

Beroepscompetentieprofiel Chauffeur Openbaar Vervoer

Regie: VTL
Datum wijzigen: 14 januari 2005
Versie Definitief

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Inhoudsopgave

LEESWIJZER BIJ HET BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL	3
BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL CHAUFFEUR OPENBAAR VERVOER	5
ALGEMENE INFORMATIE.....	5
MOGELIJKE FUNCTIEBENAMINGEN	5
LOOPBAANMOGELIJKHEDEN.....	6
BEROEPSBESCHRIJVING	6
TRENDS EN INNOVATIES	7
KERNTAKEN VAN HET BEROEP	7
Kerntaak 1 Vervoert klanten.....	8
Kerntaak 2 Voert de toegewezen dienst uit	8
Kerntaak 3 Beheert vervoerbewijzen.....	9
Kerntaak 4 Treedt op bij verstoringen en andersoortige problemen.....	9
KERNOPGAVEN VAN HET BEROEP	10
1. Representativiteit	10
2. Veilig of vlot vervoeren?	10
3. Klanten vervoeren of niet?	10
4. Bijhouden Vakkennis	10
OVERZICHTSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN	11
OVERZICHTSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNOPGAVE	11
BEROEPSCOMPETENTIES MET SUCCESCRITERIA	12
nr. 1 Verkeersdeelname	12
nr. 2 Rituitvoering openbaar vervoer.....	12
nr. 3 Rijden met een bus.....	12
nr. 4 Klantvriendelijkheid.....	12
nr. 5 Vervoersbewijzen	13
nr. 6 Voertuigonderhoud	13
nr. 7 Probleemoplossend handelen	13
nr. 8 Omgaan met agressie	13
nr. 9 Bijhouden van vakkennis	14

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

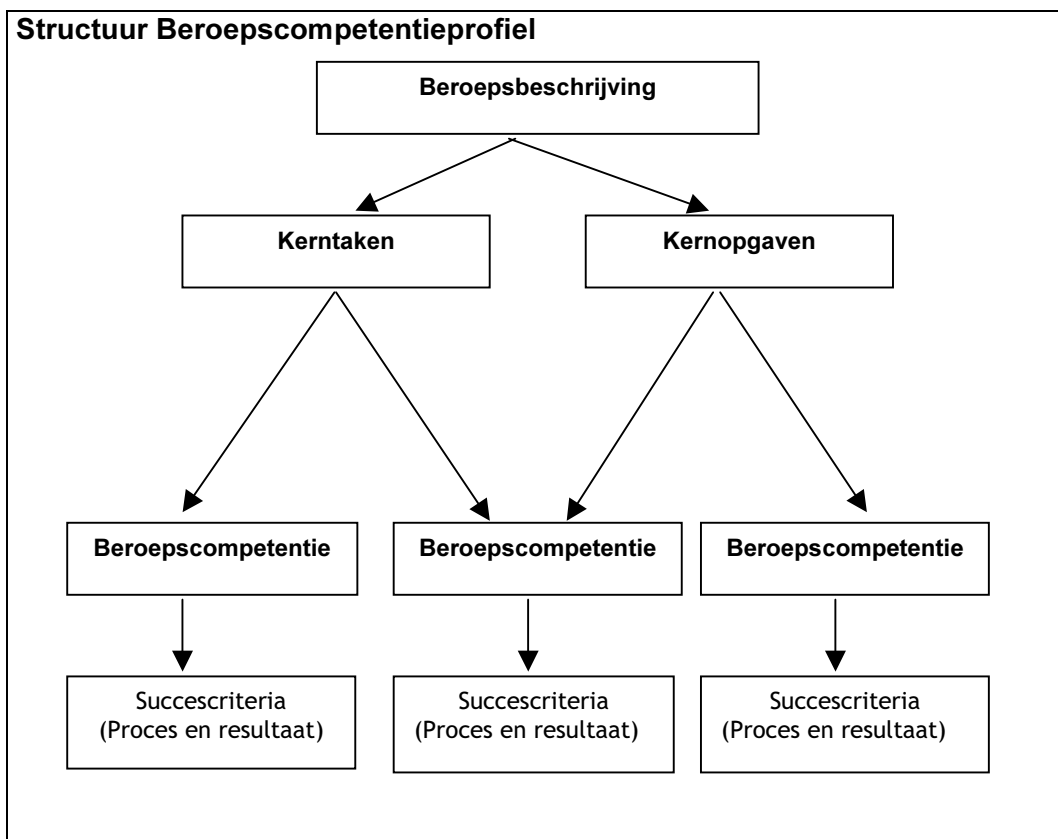
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Chauffeur Openbaar Vervoer. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

Beroepscompetentieprofielen gebruiken we als uitgangspunt voor de ontwikkeling van kwalificatieprofielen. In een kwalificatieprofiel omschrijven we welke competenties een *leerling* (a.s. werknemer) moet beheersen bij het afsluiten van zijn beroepsopleiding.

