkeersomstandigheden
- Leeft veiligheidsvoorschriften na, zowel bij het rijden als bij het stilstaan
- Beperkt slijtage en voorkomt dysfuncties
- Gebruikt brandstof op een rationele manier
- Schat de risico's in van ongezonde voeding, alcohol, drugs, stress en vermoeidheid op het rijgedrag
- Meldt klachten van de klant aan de verantwoordelijke of geeft aan de klant aan waar hij/zij met de klacht terecht kan

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van autocarmechanica
- Kennis van tolwegensystemen
- Kennis van het verkeersreglement
- Kennis van reglementering voor personenvervoer
- Kennis van douane-administratie
- Kennis van landspecifieke reglementering (CO-uitstoot, BTW, passagiersrechten,...)
- Kennis van uitrusting van het voertuig (radio- en huishoudtoestellen, micro,...)
- Kennis van veiligheidsregels voor personen
- Kennis van de geografische omgeving
- Kennis van de wegcode
- Kennis van reglementering voor wegtransport (zoals rij- en rusttijden)
- Kennis van het gebruik van een boordcomputer en navigatiemateriaal
- Kennis van de kenmerken van krachtoverbrenging met het oog op een optimaal gebruik
- Kennis van de technische kenmerken en de werking van de veiligheidsvoorzieningen

- Kennis van het sociale klimaat en de reglementering van het wegvervoer

Competentie 3:

Bewaakt en waarborgt het comfort van de passagiers/klanten

- Rijdt preventief/defensief
- Bewaakt de omgevingsfactoren (temperatuur, ...) voor het comfort voor de passagier/klant

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van Frans en Engels (zich verstaanbaar kunnen uitdrukken)
- Basiskennis van groepsdynamische processen
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van uitrusting van het voertuig (radio- en huishoudtoestellen, micro,...)
- Kennis van de geografische omgeving
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming -en beheersing (noodsituaties,...)
- Kennis van reglementering voor wegtransport (zoals rij- en rusttijden)
- Kennis van het gebruik van een boordcomputer en navigatiemateriaal
- Kennis van de kenmerken van krachtoverbrenging met het oog op een optimaal gebruik

Competentie 4:

Noteert alle elementen van een opdracht (uurroosters, traject, ongevallen,...)

- Vult alle verplichte (wettelijke en bedrijfsspecifieke) administratieve documenten in
- Past alle administratieve regels en procedures voor personenvervoer toe
- Vult boorddocumenten van het voertuig in (routeblad, boordboekje, rittenblad, tachograaf, meldingsblad, passagierslijsten,...)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van tolwegensystemen
- Kennis van douane-administratie
- Kennis van reglementering voor personenvervoer
- Kennis van landspecifieke reglementering (CO-uitstoot, BTW, passagiersrechten,...)
- Kennis van reglementering voor wegtransport (zoals rij- en rusttijden)
- Kennis van het sociale klimaat en de reglementering van het wegvervoer

Competentie 5:

Controleert de staat van het voertuig bij het begin van de dagtaak

- Gaat de werking en de staat van het voertuig en zijn onderdelen na (banden, verlichting,...)
- Volgt de signalen van de controlemeters en -lampjes op (bv. gaat het peil van brandstof, olie en koelvloeistof na,...)
- Controleert het voertuig op zichtbare beschadiging
- Rapporteert defecten en slijtage aan de verantwoordelijke
- Reinigt het voertuig volgens de richtlijnen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van autocarmechanica
- Kennis van uitrusting van het voertuig (radio- en huishoudtoestellen, micro,...)
- Kennis van veiligheidsregels voor personen

- Kennis van de technische kenmerken en de werking van de veiligheidsvoorzieningen

Competentie 6:

Voert urgentiemaatregelen uit in geval van ongeval, schade en diefstal en waarschuwt de betrokken diensten

- Schat de aard en de omvang van de panne, het ongeval of andere noodsituatie in
- Meldt het probleem aan de bevoegde instantie (nationaal/internationaal) en de verantwoordelijke (inschakelen van een ander voertuig,...)
- Vult de aard en de omvang van het ongeval in op een Europees aanrijdingsformulier of andere documenten (verzekering,...)
- Verzekert de signalisatie van het voertuig
- Zorgt ervoor dat de passagiers/klanten op een veilige plaats verzameld worden
- Kan, indien nodig, EHBO toepassen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van Frans en Engels (zich verstaanbaar kunnen uitdrukken)
- Kennis van het verkeersreglement
- Kennis van reglementering voor personenvervoer
- Kennis van veiligheidsregels voor personen
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming -en beheersing (noodsituaties,...)
- Kennis van de technische kenmerken en de werking van de veiligheidsvoorzieningen

