

## 4.1 Chauffeur openbaar vervoer

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De chauffeur openbaar vervoer vervoert personen per bus volgens dienstregeling. Dit kan zowel een grote autobus als een klein busje zijn. Het openbaar vervoer is voor iedereen toegankelijk. De diensten worden dus aan iedereen geleverd die vervoerd wil worden. De chauffeur heeft te maken met onregelmatige diensten.
Typerende beroepshouding	De beroepsactiviteiten van de chauffeur openbaar vervoer worden hoofdzakelijk individueel uitgevoerd ten dienste van de klanten. Dit vergt een grote mate van verantwoordelijkheid, communicatieve vaardigheden en een klantgerichte opstelling. De chauffeur openbaar vervoer is een dienstverlener en hij presenteert zich op een correcte manier. Hij is verantwoordelijk voor een goede en correcte houding naar zijn klanten en medeweggebruikers. Zijn communicatieve en sociale vaardigheden staan op een hoog peil. De chauffeur openbaar vervoer vervoert zijn passagiers veilig, vlot en comfortabel volgens de dienstregeling. De bus kan vertraging oplopen als gevolg van verkeersdrukte of omleidingen. In geval de dienstregeling niet kan worden uitgevoerd, vindt overleg plaats met de verkeersleiding. De chauffeur openbaar vervoer kan in voorkomende gevallen besluiten passagiers die zich niet aan de vervoervoorwaarden houden toegang te weigeren. Hij wordt geacht hierbij eventuele risico's voor hemzelf en de overige klanten af te wegen. De chauffeur openbaar vervoer houdt zijn vaardigheden en vakkennis bij, volgt nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen in het beroep en past deze toe.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De chauffeur openbaar vervoer heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk: hij zorgt ervoor dat de passagiers op efficiënte, veilige en comfortabele wijze worden vervoerd en dat de klant tevreden is. Hij is voor de klant het eerste aanspreekpunt. Hij is daarnaast verantwoordelijk ten opzichte van het voertuig, zichzelf, zijn passagiers en medeweggebruikers. Hij handelt in lijn met deze verantwoordelijkheid en betracht daarbij de nodige zorg voor materieel, milieu, veiligheid en economisch werken. De chauffeur openbaar vervoer werkt zelfstandig. Bij calamiteiten neemt de chauffeur openbaar vervoer contact op met een verkeersleider c.q. met zijn vestiging.
Complexiteit	De complexiteit van het beroep van de chauffeur openbaar vervoer uit zich in het uitvoeren van duidelijk gedefinieerde taken en het toepassen van (een groot aantal) standaardroutines. De chauffeur openbaar vervoer maakt daarvoor gebruik van beroepsgebonden basisvaardigheden en -kennis. Een belangrijke complicerende factor van het beroep is dat de chauffeur openbaar vervoer moet omgaan met veel verschillende mensen met verschillende reismotieven. Het moment van contact met de klanten is over het algemeen kort. In deze korte tijd wordt van de chauffeur openbaar vervoer verwacht dat hij zijn klanten goed en correct helpt. Andere factoren die de complexiteit van het werk kunnen vergroten zijn verkeersdrukte, verkeersremmende maatregelen, obstakels, slechte weersomstandigheden en onverwacht optredende storingen. Het grote aantal rotondes, verkeersstafels en verkeersdrempels zijn bovendien belastend voor het lichaam van de chauffeur.
Wettelijke beroepsvereisten	Ja, De chauffeur openbaar vervoer dient volgens het Reglement Rijbewijzen resp. het Besluit Personenvervoer 2000 te beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- een geldig rijbewijs D (+ E voor aanhanger);</li> <li>- een getuigschrift van vakbekwaamheid middels een geldige code 95 op het rijbewijs;</li> <li>- een niet ouder dan 5 jaar oud zijnde geneeskundige verklaring van een ARBO-arts; (Bron: Ministerie van Verkeer en Waterstaat)</li> </ul>
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

#### Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

#### Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

#### Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	x	x	x	
X1	x	x	x	x

## 2.2 Chauffeur openbaar vervoer

### Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg

#### Proces-competentie-matrix Chauffeur openbaar vervoer

Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Neemt professioneel deel aan het verkeer						x					x								x	
1.2	Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema											x	x								
1.3	Rijdt volgens een variabele route en variabele tijden																				
1.4	Treedt op bij ongevallen/incidenten	x	x			x													x		x
1.5	Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen	x				x							x						x		
1.6	Voert kleine reparaties uit																				
1.7	Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit											x	x						x		

**Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom**

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Chauffeur openbaar vervoer**

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt professioneel deel aan het verkeer</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chauffeur openbaar vervoer bestuurt het voertuig in het verkeer en past verkeersregels toe, anticipeert daarbij op de gedragingen van de andere weggebruikers, op de gedragingen van het voertuig en op externe (vertragende) omstandigheden. Hij hanteert een comfortabele rijstijl voor de passagiers en rijdt zuinig en veilig. Hij gebruikt voor en tijdens de rit geen genots- en roesmiddelen en medicijnen die de rijvaardigheid beïnvloeden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een veilige, comfortabele, vlotte en zuinige verkeersdeelname conform de wettelijke richtlijnen en de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden") uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgevingsverantwoord handelen</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: houdt bij het deelnemen aan het verkeer rekening met de risico's die aan verkeersdeelname met het voertuig zijn verbonden voor zichzelf, zijn passagiers en zijn omgeving zodat deze risico's geminimaliseerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglement Rijbewijzen</li> <li>• Wet- en regelgeving</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: houdt zich bij de verkeersdeelname aan de relevante wet- en regelgeving op gebied van verkeer en arbo en de principes van HNR ("Het Nieuwe Rijden") zodat de (veiligheids)risico's voor de chauffeur, zijn passagiers en de omgeving geminimaliseerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: hanteert steeds dezelfde en veilige rijstijl ook als hij in het verkeer onder druk staat opdat de veiligheidsrisico's geminimaliseerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: bedient het voertuig op juiste wijze en houdt rekening met moeilijke en veranderde verkeers- en weersomstandigheden, opdat hij een veilige, comfortabele en vlotte rijstijl vertoont.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.2 werkproces: Rijdt volgens een vastgestelde route, dienstregeling of reisschema</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chauffeur openbaar vervoer vervoert passagiers volgens een vooraf vastgestelde route, dienstregeling of reisschema. Bij eventuele vertragende omstandigheden overlegt hij met behulp van communicatieapparatuur met de relevante functionaris over het vervolg van de rit en gebruikt zo nodig navigatieapparatuur om de route te wijzigen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reis is voor zover mogelijk conform route of reisschema afgelegd. Bij vertragende omstandigheden is de dienstregeling met zo min mogelijk afwijking en op efficiënte wijze aangepast.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: gebruikt communicatie- en navigatieapparatuur op adequate en veilige wijze zodat de route zo veilig en efficiënt mogelijk wordt afgelegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dienstregeling</li> <li>Dienstrooster</li> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Topografische kennis</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: vervoert passagiers conform het reisschema en neemt, eventueel in overleg met de verkeersleiding, snel en doelmatig beslissingen met betrekking tot het volgen of afwijken van de dienstregeling bij vertragende verkeers- en wegomstandigheden opdat de reis zo efficiënt mogelijk en met zo min mogelijk afwijking van de dienstregeling en het dienstrooster wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.4 werkproces: Treedt op bij ongevallen/incidenten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chauffeur openbaar vervoer treedt op bij ongevallen/incidenten in het verkeer: hij neemt maatregelen om meer schade of gevaar te voorkomen, regelt zonodig alternatief vervoer, draagt zorg voor de veiligheid van passagiers, handelt zonodig levensreddend, volgt procedures (meldingsprocedure, schadeformulier) en schakelt zonodig politie en/of hulpverlening in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Adequate hulpverlening in geval van ongevallen/incidenten. Beperking van schade aan mens, milieu en materieel. Alternatief vervoer voor passagiers is, indien nodig en mogelijk, geregeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Uitoefenen van gezag</li> </ul>	<p>De chauffeur openbaar vervoer:</p> <p>instrueert passagiers en andere betrokkenen op overtuigende wijze over de benodigde maatregelen om verdere schade aan mens, milieu en materieel te voorkomen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engels of Duits gesprekken voeren</li> <li>Engels of Duits lezen</li> <li>Engels of Duits luisteren</li> <li>Engels of Duits schrijven</li> <li>Engels of Duits spreken</li> <li>Hulpverleningsvaardigheden</li> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Sociale vaardigheden</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Zelfvertrouwen tonen</li> <li>Op eigen initiatief