Het BCP is dus een belangrijke bron voor de competentiegerichte kwalificatiestructuur, het ontwerpen van beroepsopleidingen, leeromgevingen en het vormgeven van toetsnormen (o.a. proeve van bekwaamheid). Het is daarom noodzakelijk dat de beschrijvingen in dit BCP met een regelmaat actueel gehouden worden.

Onderdelen van het beroepscompetentieprofiel:

- **Algemene Informatie** : een beschrijving van de brondocumenten die gebruikt zijn en de beroeps- of functienamen die onder dit BCP vallen.
- **Beroepsbeschrijving** : hierin staat een herkenbare beschrijving van het beroep aan de hand van een aantal vaste begrippen zoals beroepscontext, werkzaamheden, rol en verantwoordelijkheden, de complexiteit, typerende beroepshouding van de beroepsbeoefenaar. Ook worden de trends en innovaties omschreven binnen de (veranderende) markt waarin de beroepsbeoefenaar werkt.



- **Kerntaken** : kerntaken geven de essentie aan van wat een beroepsbeoefenaar doet. Het zijn kenmerkende en betekenisvolle onderdelen van een beroep. Elke kerntaak wordt beschreven aan de hand van vaste punten (proces, rol en verantwoordelijkheden, complexiteit, betrokkenen, hulpmiddelen, kwaliteit van proces en resultaat, keuzes en dilemma's). Dit is een hulpmiddel voor het opstellen van de beroepscompetenties.
- **Kernopgaven** : kernopgaven zijn kritische beroepssituaties, waarbij sprake is van keuzes, dilemma's, spanningsvelden, problemen en/ of kansen. Met deze kernopgaven komt een beroepsbeoefenaar regelmatig in aanraking en ze zijn kenmerkend voor het beroep. Van de beroepsbeoefenaar wordt hierbij een aanpak en een oplossing verwacht. Ze geven ook de afbreukrisico's weer. Kernopgaven verwijzen naar meerdere kerntaken. Ook hieruit kunnen beroepscompetenties worden afgeleid.
- **Competentiematrix** : hierin heeft u een overzicht en kunt u snel zien welke beroepscompetenties horen bij welke kerntaak en kernopgave.
- **Beroepscompetenties** : een opsomming van de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar waarmee hij beroepsrelevante taken en opgaven aankan. Het veronderstelt de aanwezigheid van onderling samenhangende competentie-elementen zoals: kennis, vaardigheden, houdingen, inzichten en/ of persoonlijke eigenschappen (ook als dat in formulering niet tot uitdrukking komt). Bij een uiteindelijke vertaling naar lesprogramma's door scholen zal men aangeven wat leerlingen moeten leren om een bepaalde competentie te kunnen ontwikkelen. De competenties zijn ingedeeld naar de dimensies: vakmatig-methodisch (VM), bestuurlijk, organisatorisch en strategisch (BOS), sociaalcommunicatief (SC) en bijdragen aan ontwikkeling (ONT).
- **Succescriteria** : Dit zijn de criteria waaraan te zien is of de beroepsbeoefenaar de competenties beheerst. Ze omschrijven het resultaat van een bepaald vakmatige handeling/gedrag en het proces dat leidt tot dit resultaat en zijn onlosmakelijk verbonden aan de beroepscompetenties. Succescriteria geven aan wat het meest essentieel is en wat kritieke factoren zijn in de beroepsuitoefening.

Mochten er na het lezen van dit beroepscompetentieprofiel toch nog zaken onduidelijk zijn, schroom dan niet om vragen te stellen aan VTL, tnv Petra Sijl - van Veen.