Competentie 7:

Draagt bij aan een correcte dienstverlening

- Is steeds klantvriendelijk
- Respecteert richtlijnen (m.b.t. kledij,...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van Frans en Engels (zich verstaanbaar kunnen uitdrukken)
- Basiskennis van groepsdynamische processen
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 8:

Brengt passagiers/klanten naar hun reisbestemming volgens -een vooraf bepaalde- route/traject

- Gebruikt een tachograaf volgens de geldende wetgeving
- Laat de passagiers veilig in- en uitstappen aan een vertrekplaats en -bestemming
- Houdt zich aan de opgegeven tijdsschema's

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van autocarmechanica
- Kennis van tolwegensystemen
- Kennis van het verkeersreglement
- Kennis van reglementering voor personenvervoer
- Kennis van douane-administratie
- Kennis van landspecifieke reglementering (CO-uitstoot, BTW, passagiersrechten,...)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van veiligheidsregels voor personen
- Kennis van de wegcode

- Kennis van reglementering voor wegtransport (zoals rij- en rusttijden)
- Kennis van de kenmerken van krachtoverbrenging met het oog op een optimaal gebruik
- Kennis van de technische kenmerken en de werking van de veiligheidsvoorzieningen
- Kennis van het sociale klimaat en de reglementering van het wegvervoer

Competentie 9:

Volgt de route/reisweg naargelang de reistijd en de verkeersomstandigheden

- Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, wegenkaarten,...)
- Stippelt een route uit afhankelijk van de verkeersomstandigheden (wegomleidingen, files,...)
- Houdt bij het bepalen van de reisweg rekening met de wensen van de klant
- Houdt zich aan tijdsafspraken

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de culturele omgeving (toeristische bezienswaardigheden)
- Kennis van het verkeersreglement
- Kennis van tolwegensystemen
- Kennis van douane-administratie
- Kennis van reglementering voor personenvervoer
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van landspecifieke reglementering (CO-uitstoot, BTW, passagiersrechten,...)
- Kennis van veiligheidsregels voor personen
- Kennis van de geografische omgeving
- Kennis van de wegcode
- Kennis van reglementering voor wegtransport (zoals rij- en rusttijden)
- Kennis van het gebruik van een boordcomputer en navigatiemateriaal

Competentie 10:

Licht de passagiers in over de reis(modaliteiten)

- Informeert reizigers over het te volgen traject
- Maakt gebruik van de microfoon
- Licht reizigers in over de uitrusting, veiligheids- en preventiemaatregelen in het voertuig

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van Frans en Engels (zich verstaanbaar kunnen uitdrukken)
- Basiskennis van de culturele omgeving (toeristische bezienswaardigheden)
- Basiskennis van groepsdynamische processen
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van uitrusting van het voertuig (radio- en huishoudtoestellen, micro,...)
- Kennis van veiligheidsregels voor personen
- Kennis van de geografische omgeving
- Kennis van de technische kenmerken en de werking van de veiligheidsvoorzieningen

Competentie 11:

Beheert, controleert, laadt en lost de bagage

- Draagt de bagage en plaatst deze in de kofferruimte
- Laadt de bagage van de reizigers rekening houdend met de route en het soort bagage

- Voorkomt fysieke risico's

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van veiligheidsregels voor personen
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van de kenmerken van krachtoverbrenging met het oog op een optimaal gebruik

Competentie 12:

Geeft beperkte toeristische uitleg op vraag van de klant/passagier

- Informeert reizigers over toeristische route, bestemming of bezienswaardigheden

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van Frans en Engels (zich verstaanbaar kunnen uitdrukken)
- Basiskennis van de culturele omgeving (toeristische bezienswaardigheden)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van de geografische omgeving
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming -en beheersing (noodsituaties,...)

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

Generiek

- Basiskennis van Frans en Engels (zich verstaanbaar kunnen uitdrukken)
- Kennis van het verkeersreglement
- Kennis van reglementering voor personenvervoer
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van veiligheidsregels voor personen
- Kennis van de geografische omgeving
- Kennis van de wegcode
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming -en beheersing (noodsituaties,...)
- Kennis van reglementering voor wegtransport (zoals rij- en rusttijden)
- Kennis van het gebruik van een boordcomputer en navigatiemateriaal
- Kennis van ergonomische hef- en tiltechnieken
- Kennis van de kenmerken van krachtoverbrenging met het oog op een optimaal gebruik
- Kennis van de technische kenmerken en de werking van de veiligheidsvoorzieningen
- Kennis van het sociale klimaat en de reglementering van het wegvervoer

Specifiek

- Basiskennis van autocarmechanica
- Basiskennis van de culturele omgeving (toeristische bezienswaardigheden)
- Basiskennis van groepsdynamische processen
- Kennis van tolwegensystemen
- Kennis van douane-administratie
- Kennis van landspecifieke reglementering (CO-uitstoot, BTW, passagiersrechten,...)

