



Landelijke Kwalificaties MBO

Bedrijfsautotechniek

Crebonummer:	93440, 93450, 93460
Sector:	Techniek
Branche:	Mobiliteitsbranche
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	8
1 Inleiding	8
2 Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten	9
2.3 Typering Beroepengroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	12
2.5 Trends en innovaties	13
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	15
4 Beschrijving van de uitstromen	17
4.1 Bedrijfsautotechnicus	18
4.2 Eerste Bedrijfsautotechnicus	20
4.3 Technisch Specialist Bedrijfsauto's	22
5 Beschrijving van de kerntaken	24
5.1 Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's	24
5.2 Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's	27
5.3 Kerntaak 3: Stelt diagnose aan bedrijfsauto's	30
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	32
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's	33
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's	35
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Stelt diagnose aan bedrijfsauto's	38
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	39
1 Inleiding	39
2 Uitstromen	39
2.1 Bedrijfsautotechnicus	40
2.2 Eerste Bedrijfsautotechnicus	63
2.3 Technisch Specialist Bedrijfsauto's	98
3 Certificeerbare eenheden	121
Deel D: Verantwoording	122
1 Inleiding	122
2 Proces- en inhoudsinformatie	123
2.1 Betrokkenen	123
2.2 Verwantschap	124
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	126
2.4 Discussiepunten	128
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	132
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	133

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Bedrijfsautotechniek. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

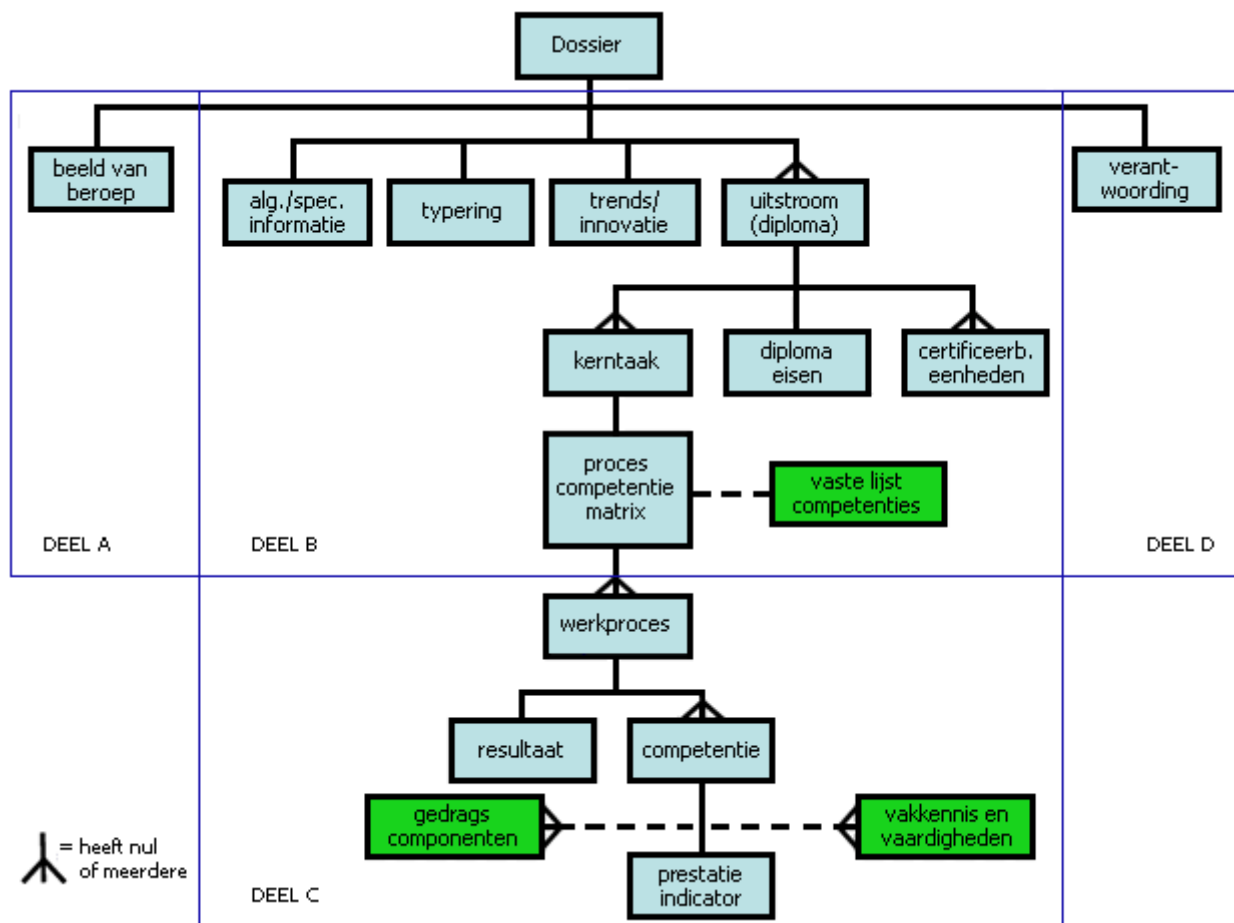
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Korte omschrijving

De bedrijfsautotechniek speelt zich af op locatie (bedrijfsauto met pech onderweg) en in de werkplaats van truckdealers, universele bedrijfsautobedrijven en andere bedrijven die met vrachtauto's werken, zoals transportbedrijven.

Truckdealers verkopen, onderhouden en repareren één merk (of meerdere merken) vrachtwagens. Hiervoor hebben ze een contract met de importeur van het merk. De dealers moeten voldoen aan regels die de importeur stelt. Bijvoorbeeld de showroom moet op een bepaalde manier worden ingericht. In Nederland zijn er 365 truckdealers die bij BOVAG zijn aangesloten. BOVAG is de organisatie van werkgevers in de mobiliteitsbranche.

Universele bedrijfsautobedrijven zijn niet aan een merk gebonden. Zij zijn vrij in de inrichting van hun bedrijf. Er zijn bijvoorbeeld universele bedrijven die tweedehands trucks verkopen. Ook zijn er reparatiebedrijven die geen vrachtwagens verkopen, maar alleen reparaties en onderhoud doen.

Transportbedrijven vervoeren goederen van de ene naar de andere plek. Daarvoor zijn allerlei soorten bedrijfsauto's nodig. Het vervoer van zand vraagt om een ander soort vrachtauto dan het vervoer van diepvriesproducten of benzine. Voor de aanschaf van hun wagenpark komen transportbedrijven bij de truckdealers. Vaak hebben transporteurs ook een onderhoudscontract met de dealer. Maar transportbedrijven hebben ook wel een eigen werkplaats.

Bedrijfsautobedrijven (dealers of universeel) hebben meestal een receptie, verkoopafdeling, werkplaats en magazijn. Bij de receptie vertellen klanten hun wens of vraag. Op de verkoopafdeling worden (nieuwe) vrachtwagens verkocht. De werkplaats repareert en onderhoudt trucks. In het magazijn liggen de onderdelen die nodig zijn voor reparaties en onderhoud.

In de werkplaats van een bedrijfsautobedrijf zul je vaak mensen tegenkomen met een echte 'passie' voor bedrijfswagens. Je doet ook veel aan teamwork, want beurten en reparaties van trucks moeten altijd op tijd af zijn. De vrachtwagen moet immers snel weer de weg op kunnen voor het volgende transport.

In de werkplaats van truckbedrijven wordt soms werk gedaan dat eigenlijk buiten de 'pure' bedrijfsautotechniek valt. Vrachtwagens willen het liefst één keer stoppen voor een onderhoudsbeurt, waarbij alles wordt gecontroleerd. Niet alleen de systemen in de vrachtwagen, maar ook bijvoorbeeld de laadkleppen en de verwarmings- en koelinstallaties. Of ze willen dat de sloten van de zeecontainers worden nagekeken. Ook dit werk gebeurt in de werkplaats.

In de werkplaats werken meestal meerdere personen. In kleine bedrijven moet je rekenen op zo'n vier collega's, in grote bedrijven op wel twintig man. Deze medewerkers werken op verschillend niveau. Naast assistenten (AMB'ers), niveau 1, kom je er de volgende mensen tegen:

niveau 2: Bedrijfsautotechnicus;

niveau 3: Eerste Bedrijfsautotechnicus ('eerste' betekent dus: van hoger niveau);

niveau 4: Technisch Specialist Bedrijfsauto's.

Op alle niveaus houd je je bezig met het onderhouden en repareren van vrachtwagens. Je (de)monteert en vervangt onderdelen en stelt deze af. Naarmate je op een hoger niveau werkt, krijg je moeilijkere klussen. Zo doe je als Bedrijfsautotechnicus veel standaard onderhoudsbeurten en eenvoudige reparaties, maar de Technisch Specialist lost ook grotere problemen op en weet alles van de computersystemen in de vrachtauto.

Waar ga je werken?

Als Bedrijfsautotechnicus en Eerste Bedrijfsautotechnicus kun je aan het werk in kleinere bedrijfsautowerkplaatsen of bij een groter bedrijf (merkdealer). Technisch Specialisten komen meestal terecht bij een grotere werkplaats.

Wat doe je als Bedrijfsautotechnicus?

Als Bedrijfsautotechnicus doe je eenvoudigere taken:

- Je voert standaard onderhoudsbeurten uit. Denk aan het controleren en vervangen van: banden, uitlaat, accu en remmen, olie en andere vloeistoffen bijvullen of ververset, lampen bijstellen, remmen reinigen en de filters voor olie, lucht en brandstof vervangen.
- Je doet metingen aan trucks om te kijken waar een probleem zit.
- Je doet eenvoudige reparaties.
- Je vervangt onderdelen en stelt ze af.
- Je assisteert bij keuringen en inspecties aan trucks.

In bedrijfsauto's zit steeds meer elektronische apparatuur. Je bent dan ook steeds minder bezig met 'zwarte handen' en 'sleutelen', maar meer met elektronica. Een belangrijk deel van je werk is het stellen van een goede diagnose. Daarvoor kun je allerlei moderne apparatuur gebruiken. Natuurlijk heb je nog (hand)gereedschap nodig, maar de elektronica wint steeds meer terrein. Voor beurten en reparaties krijg je een werkorder waarop staat waar je naar moet kijken. Dit doe je zelfstandig, je controleert je eigen werk en soms doet een leidinggevende de controle. Als je assisteert bij een keuring (bijvoorbeeld je doet metingen voor de APK), dan heeft de keurmeester de eindverantwoordelijkheid. Verwacht je bij een reparatie dat je over de geplande tijd en kosten heengaat, dan meld je dit aan je leidinggevende. Hij kan dan contact opnemen met de klant. Je moet de tijd en kosten dus goed in de gaten houden. Ook moet je kunnen samenwerken met collega's, want soms doe je een onderhoudsbeurt met een paar man. Afstemmen is dan belangrijk. Een goede bedrijfsautotechnicus is, behalve technisch, dus ook collegiaal. Daarnaast is het belangrijk dat je zorgvuldig en nauwkeurig bent. Verder moet je rekening houden met veiligheid en milieu.

Wat doe je als Eerste Bedrijfsautotechnicus?

Als Eerste Bedrijfsautotechnicus werk je op een hoger niveau dan de Bedrijfsautotechnicus:

- Je doet de onderhoudsbeurten, diagnoses en reparaties waar wat meer bij komt kijken, bijvoorbeeld omdat een vrachtauto een lastige storing vertoont, en dat niet altijd alleen in de verwarmde werkplaats, maar soms ook bij -15 ° C langs de snelweg.
- Je monteert (elektronische) accessoires of maakt aanpassingen aan een truck, zodat hij geschikt wordt voor een ander soort vervoer.
- Je vertelt de klant wat er aan een truck is gebeurd.
- Je begeleidt leerlingen en collega's als zij vastlopen in hun werk.
- Je bent eindverantwoordelijk voor werk van minder ervaren collega's.

Net als de Bedrijfsautotechnicus heb je veel te maken met elektronica en testers waarmee je metingen doet. Voor onderhoud en reparaties gebruik je vaak speciale gereedschappen en til- en hijsapparatuur om systemen uit te bouwen. Je moet veilig en nauwkeurig kunnen werken. Om goed met je collega's en klanten te kunnen omgaan, heb je communicatieve vaardigheden nodig. Als je met een klant praat, moet je in heldere taal kunnen toelichten wat het technische probleem aan zijn truck was. Wanneer je aan collega's uitleg of opdrachten geeft, moet dat ook duidelijk gebeuren, en op de juiste toon. En je bent niet te beroerd om eens een keer door te werken om de klus af te maken, want de boot naar Dover wacht niet en de diepvriesvis mag beslist niet ontdooien, om maar een paar voorbeelden te noemen.

Wat doe je als Technisch Specialist Bedrijfsauto's?

Als Technisch Specialist ben je de technische topper in de bedrijfsautowerkplaats:

- Je bent gespecialiseerd in de complexe diagnoses en reparaties en je spoort 'vage' klachten op, waarvan de oorzaak moeilijk te vinden is. Denk aan geluid, trilling en rij-eigenschappen.
- Je zoekt creatief naar oplossingen, hebt inzicht in technische systemen en vooral analytisch vermogen. Je weet alles van computersystemen in de vrachtauto en digitale communicatie. Bovendien heb je veel contact met de klant (chauffeur), want die kent zijn voertuig het beste. Door hem de vragen te stellen en apparatuur te gebruiken, kun je uitvinden wat de oorzaak van een storing is. En je kunt de klant vanuit jouw specialisme uitleggen dat een reparatie nodig is.

- Daarnaast wissel je technische informatie uit met externe specialisten en leveranciers. Voor lastige gevallen waar je zelf niet uitkomt, neem je contact op met de importeur of fabrikant. Zo nodig geef je die informatie weer door aan je collega's. Verder doe je de bijbehorende administratie.

Als Technisch Specialist Bedrijfsauto's moet je behoorlijk allround zijn: technisch deskundig, analytisch, verantwoordelijk, klantgericht en communicatief. Je moet kunnen plannen en de kosten in de gaten houden. En net als je collega's werk je, als dat nodig is, na vijf uur gewoon nog even door.

Wat heb je nodig om de verschillende opleidingen te kunnen volgen?

Waar moet je van houden als je een van deze beroepen wilt kiezen? Je houdt van: mooie (en grote!) trucks, techniek, de transportwereld, oplossen van technische problemen, toepassen van nieuwe technologieën, verantwoordelijkheid nemen voor je eigen werk, werken in ruimten met meerdere collega's, afwisseling, contact met chauffeurs, klanten en chauffeurs blij maken, want vergeet niet: een vrachtauto móet rijden! En daar moet je je eigen belang wel eens voor opzij zetten. En natuurlijk wil je groeien in je vak. Kortom, je moet als het ware diesel in je aderen hebben.

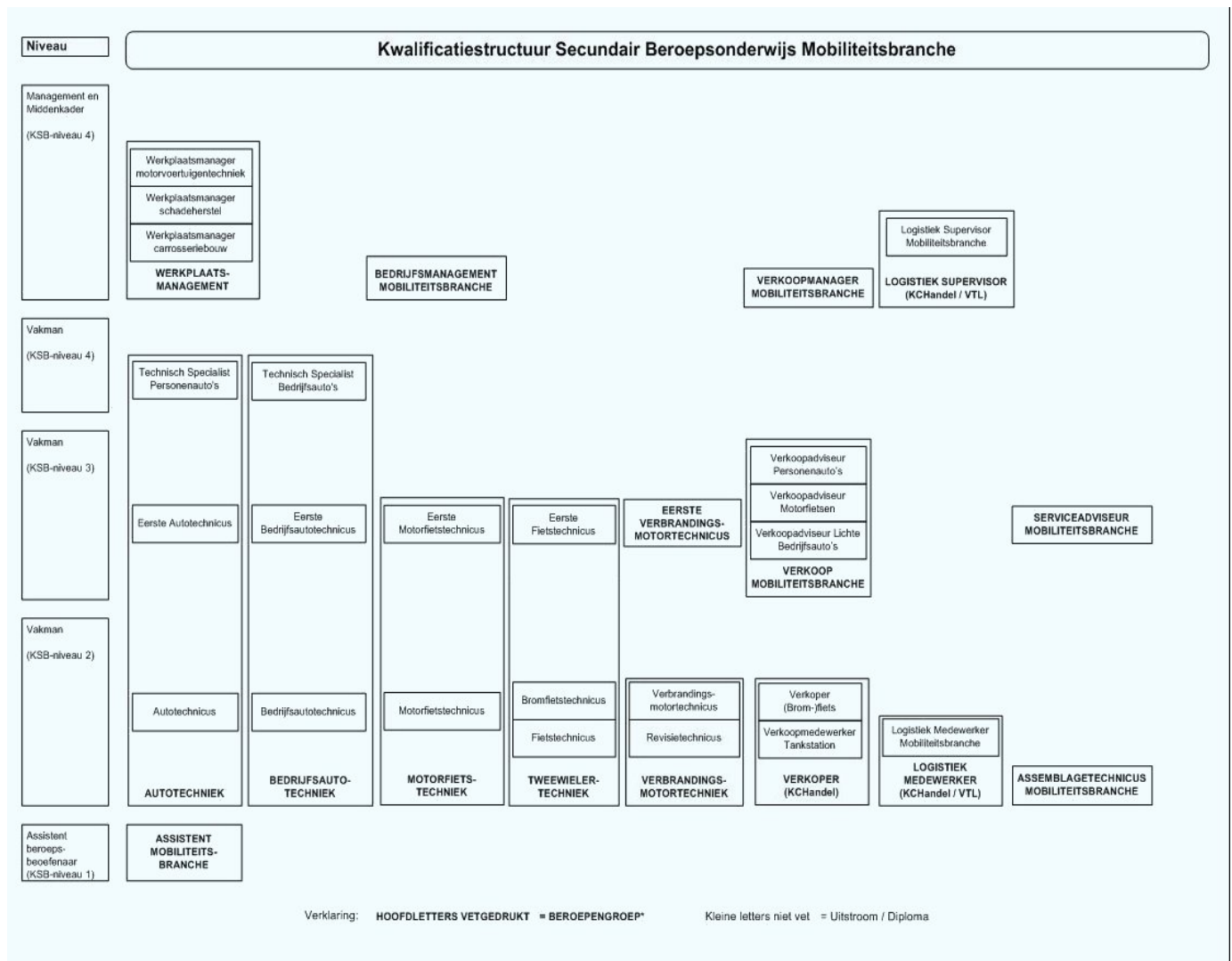
Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

Wat moet je allemaal kunnen als je de arbeidsmarkt opgaat?

