



**Gemeente
Amsterdam**

Bijlage 6

Profiel Taxihost en Taakomschrijving Teamleider Taxihost

Taakomschrijving van de Taxihost Gemeente Amsterdam

Algemeen

De gemeente Amsterdam wil zich onderscheiden in gastheerschap en dienstbaarheid zowel richting bewoners als bezoekers in het uitgangsgebied. Daartoe moet het taxiverkeer gereguleerd worden, met name op drukke uitgaansavonden. Daartoe zet de gemeente Taxihosts in.

Taxihosts treden op als behulpzame en vriendelijke gastheer voor taxi-klanten. Daarnaast voert de Taxihost controlerende en coördinerende taken binnen het straattaxivervoer uit in het aangewezen gebied. De doelgroep bestaat hier uit taxichauffeurs.

De Taxihosts zijn tenslotte de extra ogen en oren van de gemeente, politie en BOA's

Kwalificatie

De gemeente Amsterdam vereist dat Taxihosts (door de politie) op betrouwbaarheid gescreende medewerkers zijn. Deze medewerkers dienen gezag uit te stralen en over een stevige persoonlijkheid te bezitten.

Verantwoordelijkheden

De Taxihost is verantwoordelijk voor:

- Het zorgdragen voor een ordelijk verloop van het straattaxivervoer;
- Het verzorgen van een goede doorstroming van klanten die gebruik willen maken van een taxi onder andere door het proactief informeren en doorverwijzen. Mede met als doel overlast voor bewoners te voorkomen;
- Controleren of taxi's klanten in de auto hebben, op vooraf benoemde specifieke locaties en aan de hand van de controle (vooraf vastgestelde) instructies geven aan de taxichauffeur;
- Controleren en instrueren van taxichauffeurs op vooraf benoemde specifieke locaties aan de hand van locatie specifieke instructies;
- Het beantwoorden van vragen door klanten m.b.t. het straattaxi-vervoer;
- Waarborgen van een continue & goede doorstroming van taxi's en het toezicht houden op taxichauffeurs voor het snel meenemen van passagiers, zonder verstoringen (bv. claxonneren) en/of opstoppen;
- Het signaleren en voorkomen van ongewenst gedrag van taxi klant en taxi chauffeurs, dit door hen hier proactief op aan te spreken;
- Voorkomen van ongewenste gedragingen in algemene zin en in samenwerking met de Gebiedshost en Politie in het aangewezen gebied.

Functieomschrijving

1 Functieomschrijving:

Functienaam: **Taxihost**

2 Taken

1. Verlenen van service aan het bezoekend publiek (taxi – klant). Kerntaken:

- Het gastvrij ontvangen van de bezoekers en welkom heten;
- Doorverwijzen van de bezoekers n.a.v. vragen;
- Het op een gastvrije manier communiceren van de regels indien een persoon (taxi-klant, taxichauffeur en/of overige bezoekers) hier niet aan voldoet.

2. Houden van (preventief) toezicht op de algemene veiligheid en doorstroming van verkeer. Kerntaken:

- Bepalen of situaties risico's voor personeel of bezoekers in zich hebben (het maken van een risico inschatting) en nemen van geëigende/preventieve maatregelen;
- Observeren van bezoekend publiek, taxi-klant en taxichauffeurs in de omgeving van het aangewezen gebied ter voorkoming van ordeverstoringen en opstoppen. Waar nodig het proactief aanspreken van personen ter voorkoming van incidenten.

3. De-escalerend Optreden in geval van onregelmatigheden, ongewenste situaties/gedragingen e.d. Kerntaken:

- Inschatten van de situatie (gelegenheids-ordeverstoorder versus 'professional'), bepalen van de de-escalerende te nemen vervolgactie/procedure, rekening houdend met het te verwachten effect en de met de opdrachtgever(s) en Politie overeengekomen handelwijze;
- Inschakelen hulpdiensten, eventueel afzetten van de omgeving, verlenen van eerste hulp naar aanleiding van een incident.

4. Verrichten van diverse aan de functie gebonden taken van administratieve/registratieve aard. Kerntaken:

- Dagelijks opmaken, van incident- & dienstrapporten op basis van vooraf afgesproken formats;
- Dagelijks opmaken, van specifieke rapportages n.a.v. indicatoren van verdacht gedrag en/of trends op basis van vooraf afgesproken formats.