- Kennis van uitrusting van het voertuig (radio- en huishoudtoestellen, micro,...)

Cognitieve vaardigheden

Generiek

- Houdt zich aan het afgesproken tijdstip
- Informeert de reiziger
- Verzorgt de taal, gedrag en houding in contact met de passagier
- Houdt zich aan de maximumbezetting van het voertuig
- Houdt het voertuig ten allen tijde onder controle
- Is alert voor de gevaren van het verkeer en arbeidsongevallen
- Leeft veiligheidsvoorschriften na, zowel bij het rijden als bij het stilstaan
- Beperkt slijtage en voorkomt dysfuncties
- Gebruikt brandstof op een rationele manier
- Schat de risico's in van ongezonde voeding, alcohol, drugs, stress en vermoeidheid op het rijgedrag
- Rijdt preventief/defensief
- Bewaakt de omgevingsfactoren (temperatuur, ...) voor het comfort voor de passagier/klant
- Vult alle verplichte (wettelijke en bedrijfsspecifieke) administratieve documenten in
- Past alle administratieve regels en procedures voor personenvervoer toe
- Vult boorddocumenten van het voertuig in (routeblad, boordboekje, rittenblad, tachograaf, meldingsblad, passagierslijsten,...)
- Volgt de signalen van de controlemeters en -lampjes op (bv. gaat het peil van brandstof, olie en koelvloeistof na,...)
- Kan, indien nodig, EHBO toepassen
- Vult de aard en de omvang van het ongeval in op een Europees aanrijdingsformulier of andere documenten (verzekering,...)
- Verzekert de signalisatie van het voertuig

Specifiek

- Gebruikt een tachograaf volgens de geldende wetgeving
- Laat de passagiers veilig in- en uitstappen aan een vertrekplaats en -bestemming
- Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, wegenkaarten,...)
- Houdt zich aan tijdsafspraken
- Informeert reizigers over het te volgen traject
- Maakt gebruik van de microfoon
- Licht reizigers in over de uitrusting, veiligheids- en preventiemaatregelen in het voertuig
- Laadt de bagage van de reizigers rekening houdend met de route en het soort bagage
- Voorkomt fysieke risico's
- Is steeds klantvriendelijk
- Respecteert richtlijnen (m.b.t. kledij,...)
- Houdt zich aan de opgegeven tijdsschema's
- Informeert reizigers over toeristische route, bestemming of bezienswaardigheden

Probleemoplossende vaardigheden

Generiek

- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
- Grijpt in bij veiligheidsrisico's (persoonlijke veiligheid en veiligheid van de passagiers/klanten)
- Meldt klachten van de klant aan de verantwoordelijke of geeft aan de klant aan waar hij/zij met de klacht terecht kan
- Rapporteert defecten en slijtage aan de verantwoordelijke
- Schat de aard en de omvang van de panne, het ongeval of andere noodsituatie in
- Meldt het probleem aan de bevoegde instantie (nationaal/internationaal) en de verantwoordelijke (inschakelen van een ander voertuig,...)
- Zorgt ervoor dat de passagiers/klanten op een veilige plaats verzameld worden

Specifiek

- Stippelt een route uit afhankelijk van de verkeersomstandigheden (wegomleidingen, files,...)
- Houdt bij het bepalen van de reisweg rekening met de wensen van de klant

Motorische vaardigheden

Generiek

- Helpt de passagiers bij het in- en uitstappen (o.a. mensen met een handicap,...)
- Past de rijstijl van het voertuig aan in functie van weer-, weg- en verkeersomstandigheden
- Gaat de werking en de staat van het voertuig en zijn onderdelen na (banden, verlichting,...)
- Controleert het voertuig op zichtbare beschadiging
- Reinigt het voertuig volgens de richtlijnen

Specifiek

- Draagt de bagage en plaatst deze in de kofferruimte
- Rijdt defensief; anticipeert op gevaren rekening houdend met andere weggebruikers