Hoe hoger het niveau waarop je werkt, hoe meer je in huis moet hebben. Als Bedrijfsautotechnicus moet je bijvoorbeeld technische kennis kunnen toepassen, de uitvoering van je werk plannen en goed samenwerken met collega's. Als Eerste Bedrijfsautotechnicus moet je daarnaast ook lastiger diagnoses kunnen stellen, collega's begeleiden en klanten te woord staan. Als Technisch Specialist Bedrijfsauto's haal je informatie weg bij chauffeurs, los je moeilijke storingen op en ben je de contactpersoon voor externe specialisten. Op alle niveaus moet je na je werk bepaalde gegevens opschrijven. Zoals de tijd die je nodig hebt gehad of de onderdelen. En je hebt enige talenkennis nodig, want (montage)instructies zijn soms geschreven in het Duits of Engels. Bovendien kun je te maken krijgen met buitenlandse chauffeurs. Tot slot is het belangrijk dat je het leuk vindt om dingen te blijven leren. Want de bedrijfsautotechniek ontwikkelt zich heel snel.

Het dossier en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatiedossier Bedrijfsautotechniek valt binnen de kwalificatiestructuur mobiliteitsbranche Techniek op de niveaus 2, 3 en 4. Hieronder zie je een overzicht van die structuur met alle opleidingsmogelijkheden.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Bedrijfsautotechniek. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Bedrijfsautotechnicus*
- *Eerste Bedrijfsautotechnicus*
- *Technisch Specialist Bedrijfsauto's*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Innovam
Ontwikkeld door	Innovam Consult
Verantwoording	Vastgesteld door: Het Bestuur van de Stichting BeVam op advies van de Paritaire Commissie Op: 09-12-2009 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Bedrijfsautotechnicus - 2 Eerste Bedrijfsautotechnicus - 3 Technisch Specialist Bedrijfsauto's - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands. Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml . Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> • BCP Bedrijfsautotechnicus (02-03-2004) • BCP Diagnosetechnicus Bedrijfsauto's (02-03-2004) • BCP Eerste Bedrijfsautotechnicus (02-03-2004)

2.3 Typering beroepengroep

Sector en branche

De mobiliteitsbranche omvat alle bedrijven die zich bezighouden met verkoop, verhuur, onderhoud en reparatie van personen- en bedrijfsauto's, caravans, aanhangwagens, scooters, fietsen, motor- en bromfietsen. Ook takel- en bergingsbedrijven, tankstations en autowasbedrijven horen bij de mobiliteitsbranche.

Context

De Bedrijfsautotechnicus / Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's is werkzaam in werkplaatsen van bedrijfsautobedrijven die behoren tot de mobiliteitsbranche. Bedrijfsautobedrijven kunnen merkdealers zijn of onafhankelijke bedrijven die nieuwe en gebruikte bedrijfsauto's verkopen en deze onderhouden en repareren. Voor onderhoud en reparatie beschikken deze bedrijven over een speciaal ingerichte werkplaats en vaak ook over een service-auto om gestrande bedrijfsauto's weer op weg te helpen.

Onder bedrijfsauto's worden alle motorvoertuigen verstaan die zijn ingericht voor het vervoer van vracht, in het bijzonder met een massa boven de 3500 kg.

Aard van de werkzaamheden

Bedrijfsautotechnici voeren in de eerste plaats technische werkzaamheden uit aan bedrijfsauto's, zoals het uitvoeren van standaard onderhoudsbeurten aan bedrijfsauto's, het afleveringsklaar maken van nieuwe- en gebruikte bedrijfsauto's, reparatiewerk, aanpassingswerk, montagewerk van elektr(on)ische accessoires, het stellen van diagnose, en de daarbij behorende ondersteunende (afhankelijk van hun functieniveau) en administratieve werkzaamheden. Daarnaast hebben zij ook rekening te houden met klanten, die eigenaar of chauffeur zijn. Klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat hun bedrijfsauto bij het bedrijf en de technicus in goede handen is en dat op een deskundige manier aan hun wensen wordt voldaan.

Binnen de bedrijfsautowerkplaats wordt afhankelijk van het functieniveau een verdeling gemaakt in standaard eenvoudig routinematig werk dat door de Bedrijfsautotechnicus wordt uitgevoerd, complex routinematig werk dat meer abstract denken en verantwoordelijkheid vergt, wordt verricht door de Eerste Bedrijfsautotechnicus. De Technisch Specialist Bedrijfsauto's zit qua werk en de technische kennis die hij hiervoor nodig heeft aan de top van de piramide. De zeer complexe werkzaamheden, met name diagnose en reparatie, die inzicht in systemen en creativiteit vergen, zijn het domein van de Technisch Specialist Bedrijfsauto's. Hij is deskundig op het gebied van computersystemen in de bedrijfsauto en alle vormen van digitale communicatie. De werkzaamheden worden zowel in de werkplaats als ook op locatie uitgevoerd, wanneer de technicus al dan niet zelfstandig gestrande bedrijfsauto's weer op weg moet helpen. Veel van zijn werkzaamheden verricht hij in teamverband, vooral wanneer er sprake is van tijdsdruk, maar er zijn ook werkzaamheden die hij alleen kan uitvoeren. In teamverband werkt hij vaak samen met collega's met een ander opleidings- en ervaringsniveau.

Het merendeel van de werkzaamheden van Bedrijfsautotechnici bestaat uit routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure worden uitgevoerd. De Technisch Specialist Bedrijfsauto's werkt slechts beperkt routinematig. Vaak moet deze laatste functionaris 'pionieren' en nieuwe standaarden ontwikkelen. Daarnaast moeten de Bedrijfsautotechnici ook veel werkzaamheden naar eigen inzicht plannen en uitvoeren. Bij de werkzaamheden hebben de Bedrijfsautotechnici vaak speciale gereedschappen en (hef)apparatuur nodig. Dit vergt grote nauwkeurigheid en voorzichtigheid (kans op beschadiging). De Bedrijfsautotechnici kunnen de meeste taken alleen uitvoeren, maar in sommige gevallen moet in teamverband gewerkt worden, waarbij Bedrijfsautotechnici van verschillend opleidingsniveau samenwerken. Dit betekent dat de Bedrijfsautotechnici meer nodig hebben dan alleen technische kennis en vaardigheden.

Essentiële beroepshouding

Bedrijfsautotechnici dienen een klantgerichte, servicegerichte en lerende instelling te bezitten, flexibel werkgedrag (ook tijdelijk andere werkzaamheden willen uitvoeren indien nodig), goede communicatieve vaardigheden een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het uitvoeren. Het bedrijf verlangt daarnaast: accuraatheid en productiviteit, kostenbewustzijn en resultaatgerichtheid, een groot verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen, het voertuig en de klant/chauffeur, vooruitkijken en het kunnen stellen van prioriteiten in de eigen werkplanning. Collegialiteit en kunnen samenwerken met collega's zijn daarnaast ook erg belangrijk. Van groot belang is dat hij geen 9-tot-5 mentaliteit heeft en dat hij bereid is door te gaan tot de klus geklaard is, ook

onder soms barre omstandigheden op locatie (in weer en wind langs de kant van de weg). Een groot deel van taken van Bedrijfsautotechnici betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moeten zijn primaire zintuigen goed functioneren. Voor het bedienen van (meet)-gereedschappen moet hij beschikken over een goed ontwikkelde motoriek en oog-handcoördinatie.

2.4 Loopbaanperspectief

De doorstroommogelijkheden van de beroepsbeoefenaar zijn voor het onderwijs en de branche niet dezelfde.

Binnen het mbo-onderwijs bestaat een doorlopende leerlijn van niveau 2 t/m niveau 4. Vanaf niveau 4 (Technisch Specialist Bedrijfsauto's) bestaan ook doorstroommogelijkheden naar het HBO, waarin behalve voor autotechniek bijvoorbeeld ook voor richtingen als werktuigbouwkunde, elektrotechniek en bedrijfsmanagement gekozen kan worden.

Binnen de branche zijn vergelijkbare doorstroommogelijkheden (al dan niet via een mbo-opleiding) van de Bedrijfsautotechnicus niveau 2 naar de functie van Eerste Bedrijfsautotechnicus niveau 3 en Technisch Specialist Bedrijfsauto's niveau 4. De benamingen van deze functies kunnen per merk/importeur verschillen, maar over het algemeen worden wel de bovengenoemde niveaus herkend en gehanteerd (zie hieronder).

Behalve doorstromen kan een werkende binnen de branche zich ook verbreden op een bepaald gebied, door zich bijvoorbeeld te specialiseren in transportkoeling, motormanagement of hydrauliek.

Daarnaast kan een mbo'er Bedrijfsautotechniek ook doorgroeien naar de niet-technische aftersalesfuncties zoals serviceadviseur (receptionist) en/of leidinggevende functies zoals werkplaatsmanager of servicemanager.

Overigens is binnen de gehele mobiliteitsbranche ruimte voor medewerkers met een brede basis op het gebied van motoren, voertuigen en elektr(on)ische toepassingen. Daarbij is te denken aan alle andere activiteiten binnen de Bovag-afdelingen zoals revisie, recreatievoertuigen, aanhangers, autoverhuur, tankstations en wasstraten. Maar ook voor de schadetechniek, de metaal- en elektrotechniek en de scheepvaarttechniek (al dan niet recreatief) zijn bovengenoemde kwalificaties een waardevolle basis.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Arbeidsmarkt</p> <p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van het kenniscentrum Innovam en Stichting Oomt (het opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de mobiliteitsbranche).</p> <p>In het algemeen is het arbeidsmarktperspectief voor werkzoekenden gematigd gunstig. Zeker ten opzichte van 2005, waarin het aantal werknemers was afgenomen. Het arbeidsmarktperspectief hangt sterk samen met conjuncturele ontwikkelingen en technologische trends. Waarbij verminderde onderhoudsintervallen, als gevolg van technologische ontwikkelingen, kunnen zorgen voor een lagere personeelsbehoefte.</p> <p>Het arbeidsmarktperspectief in de truckbranche is gunstig voor nieuwkomers. Voorheen had de branche te kampen met tekorten aan personeel en nieuwe instroom. Momenteel is de situatie iets stabiel, maar dit is een fragiele balans. In sommige regio's is nog steeds sprake van tekorten aan nieuwe instromers. Hoewel op grond van technologische ontwikkeling een terugloop in personeel wordt verwacht, is de vraag of dit op korte termijn een rol gaat spelen. Het werkaanbod neemt vooralsnog toe.</p> <p>De meest recente rapporten zijn op te vragen of te downloaden: Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Innovam 2008-2009; Trendonderzoek Truckbranche, kwalitatieve personeelsbehoefte tot 2010 (Oomt 2006).</p> <p>Deze rapporten zijn op te vragen bij info@innovam.nl</p> <p>Beroepspraktijkvorming</p> <p>Het BPV-perspectief staat wat meer onder druk. De arbeidsvraag is niet heel sterk en bedrijven staan onder financiële druk. De marges zijn zeer beperkt en het begeleiden van leerlingen betekent op korte termijn inkomensderving door verletkosten. In de truckbranche liggen vraag en aanbod van bedrijfsautotechnicus (niveau 2) dicht bij elkaar. Maar dit is een zeer fragiele balans. Een lichte daling van het aantal leerlingen zorgt direct voor tekorten. In specifieke regio's is nog steeds sprake van en tekort aan instroom. Het perspectief voor de eerste bedrijfsautotechnicus (niveau 3) is over het algemeen gunstig. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De wet- en regelgeving wordt regelmatig aangepast. De (Eerste) Bedrijfsautotechnicus/Technisch Specialist Bedrijfsauto's moet zorgen dat hij ten alle tijden op de hoogte is en blijft van de geldende wet- en regelgeving. Het is daarom belangrijk dat de (Eerste) Bedrijfsautotechnicus/Technisch Specialist Bedrijfsauto's zich blijft verdiepen in vakliteratuur en andere relevante bronnen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Technologisch</p> <p>Meer aandacht voor het milieu door o.a. hergebruik van materialen, zuinigere en stillere motoren en een lagere emissie. Gevolg: optimale zorgvuldigheid vereist bij testen en afstellen van motoren en bij afvoer van materialen. Langere onderhoudsintervallen door een hogere kwaliteit van materialen, componenten en vloeistoffen. Gevolg: fabrieksvoorschriften moeten nauwkeurig worden opgevolgd bij</p>

onderhoudsbeurten (garantie). Toenemende 'One-stop service'. Gevolg: kennis en vaardigheden vereist op nevengebieden als opleggers en aanhangers, laadkleppen, op- en afzetsystemen, verwarmings- en koelinstallaties. Geavanceerde technologie op het gebied van veiligheid, comfort, communicatie, diagnosestellen, tracking- en tracing en managementsystemen. Gevolg: kennis en vaardigheden vereist van de laatste technieken, inclusief computers.

Bedrijfsorganisatorisch

Bovengenoemde ontwikkelingen leiden er in het algemeen toe dat aan de medewerker binnen de bedrijfsautotechniek steeds hogere eisen worden gesteld aan zijn klantgerichtheid, commerciële vaardigheden, kennis van techniek (inclusief aspecten van energiebesparing en duurzaamheid), en het werken met computers en communicatiemiddelen in brede zin.

Internet

De meeste bedrijven in de mobiliteitsbranche hebben tegenwoordig een eigen website. Ook hebben in de meeste bedrijven de medewerkers toegang tot internet. Gevolg: Kennis en vaardigheden vereist op het gebied van digitale communicatie voor: het verstrekken van informatie en het verkopen van producten en diensten; het afhandelen van garantie- en verzekeringsgevallen; het online raadplegen van technische gegevens; het bestellen van onderdelen bij importeurs en toeleveranciers; aan- of afmelden voor trainingen en opleidingen; het voorbereiden, uitvoeren en toetsen van (Web Based) trainingen. Daarnaast hebben klanten via internet toegang tot zeer veel informatie. Met die kennis komen ze in de werkplaats. Gevolg: Bedrijfsautotechnici moeten zelf ook goed op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen en producten (ook van die van de concurrentie).

Internationaal

Door de eenwording van Europa vindt verkoop, distributie en service van bedrijfsauto's veel meer in Europees verband plaats. Gevolg: Hoger opgeleide Technici moeten op de hoogte zijn van buitenlandse uitvoeringen en richtlijnen en moeten hierover eenvoudig in een vreemde taal kunnen communiceren.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Bedrijfsautotechnicus

U2: Eerste Bedrijfsautotechnicus

U3: Technisch Specialist Bedrijfsauto's

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's				
	1.1 Bereidt onderhoudsopdracht aan bedrijfsauto voor	x	x	
	1.2 Voert inspectie uit aan bedrijfsauto	x	x	
	1.3 Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto	x	x	
	1.4 Monteert accessoires aan bedrijfsauto	x	x	
	1.5 Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto	x	x	
	1.6 Controleert zijn onderhoudswerkzaamheden en rondt opdracht af	x	x	
	1.7 Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij onderhoudswerkzaamheden		x	
	1.8 Geeft technische toelichting en advies over onderhoud aan klant/chauffeur		x	
Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's				
	2.1 Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor	x	x	x
	2.2 Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats	x	x	x
	2.3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie	x	x	x
	2.4 Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie	x	x	x
	2.5 Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af	x	x	x
	2.6 Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden		x	x
	2.7 Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur	x	x	x
	2.8 Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf		x	x
Kerntaak 3: Stelt diagnose aan bedrijfsauto's				
	3.1 Bereidt diagnoseopdracht voor		x	x

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
	3.2	Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats		x
	3.3	Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af	x	x
	3.4	Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats		x
	3.5	Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie		x
	3.6	Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf	x	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Bedrijfsautotechnicus*
- *Eerste Bedrijfsautotechnicus*
- *Technisch Specialist Bedrijfsauto's*

4.1 Bedrijfsautotechnicus

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Bedrijfsautotechnicus is werkzaam in werkplaatsen van bedrijfsautobedrijven, veelal gevestigd op industrieterreinen. Voor onderhoud en reparatie aan bedrijfsauto's beschikken deze bedrijven over een speciaal ingerichte werkplaats en over een speciaal ingerichte service-auto om gestrande bedrijfsauto's weer op weg te helpen. Veel van zijn werkzaamheden verricht hij in teamverband, vooral wanneer er sprake is van tijdsdruk, maar er zijn ook werkzaamheden die hij alleen kan uitvoeren. In teamverband werkt hij vaak samen met collega's met een hoger opleidings- en ervaringsniveau.
Typerende beroepshouding	De Bedrijfsautotechnicus dient een klantgerichte, servicegerichte en lerende instelling te bezitten, goede communicatieve vaardigheden, flexibel werkgedrag (ook tijdelijk andere werkzaamheden willen uitvoeren indien nodig), een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het uitvoeren van routinematige werkzaamheden (inspectie/onderhoud, reparatie en montage van accessoires). Het bedrijf verlangt daarnaast dat de Bedrijfsautotechnicus accuraat werkt, een behoorlijke mate van initiatief toont, kostenbewust en resultaatgericht is en verantwoordelijkheidsgevoel toont ten opzichte van zijn eigen werk, het voertuig en de klant/chauffeur. Collegialiteit en kunnen samenwerken met collega's zijn ook erg belangrijk. Van groot belang is dat hij geen 9-tot-5 mentaliteit heeft en bereid is door te gaan tot de klus geklaard is.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De Bedrijfsautotechnicus werkt op aanwijzing van een leidinggevende of de hem toegewezen technicus. Hij is voornamelijk uitvoerend en ondersteunend. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk voor het uitvoeren van de toegewezen werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Bij standaardwerkzaamheden is er sprake van zelfcontrole door de Bedrijfsautotechnicus. Zijn werk kent een beperkt afbreukrisico; werkzaamheden met een groot afbreuk- en/of veiligheidsrisico krijgen een eindcontrole door een leidinggevende.
Complexiteit	Aard van het werk Het merendeel van de werkzaamheden van een Bedrijfsautotechnicus bestaat uit routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure worden uitgevoerd. De complexiteit wordt beïnvloed door complicaties die hij niet zelfstandig kan oplossen; wanneer daardoor de geplande tijd en kosten dreigen te worden overschreden, moet hij de leidinggevende inlichten en in overleg met deze misschien ook de klant. Ook kan hij een collega of andere bronnen inschakelen. Hij maakt zelf de afweging wanneer hij advies van een collega vraagt. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan deze afweging lastig maken. Aard van de benodigde kennis en vaardigheden De Bedrijfsautotechnicus heeft algemene basiskennis en vaardigheden over werkingsprincipes, materialen, gereedschappen, testapparatuur en zoekstrategieën.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p>