5. Verrichten van overige bij de functie behorende werkzaamheden in opdracht van de leidinggevende/Opdrachtgever

Overige informatie en bezwarende omstandigheden:

- Professioneel en gastvrij optreden bij onrechtmatig & afwijkend gedrag, geven van informatie over de vervolgprocedure en uitwisselen van informatie met de politie en overige ketenpartners;
- Bedienen van (hand) communicatieapparatuur;
- Alert zijn op de naleving van de door ons opgestelde werkinstructies en/of de naleving op de (veiligheids)procedures van de opdrachtgevers.

3 Functie-/Opleidingseisen en profiel:

Functie eisen:

- Exact: op basis van door derden aangeleverde informatie of zelf vervaardigde analyses bepalen op welke wijze de werkzaamheden effectief en efficiënt kunnen worden uitgevoerd.
- Organisatorisch: in verwarde situaties maatregelen treffen om de orde te herstellen; het eigen werk dusdanig organiseren, dat ondanks onverwachte omstandigheden toch alle verplichte taken kunnen worden uitgevoerd;
- Verbaal: de gesprekstechniek afstemmen op de persoon en de situatie.
- Contactueel: zich kunnen instellen op personen van uiteenlopende aard om de orde en regels op een gastvrije manier te handhaven.
- Helpend: Ondersteunende dienstverlening aan personeel en bezoekers.
- Persuasief: personen er toe bewegen aanwijzingen en huisregels op te volgen.
- Persoonlijk voorkomen: zich correct vertonen in woord en verschijning mede om gezag te kunnen uitoefenen.
- Ruimtelijk voorstellingsvermogen: aan de hand van een plattegrond zich een voorstelling kunnen maken van de ruimtelijke situatie en de positie waar betrokkene of apparatuur zich op dat moment bevindt.
- Geconcentreerde aandacht: met name in verwarde of drukke situaties de aandacht op onderhanden zijnde werk kunnen handhaven om taken correct af te wikkelen.

- Open aandacht: tussen andere werkzaamheden voortdurend door oog hebben voor de omgeving om afwijkingen van gewenste situaties of b.v. overtredingen te constateren.
- Geheugen: in snel veranderende situaties gegevens kunnen onthouden om adequaat te kunnen handelen of verslag te doen; wetten en voorschriften kunnen onthouden om zonder de directe mogelijkheid tot het raadplegen daarvan toch afwijkende situaties te kunnen signaleren.
- Zorgvuldigheid: administratie bijhouden; zorgvuldig handelen bij het beheren van goederen en vertrouwelijke informatie.
- Samenwerkend: in onverwachte situaties in team verband handelend optreden binnen het kader van de gegeven bevoegdheden.
- Omschakelingsvermogen: zich snel kunnen aanpassen aan situaties waarmee men onverwacht wordt geconfronteerd.

Vereiste kennis & inzicht:

- Heeft kennis van relevante wettelijke regelgeving uit de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbor), onderdeel van het Wetboek van strafvordering;
- Heeft kennis van de APV;
- Heeft kennis en is opgeleid op het gebied van BHV;
- Heeft kennis en is opgeleid op het gebied van training Omgaan met Agressie;
- Heeft kennis en is opgeleid op het gebied van training Gastheerschap;
- Heeft inzicht in de taakafbakening met opsporingsambtenaren en personeel van hulpdiensten;
- Heeft inzicht in maatschappelijke ontwikkelingen met betrekking tot straattaxibranche en sociale verhoudingen;
- Gaat integer om met de beschikbare informatie;
- Kan op een zeer gastvrije en correcte manier instructie/voorlichting geven aan bezoekers.

Opleidingseisen:

- MBO denk- en werkniveau;
- In het bezit van een verkeersregelaarsdiploma;
- In het bezit van het diploma Beveiliging of vergelijkbaar. NB het diploma BOA Basisbekwaamheid is hiervoor niet toereikend;
- In het bezit van geldig BHV-diploma en AED-certificaat;
- In het bezit van het certificaat 'Omgaan met Agressie';
- In het bezit van het certificaat Hostmanship;
- Minstens twee jaar werkervaring op een - bij voorkeur - gelijkwaardig object/dienstverlening;
- Goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Basale kennis in woord van de Engelse en Duitse taal.

Taakomschrijving Teamleider Taxihost

- Leiding geven aan en instrueren van de Taxihosts;
- Coördineren van en adviseren over de operationele inzet van de Taxihosts;
- Zorgdragen voor afstemming en samenwerking met andere ketenpartners zoals Politie en Handhaving tijdens diensten;
- Eerste aanspreekpunt voor andere ketenpartners zoals Politie en Handhaving en de opdrachtgever tijdens diensten;
- (mede) Zorgdragen voor de rapportages aan de opdrachtgever;
- Bijwonen van de operationele briefings voor aanvang van de diensten;
- Bijwonen van afstemmingsoverleg(gen).