Beroepscompetentieprofiel Chauffeur Openbaar Vervoer

Algemene informatie																			
Onder regie van kenniscentrum	VTL																		
Ontwikkeld door	Petra Sijl - van Veen in samenwerking met de klankbordgroep BCP personenvervoer. In deze werkgroep werd het openbaar vervoer vertegenwoordigd door: <ul style="list-style-type: none"> • A. Jacobs • H. Wind • H. Peltenburg • J. d'Hooge • J. Marks 																		
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> • BCP Chauffeur Openbaar Vervoer; VTL (2000) • Beroepsprofiel Chauffeur Openbaar Vervoer Hermes; EVL (2000) 																		
Legitimering beroepscompetentieprofiel																			
- op format vereisten door	VTL d.d.																		
- op inhoud door	<table border="0"> <tr> <td>Namens werkgevers</td> <td>d.d.</td> <td>21 Januari 2005</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><hr/></td> </tr> <tr> <td>FNV bondgenoten</td> <td>d.d.</td> <td>21 Januari 2005</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><hr/></td> </tr> <tr> <td>CNV bedrijvenbond</td> <td>d.d.</td> <td>17 januari 2005</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><hr/></td> </tr> </table>	Namens werkgevers	d.d.	21 Januari 2005	<hr/>			FNV bondgenoten	d.d.	21 Januari 2005	<hr/>			CNV bedrijvenbond	d.d.	17 januari 2005	<hr/>		
Namens werkgevers	d.d.	21 Januari 2005																	
<hr/>																			
FNV bondgenoten	d.d.	21 Januari 2005																	
<hr/>																			
CNV bedrijvenbond	d.d.	17 januari 2005																	
<hr/>																			

Mogelijke functiebenamingen

- Buschauffeur
- Chauffeur Personenvervoer
- Buschauffeur Openbaar Vervoer
- Autobuschauffeur Openbaar Vervoer

Loopbaanmogelijkheden

De openbaar vervoerbedrijven kennen meestal een platte organisatiestructuur. Dit heeft voor de chauffeur als consequentie, dat er weinig doorgroei mogelijkheden zijn binnen de OV bedrijven. Een beperkt aantal chauffeurs (ongeveer één op de veertig) groeit door naar een andere functie tot bijvoorbeeld planner/dienstindeler of controleur/vicker. Een aantal bedrijven bieden chauffeurs die kleinschalig vervoer verrichten, de mogelijkheid door te groeien naar OV chauffeur op een grote bus. Een aantal Openbaar-Vervoerbedrijven zetten werknemers in op meerdere vervoersvormen. Dit kan dan ook inzet op trein, tram en kleinschalig vervoer zijn.

Een chauffeur die wil overstappen naar een andere bedrijfstak heeft, als uitsluitend wordt gekeken naar de functie-eisen van chauffeur, beperkte mogelijkheden buiten de bedrijfstak. Eigenlijk is alleen een overstap mogelijk binnen dezelfde soort werkzaamheden naar touringcarbedrijven (besloten busvervoer). Is werknemer ook in het bezit van chauffeurskwalificaties voor goederenvervoer, kan eveneens hier relatief eenvoudig naar over worden gestapt. Werknemer komt dan wel te vallen onder een andere CAO. OV-bedrijven bieden hun werknemers daarnaast in beperkte mate studiefaciliteiten aan om door te groeien naar beroepen buiten de sector.

Beroepsbeschrijving

Beroepscontext /werkzaamheden De Chauffeur Openbaar Vervoer vervoert personen per bus volgens dienstregeling. Dit kan zowel een grote autobus als een klein busje zijn. Een van de kenmerken van het openbaar vervoer is dat dit voor iedereen toegankelijk is. De diensten worden dus aan iedereen geleverd die vervoerd wil worden. De chauffeur heeft te maken met onregelmatige diensten.

WETTELIJKE BEROEPSVEREISTEN

De chauffeur in het openbaar vervoer moet wettelijk vakbekwaam zijn in het kader van het arbeidstijdenbesluit vervoer. Hij moet minimaal 21 jaar zijn en in het bezit van een chauffeurdiploma, D-rijbewijs (groot materieel) en een geldige medische verklaring. Voor het verkrijgen van de medische verklaring dient de chauffeur te voldoen aan de eisen zoals vervat in de CBR regeling 2000 en de zogenaamde Normaalwaarden.