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

4.2 Eerste Bedrijfsautotechnicus

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Eerste Bedrijfsautotechnicus is werkzaam in werkplaatsen van bedrijfsautobedrijven, veelal gevestigd op industrieterreinen. Voor onderhoud en reparatie aan bedrijfsauto's beschikken deze bedrijven over een speciaal ingerichte werkplaats en over een speciaal ingerichte service-auto om gestrande bedrijfsauto's weer op weg te helpen. Veel van zijn werkzaamheden verricht hij in teamverband, vooral wanneer er sprake is van tijdsdruk, maar er zijn ook werkzaamheden die hij alleen kan uitvoeren. In teamverband werkt hij vaak samen met collega's met een ander opleidings- en ervaringsniveau. De Eerste Bedrijfsautotechnicus (EBAT) verricht doorgaans zelfstandig de complexe onderhoudsbeurten en activiteiten zoals het diagnose stellen, reparaties/ vervangingen en het monteren van elektr(on)ische accessoires die meer abstract denken en verantwoordelijkheid vergen (groter afbreukrisico).
Typerende beroepshouding	De Eerste Bedrijfsautotechnicus dient een klantgerichte, servicegerichte en lerende instelling te bezitten, goede communicatieve vaardigheden, flexibel werkgedrag, een hoge kwaliteitsnorm, kennis van zaken en kundigheid in het oplossen van problemen. Het bedrijf verlangt daarnaast: accuraatheid en productiviteit, kostenbewustzijn en resultaatgerichtheid, een groot verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen, het voertuig en de klant/chauffeur, vooruitkijken en het kunnen stellen van prioriteiten in de eigen werkplanning. Collegialiteit en kunnen samenwerken met collega's zijn daarnaast ook erg belangrijk. Van groot belang is dat hij geen 9-tot-5 mentaliteit heeft en dat hij bereid is door te gaan tot de klus geklaard is, ook onder soms barre omstandigheden (in weer en wind langs de kant van de weg). Ook is van belang dat de Eerste Bedrijfsautotechnicus - in samenspraak met de Serviceadviseur - op de hoogte is van de klant- en voertuiggegevens, opdat hij in zijn directe contacten met de klant/chauffeur kan aansluiten bij de geplande onderhoudsbezoeken aan de werkplaats en eventuele terugroepacties. Dit om werkzaamheden te kunnen combineren en daarmee onnodige stilstand tegen te gaan.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Eerste Bedrijfsautotechnicus is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de toegewezen werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Hij voert de hem toegewezen werkzaamheden zelfstandig uit. Daarnaast is hij vaktechnisch instruerend en begeleidend voor leerlingen en minder ervaren collega's en is hij eindverantwoordelijk voor de door hen uitgevoerde werkzaamheden. Hij kan te maken krijgen met aanzienlijke afbreukrisico's.
Complexiteit	Aard van het werk Een deel van de werkzaamheden van de Eerste Bedrijfsautotechnicus bestaat uit routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure worden uitgevoerd. Daarnaast moet hij ook veel werkzaamheden naar eigen inzicht plannen en uitvoeren. De werkzaamheden heeft de Eerste Bedrijfsautotechnicus vaak speciale gereedschappen en (hef)apparatuur nodig. Dit vergt grote nauwkeurigheid en voorzichtigheid (kans op beschadiging). De complexiteit wordt beïnvloed doordat de benodigde tijd vooraf niet altijd goed in te schatten. Het kan nodig zijn anderen in te schakelen (kostenbewustzijn). Door de complexe aard van moderne systemen (en de communicatie tussen systemen) kunnen klachten misleidend zijn. Dit kan veel tijdverlies opleveren. Verdere complicerende factoren zijn de overdracht van werkzaamheden en het klantencontact. Aard van de benodigde kennis en vaardigheden De Eerste Bedrijfsautotechnicus heeft gevorderde kennis en vaardigheden over moderne bedrijfsautosystemen, testapparatuur en zoekstrategieën.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee

Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde

Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.
Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

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

Engels of Duits

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

4.3 Technisch Specialist Bedrijfsauto's

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's is werkzaam in werkplaatsen van bedrijfsautobedrijven, veelal gevestigd op industrieterreinen. Voor onderhoud en reparatie aan bedrijfsauto's beschikken deze bedrijven over een speciaal ingerichte werkplaats en over een speciaal ingerichte service-auto om gestrande bedrijfsauto's weer op weg te helpen.
Typerende beroepshouding	Een Technisch Specialist Bedrijfsauto's krijgt met name de zware en vage problemen toegewezen. Dit vraagt een klant- en servicegerichte en lerende instelling, goede communicatieve vaardigheden, flexibiliteit, maar vooral ook een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Het werk verlangt daarnaast ook planmatig en snel werken, kostenbewustzijn en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen. De Technisch Specialist Bedrijfsauto's moet over buitengewoon goede communicatieve vaardigheden beschikken, omdat hij naast overdragen van nieuwe technische kennis aan collega's ook vaak de technische contactpersoon is voor klanten/chauffeurs en andere externe relaties. Hij is een belangrijke spil in de vertrouwensrelatie tussen het bedrijf en de klant/chauffeur. Hij heeft veel credits bij de klant/chauffeur, omdat hij met zijn deskundigheid de klant/chauffeur kan overtuigen van de noodzaak van bepaalde werkzaamheden aan het voertuig. Hij moet wel kostenbewust zijn als het gaat om garantie en kosten van een (reparatie)voorstel, maar de communicatie hierover met de klant wordt gevoerd door de werkplaats- of servicemanager. De Technisch Specialist Bedrijfsauto's is bij wijze van spreken meer een dokter in witte jas dan een monteur in overall. Van groot belang is verder dat hij geen 9-tot-5 mentaliteit heeft en dat hij bereid is door te gaan tot de klus geklaard is, ook onder soms barre omstandigheden (in weer en wind langs de kant van de weg). Ook is van belang dat de Technisch Specialist Bedrijfsauto's - in samenspraak met de Serviceadviseur - op de hoogte is van de klant- en voertuiggegevens, opdat hij in zijn directe contacten met de klant/chauffeur kan aansluiten bij de geplande onderhoudsbezoeken aan de werkplaats en eventuele terugroepacties. Dit om werkzaamheden te kunnen combineren en daarmee onnodige stilstand tegen te gaan.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's is eindverantwoordelijk voor het deskundig uitvoeren van de hem toegewezen werkzaamheden. Hij is organiserend, controlerend en coachend voor zijn collega-technici. Hij is verder verantwoordelijk dat zijn nieuw-opgedane kennis geordend wordt en gemakkelijk toegankelijk is voor zijn collega's. Hij moet zijn kennisoverdracht en begeleiding zo uitvoeren dat zijn collega's steeds minder hulp nodig hebben en in toenemende mate zelfstandig hun (diagnose)problemen zelf kunnen oplossen. Indien anderen het werk uitvoeren, controleert hij de kwaliteit. Hij krijgt te maken met aanzienlijke afbreukrisico's.
Complexiteit	Aard van het werk De Technisch Specialist Bedrijfsauto's werkt slechts beperkt routinematig. Het merendeel omvat een diversiteit aan werkzaamheden die hij naar eigen inzicht moet plannen en uitvoeren. Vaak ook moet hij daarbij 'pionieren' en nieuwe standaarden ontwikkelen. Hij heeft vaak speciale gereedschappen en (hef)apparatuur nodig. Dit vergt grote nauwkeurigheid en voorzichtigheid en brengt ook een groot afbreukrisico mee. De complexiteit wordt beïnvloed doordat de benodigde tijd vooraf niet altijd goed in te schatten, vooral wanneer de gegevens niet of beperkt beschikbaar zijn. Het kan nodig zijn anderen in te schakelen (kostenbewustzijn). Door de complexe aard van moderne systemen (en de communicatie tussen systemen) kunnen klachten misleidend zijn. Dit kan veel tijdverlies opleveren. Aard van de benodigde kennis en vaardigheden De Technisch Specialist Bedrijfsauto's heeft specialistische kennis en -vaardigheden over complexe moderne bedrijfsautosystemen, testapparatuur en zoekstrategieën.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee

Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Engels of Duits</p> <table> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1				x		A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2																																															
B1				x																																											
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (Eerste) Bedrijfsautotechnicus ontvangt een opdracht met het uit te voeren preventieve onderhoud aan de diverse onderdelen, systemen en bijbehorende applicaties aan de bedrijfsauto en eventueel de klachten/gebreken die de klant/chauffeur aangeeft, voor zover deze tot het preventieve onderhoud behoren. Hij bekijkt de opdracht en overlegt eventueel met collega's wat samen of in teamverband gedaan dient te worden, plant dit binnen zijn opdracht in en koppelt dit terug naar receptie of werkplaatsmanager. Hij verzamelt (eventueel ook extern) de benodigde informatie (ook procedures en voorschriften), gereedschappen en hulpmiddelen om de onderhoudsopdracht uit te kunnen voeren. Bij onduidelijkheden over de opdracht raadpleegt hij de serviceadviseur (receptie) of zijn direct leidinggevende. Hij schat op basis van de verzamelde gegevens en de afstemming de benodigde tijd in en controleert tot slot zijn eigen voorbereiding.</p> <p>De (Eerste) Bedrijfsautotechnicus inspecteert de gehele bedrijfsauto door alle slijtage- en onderhoudsgevoelige onderdelen, systemen en bijbehorende applicaties aan de bedrijfsauto te controleren door middel van visuele waarneming, meten, peilen, voelen, ruiken en testen. Dit gebeurt volgens een inspectiechecklist van fabrikant, importeur of bedrijf. Tevens inspecteert hij of de voorzieningen en applicaties op en aan de bedrijfsauto voldoen aan de (wettelijke) voorschriften. Hij noteert zijn bevindingen op de checklist en rapporteert bij afwijkingen direct aan zijn leidinggevende en eventueel aan de klant/chauffeur. Bij afwijkingen formuleert hij een reparatievoorstel om een en ander op te lossen (zie voor de uitvoering hiervan kerntaak 2).</p> <p>De (Eerste) Bedrijfsautotechnicus vervangt op basis van onderhouds- en fabriekvoorschriften en de registratie van voertuig- en klantgegevens bij de bedrijfsauto preventief de benodigde onderdelen en vloeistoffen (of vult deze bij). Bij het vinden van gebreken die om (extra) onderhoud of reparatie vragen overlegt hij met collega's en bepaalt welke werkzaamheden direct moeten worden uitgevoerd en voor welke werkzaamheden een volgende afspraak gemaakt moet worden. Hij meldt zijn bevindingen aan zijn leidinggevende en eventueel aan de klant/chauffeur.</p> <p>De (Eerste) Bedrijfsautotechnicus bestudeert de montage-instructies en schema's van de te monteren accessoires en stelt eerst vast of deze wel of niet op het voertuig gemonteerd kunnen worden. Hij koppelt eventueel terug naar de serviceadviseur of werkplaatsmanager en geeft eventueel suggesties voor alternatieven of de benodigde technische aanpassingen (zie 1.5). Hij monteert vervolgens op basis van de montage-instructies de accessoires. Na montage test hij de accessoires op correcte werking en noteert dit. Ook controleert hij of de nieuw-gemonteerde accessoires de werking van andere systemen niet verstoren.</p> <p>De (Eerste) Bedrijfsautotechnicus neemt kennis van de wensen van de klant omtrent de gewenste technische aanpassingen. De Eerste Bedrijfsautotechnicus stelt (eventueel in overleg met zijn leidinggevende</p>	1.1	Bereidt onderhoudsopdracht aan bedrijfsauto voor
	1.2	Voert inspectie uit aan bedrijfsauto
	1.3	Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto
	1.4	Monteert accessoires aan bedrijfsauto
	1.5	Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto
	1.6	Controleert zijn onderhoudswerkzaamheden en rondt opdracht af
	1.7	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij onderhoudswerkzaamheden
	1.8	Geeft technische toelichting en advies over onderhoud aan klant/chauffeur

en/of externe experts) vast of de aanpassingen uitvoerbaar zijn en constructie- en veiligheidstechnisch verantwoord. De Eerste Bedrijfsautotechnicus geeft eventueel suggesties voor alternatieven of uitbesteding aan een specialistisch bedrijf. De (Eerste) Bedrijfsautotechnicus voert de gewenste aanpassingen uit aan de hand van instructies en tekeningen. Hij controleert zijn werk door na te gaan of de aanpassingen (en de andere systemen) naar behoren functioneren en of de constructie aan de (wettelijke) veiligheidsvoorschriften voldoet. De (Eerste) Bedrijfsautotechnicus controleert zijn werkzaamheden en legt het resultaat eventueel tijdens een proefrit voor aan zijn leidinggevende, collega's en de chauffeur. Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt de werkplek op. Hij meldt de opdracht af bij receptie en zijn leidinggevende.

De Eerste Bedrijfsautotechnicus merkt op wanneer leerlingen of (minder ervaren) collega's vastlopen bij het uitvoeren van hun onderhoudswerkzaamheden en biedt uit eigen beweging hulp en ondersteuning. Hij stelt gerichte vragen, doet desgewenst werkzaamheden voor en geeft suggesties voor het vinden van nadere informatie en het vervolg van de werkzaamheden.

De Eerste Bedrijfsautotechnicus kan op eigen initiatief of op verzoek van de serviceadviseur (receptionist) of leidinggevende de klant/chauffeur een toelichting geven bij de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, gemonteerde accessoires of technische aanpassingen. Verder kan hij met name de chauffeur adviseren over het voorkomen van en het handelen bij problemen.

Toelichting:

Inspecties kunnen betrekking hebben op de reguliere APK, op checklists van de fabrikant, maar ook op wettelijke voorschriften voor het beroepsgoederenvervoer, zoals bijvoorbeeld de dodehoekspiegel, voorzieningen voor vervoer gevaarlijke stoffen, laadkleppen en laadkranen etc. Onder onderhoud worden niet alleen de geplande regelmatige bezoeken aan de werkplaats verstaan, maar ook de zogenaamde afleverings- of nulbeurten, voordat de voertuigen (nieuw of gebruikt) afgeleverd worden.

Omdat het onderweg stilvallen van een bedrijfsauto zeer kostbare gevolgen kan hebben, wordt binnen het beroepsgoederenvervoer (en dus de bedrijfsautobranche) bijzonder grote waarde gehecht aan preventief onderhoud.

Zie ter illustratie de volgende fabrieksvoorschriften: *“Bij 750.000 km worden preventief turbo, verstuivers, luchtbalgen, koppeling en compressor vervangen. Bij 600.000 km wordt standaard de dynamo vervangen. Accu's worden nooit langer dan twee jaar gebruikt. Remblokken bij schijfgeremde trucks worden vervangen bij montage van nieuwe banden.”*

Verder kan onderhoud meer tijd vergen dan de bedrijfsauto op dat moment beschikbaar is. Een bedrijfsauto móet namelijk op tijd rijden en vervangend vervoer is meestal geen optie vanwege de hoge mate van specialisatie en maatwerk in de vervoersbranche. Soms kunnen accessoires niet gemonteerd worden omdat het type voertuig daarvoor niet geschikt is. Technische aanpassingen kunnen nodig zijn wanneer de eigenaar andere goederen wil gaan vervoeren dan waarvoor de vrachtauto oorspronkelijk is ontworpen. Bijzondere aandacht is nodig wanneer daarbij aan het chassis gelast en/of geboord moet worden,

aangezien daardoor de draagconstructie kan verzwakken. Ook het aanpassen van het veer- en remsysteem vraagt bijzondere zorgvuldigheid en aandacht in verband met de veiligheid.

Bij het ondersteunen van collega's en leerlingen moet de Eerste Bedrijfsautotechnicus een afweging maken tussen leereffect en kosten. Bij tijdsdruk kan hij het probleem beter en sneller zelf oplossen, maar zal een volgende keer opnieuw een beroep op hem gedaan worden. Ook hier moet hij bij twijfel met zijn leidinggevende overleggen.