handelen</li> <li>Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	<p>De chauffeur openbaar vervoer:</p> <p>beoordeelt noodsituaties, neemt maatregelen om de passagiers in veiligheid te stellen en beslist of hij in staat is om op veilige wijze hulp te verlenen opdat schade aan mens, milieu en materieel wordt beperkt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De chauffeur openbaar vervoer:</p> <p>meldt het incident/ongeval bij de verkeersleiding en volgt daarna de geldende procedures (o.a. meldingsprocedure, schadeformulier) en houdt zich aan de wet- en regelgeving om schade aan mens, milieu en materieel te minimaliseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>Gevoelens onder controle houden</li> </ul>	<p>De chauffeur openbaar vervoer:</p> <p>neemt maatregelen, stelt zich behulpzaam op en verleent hulp ook als hij onder (emotionele) druk staat opdat de schade aan mens, milieu en materieel beperkt blijft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.4 werkproces: Treedt op bij ongevallen/incidenten</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: informeert op vlotte, nauwkeurige en volledige wijze de verkeersleiding en hulpdiensten opdat deze snel en adequaat kunnen reageren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.5 werkproces: Controleert en draagt zorg voor het voertuig en middelen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chauffeur openbaar vervoer controleert en draagt zorg voor het voertuig en hulpmiddelen. Hij voert voor aanvang van de rit de rijklaarcontrole uit en hij beslist of het voertuig wel/niet geschikt is voor veilig weggebruik met inachtneming van wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures . Hij signaleert de meest voorkomende technische storingen (aan de hand van het instructieboekje) en schades en meldt dit aan de juiste functionaris (conform bedrijfsrichtlijn).		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het voertuig is geschikt voor verkeersdeelname en voor een veilig vervoer van passagiers, conform wet- en regelgeving en bedrijfsprocedures . Schades en technische storingen zijn gemeld. Het voertuig is schoon en ziet er representatief uit. De middelen zijn geschikt voor gebruik.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> <li>Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: neemt een beslissing over de inzet van het voertuig opdat het voertuig geschikt is voor veilige verkeersdeelname met zo min mogelijk slijtage en zo min mogelijk schade aan het milieu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsprocedures</li> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: houdt zich bij het uitvoeren van de controle aan de bedrijfsprocedures en de relevante wet- en regelgeving zodat het voertuig geschikt is voor verkeersdeelname en een veilig vervoer van passagiers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: gaat op zorgvuldige en nette wijze om met het voertuig, de hulpmiddelen en de ontwaardingsapparatuur opdat deze goed onderhouden en representatief zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: informeert op nauwkeurige, vlotte en volledige wijze de juiste functionaris over de technische storing en/of schade aan het voertuig en/of hulpmiddelen opdat de functionaris adequaat kan reageren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Voert personenvervoer uit over de weg</b>			
<b>1.7 werkproces: Voert ondersteunende (financieel) administratieve activiteiten uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chauffeur openbaar vervoer houdt de benodigde (financiële) administratie en kashandelingen bij. De chauffeur openbaar vervoer draagt zorg voor de consignatievoorraad vervoerbewijzen, wisselgeld, informatiebrochures en dienstregelingbrochures.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Voldoende voorraad vervoerbewijzen, informatiebrochures en dienstregelingbrochures. De kas is correct bijgehouden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: houdt zich bij het zorgdragen voor de (financiële) administratie en de kas aan de bedrijfsprocedures en aan de relevante wetgeving.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsprocedures</li> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Rekenvaardigheden</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: houdt de kas, zijn consignatievoorraad, informatiebrochures en dienstregeling op correcte en zorgvuldige wijze bij opdat de (financiële) administratie en kas volledig en actueel zijn en hij over voldoende voorraad beschikt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: stort het geld op adequate wijze af opdat de financiële administratie correct is bijgehouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers

### Proces-competentie-matrix Chauffeur openbaar vervoer

Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Informeert en adviseert passagiers									x									x		
2.2	Treedt op bij problemen	x	x				x														x
2.3	Rekent af en controleert vervoerbewijzen											x	x								
2.4	Begeleidt en assisteert passagiers																				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Chauffeur openbaar vervoer**