Rol en verantwoordelijkheden De chauffeur levert het product van de organisatie aan de klant. De chauffeur is hoofdzakelijk zelfstandig aan het werk. Zijn leidinggevende spreekt hij tijdens bijvoorbeeld functioneringsgesprekken en overlegsituaties. Bij calamiteiten neemt de chauffeur contact op met een verkeersleider c.q. met zijn vestiging. De chauffeur heeft direct invloed op de kwaliteit van de dienstverlening en hiermee de klanttevredenheid. Hij is voor de klant het eerste aanspreekpunt. De chauffeur signaleert onrechtmatigheden aan het 'straatmeubilair', zoals bijvoorbeeld halten, wachtruimtes en stations. Hij stelt zich op de hoogte van omleidingen, dienstmededelingen etc. voor de uitvoering van de dienst.

Complexiteit De toenemende verkeersdruk vraagt het nodige van de chauffeur, evenals diverse verkeersremmende maatregelen en obstakels. Hij heeft daarbij de hele dag te maken met klanten. Het moment van contact met de klanten is over het algemeen kort. In deze korte tijd wordt van de chauffeur verwacht dat hij zijn klanten goed en correct helpt.

Typerende beroepshouding De beroepsactiviteiten van de chauffeur worden hoofdzakelijk individueel uitgevoerd ten dienste van de klanten. Dit vergt een grote mate van verantwoordelijkheid, communicatieve vaardigheden en een klantgerichte opstelling. De chauffeur OV 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.

Trends en innovaties

- | | |
|---|--|
| Marktontwikkelingen | ▪ Doorde marktwerking kunnen chauffeurs wisselen van werkgever ten gevolge van concessiewisseling. Dit vraagt van chauffeurs het nodige aanpassingsvermogen. |
| Wetgeving | ▪ Door de komst van de Wet Personenvervoer is marktwerking verplicht geworden. Er komen nieuwe bedrijven bij en bestaande bedrijven krijgen met reorganisaties te maken. De beperkte duur van de concessies leidt ertoe dat OV-bedrijven zullen moeten knokken voor hun bestaansrecht. De bedrijven worden anders georganiseerd. |
| Technologische ontwikkelingen | ▪ Bussen worden technisch steeds geavanceerder. Een chauffeur moet met deze ontwikkeling mee kunnen groeien. |
| Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen | ▪ Het aantal indirecte functies binnen de bedrijven neemt af. Wel is er een trend waarneembaar dat chauffeurs andere werkzaamheden naast hun eigen werk verrichten, of ingezet kunnen worden op andere vervoersmodaliteiten. |
| Internationale ontwikkelingen | ▪ geen relevante internationale ontwikkelingen |

Kerntaken van het beroep

- 1 Vervoert klanten
- 2 Voert de toegewezen dienst uit
- 3 Beheert vervoerbewijzen
- 4 Treedt op bij verstoringen en andersoortige problemen

Kerntaak 1 Vervoert klanten	
proces	Een Chauffeur Openbaar Vervoer heeft tijdens zijn werkzaamheden de hele dag te maken met klanten. De te vervoeren klanten vormen een diverse groep: van jong tot oud, en met verschillend gedrag. De chauffeur zorgt voor de veiligheid en rust binnen de bus.
rol / verantwoordelijkheden	Deze kerntaak vergt een grote mate van zelfstandigheid, van verantwoordelijkheid, van communicatieve en sociale vaardigheden.
complexiteit	Er kunnen zich plotselinge knelpunten/ problemen voordoen met zich niet correct gedragende klanten, medeweggebruikers, de weginfrastructuur, het voertuig en/of boordapparatuur
betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ klanten/klanten ▪ medeweggebruikers
(hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ openbaar vervoerbus
kwaliteit van proces en resultaat	Het proces kenmerkt zich door de dienstverlenende functie.
keuzes en dilemma's	<p>TEGENSPREKENDE KLANTWENSEN</p> <p>De chauffeur moet in zijn functie de soms tegengestelde belangen van klanten dusdanig afwegen dat de dienstverlening over het geheel genomen wordt gewaarborgd.</p>