5.2 Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's	Werkprocessen bij kerntaak 2																
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Bedrijfsautotechnicus / Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's ontvangt een opdracht met de uit te voeren reparatie aan een bedrijfsauto in de werkplaats of een (nood)reparatie aan een gestrande bedrijfsauto langs de weg (op locatie). Hij bekijkt de opdracht en overlegt eventueel met collega's of leidinggevende wat samen gedaan dient te worden, plant dit binnen zijn opdracht in en koppelt dit terug naar receptie of leidinggevende. Hij verzamelt (soms ook extern) alle relevante (wettelijke) informatie, (vervangings)materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, nodig voor de reparatie in werkplaats of een (nood)reparatie op locatie. Hij laadt, in geval van (nood)reparatie op locatie de benodigde onderdelen en apparatuur in de servicewagen en rijdt naar het gestrande voertuig. Bij onduidelijkheden over de opdracht raadpleegt hij de receptie of zijn leidinggevende. Hij schat op basis van de verzamelde gegevens en de afstemming de benodigde tijd in en controleert tot slot zijn eigen voorbereiding. Indien nodig voert hij volgens reparatievoorschrift eventueel voorbereidende (controle)werkzaamheden uit.</p> <p>Vervolgens voert hij in de werkplaats de reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften. Bij het vinden van (extra) gebreken die om reparatie vragen beslist hij eventueel in overleg met collega's of zijn leidinggevende of vervanging dan wel (extra) reparatie noodzakelijk is. Tevens beslist hij of dat direct dient te gebeuren dan wel kan wachten tot een volgende afspraak. Complicaties meldt hij bij zijn leidinggevende.</p> <p>Bij noodhulp aan een gestrande bedrijfsauto op locatie bevraagt hij aan de hand van de klacht of werkopdracht de chauffeur over de aard van de problemen. Met behulp van deze informatie, visuele waarneming en eventueel ter plekke uitgevoerde meet- en testresultaten stelt hij diagnose en komt tot een conclusie aangaande de vermoedelijke oorzaak. Hij noteert de verzamelde gegevens en bepaalt de uit te voeren vervolgwerkzaamheden. Indien hij vastloopt tijdens het stellen van de diagnose zal hij ondersteuning vragen van collega's of externe experts voor een 'second opinion'. Mede gelet op de omstandigheden ter plekke beslist hij of hij de bedrijfsauto direct kan repareren, het voertuig op eigen kracht naar de werkplaats kan (laten) rijden of het voertuig moet (laten) afslepen naar de werkplaats. In geval van afslepen naar de werkplaats zal hij de nodige organisatorische voorzieningen dienen te treffen. Hij neemt bij (nood)reparatie op locatie (snelweg) eerst de nodige organisatorische en wettelijk voorgeschreven voorzieningen om de (verkeers)veiligheid te waarborgen. Indien nodig voert hij volgens reparatievoorschrift eventueel voorbereidende (controle)werkzaamheden uit. Vervolgens voert hij de (nood)reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften en maakt met de chauffeur en de werkplaats eventuele afspraken voor vervolgwerkzaamheden op korte termijn. Verder zal hij aan de chauffeur uitleg geven t.a.v. de verrichte werkzaamheden en adviseren hoe te handelen in geval van verdere (technische) calamiteiten onderweg.</p> <p>De Bedrijfsautotechnicus / Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's controleert of de (nood)reparatie goed is uitgevoerd (eventueel met behulp van een proefrit). Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens</p>	<table border="1"> <tr> <td>2.1</td><td>Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor</td></tr> <tr> <td>2.2</td><td>Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats</td></tr> <tr> <td>2.3</td><td>Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie</td></tr> <tr> <td>2.4</td><td>Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie</td></tr> <tr> <td>2.5</td><td>Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af</td></tr> <tr> <td>2.6</td><td>Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden</td></tr> <tr> <td>2.7</td><td>Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur</td></tr> <tr> <td>2.8</td><td>Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf</td></tr> </table>	2.1	Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor	2.2	Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats	2.3	Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie	2.4	Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie	2.5	Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af	2.6	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden	2.7	Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur	2.8	Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf
2.1	Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor																
2.2	Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats																
2.3	Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie																
2.4	Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie																
2.5	Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af																
2.6	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden																
2.7	Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur																
2.8	Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf																

voorschriften af en ruimt (de werkplek) op. Indien garantiebepalingen van de importeur of leverancier van toepassing zijn maakt hij een reparatieverslag.

De Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's merkt op wanneer leerlingen of (minder ervaren) collega's vastlopen bij het uitvoeren van hun reparatiewerkzaamheden en biedt uit eigen beweging hulp en ondersteuning. Hij stelt gerichte vragen, doet desgewenst werkzaamheden voor en geeft suggesties voor het vinden van nadere informatie en het vervolg van de werkzaamheden.

In de werkplaats kan de Bedrijfsautotechnicus / Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's eventueel op verzoek van de receptie of leidinggevende of op eigen initiatief de klant/chauffeur een toelichting geven bij de uitgevoerde (nood)reparatie en/of hem adviseren met als doel het voorkomen van een herhaling van de klacht of storing. Bij een (nood)reparatie op locatie zijn receptie en leidinggevende hier niet bij betrokken en ligt de keuze om dit initiatief al dan niet te nemen bij de Bedrijfsautotechnicus zelf.

De Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's moet 'blijblijven' op zijn vakgebied en volgt daarom regelmatig fabrieks- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, reparatietechnieken, methoden en hulpmiddelen. Hij verzamelt en selecteert de belangrijkste informatie en organiseert vervolgens interne bijeenkomsten voor collega-technici. Daar presenteert hij zijn selectie en brengt daarmee zijn collega's op de hoogte van de laatste technologische ontwikkelingen. Ook kan deze vorm van kennisoverdracht tijdens het werk voorkomen, wanneer 'ad hoc' blijkt dat collega's nieuwe informatie nodig hebben.

Toelichting:

Bij het uitvoeren van reparaties in de werkplaats en op locatie aan bedrijfsauto's moet de Bedrijfsautotechnicus / Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's zorgvuldig zijn werkzaamheden plannen en inschatten. Een reparatie kan namelijk meer tijd vergen dan de bedrijfsauto op dat moment beschikbaar is. Hij moet dan verantwoord prioriteiten stellen en bepalen voor welke werkzaamheden een vervolgafspraak gemaakt moet worden. Een bedrijfsauto móet namelijk op tijd rijden en vervangend vervoer is meestal geen optie, vanwege de hoge mate van specialisatie en maatwerk in de vervoersbranche. Het bovenstaande geldt voor reparaties in de werkplaats, maar nog meer voor noodreparaties op locatie, wanneer hij moet bepalen hoever nog veilig verder gereden kan worden.

Een Bedrijfsautotechnicus / Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's kan op verschillende manieren een werkorder ontvangen voor de 24-uurs-servicedienst. Overigens zal in alle drie de functies een beginnend beroepsbeoefenaar de eerste tijd begeleid worden door een ervaren collega voordat hij deze taak zelfstandig kan uitvoeren.

- Binnen de openingsuren van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus van de werkplaatsmanager een werkorder met daarin de beschreven klacht, mogelijke oorzaken en alle relevante gegevens over de gestrande truck.

- Buiten de openingstijden van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus een telefonische opdracht van de centrale meldkamer met alle relevante informatie.
- Buiten de openingstijden komt een truck met een storing op het bedrijf. De dienstdoende technicus moet zelf alle beslissingen nemen om de problemen op te lossen. Wanneer de bedrijfsauto naar de werkplaats gesleept moet worden, neemt de dienstdoende technicus contact op met de werkplaatsmanager of meldkamer. Als het een Nederlands voertuig betreft, bepaalt de werkplaatsmanager of het voertuig wordt afgesleept. Bij een buitenlands voertuig neemt de centrale meldkamer deze beslissing.

De noodzaak tot een (nood)reparatie kan bij een inspectiebeurt aan het licht komen of bij spontaan opgetreden storingen onderweg, waarmee een klant/chauffeur zich bij de receptie of centrale meldkamer meldt.

Nadat de (nood)reparatie is uitgevoerd kan de technicus nog enige tijd de gerepareerde bedrijfsauto volgen en/of contact houden met de chauffeur, tot is vastgesteld dat alles weer naar behoren functioneert.

5.3 Kerntaak 3: Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's	Werkprocessen bij kerntaak 3												
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's ontvangt zijn informatie via een opdracht met een omschrijving van de klacht. Als de informatie op de werkorder onvoldoende is, moet hij meer gegevens verzamelen. Dit kan door middel van terugkoppeling naar de receptie of zijn leidinggevende of een gesprek en/of een proefrit met de klant/chauffeur. Als hij deze nog ontbrekende informatie heeft ingewonnen, verzamelt hij relevante gereedschappen, hulpmiddelen en test- en diagnoseapparatuur, nodig voor het stellen van de diagnose en controleert de eigen voorbereiding.</p> <p>De Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's stelt vervolgens onder tijdsdruk diagnose door visuele waarneming, te meten, te testen en de verzamelde gegevens te noteren en te analyseren. Hij komt tot een conclusie en formuleert een advies voor eventuele vervolgwerkzaamheden, inclusief een zo zorgvuldig mogelijke inschatting van de aard en duur van de vervolgwerkzaamheden. Indien nodig overlegt hij zijn bevindingen en eventuele complicaties met de leidinggevende.</p> <p>De Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's controleert zijn diagnosewerkzaamheden (eventueel met behulp van tests en/of een proefrit). Bij twijfel overlegt hij met een collega-deskundige voor een 'second opinion'. Hij rapporteert aan de leidinggevende, registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij maakt i.v.m. de garantiebepalingen indien van toepassing ook een (reparatie)verslag.</p> <p>De Technisch Specialist Bedrijfsauto's helpt indien nodig collega's bij het stellen van de diagnose in de werkplaats. Hij biedt uit eigen beweging hulp en ondersteuning. Hij stelt gerichte vragen, doet desgewenst werkzaamheden voor en geeft suggesties voor het vinden van nadere informatie en het vervolg van de werkzaamheden.</p> <p>De Technisch Specialist Bedrijfsauto's helpt telefonisch of online de collega die op locatie werkzaam is aan een gestrande truck bij het stellen van diagnose en eventuele reparatie. Hij zal mede aan de hand van de ontvangen informatie vanaf de locatie de gegevens analyseren, eventueel ontbrekende gegevens achterhalen om zodoende de collega verder te instrueren en begeleiden bij het stellen van de juiste diagnose en tevens advies te kunnen geven voor verdere reparatie.</p> <p>De Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's moet 'blijven' op zijn vakgebied en volgt daarom regelmatig fabrieks- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, diagnosetechnieken, methoden en hulpmiddelen. Hij verzamelt en selecteert de belangrijkste informatie en organiseert vervolgens interne bijeenkomsten voor collega-technici. Daar presenteert hij zijn selectie en brengt daarmee zijn collega's op de hoogte van de laatste technologische ontwikkelingen. Ook kan deze vorm van kennisoverdracht tijdens het werk voorkomen, wanneer 'ad hoc' blijkt dat collega's nieuwe informatie nodig hebben.</p> <p>Toelichting:</p>	<table border="1"> <tr> <td>3.1</td><td>Bereidt diagnoseopdracht voor</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats</td></tr> <tr> <td>3.5</td><td>Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie</td></tr> <tr> <td>3.6</td><td>Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf</td></tr> </table>	3.1	Bereidt diagnoseopdracht voor	3.2	Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats	3.3	Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af	3.4	Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats	3.5	Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie	3.6	Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf
3.1	Bereidt diagnoseopdracht voor												
3.2	Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats												
3.3	Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af												
3.4	Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats												
3.5	Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie												
3.6	Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf												

Diagnosestellen is nodig wanneer een bedrijfsauto in één of meer systemen een storing of afwijking vertoont, waarvan de oorzaak en oplossing niet direct voor de hand liggen. Het stellen van diagnose is een activiteit die voorkomt in de werkplaats of op locatie. Veelal zijn bij een storing op locatie niet altijd alle gegevens, middelen en voldoende tijd beschikbaar om een volledige en betrouwbare diagnose te stellen. Er dient dan ook regelmatig geïmproviseerd te worden. Ook kan het nodig zijn om terug te koppelen naar het bedrijf of de importeur voor extra gegevens en ondersteuning, opdat hij de juiste diagnose kan stellen en (nood)reparaties uitvoeren (zoals omschreven in kerntaak 2).

Wanneer hij op locatie diagnose moet stellen, kan het nodig zijn vooraf telefonisch contact met de chauffeur te hebben, teneinde te bepalen welke materialen en middelen hij mee moet nemen in de servicewagen.








































Bij het diagnosestellen aan bedrijfsauto's moet de Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's zeer zorgvuldig de aard en duur van de vervolgwerkzaamheden inschatten, met het oog op tijd en kosten. Hij moet afwegen of de reparatie (zie kerntaak 2) het best door hemzelf of door een collega kan worden uitgevoerd, of dat het werk wegens een te specialistisch karakter moet worden uitbesteed aan externe specialisten.


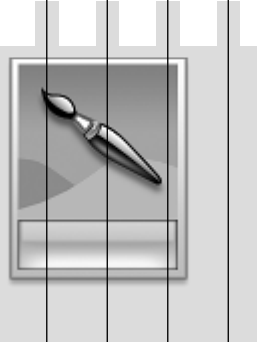







De Eerste Bedrijfsautotechnicus / Technisch Specialist Bedrijfsauto's is ook veelal degene die het eerst in aanraking komt met nieuwe informatie. Bij veel bedrijfsautobedrijven is hij er verantwoordelijk voor om deze nieuwe informatie aan de collega's over te dragen en voor hen beschikbaar te stellen.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.






























































6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's








Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's		Competenties																													
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y					
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen					
Werkprocessen																															
1.1	Bereidt onderhoudsopdracht aan bedrijfsauto voor				 							 		 				 			 										
1.2	Voert inspectie uit aan bedrijfsauto									 	 	 	 								 										
1.3	Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto				 					 	 	 								 	 		 								
1.4	Monteert accessoires aan bedrijfsauto									 	 	 			 					 											





Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beoordelen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
1.5	Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto																											
1.6	Controleert zijn onderhoudswerkzaamheden en rondt opdracht af																											

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bedrijven en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.7	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij onderhoudswerkzaamheden			<div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div></div>						<div><div></div><div></div></div>														
1.8	Geeft technische toelichting en advies over onderhoud aan klant/chauffeur									<div><div></div><div></div></div>									<div><div></div><div></div></div>							















































6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
2.1	Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor					 						 		 				 			 							
2.2	Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats					 						 	 							 	 		 					
2.3	Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie	 				 					 	 						 			 	 						
2.4	Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie	 				 					 	 	 							 		 	 	 				
2.5	Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af										 		 							 								

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beoordelen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
2.6	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden																											
2.7	Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur																											

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beoordelen 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.8	Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf																										

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Bereidt diagnoseopdracht voor										 	 		 						 							
3.2	Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats									 	 	 	 						 			 					
3.3	Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af									 	 																
3.4	Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats			 		 					 																
3.5	Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie			 									 	 							 						
3.6	Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf					 					 		 			 											

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

Proces-competentie-matrix Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Bereidt onderhoudsopdracht aan bedrijfsauto voor					X						X		X				X			X					
1.2	Voert inspectie uit aan bedrijfsauto									X	X	X	X							X						
1.3	Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto					X					X	X							X			X				
1.4	Monteert accessoires aan bedrijfsauto									X	X	X								X						
1.5	Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto										X	X							X	X						
1.6	Controleert zijn onderhoudswerkzaamheden en rondt opdracht af					X				X		X							X							

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.7	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij onderhoudswerkzaamheden																									
1.8	Geeft technische toelichting en advies over onderhoud aan klant/chauffeur																									

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 Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's			
1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan bedrijfsauto voor			
Omschrijving	<p>De Bedrijfsautotechnicus ontvangt een opdracht met het uit te voeren preventieve onderhoud aan de diverse onderdelen, systemen en bijbehorende applicaties aan de bedrijfsauto en eventueel de klachten/gebreken die de klant/chauffeur aangeeft, voor zover deze tot het preventieve onderhoud behoren. Hij ontvangt zijn opdracht in de meeste gevallen in de vorm van een werkorder van de serviceadviseur (receptie) of zijn direct leidinggevende (werkplaatsmanager). Afhankelijk van de grootte en organisatievorm van het truckbedrijf kan het ook een schriftelijke of mondelinge opdracht zijn, soms zelfs rechtstreeks van de klant/chauffeur.</p> <p>Hij bekijkt de opdracht en overlegt eventueel met collega's wat samen of in teamverband gedaan dient te worden, plant dit binnen zijn opdracht in en koppelt dit terug naar receptie of werkplaatsmanager. Hij verzamelt (eventueel ook extern) de benodigde informatie (ook procedures en voorschriften), gereedschappen en hulpmiddelen om de onderhoudsopdracht uit te kunnen voeren. Bij onduidelijkheden over de opdracht raadpleegt hij de serviceadviseur (receptie) of zijn direct leidinggevende. Hij schat op basis van de verzamelde gegevens en de afstemming de benodigde tijd in en controleert tot slot zijn eigen voorbereiding.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De Bedrijfsautotechnicus heeft de onderhoudsopdracht zodanig voorbereid dat hij beschikt over alle relevante informatie, materialen en onderdelen alsmede voorschriften/procedures, zodat hij de onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto zonder onderbreking en binnen de geplande tijd kan uitvoeren. Indien nodig heeft hij met collega's en de receptie overlegd over onduidelijkheden en over werkzaamheden die in teamverband moeten worden uitgevoerd.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt bij onduidelijkheden over de opdracht of werkorder de receptie of werkplaatsmanager, opdat hij precies weet wat de onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto inhouden en wat hij daarvoor nodig heeft. Vraagt daarnaast eventueel collega's om ondersteuning bij (delen van) de opdracht, opdat de onderhoudsopdracht aan de bedrijfsauto zonder onderbreking kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kennis van (bedrijfsauto)systemen en onderdelen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen Kennis van materialen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat de opdracht aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Verzamelt de benodigde informatie en stelt bij afwijkingen tussen de verwachte en de aangetroffen situatie en/of bij	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan bedrijfsauto voor**

		klachten van de klant de juiste vragen, opdat hij beschikt over voldoende informatie.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van zoekstrategieën• Raadpleegt relevante informatiebronnen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen	Schat de benodigde tijd voor de onderhoudsopdracht zo realistisch en zorgvuldig mogelijk in, zodat de kans op tijdverlies door tegenvallers minimaal is	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de werkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan bedrijfsauto**