<b>Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers</b>			
<b>2.1 werkproces: Informeert en adviseert passagiers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chauffeur openbaar vervoer informeert en adviseert zijn passagiers onderweg indien zich onverwachte situaties of problemen voordoen, bijv. bij vertraging. Hij beantwoordt daarnaast vragen van verschillende soorten passagiers met verschillende reismotieven.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Passagiers zijn tevreden met de informatie en adviezen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: verstrekt op pro-actieve en behulpzame wijze informatie en advies aan de passagiers passend bij de verschillende soorten passagiers en hun reismotieven, ook in geval van onverwachte problemen en situaties, en luistert op aandachtige wijze naar vragen van passagiers opdat hij hen van informatie en advies kan voorzien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engels of Duits gesprekken voeren</li> <li>Engels of Duits luisteren</li> <li>Opzoeken aansluitend vervoer in dienstregeling</li> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Kernachtig communiceren</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: verstrekt de gewenste informatie op vlotte, heldere en kernachtige wijze en stemt zijn wijze van communiceren af op de verschillende soorten passagiers en hun reismotieven opdat hij deskundigheid uitstraalt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers****2.2 werkproces: Treedt op bij problemen**

<b>Omschrijving</b>	De chauffeur openbaar vervoer zorgt voor een oplossing bij problemen met of tussen passagiers en schakelt zo nodig het bedrijf en/of de politie in. Hij voorkomt (escalatie van) agressieve incidenten door zijn manier van optreden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Escalatie van het probleem wordt vermeden en schade aan mens en materieel blijft beperkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uitoefenen van gezag</li></ul>	De chauffeur openbaar vervoer: toont overwicht, zorgt ervoor dat de betrokkenen naar hem luisteren en geeft op overtuigende wijze aan dat gedrag niet wordt geaccepteerd en wat de consequenties kunnen zijn opdat (escalatie van) agressieve incidenten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Engels of Duits gesprekken voeren</li><li>• Engels of Duits luisteren</li><li>• Omgaan met agressie</li><li>• Reglement Rijbewijzen</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Op eigen initiatief handelen</li></ul>	De chauffeur openbaar vervoer: neemt tijdig een beslissing om in te grijpen of hulp van het bedrijf en/of de politie in te schakelen of een noodoproep te plaatsen bij een incident met of tussen passagiers, neemt een duidelijk standpunt in en kiest een aanpak opdat (escalatie van) agressieve incidenten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omgevingsverantwoord handelen</li></ul>	De chauffeur openbaar vervoer: houdt bij de beslissing om in te grijpen rekening met de consequenties voor de passagiers, de omgeving en zichzelf opdat de schade aan mens en materieel beperkt blijft.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li><li>• Grenzen stellen</li></ul>	De chauffeur openbaar vervoer: blijft kalm in conflictsituaties, geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden en houdt zijn gevoelens onder controle opdat hij problemen effectief kan oplossen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Gaat op professionele wijze om met passagiers</b>			
<b>2.3 werkproces: Rekent af en controleert vervoerbewijzen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De chauffeur openbaar vervoer controleert vervoerbewijzen van passagiers of verkoopt vervoerbewijzen en rekent af met de passagier. De chauffeur openbaar vervoer bedient ontwaardingsapparatuur en kaartuitgeefautomaten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De rit is volgens de richtlijnen afgerekend. Passagiers zijn in het bezit van een geldig vervoerbewijs.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: bedient de ontwaardingsapparatuur en de kaartuitgeefautomaat op adequate wijze en hij gaat bij het afrekenen op zorgvuldige wijze om met de kas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglement Rijbewijzen</li> <li>Rekenvaardigheden</li> <li>Tarieven, geldige vervoerbewijzen en procedures</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De chauffeur openbaar vervoer: rekent vervoerbewijzen af conform de geldende tarieven en procedures, geeft het juiste bedrag terug en hij ontwaart en controleert vervoerbewijzen op hun geldigheid middels zichtcontrole en/of steekproeven, afhankelijk van de omstandigheden (drukke), opdat alle passagiers over een geldig vervoerbewijs beschikken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>