Kerntaak 2 Voert de toegewezen dienst uit	
proces	De chauffeur rijdt de bus in onregelmatige diensten volgens een vastgestelde dienstregeling en dienstrooster. Hij voert zijn diensten uit conform de voor hem bekende planning. Hij heeft te maken met wettelijke eisen, met eisen van het vervoersbedrijf en met verwachtingen van klanten. Zo moet hij zorgen voor veiligheid, voor een schone bus, voldoende vervoersbewijzen en wisselgeld, het instellen van apparatuur, comfortabel vervoer en voor het zuinig gebruik van brandstof.
rol / verantwoordelijkheden	De chauffeur verricht zelfstandig alle handelingen om de toegewezen bus te bedienen. Het betreft hier handelingen die voorafgaand, tijdens en na de rit uitgevoerd moeten worden. Deze hebben – tenzij het calamiteiten betreft - het karakter van standaardprocedures.
complexiteit	Deze kerntaak heeft het karakter van een standaardprocedure. Als er calamiteiten zijn, neemt hij contact op met de verkeersleider
betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ verkeersleiding (CVL), ▪ buitendienstmedewerkers ▪ rayonmanagement/vestigingsleiding ▪ toezichthouders ▪ Vic's
(hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dienstrooster ▪ dienstregeling ▪ dienstbeschrijving (dienstblad)
kwaliteit van proces en resultaat	Vervoer volgens dienstregeling
keuzes en dilemma's	<p>RIJDEN VOLGENS DIENSTREGELING</p> <p>In een aantal gevallen blijkt dat de uitvoering van de dienstregeling niet mogelijk is, met name vanwege filevorming/ grote verkeersdrukte en (ongeplande) omleidingen. In een dergelijke situatie wordt van de chauffeur verwacht dat hij in overleg met de CVL besluit hoe hij zijn rit vervolgt, en waar hij eventueel weer aanvangt.</p>

Kerntaak 3 Beheert vervoerbewijzen	
proces	De chauffeur bewaakt zijn consignatievoorraad, verkoopt en ontwaart vervoerbewijzen. Hij controleert ontwaardingsapparatuur en stelt deze bij. Afhankelijk van de omstandigheden (drukke) kan hij middels zichtcontrole en/of steekproeven toezien op de geldigheid van vervoerbewijzen.
rol / verantwoordelijkheden	De chauffeur is verantwoordelijk voor het beheer van de consignatievoorraad. Hij zorgt ervoor dat hij kan beschikken over voldoende vervoersbewijzen. De chauffeur is bevoegd om vervoersbewijzen op geldigheid te controleren.
complexiteit	Het grote assortiment nationale vervoerbewijzen en de verschillende bedrijfseigen vervoerbewijzen per vervoersbedrijf vormen een complicerende factor bij deze taak.
betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vestigingsmedewerkers ▪ klant ▪ buitendienstmedewerkers ▪ toezichthouders ▪ controleurs/vic's
(hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kaarten ▪ ontwaardingsapparatuur ▪ kaartuitgeefautomaat
kwaliteit van proces en resultaat	De chauffeur beschikt over voldoende voorraad vervoerbewijzen voorverkoop, wisselgeld, OV-flyers en –brochures zoals Lijnfolders, Dienstregelingen enz
keuzes en dilemma's	Hij moet het moment bepalen waarop de voorraad aangevuld moet worden.

Kerntaak 4 Treedt op bij verstoringen en andersoortige problemen	
proces	Als er zich problemen tijdens het werk voordoen, zoals een ongeval, pech of agressie handelt de chauffeur volgens de bedrijfsprocedures. Bij problemen overlegt hij met de Centrale Verkeersleiding. Bij een ongeval vult hij de voorgeschreven schadeformulieren in.
rol / verantwoordelijkheden	Soms zal de chauffeur de calamiteiten zelf op kunnen lossen, en in andere gevallen worden derden ingeschakeld via de verkeersleiding .
complexiteit	Het optreden bij problemen vereist directe actie en kan gepaard gaan met spanningen van zichzelf en andere betrokkenen. Dat is een complicerende factor bij de uitvoering van deze taak.
betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ klanten ▪ mede-weggebruikers ▪ hulpdiensten ▪ wegbeheerders
(hulp-)middelen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ communicatieapparatuur
kwaliteit van proces en resultaat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Een correcte afhandeling van het probleem. ▪ Beperken van de schade ▪ Zo min mogelijk verstoring van de dienstregeling.
keuzes en dilemma's	KLANTVRIENDELIJKHEID OF EIGEN BELANG De chauffeur staat voor een keuze dat hij kan weigeren lastige/ agressieve klanten mee te nemen, de agressie kan echter ook pas naar voren komen tijdens de rit. De chauffeur zal in zo'n situatie trachten door beheerst en terughoudend optreden de rit tot een goed einde te brengen. Bij escalatie of persoonlijke onveiligheid komt hij voor de keuze te staan de rit voort te zetten of de rit af te breken, politie waarschuwen e.d.