Omschrijving	Inspecties kunnen betrekking hebben op de reguliere APK, op checklists van de fabrikant, maar ook op wettelijke voorschriften voor het beroepsgoederenvervoer, zoals bijvoorbeeld de dodehoekspiegel, voorzieningen voor vervoer gevaarlijke stoffen, laadkleppen en laadkranen etc. De Bedrijfsautotechnicus inspecteert de gehele bedrijfsauto door alle slijtage- en onderhoudsgevoelige onderdelen, systemen en bijbehorende applicaties aan de bedrijfsauto te controleren door middel van visuele waarneming, meten, peilen, voelen, ruiken en testen. Dit gebeurt volgens een inspectiechecklist van fabrikant, importeur of bedrijf. Tevens inspecteert hij of de voorzieningen en applicaties op en aan de bedrijfsauto voldoen aan de (wettelijke) voorschriften. Hij noteert zijn bevindingen op de checklist en rapporteert bij afwijkingen direct aan zijn leidinggevende en eventueel aan de klant/chauffeur. Bij afwijkingen formuleert hij een reparatievoorstel om een en ander op te lossen.		
Gewenst resultaat	De inspectie van de bedrijfsauto is volgens de checklist van de fabrikant, importeur of bedrijf en volgens wettelijke voorschriften uitgevoerd. De bevindingen en afwijkingen zijn op passende wijze gerapporteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert volledig de benodigde gegevens, opdat bij afwijkingen maatregelen genomen kunnen worden en de klant geïnformeerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van algemene aandachtspunten bij de inspectie van slijtage- en onderhoudsgevoelige systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van wettelijke voorschriften ten aanzien van voorzieningen op en aan bedrijfsauto's
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Demonstreert een goede oog-handcoördinatie, waardoor hij de inspectie van de bedrijfsauto snel, precies, bedreven en accuraat uitvoert.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt (hand)gereedschappen en zet deze effectief in, waardoor de inspectie snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies trekken	Vergelijkt de gemeten met de voorgeschreven (fabrieke)waarden, legt relaties tussen de gegevens, mogelijke oorzaken en gevolgen en verwerkt de resultaten in een conclusie en eventueel een reparatieadvies.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Voert de inspectie aan de bedrijfsauto volgens de bedrijfsprocedures, de instructies van de leidinggevende, de wettelijke voorschriften en in de juiste volgorde uit	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's			
1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan bedrijfsauto			
			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van zoekstrategieën

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

1.3 werkproces: Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto

Omschrijving	<p>De Bedrijfsautotechnicus vervangt op basis van onderhouds- en fabriekvoorschriften en de registratie van voertuig- en klantgegevens bij de bedrijfsauto preventief de benodigde onderdelen en vloeistoffen (of vult deze bij). Bij het vinden van gebreken die om (extra) onderhoud of reparatie vragen overlegt hij met collega's en bepaalt welke werkzaamheden direct moeten worden uitgevoerd en voor welke werkzaamheden een volgende afspraak gemaakt moet worden. Hij meldt zijn bevindingen aan zijn leidinggevende en eventueel aan de klant/chauffeur .</p> <p>Onder onderhoud worden niet alleen de geplande regelmatige bezoeken aan de werkplaats verstaan, maar ook de zogenaamde afleverings- of nulbeurten, voordat de voertuigen (nieuw of gebruikt) afgeleverd worden. Omdat het onderweg stilvallen van een bedrijfsauto zeer kostbare gevolgen kan hebben, wordt binnen het beroepsgoederenvervoer (en dus de bedrijfsautobranche) bijzonder grote waarde gehecht aan preventief onderhoud. Zie ter illustratie de volgende fabrieksvoorschriften:</p> <p><i>“Bij 750.000 km worden preventief turbo, verstuivers, luchtbalgen, koppeling en compressor vervangen. Bij 600.000 km wordt standaard de dynamo vervangen. Accu's worden nooit langer dan twee jaar gebruikt. Remblokken bij schijfgeremde trucks worden vervangen bij montage van nieuwe banden.”)</i></p> <p>Verder kan onderhoud meer tijd vergen dan de bedrijfsauto op dat moment beschikbaar is. Een bedrijfsauto móet namelijk op tijd rijden en vervangend vervoer is meestal geen optie vanwege de hoge mate van specialisatie en maatwerk in de vervoersbranche.</p>		
Gewenst resultaat	Het preventieve onderhoud aan de bedrijfsauto is volgens de standaard van de fabrikant of importeur uitgevoerd. Gebreken zijn opgemerkt, geregistreerd en indien mogelijk opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAanpassen aan de groep	Overlegt vóór en tijdens gemeenschappelijke taakuitvoering met collega's over acties en taakverdeling, is zich bewust van zijn eigen aandeel en laat zich daarop aanspreken, opdat het preventieve onderhoud aan de bedrijfsauto soepel en volgens afspraak verloopt.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de preventieve onderhoudsbeurt snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruiken	Maakt tijdens de preventieve onderhoudsbeurt van de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.3 werkproces: Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto**

	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	gereedschappen, op dat deze doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Kennis van slijtage- en onderhoudsgevoelige systemen en onderdelen van bedrijfsauto's• Kennis van zoekstrategieën m.b.t. onderhoudsgegevens• Raadpleegt relevante informatiebronnen
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	Voert de preventieve onderhoudsbeurt aan de bedrijfsauto volgens de bedrijfsprocedures en instructies van de leidinggevende uit, opdat alle elementen van de onderhoudsbeurt en in volgorde worden uitgevoerd.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.4 werkproces: Monteert accessoires aan bedrijfsauto**

Omschrijving	De Bedrijfsautotechnicus bestudeert de montage-instructies en schema's van de te monteren accessoires en stelt eerst vast of deze wel of niet op het voertuig gemonteerd kunnen worden. Hij koppelt eventueel terug naar de serviceadviseur of werkplaatsmanager en geeft eventueel suggesties voor alternatieven of de benodigde technische aanpassingen. Hij monteert vervolgens op basis van de montage-instructies de accessoires. Na montage test hij de accessoires op correcte werking en noteert dit. Ook controleert hij of de nieuw-gemonteerde accessoires de werking van andere systemen niet verstoren.		
Gewenst resultaat	Accessoires zijn volgens montagevoorschrift aan de bedrijfsauto gemonteerd en getest en werken naar behoren. Tijd, materialen en gereedschappen zijn doelmatig en kostenefficiënt ingezet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert zelfstandig de uitgevoerde montage werkzaamheden, afwijkingen en gebruikte accessoires /onderdelen op de werkorder, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de aangebrachte accessoires aan de bedrijfsauto.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van eenvoudige systemen, onderdelen en accessoires van bedrijfsauto'sKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van zoekstrategieën m.b.t. montagegegevensRaadpleegt relevante informatiebronnen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>Leest en begrijpt de montage-instructies en de benodigde (technische) gegevens, geeft blijk van inzicht in de aard van de te verrichten montagewerkzaamheden, opdat hij deze kan uitvoeren.</p> <p>Daarbij werkt hij snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de accessoires snel en 'in één keer goed' op de bedrijfsauto worden gemonteerd</p>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt tijdens het monteren van accessoires op de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat tijd, materialen en gereedschappen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Monteert en test de accessoires volgens de montagevoorschriften, de bedrijfsprocedures en de instructies van de leidinggevende, opdat alle elementen van de montage in volgorde worden uitgevoerd.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.5 werkproces: Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto**

Omschrijving	De Bedrijfsautotechnicus neemt kennis van de wensen van de klant omtrent de gewenste technische aanpassingen. Technische aanpassingen kunnen nodig zijn wanneer de eigenaar andere goederen wil gaan vervoeren dan waarvoor de vrachtauto oorspronkelijk is ontworpen. Bijzondere aandacht is nodig wanneer daarbij aan het chassis gelast en/of geboord moet worden, aangezien daardoor de draagconstructie kan verzwakken. Ook het aanpassen van het veer- en remsysteem vraagt bijzondere zorgvuldigheid en aandacht in verband met de veiligheid. Hij voert de gewenste aanpassingen uit aan de hand van instructies en tekeningen. Hij controleert zijn werk door na te gaan of de aanpassingen (en de andere systemen) naar behoren functioneren en of de constructie aan de (wettelijke) veiligheidsvoorschriften voldoet.		
Gewenst resultaat	Aanpassingen zijn volgens klantwens en (veiligheids)voorschriften uitgevoerd en werken naar behoren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>Leest en begrijpt de instructies/werktekeningen en de benodigde (technische) gegevens, geeft blijk van inzicht in de aard en constructie van de te verrichten aanpassingswerkzaamheden, opdat hij deze kan uitvoeren.</p> <p>Daarbij werkt hij snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de aanpassingen snel en 'in één keer goed' op de bedrijfsauto worden gemonteerd.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen• Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu• Kennis van eenvoudige systemen, onderdelen en accessoires van bedrijfsauto's• Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Kennis van zoekstrategieën m.b.t. montagegegevens• Raadpleegt relevante informatiebronnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest voor het uitvoeren van de technische aanpassingen materialen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de middelen van zijn keuze, opdat de aanpassingen aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kunnen worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen	Controleert zijn werkzaamheden en streeft naar het behalen van het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau, opdat de aanpassingen aan de bedrijfsauto volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' worden uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	Voert de technische aanpassingen volgens de (veiligheids)voorschriften, de bedrijfsprocedures, de instructies van de leidinggevende en in de juiste volgorde uit.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.6 werkproces: Controleert zijn onderhoudswerkzaamheden en rondt opdracht af**

Omschrijving	De Bedrijfsautotechnicus controleert zijn werkzaamheden en legt het resultaat eventueel tijdens een proefrit voor aan zijn leidinggevende, collega's en de chauffeur. Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt de werkplek op. Hij meldt de opdracht af bij receptie en zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn volgens voorschriften gecontroleerd en gerapporteerd, de werkplek is schoongemaakt en opgeruimd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Overlegt met leidinggevende, eventueel collega's en/of de klant/chauffeur over het resultaat en de consequenties van de door hem uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto, opdat de relevante betrokkenen op de hoogte zijn van de uitgevoerde werkzaamheden en de manier waarop deze zijn uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">(eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijsKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenKennis van de opbouw van standaard checklistsKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert op de werkorder de uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden. Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker en onderhoudsbeurt aan een bedrijfsauto weer beschikbaar is.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	Controleert zijn uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto zodanig, dat dit systematisch (volgens de checklist en eventueel met behulp van een proefrit, indien relevant), ordelijk, zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

Proces-competentie-matrix Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen 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																					
2.1	Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor					x							x		x			x			x
2.2	Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats					x						x	x						x	x	
2.3	Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie					x					x	x						x		x	
2.4	Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie	x				x					x	x	x						x	x	x
2.5	Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af										x		x						x		
2.6	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden																				
2.7	Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur									x									x		

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.8	Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf																									

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 Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.1 werkproces: Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor

Omschrijving	<p>De Bedrijfsautotechnicus ontvangt een opdracht met de uit te voeren reparatie aan een bedrijfsauto in de werkplaats of een (nood)reparatie aan een gestrande bedrijfsauto langs de weg (op locatie). De Bedrijfsautotechnicus ontvangt zijn opdracht in de meeste gevallen in de vorm van een werkorder van de receptie of zijn leidinggevende. Afhankelijk van de grootte en organisatievorm van het bedrijf kan het ook een schriftelijke of mondelinge opdracht zijn, soms zelfs rechtstreeks van de klant. Een Bedrijfsautotechnicus kan op verschillende manieren een werkorder ontvangen voor de 24-uurs-servicedienst. Als beginnend beroepsbeoefenaar zal hij de eerste tijd begeleid worden door een ervaren collega voordat hij deze taak zelfstandig kan uitvoeren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen de openingsuren van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus van de werkplaatsmanager een werkorder met daarin de beschreven klacht, mogelijke oorzaken en alle relevante gegevens over de gestrande truck. • Buiten de openingstijden van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus een telefonische opdracht van de centrale meldkamer met alle relevante informatie. • Buiten de openingstijden komt een truck met een storing op het bedrijf. De dienstdoende technicus moet zelf alle beslissingen nemen om de problemen op te lossen. <p>Hij bekijkt de opdracht en overlegt eventueel met collega's of leidinggevende wat samen gedaan dient te worden, plant dit binnen zijn opdracht in en koppelt dit terug naar receptie of leidinggevende. Hij verzamelt (soms ook extern) alle relevante (wettelijke) informatie, (vervangings) materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, nodig voor de reparatie in werkplaats of een (nood)reparatie op locatie. Hij laadt, in geval van (nood)reparatie op locatie de benodigde onderdelen en apparatuur in de servicewagen en rijdt naar het gestrande voertuig. Bij onduidelijkheden over de opdracht raadpleegt hij de receptie of zijn leidinggevende. Hij schat op basis van de verzamelde gegevens en de afstemming de benodigde tijd in en controleert tot slot zijn eigen voorbereiding.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De Bedrijfsautotechnicus heeft de onderhoudsopdracht zodanig voorbereid dat hij beschikt over alle relevante informatie, materialen en onderdelen alsmede voorschriften/procedures, zodat hij de onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto zonder onderbreking en binnen de geplande tijd kan uitvoeren. Indien nodig heeft hij met collega's en de receptie overlegd over onduidelijkheden en over werkzaamheden die in teamverband moeten worden uitgevoerd.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt bij onduidelijkheden over de opdracht de leidinggevende en/of de receptie, opdat hij precies weet wat de reparatie aan de bedrijfsauto inhoudt en wat hij daarvoor nodig heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest materialen, (auto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.1 werkproces: Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor

		beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (auto)systemen en onderdelen • Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Kennis van materialen • Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen • Raadpleegt relevante informatiebronnen
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	Verzamelt de benodigde informatie en stelt bij afwijkingen tussen de verwachte en de aangetroffen situatie en/of bij klachten van de klant de juiste vragen, opdat hij beschikt over voldoende informatie om de reparatie aan de bedrijfsauto te kunnen uitvoeren.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen 	Schat de benodigde tijd voor de reparatie aan de bedrijfsauto zo realistisch en zorgvuldig mogelijk in, zodat de kans op tijdverlies door tegenvallers minimaal is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften kan uitvoeren.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats

Omschrijving	<p>De Bedrijfsautotechnicus voert indien nodig volgens reparatievoorschrift voorbereidende (controle)werkzaamheden uit. Vervolgens voert hij in de werkplaats de reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften. Bij het vinden van (extra) gebreken die om reparatie vragen beslist hij eventueel in overleg met collega's of leidinggevende of vervanging dan wel (extra) reparatie noodzakelijk is en of dat direct dient te gebeuren of kan wachten tot een volgende afspraak. Complicaties meldt hij bij zijn leidinggevende.</p> <p>Wanneer de bedrijfsauto naar de werkplaats gesleept moet worden, neemt de dienstdoende technicus contact op met de werkplaatsmanager of meldkamer. Als het een Nederlands voertuig betreft, bepaalt de werkplaatsmanager of het voertuig wordt afgesleept. Bij een buitenlands voertuig neemt de centrale meldkamer deze beslissing. De noodzaak tot een (nood)reparatie kan bij een inspectiebeurt aan het licht komen of bij spontaan opgetreden storingen onderweg, waarmee een klant/chauffeur zich bij de receptie of centrale meldkamer meldt.</p>		
Gewenst resultaat	De reparatie aan de bedrijfsauto is volgens reparatievoorschrift uitgevoerd. Bij constateren van (extra) gebreken is in overleg een passende beslissing genomen over vervolgwerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAanpassen aan de groep	Overlegt vóór en tijdens gemeenschappelijke taakuitvoering met collega's over acties en taakverdeling, is zich bewust van zijn eigen aandeel en laat zich daarop aanspreken, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto soepel en volgens afspraak verloopt.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de bedrijfsauto snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt tijdens de reparatie van de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat tijd, materialen en gereedschappen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	Werkt systematisch, ordelijk en zorgvuldig en streeft naar het behalen van het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau, opdat het onderhoud volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's			
2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.	<ul style="list-style-type: none"> Raadpleegt relevante informatiebronnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de werkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's			
2.3 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie			
Omschrijving	<p>Ter plekke bevraagt de Bedrijfsautotechnicus aan de hand van de klacht of werkopdracht de chauffeur over de problemen. Met behulp van deze informatie, visuele waarneming en eventueel ter plekke uitgevoerde meet- en testresultaten stelt hij diagnose en komt tot een conclusie aangaande de vermoedelijke oorzaak. Hij noteert de verzamelde gegevens en bepaalt de uit te voeren werkzaamheden.</p> <p>Indien hij vastloopt tijdens het stellen van de diagnose zal hij ondersteuning vragen van collega's of externe experts voor een 'second opinion'. Mede gelet op de omstandigheden ter plekke beslist hij of hij de bedrijfsauto direct kan repareren, het voertuig op eigen kracht naar de werkplaats kan (laten) rijden of het voertuig moet (laten) afslepen naar de werkplaats. In geval van afslepen naar de werkplaats zal hij de nodige organisatorische voorzieningen dienen te treffen. Een beginnend Bedrijfsautotechnicus voert bovengenoemde werkzaamheden uit onder begeleiding van een ervaren collega.</p>		
Gewenst resultaat	De oorzaak van de klacht of storing aan de bedrijfsauto op locatie is door middel van diagnose opgespoord. De juiste beslissingen voor vervolgacties zijn genomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt bij twijfel over de oorzaak van de storing collega's of andere experts, opdat hij in staat is de diagnose aan de bedrijfsauto te stellen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedient complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen Kennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto's Kennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens Raadpleegt relevante informatiebronnen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert alle relevante informatie en de te ondernemen acties (reparatieadvies), opdat hij (of een ander) over de gegevens beschikt om de storing aan de bedrijfsauto te kunnen verhelpen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont technisch inzicht en abstractievermogen en neemt snel nieuwe informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht te achterhalen. Werkt daarnaast snel en precies met gereedschappen en diagnose- en testapparatuur en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de bedrijfsauto snel en doeltreffend wordt uitgevoerd.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	Plant de uit te voeren diagnosewerkzaamheden aan de bedrijfsauto en schakelt daarvoor de mensen en diensten in, opdat de oorzaak van de storing zo snel en efficiënt mogelijk achterhaald kan worden.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's			
2.3 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie			
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid 	Blijft zorgvuldig werken wanneer de benodigde gegevens en middelen ontbreken, opdat de diagnose aan de bedrijfsauto gesteld kan worden	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de oorzaak van de storing aan de bedrijfsauto snel en trefzeker wordt opgespoord.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.4 werkproces: Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie

Omschrijving	De Bedrijfsautotechnicus neemt bij (nood)reparatie op locatie (snelweg) eerst de nodige organisatorische en wettelijk voorgeschreven voorzieningen om de veiligheid te waarborgen. Indien nodig voert hij volgens reparatievoorschrift eventueel voorbereidende (controle)werkzaamheden uit. Vervolgens voert hij de (nood)reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften en maakt met chauffeur en/of betrokkene eventuele afspraken voor vervolgwerkzaamheden op korte termijn. Verder zal hij aan de chauffeur uitleg geven t.a.v. de verrichte werkzaamheden en adviseren hoe te handelen in geval van verdere (technische) calamiteiten onderweg. Een beginnend Bedrijfsautotechnicus voert bovengenoemde werkzaamheden uit onder begeleiding van een ervaren collega.		
Gewenst resultaat	De reparatie aan de bedrijfsauto is volgens reparatievoorschrift en veiligheidsvoorschriften uitgevoerd. Afwijkingen zijn genoteerd en besproken. De chauffeur weet welke werkzaamheden zijn verricht en hoe hij moet handelen in geval van verdere calamiteiten onderweg.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemenOp eigen initiatief handelen	Neemt, indien nodig, tijdens het uitvoeren van de 24-uurs-hulpdienst op eigen initiatief beslissingen, opdat de veiligheid gewaarborgd is en de bedrijfsauto zo snel mogelijk zijn weg kan vervolgen.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevensRaadpleegt relevante informatiebronnen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Geeft de chauffeur uitleg over de uitgevoerde noodreparatie en maakt met de chauffeur en de werkplaats afspraken over de vervolgwerkzaamheden, opdat alle betrokkenen zijn geïnformeerd.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert alle relevante informatie over de uitgevoerde en nog uit te voeren werkzaamheden aan de bedrijfsauto en de daarover gemaakte afspraken, opdat deze gegevens naderhand gearhiveerd kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de bedrijfsauto snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt tijdens de reparatie van de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat deze doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	Werkt systematisch, ordelijk en zorgvuldig en streeft binnen de gegeven omstandigheden naar het hoogst haalbare	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.4 werkproces: Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie**

		kwaliteitsniveau, opdat de (nood)reparatie aan de bedrijfsauto volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">• Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid	Blijft zorgvuldig werken wanneer de benodigde gegevens en middelen ontbreken, opdat toch de noodreparatie aan de bedrijfsauto kan worden uitgevoerd.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk, onder slechte werkomstandigheden en met beperkte middelen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto zo snel mogelijk zijn weg kan vervolgen.	
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none">• Zichzelf actief beschikbaar stellen	Meldt zich vrijwillig en enthousiast aan als assistent voor de 24-uurs-hulpdienst, opdat hij zo snel mogelijk zelfstandig noodhulp kan verlenen aan gestrande bedrijfsauto's	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.5 werkproces: Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af**

Omschrijving	De Bedrijfsautotechnicus controleert of de (nood)reparatie goed is uitgevoerd (eventueel met behulp van een proefrit). Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt (de werkplek) op. Indien garantiebepalingen van de importeur of leverancier van toepassing zijn, maakt hij een reparatieverslag. Nadat de (nood)reparatie is uitgevoerd, kan de technicus nog enige tijd de gerepareerde bedrijfsauto volgen en/of contact houden met de chauffeur, tot is vastgesteld dat alles weer naar behoren functioneert.		
Gewenst resultaat	De reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn volgens voorschriften gecontroleerd en gerapporteerd, de werkplek is schoongemaakt en opgeruimd. R estmateriaal en afvalstoffen zijn volgens voorschrift afgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	<p>Noteert op de werkorder de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.</p>	<ul style="list-style-type: none">(eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijsKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenKennis van de opbouw van standaard checklistsKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker of reparatieopdracht aan een bedrijfsauto weer beschikbaar is.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	Controleert zijn uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto zodanig, dat dit systematisch (volgens de checklist en eventueel met behulp van een proefrit, indien relevant), ordelijk, zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.7 werkproces: Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur**

Omschrijving	In de werkplaats kan de Bedrijfsautotechnicus eventueel op verzoek van de receptie of leidinggevende of op eigen initiatief de klant/chauffeur een toelichting geven bij de uitgevoerde (nood)reparatie en/of hem adviseren met als doel het voorkomen van een herhaling van de klacht of storing. Bij een (nood)reparatie op locatie zijn receptie en leidinggevende hier niet bij betrokken en ligt de keuze om dit initiatief al dan niet te nemen bij de Bedrijfsautotechnicus zelf.		
Gewenst resultaat	De klant/chauffeur van de bedrijfsauto is correct en zo volledig als nodig geïnformeerd over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden en weet indien relevant hoe hij herhaling van de storing of klacht kan voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft na afronding van de reparatie aan de bedrijfsauto duidelijke toelichting aan de klant/chauffeur over de uitgevoerde werkzaamheden, beantwoordt vragen van de klant/chauffeur en geeft hem eventueel tips en advies, zodat hij weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de bedrijfsauto in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none">(eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijsKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenPast de Nederlandse taal adequaat toeToont en demonstreert de werking van bedrijfsautotechnische systemen en/of accessoires
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Vraagt de klant/chauffeur of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de reparatie aan de bedrijfsauto, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	

2.2 Eerste Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

Proces-competentie-matrix Eerste Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Bereidt onderhoudsopdracht aan bedrijfsauto voor					X						X		X				X								
1.2	Voert inspectie uit aan bedrijfsauto										X	X	X	X						X						
1.3	Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto					X					X	X	X						X	X		X				
1.4	Monteert accessoires aan bedrijfsauto										X	X	X			X				X						
1.5	Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto											X	X						X	X		X				
1.6	Controleert zijn onderhoudswerkzaamheden en rondt opdracht af										X		X						X							

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.7	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij onderhoudswerkzaamheden			x		x					x											x				
1.8	Geeft technische toelichting en advies over onderhoud aan klant/chauffeur								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 Eerste Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's			
1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan bedrijfsauto voor			
Omschrijving	<p>De Eerste Bedrijfsautotechnicus ontvangt een opdracht met het uit te voeren preventieve onderhoud aan de diverse onderdelen, systemen en bijbehorende applicaties aan de bedrijfsauto en eventueel de klachten/gebreken die de klant/chauffeur aangeeft, voor zover deze tot het preventieve onderhoud behoren. Hij ontvangt zijn opdracht in de meeste gevallen in de vorm van een werkorder van de serviceadviseur (receptie) of zijn direct leidinggevende (werkplaatsmanager). Afhankelijk van de grootte en organisatievorm van het truckbedrijf kan het ook een schriftelijke of mondelinge opdracht zijn, soms zelfs rechtstreeks van de klant/chauffeur.</p> <p>Hij bekijkt de opdracht en overlegt eventueel met collega's wat samen of in teamverband gedaan dient te worden, plant dit binnen zijn opdracht in, koppelt dit terug naar receptie of werkplaatsmanager. Hij verzamelt (eventueel ook extern) de benodigde informatie (ook procedures en voorschriften), gereedschappen en hulpmiddelen om de onderhoudsopdracht uit te kunnen voeren. Bij onduidelijkheden over de opdracht raadpleegt hij de serviceadviseur (receptie) of zijn direct leidinggevende. Hij schat op basis van de verzamelde gegevens en de afstemming de benodigde tijd in en controleert tot slot zijn eigen voorbereiding.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De Eerste Bedrijfsautotechnicus heeft de onderhoudsopdracht zodanig voorbereid dat hij beschikt over alle relevante informatie, materialen en onderdelen alsmede voorschriften/procedures, zodat hij de onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto zonder onderbreking en binnen de geplande tijd kan uitvoeren. Indien nodig heeft hij met collega's en de receptie overlegd over onduidelijkheden en over werkzaamheden die in teamverband moeten worden uitgevoerd.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt bij onduidelijkheden over de opdracht of werkorder de receptie of werkplaatsmanager, opdat hij precies weet wat de onderhoudsbeurt aan de bedrijfsauto inhoudt en wat hij daarvoor nodig heeft. Vraagt daarnaast eventueel collega's om ondersteuning bij (delen van) de opdracht aan de bedrijfsauto, opdat de opdracht zonder onderbreking kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kennis van (bedrijfsauto)systemen en onderdelen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van materialen Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest zelfstandig de materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat de opdracht aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Verzamelt de benodigde informatie en stelt bij afwijkingen tussen de verwachte en de aangetroffen situatie en/of bij klachten van de klant de juiste vragen, opdat hij beschikt over voldoende informatie.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's			
1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan bedrijfsauto voor			
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen 	Schat de benodigde tijd voor de onderhoudsopdracht aan de bedrijfsauto zo realistisch en zorgvuldig mogelijk in, zodat de kans op tijdverlies door tegenvallers minimaal is.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van zoekstrategieën Raadpleegt relevante informatiebronnen

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan bedrijfsauto**

Omschrijving	Inspecties kunnen betrekking hebben op de reguliere APK, op checklists van de fabrikant, maar ook op wettelijke voorschriften voor het beroepsgoederenvervoer, zoals bijvoorbeeld de dodehoekspiegel, voorzieningen voor vervoer gevaarlijke stoffen, laadkleppen en laadkranen etc. De Eerste Bedrijfsautotechnicus inspecteert de gehele bedrijfsauto door alle slijtage- en onderhoudsgevoelige onderdelen, systemen en bijbehorende applicaties aan de bedrijfsauto te controleren door middel van visuele waarneming, meten, peilen, voelen, ruiken en testen. Dit gebeurt volgens een inspectiechecklist van fabrikant, importeur of bedrijf. Tevens inspecteert hij of de voorzieningen en applicaties op en aan de bedrijfsauto voldoen aan de (wettelijke) voorschriften. Hij noteert zijn bevindingen op de checklist en rapporteert bij afwijkingen direct aan zijn leidinggevende en eventueel aan de klant/chauffeur. Bij afwijkingen formuleert hij een reparatievoorstel om een en ander op te lossen.		
Gewenst resultaat	De inspectie van de bedrijfsauto is volgens de checklist van de fabrikant, importeur of bedrijf en volgens wettelijke voorschriften uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert de benodigde gegevens, opdat bij afwijkingen tijdens de inspectie van de bedrijfsauto maatregelen genomen kunnen worden en de klant geïnformeerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van algemene aandachtspunten bij de inspectie van slijtage- en onderhoudsgevoelige systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van wettelijke voorschriften ten aanzien van voorzieningen op en aan bedrijfsauto's
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Demonstreert een goede oog-handcoördinatie, waardoor hij de inspectie van de bedrijfsauto snel, precies, bedreven en accuraat uitvoert.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt (hand)gereedschappen en zet deze effectief in, waardoor de inspectie aan de bedrijfsauto snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies trekken	Vergelijkt de gemeten met de voorgeschreven (fabrieks)waarden, legt relaties tussen de gegevens, mogelijke oorzaken en gevolgen en verwerkt de resultaten in een conclusie en eventueel een reparatieadvies voor vervolgwerkzaamheden aan de bedrijfsauto	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Voert de inspectie aan de bedrijfsauto volgens de bedrijfsprocedures, de instructies van de leidinggevende, de wettelijke voorschriften en in de juiste volgorde uit.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

1.3 werkproces: Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto

Omschrijving	<p>De Eerste Bedrijfsautotechnicus vervangt op basis van onderhouds- en fabriekvoorschriften en de registratie van voertuig- en klantgegevens bij de bedrijfsauto preventief de benodigde onderdelen en vloeistoffen (of vult deze bij). Bij het vinden van gebreken die om (extra) onderhoud of reparatie vragen overlegt hij met collega's en bepaalt welke werkzaamheden direct moeten worden uitgevoerd en voor welke werkzaamheden een volgende afspraak gemaakt moet worden. Hij meldt zijn bevindingen aan zijn leidinggevende en eventueel aan de klant/chauffeur .</p> <p>Onder onderhoud worden niet alleen de geplande regelmatige bezoeken aan de werkplaats verstaan, maar ook de zogenaamde afleverings- of nulbeurten, voordat de voertuigen (nieuw of gebruikt) afgeleverd worden. Omdat het onderweg stilvallen van een bedrijfsauto zeer kostbare gevolgen kan hebben, wordt binnen het beroepsgoederenvervoer (en dus de bedrijfsautobranche) bijzonder grote waarde gehecht aan preventief onderhoud. Zie ter illustratie de volgende fabrieksvoorschriften:</p> <p><i>“Bij 750.000 km worden preventief turbo, verstuivers, luchtbalgen, koppeling en compressor vervangen. Bij 600.000 km wordt standaard de dynamo vervangen. Accu's worden nooit langer dan twee jaar gebruikt. Remblokken bij schijfgeremde trucks worden vervangen bij montage van nieuwe banden.”)</i></p> <p>Verder kan onderhoud meer tijd vergen dan de bedrijfsauto op dat moment beschikbaar is. Een bedrijfsauto móet namelijk op tijd rijden en vervangend vervoer is meestal geen optie vanwege de hoge mate van specialisatie en maatwerk in de vervoersbranche</p>		
Gewenst resultaat	Het preventieve onderhoud aan de bedrijfsauto is volgens de standaard van de fabrikant of importeur uitgevoerd. Gebreken zijn opgemerkt, geregistreerd en indien mogelijk opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	Overlegt vóór en tijdens gemeenschappelijke taakuitvoering met collega's over acties en taakverdeling, is zich bewust van zijn eigen aandeel en laat zich daarop aanspreken, opdat het preventieve onderhoud aan de bedrijfsauto soepel en volgens afspraak verloopt.	• Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen • Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert zelfstandig de uitgevoerde werkzaamheden, afwijkingen en gebruikte onderdelen op de werkorder, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de preventieve onderhoudsbeurt aan de bedrijfsauto .	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de preventieve	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.3 werkproces: Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto**

		onderhoudsbeurt aan de bedrijfsauto snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Kennis van rekenen en wiskunde• Kennis van slijtage- en onderhoudsgevoelige systemen en onderdelen van bedrijfsauto's• Kennis van zoekstrategieën m.b.t. onderhoudsgegevens• Raadpleegt relevante informatiebronnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt tijdens de preventieve onderhoudsbeurt aan de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat deze doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	Werkt systematisch, ordelijk en zorgvuldig en streeft naar het behalen van het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau, opdat het preventieve onderhoud aan de bedrijfsauto volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	Voert de preventieve onderhoudsbeurt aan de bedrijfsauto volgens de bedrijfsprocedures en instructies van de leidinggevende uit, opdat alle elementen van de onderhoudsbeurt in volgorde worden uitgevoerd.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

1.4 werkproces: Monteert accessoires aan bedrijfsauto

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus bestudeert de montage-instructies en schema's van de te monteren accessoires en stelt eerst vast of deze wel of niet op het voertuig gemonteerd kunnen worden. Hij koppelt eventueel terug naar de serviceadviseur of werkplaatsmanager en geeft eventueel suggesties voor alternatieven of de benodigde technische aanpassingen. Hij monteert vervolgens op basis van de montage-instructies de accessoires. Na montage test hij de accessoires op correcte werking en noteert dit. Ook controleert hij of de nieuw-gemonteerde accessoires de werking van andere systemen niet verstoren.		
Gewenst resultaat	Accessoires zijn volgens montagevoorschrift aan de bedrijfsauto gemonteerd en getest en werken naar behoren. T ijd, materialen en gereedschappen zijn doelmatig en kostenefficiënt ingezet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert zelfstandig de uitgevoerde montage werkzaamheden, afwijkingen en gebruikte accessoires /onderdelen op de werkorder, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de aangebrachte accessoires aan de bedrijfsauto.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van systemen, onderdelen en complexe (elektronische) accessoires van bedrijfsauto'sKennis van zoekstrategieën m.b.t. montagegegevensRaadpleegt relevante informatiebronnen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>Leest en begrijpt de montage-instructies en de benodigde (technische) gegevens, geeft blijk van inzicht in de aard van de te verrichten montagewerkzaamheden, opdat hij deze kan uitvoeren.</p> <p>Daarbij werkt hij snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de accessoires snel en 'in één keer goed' op de bedrijfsauto worden gemonteerd.</p>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt tijdens het monteren van accessoires op de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat tijd, materialen en gereedschappen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	Toont zich vindingrijk wanneer de accessoires op de bedrijfsauto en de gewenste montageplaats afwijken van de standaard en komt met bruikbare alternatieven, opdat aan de wensen van de klant voldaan wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgen	Monteert en test de accessoires volgens de montagevoorschriften, de bedrijfsprocedures en de instructies	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's			
1.4 werkproces: Monteert accessoires aan bedrijfsauto			
	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	van de leidinggevende, opdat alle elementen van de montage in volgorde worden uitgevoerd.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.5 werkproces: Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto**