Omgevingscontext

- De autocarchauffeur heeft een zittend beroep.
- Het beroep wordt uitgeoefend met flexibele uren : overdag, 's nachts , tijdens weekdagen, in het weekend en/of tijdens feestdagen.
- De volgorde van de activiteiten wordt door de dispatcher bepaald op basis van de vragen van de klant(en).
- Hij/zij komt in contact met verschillende types aan klanten/passagiers
- Hij/zij moet verschillende routes volgen
- De autocarchauffeur werkt onder druk; hij/zij moet zo min mogelijk lege kilometers rijden, de passagiers moeten op een zo kort mogelijk tijd veilig naar de gewenste bestemming gebracht worden,...
- De autocarchauffeur moet het verkeersreglement en het reglement van de organisatie respecteren (rij- en rusttijden, richtlijnen m.b.t. kledij - uniform, op welke parking kan/mag geparkeerd worden, welke documenten hij/zij steeds moet bijhebben, ...).
- Internationale verplaatsingen zijn mogelijk waardoor de beroepsbeoefenaar meerdere dagen van huis weg kan zijn.

Handelingscontext

- De autocarchauffeur bevindt zich continu in het verkeer en dient hierbij steeds aandachtig te zijn (defensief rijden, personen veilig vervoeren,...)
- Het bijhouden van het rittenblad/boordcomputer/tachograaf vraagt eveneens de nodig aandacht
- Binnen het beroep moet er gepast omgegaan worden met verschillende partijen (opdrachtgever, contactpersoon opdrachtgever,...) en verschillende types van passagiers

Autonomie

Is zelfstandig in

- het vervoeren van passagiers op een comfortabele manier, het inlichten van de passagiers over de reis(modaliteiten), het laden en lossen van bagage, het controleren van de staat het voertuig, het indien nodig uitvoeren van urgentiemaatregelen,...

Is gebonden aan

- de opdrachten (die de dispatcher doorgeeft), het verkeersreglement en het reglement van de organisatie

Doet beroep op

- de dispatcher voor het krijgen van opdrachten en de technische dienst bij een ongeval of technisch defect aan de wagen

Verantwoordelijkheid

- Ontvangt passagiers/klanten aan boord van het voertuig
- Brengt passagiers/klanten veilig naar de bestemming
- Bewaakt en waarborgt het comfort van de passagiers/klanten
- Noteert alle elementen van een opdracht (uurroosters, traject, ongevallen,...)
- Controleert de staat van het voertuig bij het begin van de dagtaak
- Voert urgentiemaatregelen uit in geval van ongeval, schade en diefstal en waarschuwt de betrokken diensten
- Draagt bij aan een correcte dienstverlening
- Brengt passagiers/klanten naar hun reisbestemming volgens -een vooraf bepaalde- route/traject
- Volgt de route/reisweg naargelang de reistijd en de verkeersomstandigheden
- Licht de passagiers in over de reis(modaliteiten)
- Beheert, controleert, laadt en lost de bagage
- Geeft beperkte toeristische uitleg op vraag van de klant/passagier

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Voor de beroepsuitoefening van 'Autocarchauffeur' is het beschikken van volgende attesten en/of voldoen aan volgende voorwaarden wettelijk verplicht:

- Medisch onderzoek van groep 2 zoals bepaald in KB van 23 maart 1998 betreffende het rijbewijs
- Vakbekwaamheid voor chauffeurs zoals bepaald in KB van 4 mei 2007 betreffende het rijbewijs, de vakbekwaamheid en de nascholing van bestuurders van voertuigen van de categorieën C1, C1+E, C, C+E, D1, D1+E, D, D+E
- 18 jaar, voor geregeld vervoer waarvan het traject max. 50km bedraagt zoals bepaald in KB van 4 mei 2007 betreffende het rijbewijs, de vakbekwaamheid en de nascholing van bestuurders van voertuigen van de categorieën C1, C1+E, C, C+E, D1, D1+E, D, D+E
- 20 jaar, voor binnenlands geregeld en ongeregeld vervoer, zonder kilometerbeperking zoals bepaald in KB van 4 mei 2007 betreffende het rijbewijs, de vakbekwaamheid en de nascholing van bestuurders van voertuigen van de categorieën C1, C1+E, C, C+E, D1, D1+E, D, D+E
- 21 jaar, voor elke vorm van geregeld en ongeregeld vervoer (nationaal en internationaal) zoals bepaald in KB van 4 mei 2007 betreffende het rijbewijs, de vakbekwaamheid en de nascholing van bestuurders van voertuigen van de categorieën C1, C1+E, C, C+E, D1, D1+E, D, D+E
- Rijbewijs D, D1, of DE zoals bepaald in KB van 23 maart 1998 betreffende het rijbewijs