Kernopgaven van het beroep**1. Representativiteit**

De Chauffeur Openbaar Vervoer staat voor de opgave een dienstverlenende uitstraling te hebben. Representativiteit is een belangrijk element in het beroep. Het bedrijf heeft hier normen voor. Het verlangt van zijn chauffeurs dat zij er verzorgd uitzien, en de voorgeschreven bedrijfskleding correct dragen.

2. Veilig of vlot vervoeren?

De chauffeur staat voor de opgave om zijn klanten veilig, vlot en comfortabel volgens dienstregeling tijdens onregelmatige diensten te vervoeren. 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.

3. Klanten vervoeren of niet?

De chauffeur kan in voorkomende gevallen in voorkomende gevallen besluiten passagiers die zich niet aan de vervoer voorwaarden houden toegang te weigeren". Hij wordt geacht hierbij eventuele risico's voor hemzelf en de overige klanten af te wegen.

4. Bijhouden Vakkennis

De chauffeur staat voor de opgave zijn vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen.

Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken

Beroepscompetenties		Kerntaken			
		1	2	3	4
Vakmatig methodisch (VM)					
1	Verkeersdeelname	X			
2	Rituitvoering openbaar Vervoer		X	X	X
3	Rijden met een bus	X	X		
4	Klantvriendelijkheid	X	X	X	X
5	Vervoersbewijzen			X	
6	Voertuigonderhoud		X		
Bestuurlijk organisatorisch en strategisch (BOS)					
7	Probleemoplossend handelen bij ongeval	X	X	X	X
10	Verantwoordelijk handelen	X	X	X	X
Sociaal Communicatief (SC)					
8	Omgaan met agressie	X	X	X	X
9	Bijhouden van vakkennis	X	X	X	X

Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave

Beroepscompetenties		Kernopgave			
		1	2	3	4
Vakmatig methodisch (VM)					
1	Verkeersdeelname		X		
2	Rituitvoering openbaar Vervoer			X	
3	Rijden met een bus		X		
4	Klantvriendelijkheid	X			
Bestuurlijk organisatorisch en strategisch (BOS)					
10	Verantwoordelijk handelen	X	X	X	X
Sociaal Communicatief (SC)					
8	Omgaan met agressie		X		
9	Bijhouden van vakkennis		X	X	

Beroepscompetenties met succescriteria

nr. 1 Verkeersdeelname	
Beroepscompetentie VM	De chauffeur is in staat om op adequate wijze met een voertuig professioneel deel te nemen aan het verkeer zodat klanten veilig en comfortabel worden vervoerd
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - anticipeert op weg-, weers- en verkeersomstandigheden - handelt volgens de verkeersregels en relevante gedragsregels, aanwijzingen en verkeerstekens - is zich bewust van de relatie tussen economische en milieuaspecten én een juiste rijstijl - beperkt zoveel mogelijk verkeersrisico's en factoren die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden.
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - tevreden klanten - weinig schades en ongevallen

nr. 2 Rituitvoering openbaar vervoer	
Beroepscompetentie VM	De chauffeur is in staat om op adequate wijze een dienst in het openbaar vervoer uit te voeren zodat het openbaar vervoer volgens dienstregeling en dienstrooster wordt uitgevoerd.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - Klantgerichte houding - Aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening - rijdt volgens dienstregeling onregelmatige diensten - volgens dienstrooster - volgens bedrijfsrichtlijnen - bedient communicatieapparatuur - communicatie met de centrale verkeersleiding - Bij verstoring dienstregeling overlegt hij met verkeersleiding over oplossingen, schakelt hij zonodig derden in en informeert hij de klanten hierover.
Resultaat	- Stipte dienstuitvoering en tevreden klanten