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus neemt kennis van de wensen van de klant omtrent de gewenste technische aanpassingen. Technische aanpassingen kunnen nodig zijn wanneer de eigenaar andere goederen wil gaan vervoeren dan waarvoor de vrachtauto oorspronkelijk is ontworpen. Bijzondere aandacht is nodig wanneer daarbij aan het chassis gelast en/of geboord moet worden, aangezien daardoor de draagconstructie kan verzwakken. Ook het aanpassen van het veer- en remsysteem vraagt bijzondere zorgvuldigheid en aandacht in verband met de veiligheid. De Eerste Bedrijfsautotechnicus stelt (eventueel in overleg met zijn leidinggevende en/of externe experts) vast of de aanpassingen uitvoerbaar zijn en constructie- en veiligheidstechnisch verantwoord. De Eerste Bedrijfsautotechnicus geeft eventueel suggesties voor alternatieven of uitbesteding aan een specialistisch bedrijf. Hij voert de gewenste aanpassingen uit aan de hand van instructies en tekeningen. Hij controleert zijn werk door na te gaan of de aanpassingen (en de andere systemen) naar behoren functioneren en of de constructie aan de (wettelijke) veiligheidsvoorschriften voldoet.		
Gewenst resultaat	Aanpassingen zijn volgens klantwens en (veiligheids)voorschriften uitgevoerd en werken naar behoren		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>Leest en begrijpt de instructies/werktekeningen en de benodigde (technische) gegevens, geeft blijk van inzicht in de aard en constructie van de te verrichten aanpassingswerkzaamheden, opdat hij deze kan uitvoeren.</p> <p>Daarbij werkt hij snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de aanpassingen snel en 'in één keer goed' op de bedrijfsauto worden gemonteerd.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen• Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu• Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Kennis van systemen, onderdelen en constructiedetails van bedrijfsauto's• Kennis van zoekstrategieën m.b.t. montagegegevens• Raadpleegt relevante informatiebronnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest voor het uitvoeren van de technische aanpassingen zelfstandig de materialen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de middelen van zijn keuze, opdat de aanpassingen aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kunnen worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen	Controleert zijn werkzaamheden en streeft naar het behalen van het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau, opdat de aanpassingen aan de bedrijfsauto volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' worden uitgevoerd.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de aanpassingen aan de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar zijn.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.5 werkproces: Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriften	Heeft kennis van veiligheidsvoorschriften ten aanzien van technische constructies en volgt deze nauwgezet op bij het uitvoeren van de aanpassingen aan de bedrijfsauto , gebruikt gereedschappen en materialen op een veilige manier opdat het werk veilig wordt uitgevoerd en het resultaat binnen de gestelde veiligheidsmarges valt.	
------------------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.6 werkproces: Controleert zijn onderhoudswerkzaamheden en rondt opdracht af**

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus controleert zijn werkzaamheden en legt het resultaat eventueel tijdens een proefrit voor aan zijn leidinggevende, collega's en de chauffeur. Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt de werkplek op. Hij meldt de opdracht af bij receptie en zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn volgens voorschriften gecontroleerd en gerapporteerd, de werkplek is schoongemaakt en opgeruimd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert op de werkorder de uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden. Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat de maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.	<ul style="list-style-type: none">(eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijsKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenKennis van de opbouw van standaard checklistsKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker en onderhoudsbeurt aan een bedrijfsauto weer beschikbaar is.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	Controleert zijn uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto zodanig, dat dit systematisch (volgens de checklist en eventueel met behulp van een proefrit, indien relevant), ordelijk, zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.7 werkproces: Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij onderhoudswerkzaamheden**

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsa utotechnicus merkt op wanneer leerlingen of (minder ervaren) collega's vastlopen in hun werkzaamheden en biedt uit eigen beweging hulp en ondersteuning. Hij stelt gerichte vragen, doet desgewenst werkzaamheden voor en geeft suggesties voor het vinden van nadere informatie en het vervolg van de werkzaamheden. Hij maakt hierbij een afweging tussen leereffect en kosten. Bij tijdsdruk kan hij het probleem beter en sneller zelf oplossen, maar zal een volgende keer opnieuw een beroep op hem gedaan worden. Bij twijfel overlegt hij met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De Eerste Bedrijfsautotechnicus heeft vastgelopen leerlingen/collega's ondersteund, waardoor zij meer inzicht in de aard en aanpak van de onderhoudswerkzaamheden hebben verworven en zelfstandig verder kunnen met hun opdracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Anderen ontwikkelen	Herkent wanneer leerlingen/collega's vastlopen bij het uitvoeren van hun onderhoudstaken aan bedrijfsauto's en biedt de nodige ondersteuning, opdat zij zelfstandig verder kunnen met de opdracht.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenDraagt kennis doeltreffend overKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van eenvoudige didactische principesKennis van hydrauliek en pneumatiekKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van zoekstrategieënPast de Nederlandse taal adequaat toe
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Geeft op eigen initiatief collega's en leerlingen bedrijfsautotechnische tips, aanwijzingen en informatiebronnen, opdat zij hun problemen kunnen oplossen en hun vakbekwaamheid verder kunnen ontwikkelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Is bereid zijn eigen bedrijfsautotechnische kennis en ervaring op begrijpelijke wijze aan leerlingen/collega's over te dragen en doet dit ook, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk en ook wanneer hij collega's moet ondersteunen, zijn eigen werkzaamheden geconcentreerd en zorgvuldig uitvoeren, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.	

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's**1.8 werkproces: Geeft technische toelichting en advies over onderhoud aan klant/chauffeur**

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus kan op eigen initiatief of op verzoek van de serviceadviseur (receptionist) of leidinggevende de klant/chauffeur een toelichting geven bij de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, gemonteerde accessoires of technische aanpassingen. Verder kan hij met name de chauffeur adviseren over het voorkomen van en het handelen bij problemen.		
Gewenst resultaat	De klant/chauffeur is correct en zo volledig als nodig geïnformeerd over de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft na afronding van het onderhoud aan de bedrijfsauto duidelijke toelichting aan de klant/chauffeur over de uitgevoerde werkzaamheden, beantwoordt vragen van de klant/chauffeur en geeft hem eventueel tips en advies, zodat de klant/chauffeur weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de bedrijfsauto in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none">(eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijsKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenPast de Nederlandse taal adequaat toeToont en demonstreert de werking van bedrijfsautotechnische systemen en/of accessoires
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Vraagt de klant/chauffeur of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van het onderhoud, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

Proces-competentie-matrix Eerste Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		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	Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor					X							X		X			X			X
2.2	Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats					X						X	X						X	X	
2.3	Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie	X				X					X	X						X			X
2.4	Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie	X				X					X	X	X						X		X
2.5	Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af										X		X						X		
2.6	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden			X		X						X									X
2.7	Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur									X									X		

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.8	Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf					X						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 Eerste Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.1 werkproces: Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor

Omschrijving	<p>De Eerste Bedrijfsautotechnicus ontvangt een opdracht met de uit te voeren reparatie aan een bedrijfsauto in de werkplaats of een (nood)reparatie aan een gestrande bedrijfsauto langs de weg (op locatie). Hij ontvangt zijn opdracht in de meeste gevallen in de vorm van een werkorder van de receptie of zijn leidinggevende. Afhankelijk van de grootte en organisatievorm van het bedrijf kan het ook een schriftelijke of mondelinge opdracht zijn, soms zelfs rechtstreeks van de klant. Een Eerste Bedrijfsautotechnicus kan op verschillende manieren een werkorder ontvangen voor de 24-uurs-servicedienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen de openingsuren van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus van de werkplaatsmanager een werkorder met daarin de beschreven klacht, mogelijke oorzaken en alle relevante gegevens over de gestrande truck. • Buiten de openingstijden van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus een telefonische opdracht van de centrale meldkamer met alle relevante informatie. • Buiten de openingstijden komt een truck met een storing op het bedrijf. De dienstdoende technicus moet zelf alle beslissingen nemen om de problemen op te lossen. <p>Hij bekijkt de opdracht en overlegt eventueel met collega's of leidinggevende wat samen gedaan dient te worden, plant dit binnen zijn opdracht in en koppelt dit terug naar receptie of leidinggevende. Hij verzamelt (soms ook extern) alle relevante (wettelijke) informatie, (vervangings)materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, nodig voor de reparatie in werkplaats of een (nood)reparatie op locatie. Hij laadt, in geval van (nood)reparatie op locatie de benodigde onderdelen en apparatuur in de servicewagen en rijdt naar het gestrande voertuig. Bij onduidelijkheden over de opdracht raadpleegt hij de receptie of zijn leidinggevende. Hij controleert tot slot zijn eigen voorbereiding. Hij schat op basis van de verzamelde gegevens en de afstemming de benodigde tijd in en controleert tot slot zijn eigen voorbereiding.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De Eerste Bedrijfsautotechnicus heeft de reparatieopdracht zodanig voorbereid dat hij beschikt over alle relevante informatie, materialen en onderdelen alsmede voorschriften/procedures, zodat hij de reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto in de werkplaats of op locatie zonder onderbreking en binnen de geplande tijd kan uitvoeren. Indien nodig heeft hij met collega's en de receptie overlegd over onduidelijkheden en over werkzaamheden die in teamverband moeten worden uitgevoerd.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt bij onduidelijkheden over de reparatieopdracht aan de bedrijfsauto zijn leidinggevende en/of de receptie en neemt eventueel contact op met de chauffeur en/of externe experts, opdat hij precies weet wat de reparatie aan de bedrijfsauto inhoudt en wat hij daarvoor nodig heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de juiste materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (auto)systemen en onderdelen

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.1 werkproces: Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor

		mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat de reparatie de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu• Kennis van materialen• Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Raadpleegt relevante informatiebronnen
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	Verzamelt de benodigde informatie en stelt bij afwijkingen tussen de verwachte en de aangetroffen situatie en/of bij klachten van de klant de juiste vragen, opdat hij beschikt over de voldoende informatie om de reparatie aan de bedrijfsauto te kunnen uitvoeren.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen	Schat de benodigde tijd voor de reparatie aan de bedrijfsauto zo realistisch en zorgvuldig mogelijk in, zodat de kans op tijdverlies door tegenvallers minimaal is	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats

Omschrijving	<p>De Eerste Bedrijfsautotechnicus voert indien nodig volgens reparatievoorschrift voorbereidende (controle)werkzaamheden uit. Vervolgens voert hij in de werkplaats de reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften. Bij het vinden van (extra) gebreken die om reparatie vragen beslist hij eventueel in overleg met collega's of leidinggevende of vervanging dan wel (extra) reparatie noodzakelijk is en of dat direct dient te gebeuren of kan wachten tot een volgende afspraak. Complicaties meldt hij bij zijn leidinggevende.</p> <p>Wanneer de bedrijfsauto naar de werkplaats gesleept moet worden, neemt de Eerste Bedrijfsautotechnicus contact op met de werkplaatsmanager of meldkamer. Als het een Nederlands voertuig betreft, bepaalt de werkplaatsmanager of het voertuig wordt afgesleept. Bij een buitenlands voertuig neemt de centrale meldkamer deze beslissing. De noodzaak tot een (nood)reparatie kan bij een inspectiebeurt aan het licht komen of bij spontaan opgetreden storingen onderweg, waarmee een klant/chauffeur zich bij de receptie of centrale meldkamer meldt.</p>		
Gewenst resultaat	De reparatie aan de bedrijfsauto is volgens reparatievoorschrift uitgevoerd. Bij constateren van (extra) gebreken is in overleg een passende beslissing genomen over vervolgwerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Overlegt vóór en tijdens gemeenschappelijke taakuitvoering met collega's over acties en taakverdeling, is zich bewust van zijn eigen aandeel en laat zich daarop aanspreken, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto soepel en volgens afspraak verloopt.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de bedrijfsauto snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt tijdens de reparatie van de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat tijd, materialen en gereedschappen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	Werkt systematisch, ordelijk en zorgvuldig en streeft naar het behalen van het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's				
2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats				
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.	<ul style="list-style-type: none"> • Raadpleegt relevante informatiebronnen 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de reparatie aan de bedrijfsauto volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.		

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.3 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie

Omschrijving	<p>Ter plekke bevraagt de Eerste Bedrijfsautotechnicus aan de hand van de klacht of werkopdracht de chauffeur over de problemen. Met behulp van deze informatie, visuele waarneming en eventueel ter plekke uitgevoerde meet- en testresultaten stelt hij diagnose en komt tot een conclusie aangaande de vermoedelijke oorzaak. Hij noteert de verzamelde gegevens en bepaalt de uit te voeren werkzaamheden.</p> <p>Indien hij vastloopt tijdens het stellen van de diagnose zal hij ondersteuning vragen van collega's of externe experts voor een 'second opinion'. Mede gelet op de omstandigheden ter plekke beslist hij of hij de bedrijfsauto direct kan repareren, het voertuig op eigen kracht naar de werkplaats kan (laten) rijden of het voertuig moet (laten) afslepen naar de werkplaats. In geval van afslepen naar de werkplaats zal hij de nodige organisatorische voorzieningen dienen te treffen. Een beginnend Eerste Bedrijfsautotechnicus voert bovengenoemde werkzaamheden uit onder begeleiding van een ervaren collega.</p>		
Gewenst resultaat	De oorzaak van de klacht of storing aan de bedrijfsauto op locatie is door middel van diagnose opgespoord. De juiste beslissingen voor vervolgacties zijn genomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Afgewogen risico's nemen	Maakt op basis van de diagnose een afweging tussen de verkeersveiligheid en de noodzaak om de bedrijfsauto zo snel mogelijk weer op weg te helpen, zodat hij een bewuste keuze kan maken voor de nodige vervolgacties.	<ul style="list-style-type: none">Bedient complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevensRaadpleegt relevante informatiebronnen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt bij twijfel over de oorzaak van de storing aan de bedrijfsauto collega's of andere experts, opdat hij in staat is de diagnose te stellen.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert alle relevante informatie en de te ondernemen acties (reparatieadvies), opdat hij (of een ander) over gegevens beschikt om de storing aan de bedrijfsauto te kunnen verhelpen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen en neemt snel nieuwe informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht aan de bedrijfsauto te achterhalen. Werkt daarnaast snel en precies met gereedschappen en diagnose- en testapparatuur en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose snel en doeltreffend wordt uitgevoerd.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Schakelt mensen en diensten in wanneer de bedrijfsauto niet op eigen kracht naar de werkplaats kan rijden, zodat de bedrijfsauto zo snel en efficiënt mogelijk wordt afgesleept.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's			
2.3 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie			
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid 	Blijft zorgvuldig werken wanneer de benodigde gegevens en middelen ontbreken, opdat diagnose aan de bedrijfsauto gesteld kan worden.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de oorzaak van de storing aan de bedrijfsauto snel en trefzeker wordt opgespoord.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.4 werkproces: Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus neemt bij (nood)reparatie op locatie (snelweg) eerst de nodige organisatorische en wettelijk voorgeschreven voorzieningen om de veiligheid te waarborgen. Indien nodig voert hij volgens reparatievoorschrift eventueel voorbereidende (controle)werkzaamheden uit. Vervolgens voert hij de (nood)reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften en maakt met chauffeur en/of betrokkene eventuele afspraken voor vervolgwerkzaamheden op korte termijn. Verder zal hij aan de chauffeur uitleg geven t.a.v. de verrichte werkzaamheden en adviseren hoe te handelen in geval van verdere (technische) calamiteiten onderweg. Een beginnend Eerste Bedrijfsautotechnicus voert bovengenoemde werkzaamheden uit onder begeleiding van een ervaren collega.		
Gewenst resultaat	De reparatie aan de bedrijfsauto is volgens reparatievoorschrift en veiligheidsvoorschriften uitgevoerd. Afwijkingen zijn genoteerd en besproken. De chauffeur weet welke werkzaamheden zijn verricht en hoe hij moet handelen in geval van verdere calamiteiten onderweg.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemenOp eigen initiatief handelen	Neemt, indien nodig, tijdens het uitvoeren van de 24-uurs-hulpdienst op eigen initiatief de beslissingen, opdat de veiligheid gewaarborgd is en de bedrijfsauto zo snel mogelijk zijn weg kan vervolgen.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevensRaadpleegt relevante informatiebronnen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Geeft de chauffeur uitleg over de uitgevoerde noodreparatie en maakt met de chauffeur en de werkplaats afspraken over de vervolgwerkzaamheden aan de bedrijfsauto, opdat alle betrokkenen zijn geïnformeerd.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert alle relevante informatie over de uitgevoerde en nog uit te voeren werkzaamheden aan de bedrijfsauto en de daarover gemaakte afspraken, opdat deze gegevens naderhand gearchiveerd kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de bedrijfsauto snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt tijdens de reparatie van de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat tijd, materialen en gereedschappen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	Werkt systematisch, ordelijk en zorgvuldig en streeft binnen de gegeven omstandigheden naar het hoogst haalbare	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.4 werkproces: Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie

		kwaliteitsniveau, opdat de (nood)reparatie aan de bedrijfsauto volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">• Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid	Blijft zorgvuldig werken wanneer de benodigde gegevens en middelen ontbreken, opdat toch de noodreparatie aan de bedrijfsauto kan worden uitgevoerd.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk, onder slechte werkomstandigheden en met beperkte middelen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto zo snel mogelijk zijn weg kan vervolgen.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.5 werkproces: Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af**

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus controleert of de (nood)reparatie goed is uitgevoerd (eventueel met behulp van een proefrit). Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt (de werkplek) op. Indien garantiebepalingen van de importeur of leverancier van toepassing zijn maakt hij een reparatieverslag. Nadat de (nood)reparatie is uitgevoerd kan de Eerste Bedrijfsautotechnicus nog enige tijd de gerepareerde bedrijfsauto volgen en/of contact houden met de chauffeur, tot is vastgesteld dat alles weer naar behoren functioneert.		
Gewenst resultaat	De reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn volgens voorschriften gecontroleerd en gerapporteerd, de werkplek is schoongemaakt en opgeruimd. Restmateriaal en afvalstoffen zijn volgens voorschrift afgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert op de werkorder de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden. Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.	<ul style="list-style-type: none">(eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijsKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenKennis van de opbouw van standaard checklistsKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker of reparatieopdracht aan een bedrijfsautoweer beschikbaar is.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	Controleert zijn uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto zodanig, dat dit systematisch (volgens de checklist en eventueel met behulp van een proefrit, indien relevant), ordelijk, zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.6 werkproces: Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden**