nr. 3 Rijden met een bus	
Beroepscompetentie VM	De chauffeur is in staat om op adequate wijze met een openbaar vervoer bus te rijden zodat klanten veilig en comfortabel vervoerd worden
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - Anticipeert op weg- en weers- en verkeersomstandigheden - Gedraagt zich zo in het verkeer dat hij de veiligheid van de klanten en medeweggebruikers niet in gevaar brengt. - hanteert een energiezuinige rijstijl - gebruikt communicatieapparatuur zonder nadelige gevolgen voor de verkeersveiligheid
Resultaat	- veilig en comfortabel vervoer

nr. 4 Klantvriendelijkheid	
Beroepscompetentie VM	De chauffeur is in staat om op adequate wijze met verschillende typen klanten om te gaan zodat klantvriendelijk vervoer geleverd wordt
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - vertoont empathie met veel verschillende soorten klanten - herkent klantwensen van verschillende soorten klanten - Informeert klanten - Beantwoordt vragen
Resultaat	- Klanten zijn tevreden over de benadering van de chauffeur

nr. 5 Vervoersbewijzen	
Beroepscompetentie VM	De chauffeur is in staat om op adequate wijze om te gaan met vervoerbewijzen
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - beheert de voorraad - verkoopt vervoerbewijzen - ontwaard vervoerbewijzen - beoordeelt geldigheid van verschillende soorten vervoerbewijzen
Resultaat	- adequaat beheer voorraad
nr. 6 Voertuigonderhoud	
Beroepscompetentie VM	De chauffeur demonstreert dat hij in staat is om voor zijn functie noodzakelijke voertuigtoezicht uit te voeren met als doel het voertuig geschikt te houden voor personenvervoer.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - Controleert het voertuig aan de binnen- en buitenkant op geschiktheid voor het werk, conform regelgeving - Herkent de meest voorkomende technische storingen - Stelt schades aan interieur en exterieur vast - Meldt de storing of schade aan de juiste functionaris / dienst, conform de dienstvoorschriften - Benaderd de klant mede in relatie tot de juiste zorg voor veiligheid en welzijn
Resultaat	- Het voertuig is en blijft geschikt voor het vervoer van personen
nr. 7 Probleemoplossend handelen	
Beroepscompetentie VM	De chauffeur is in staat om op adequate wijze op te treden in geval van verstoringen en andersoortige problemen, zodat het probleem opgelost wordt en de gevolgen beperkt.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - neemt, na een verkeersongeval, maatregelen om uitbreiding van schade of gevaar te voorkomen - neemt na een ongeval of aanrijding maatregelen met betrekking tot het bedrijf, het voertuig en de klanten - Hanteert bij ongevallen de juiste meldingsprocedure hanteren aan de eigen meldkamer.
Resultaat	- Beperkte (gevolg)schade
nr. 8 Omgaan met agressie	
Beroepscompetentie VM	De chauffeur is in staat om op adequate wijze om te gaan met agressief gedrag van een klant, zodat escalatie van de situatie vermeden wordt en de schade beperkt blijft.
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none"> - Herkennen van verschillende soorten agressie - bepalen aanpak en benaderingswijzen - effect eigen gedrag inschatten - aangeven dat het gedrag niet geaccepteerd wordt - aangeven wat de consequenties kunnen zijn - vragen om het gewenste gedrag, grenzen stellen - belonen van gewenst gedrag zowel non-verbaal als verbaal. - Zonodig assistentie / politie oproepen - Zonodig een noodoproep plaatsen
Resultaat	- de-escalatie van het probleem

nr. 9 <i>Bijhouden van vakkennis</i>	
Beroepscompetentie ON	De chauffeur is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen
Succescriteria	
Proces	<ul style="list-style-type: none">- Blijft op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van veiligheid, milieu en vakbekwaamheid- Doet voorstellen voor verbeteren van het dienstuitvoeringsproces- Doet voorstellen voor verbeteren van de sociale veiligheid- Doet voorstellen voor verbeteren van verkeersonveilige situaties- Doet voorstellen voor verbeteren van de verkeersdoorstroming- Doet voorstellen voor verbeteren van het OV-aanbod (dienstregeling en dienstrooster)- Doet voorstellen voor aanschaf van nieuw materieel- Volgt benodigde cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen
Resultaat	<ul style="list-style-type: none">- Ontwikkeling van het bedrijf en materieel- Medewerker die aan de bijscholingseisen voldoet