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus merkt op wanneer leerlingen of (minder ervaren) collega's vastlopen bij het uitvoeren van hun reparatiewerkzaamheden en biedt uit eigen beweging hulp en ondersteuning. Hij stelt gerichte vragen, doet desgewenst werkzaamheden voor en geeft suggesties voor het vinden van nadere informatie en het vervolg van de werkzaamheden. Hij maakt hierbij een afweging tussen leereffect en kosten. Bij tijdsdruk kan hij het probleem beter en sneller zelf oplossen, maar zal een volgende keer opnieuw een beroep op hem gedaan worden. Ook hier moet hij bij twijfel met zijn leidinggevende overleggen.		
Gewenst resultaat	De Eerste Bedrijfsautotechnicus heeft vastgelopen leerlingen/collega's ondersteund, waardoor zij meer inzicht in de aard en aanpak van de reparatiewerkzaamheden hebben verworven en zelfstandig verder kunnen met hun opdracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Anderen ontwikkelen	Herkent wanneer leerlingen/collega's vastlopen bij het uitvoeren van hun reparatietaken aan bedrijfsauto's en biedt de nodige ondersteuning, opdat zij zelfstandig verder kunnen met de opdracht.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenDraagt kennis doeltreffend overKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van eenvoudige didactische principesKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van zoekstrategieënPast de Nederlandse taal adequaat toe
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Geeft op eigen initiatief collega's en leerlingen bedrijfsautotechnische tips, aanwijzingen en informatiebronnen, opdat zij hun problemen kunnen oplossen en hun vakbekwaamheid verder kunnen ontwikkelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Is bereid zijn eigen bedrijfsautotechnische kennis en ervaring op begrijpelijke wijze aan leerlingen/collega's over te dragen en doet dit ook, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk en ook wanneer hij collega's moet ondersteunen, zijn eigen werkzaamheden geconcentreerd en zorgvuldig uitvoeren, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.7 werkproces: Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur**

Omschrijving	In de werkplaats kan de Eerste Bedrijfsautotechnicus eventueel op verzoek van de receptie of leidinggevende of op eigen initiatief de klant/chauffeur een toelichting geven bij de uitgevoerde (nood)reparatie en/of hem adviseren met als doel het voorkomen van een herhaling van de klacht of storing. Bij een (nood)reparatie op locatie zijn receptie en leidinggevende hier niet bij betrokken en ligt de keuze om dit initiatief al dan niet te nemen bij de Eerste Bedrijfsautotechnicus zelf.		
Gewenst resultaat	De klant/chauffeur van de bedrijfsauto is correct en zo volledig als nodig geïnformeerd over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden en weet indien relevant hoe hij herhaling van de storing of klacht kan voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft na afronding van de reparatie aan de bedrijfsauto duidelijke toelichting aan de klant/chauffeur over de uitgevoerde werkzaamheden, beantwoordt vragen van de klant/chauffeur en geeft hem eventueel tips en advies, zodat hij weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de bedrijfsauto in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none">(eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijsKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenPast de Nederlandse taal adequaat toeToont en demonstreert de werking van bedrijfsautotechnische systemen en/of accessoires
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Vraagt de klant/chaffeur of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de reparatie aan de bedrijfsauto, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.8 werkproces: Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf**

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus moet 'blijven' op zijn vakgebied en volgt daarom regelmatig fabrieks- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, reparatietechnieken, methoden en hulpmiddelen. Hij verzamelt en selecteert de belangrijkste informatie en organiseert vervolgens interne bijeenkomsten voor collega-technici. Daar presenteert hij zijn selectie en brengt daarmee zijn collega's op de hoogte van de laatste technologische ontwikkelingen. Ook kan deze vorm van kennisoverdracht tijdens het werk voorkomen, wanneer 'ad hoc' blijkt dat collega's nieuwe informatie nodig hebben.		
Gewenst resultaat	De Eerste Bedrijfsautotechnicus en collega-bedrijfsautotechnici zijn op de hoogte van de meest relevante en up-to-date kennis van de bedrijfsautotechniek binnen hun taakuitvoeringsgebied en kunnen deze kennis in hun werkzaamheden toepassen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Organiseert op eigen initiatief interne bijeenkomsten tijdens welke hij gebruikt om zijn collega's te informeren, opdat zij op de hoogte zijn van de laatste relevante bedrijfsautotechnische ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none">Bedient nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappenDraagt kennis doeltreffend overKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van eenvoudige didactische principesKennis van nieuwe complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappenKennis van zoekstrategieënPast de Nederlandse taal adequaat toe
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Draagt de nieuwverworven bedrijfsautotechnische kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden aan zijn collega's over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk en beantwoordt vragen, zodat collega's geïnstrueerd zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie uiteenrafelen	Scheidt hoofd- en bijzaken in de nieuwverworven bedrijfsautotechnische informatie en gegevens en brengt deze terug tot gestructureerde en voor zijn collega's hanteerbare eenheden, zodat zij deze informatie begrijpen.	
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	Neemt zelf initiatieven om ontwikkelingen op zijn gebied te verzamelen en te selecteren en zijn vakkennis en vaardigheden op het gewenste peil voor zijn functioneren te houden, toont hierbij interesse in nieuwe ontwikkelingen op autotechnisch gebied, opdat hij op de hoogte is van nieuwe producten en diensten.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

Proces-competentie-matrix Eerste Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's		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															
3.1	Bereidt diagnoseopdracht voor											x	x		x					x	
3.2	Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats									x	x	x	x						x		x
3.3	Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af									x		x									
3.4	Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats																				
3.5	Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie																				
3.6	Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf					x						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 Eerste Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's			
3.1 werkproces: Bereidt diagnoseopdracht voor			
Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus ontvangt zijn informatie via een opdracht met een omschrijving van de klacht. In de meeste gevallen is dit in de vorm van een werkorder van de receptie of direct leidinggevende, of van de centrale meldkamer (in het geval van een storing op locatie buiten de openingsuren van de werkplaats). Als de informatie op de werkorder onvoldoende is, moet hij meer gegevens verzamelen. Dit kan door middel van terugkoppeling naar de receptie of zijn leidinggevende of een gesprek en/of een proefrit met de klant/chauffeur. Als hij deze nog ontbrekende informatie heeft ingewonnen, verzamelt hij relevante gereedschappen, hulpmiddelen en test- en diagnoseapparatuur, nodig voor het stellen van de diagnose en controleert de eigen voorbereiding. Wanneer hij op locatie diagnose moet stellen, kan het nodig zijn vooraf telefonisch contact met de chauffeur te hebben, teneinde te bepalen welke materialen en middelen hij mee moet nemen in de servicewagen.		
Gewenst resultaat	De diagnoseopdracht aan de bedrijfsauto is zodanig voorbereid dat de werkzaamheden zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest en begrijpt de opdracht en de benodigde gegevens, bepaalt waar hij deze kan vinden en geeft blijk van inzicht in de aard van de te stellen diagnose aan de bedrijfsauto, opdat hij deze kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van complexe (bedrijfsauto)systemen en onderdelen Kennis van complexe hydrauliek en pneumatiek Kennis van materialen Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen Raadpleegt relevante informatiebronnen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest zelfstandig de meet-, test- en diagnoseapparatuur en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de middelen van zijn keuze, opdat de diagnose aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Verzamelt zelfstandig voldoende informatie en stelt m.b.v. de verkregen informatie vragen, opdat hij de oorzaken van klachten en storingen aan de bedrijfsauto kan achterhalen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt zich aan voorschriften en procedures van bedrijf en fabrikant, opdat hij de werkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften kan uitvoeren.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

3.2 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats

Omschrijving	Diagnosestellen is nodig wanneer een bedrijfsauto in één of meer systemen een storing of afwijking vertoont, waarvan de oorzaak en oplossing niet direct voor de hand liggen. Het stellen van diagnose is een activiteit die voorkomt in de werkplaats of op locatie. De Eerste Bedrijfsautotechnicus stelt onder tijdsdruk diagnose door visuele waarneming, te meten, te testen en de verzamelde gegevens te noteren en te analyseren. Veelal zijn bij een storing op locatie niet altijd alle gegevens, middelen en voldoende tijd beschikbaar om een volledige en betrouwbare diagnose te stellen. De Eerste Bedrijfsautotechnicus improviseert dan ook regelmatig en koppelt terug naar het bedrijf of de importeur voor extra gegevens en ondersteuning. Hij komt tot een conclusie en schat zeer zorgvuldig de aard en duur van eventuele vervolgwerkzaamheden in. Hij weegt af of de reparatie het best door hemzelf of door een collega kan worden uitgevoerd, of dat het werk wegens een te specialistisch karakter moet worden uitbesteed aan externe specialisten. Hij formuleert een advies voor eventuele vervolgwerkzaamheden, inclusief een zo zorgvuldig mogelijke inschatting van de aard en duur van de vervolgwerkzaamheden. Indien nodig overlegt hij zijn bevindingen en eventuele complicaties met de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De oorzaak van de klacht of storing aan de bedrijfsauto is door middel van diagnose opgespoord. Er is een reparatieadvies geformuleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Formuleert een reparatieadvies, opdat maatregelen genomen kunnen worden om de storing of klacht te verhelpen, noteert de uitgevoerde werkzaamheden en afwijkingen accuraat op de werkorder, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de werkzaamheden aan de bedrijfsauto .	<ul style="list-style-type: none">Bedient complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van complexe hydrauliek en pneumatiekKennis van complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto's
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen en neemt snel nieuwe informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht aan de bedrijfsauto te achterhalen. Werkt daarnaast snel en precies met gereedschappen en diagnose- en testapparatuur en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose snel en doeltreffend wordt uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt tijdens de diagnose aan de bedrijfsauto verantwoord gebruik van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)middelen, op dat tijd en middelen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	Trekt logische gevolgtrekkingen uit de informatie op de werkorder, van de klant/chauffeur en de verkregen	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

3.2 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats

		meetgegevens , weegt voor- en nadelen en consequenties af alvorens tot een conclusie en een reparatieadvies voor vervolgwerkzaamheden aan de bedrijfsauto te komen.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens• Raadpleegt relevante informatiebronnen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	Voert de diagnose aan de bedrijfsauto uit volgens de kwaliteitseisen van fabrikant/importeur/bedrijf, waarbij hij gebruik maakt van geldende checklists en de voorgeschreven gereedschappen en hulpmiddelen, opdat de diagnose volgens de maximale kwaliteitseisen wordt uitgevoerd.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat zo snel mogelijk diagnose aan de bedrijfsauto gesteld wordt.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

3.3 werkproces: Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus controleert zijn werkzaamheden (eventueel met behulp van tests en/of een proefrit). Bij twijfel overlegt hij met een collega-deskundige voor een 'second opinion'. Wanneer een lager opgeleide collega de vervolgwerkzaamheden heeft verricht, stelt hij aan de hand van de werkorder, checklist en/of mondelinge terugkoppeling vast of de werkzaamheden correct zijn uitgevoerd volgens zijn reparatieadvies. Hij rapporteert aan de leidinggevende, registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij maakt i.v.m. de garantiebepalingen indien van toepassing ook een (reparatie)verslag. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt (de werkplek) op.		
Gewenst resultaat	De diagnosewerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn gecontroleerd, gerapporteerd en afgesloten. De gebruikte apparatuur, gereedschappen en hulpmiddelen en de werkplek zijn opgeruimd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert op de werkorder de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden aan de bedrijfsauto . Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat de maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenPast de Nederlandse taal adequaat toe
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker of diagnoseopdracht aan een bedrijfsauto weer beschikbaar is.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's**3.6 werkproces: Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf**

Omschrijving	De Eerste Bedrijfsautotechnicus moet 'blijven' op zijn vakgebied en volgt daarom regelmatig fabrieks- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, diagnosetechnieken, methoden en hulpmiddelen. Hij verzamelt en selecteert de belangrijkste informatie en organiseert vervolgens interne bijeenkomsten voor collega-technici. Daar presenteert hij zijn selectie en brengt daarmee zijn collega's op de hoogte van de laatste technologische ontwikkelingen. Ook kan deze vorm van kennisoverdracht tijdens het werk voorkomen, wanneer 'ad hoc' blijkt dat collega's nieuwe informatie nodig hebben.		
Gewenst resultaat	De Eerste Bedrijfsautotechnicus en collega-bedrijfsautotechnici zijn op de hoogte van de meest relevante en up-to-date kennis van de bedrijfsautotechniek binnen hun taakuitvoeringsgebied en kunnen deze kennis in hun werkzaamheden toepassen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Organiseert op eigen initiatief interne bijeenkomsten tijdens welke hij gebruikt om zijn collega's te informeren, opdat zij op de hoogte zijn van de laatste relevante bedrijfsautotechnische ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none">Bedient nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappenDraagt kennis doeltreffend overKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van eenvoudige didactische principesKennis van nieuwe complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappenKennis van zoekstrategieënPast de Nederlandse taal adequaat toe
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Draagt de nieuwverworven bedrijfsautotechnische kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden aan zijn collega's over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk en beantwoordt vragen, zodat collega's geïnstrueerd zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie uiteenrafelen	Scheidt hoofd- en bijzaken in de nieuwverworven bedrijfsautotechnische informatie en gegevens en brengt deze terug tot gestructureerde en voor zijn collega's hanteerbare eenheden, zodat zij deze informatie begrijpen.	
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	Neemt zelf initiatieven om ontwikkelingen op zijn gebied te verzamelen en te selecteren en zijn vakkennis en vaardigheden op het gewenste peil voor zijn functioneren te houden, toont hierbij interesse in nieuwe ontwikkelingen op bedrijfsautotechnisch gebied, opdat hij op de hoogte is van nieuwe producten en diensten.	

2.3 Technisch Specialist Bedrijfsauto's

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

Proces-competentie-matrix Technisch Specialist Bedrijfsauto's

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor					X						X		X				X			X						
2.2	Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats					X						X	X						X	X		X					
2.3	Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie	X				X					X	X						X			X	X					
2.4	Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie	X				X					X	X	X						X		X	X					
2.5	Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af										X		X						X								
2.6	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden			X		X						X										X					

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.7	Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur								X									X								
2.8	Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie- aangelegenheden binnen het bedrijf					X					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 Technisch Specialist Bedrijfsauto's

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.1 werkproces: Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor

Omschrijving	<p>De Technisch Specialist Bedrijfsauto's ontvangt een opdracht met de uit te voeren reparatie aan een bedrijfsauto in de werkplaats of een (nood)reparatie aan een gestrande bedrijfsauto langs de weg (op locatie). In de meeste gevallen is dit in de vorm van een werkorder van de receptie of zijn leidinggevende. Afhankelijk van de grootte en organisatievorm van het bedrijf kan het ook een schriftelijke of mondelinge opdracht zijn, soms zelfs rechtstreeks van de klant. Hij kan op verschillende manieren een werkorder ontvangen voor de 24-uurs-servicedienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen de openingsuren van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus van de werkplaatsmanager een werkorder met daarin de beschreven klacht, mogelijke oorzaken en alle relevante gegevens over de gestrande truck. • Buiten de openingstijden van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus een telefonische opdracht van de centrale meldkamer met alle relevante informatie. • Buiten de openingstijden komt een truck met een storing op het bedrijf. De dienstdoende technicus moet zelf alle beslissingen nemen om de problemen op te lossen. <p>Hij bekijkt de opdracht en overlegt eventueel met collega's of leidinggevende wat samen gedaan dient te worden, plant dit binnen zijn opdracht in en koppelt dit terug naar receptie of leidinggevende. Hij verzamelt (soms ook extern) alle relevante (wettelijke) informatie, (vervangings)materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, nodig voor de reparatie in werkplaats of een (nood)reparatie op locatie. Hij laadt, in geval van (nood)reparatie op locatie de benodigde onderdelen en apparatuur in de servicewagen en rijdt naar het gestrande voertuig. Bij onduidelijkheden over de opdracht raadpleegt hij de receptie of zijn leidinggevende. Hij controleert tot slot zijn eigen voorbereiding. Hij schat op basis van de verzamelde gegevens en de afstemming de benodigde tijd in en controleert tot slot zijn eigen voorbereiding.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De Technisch Specialist Bedrijfsauto's heeft de reparatieopdracht zodanig voorbereid dat hij beschikt over alle relevante informatie, materialen en onderdelen alsmede voorschriften/procedures, zodat hij de reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto in de werkplaats of op locatie zonder onderbreking en binnen de geplande tijd kan uitvoeren. Indien nodig heeft hij met collega's en de receptie overlegd over onduidelijkheden en over werkzaamheden die in teamverband moeten worden uitgevoerd.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt bij onduidelijkheden over de reparatieopdracht aan de bedrijfsauto leidinggevende en/of de receptie en neemt eventueel contact op met de chauffeur en/of externe experts, opdat hij precies weet wat de reparatie aan de bedrijfsauto inhoudt en wat hij daarvoor nodig heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de juiste materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.1 werkproces: Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor

		mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van bedrijfsauto-elektronica• Kennis van complexe (bedrijfsauto)systemen en onderdelen• Kennis van materialen• Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Raadpleegt relevante informatiebronnen
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	Verzamelt de benodigde informatie en stelt bij afwijkingen tussen de verwachte en de aangetroffen situatie en/of bij klachten van de klant de juiste vragen, opdat hij beschikt over voldoende informatie om de reparatie aan de bedrijfsauto te kunnen uitvoeren.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen	Schat de benodigde tijd voor de reparatie aan de bedrijfsauto zo realistisch en zorgvuldig mogelijk in, zodat de kans op tijdverlies door tegenvallers minimaal is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats

Omschrijving	<p>De Technisch Specialist Bedrijfsauto's voert indien nodig volgens reparatievoorschrift voorbereidende (controle)werkzaamheden uit. Vervolgens voert hij in de werkplaats de reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften. Bij het vinden van (extra) gebreken die om reparatie vragen beslist hij eventueel in overleg met collega's of leidinggevende of vervanging dan wel (extra) reparatie noodzakelijk is en of dat direct dient te gebeuren of kan wachten tot een volgende afspraak. Complicaties meldt hij bij zijn leidinggevende.</p> <p>Wanneer de bedrijfsauto naar de werkplaats gesleept moet worden, neemt de Technisch Specialist Bedrijfsauto's contact op met de werkplaatsmanager of meldkamer. Als het een Nederlands voertuig betreft, bepaalt de werkplaatsmanager of het voertuig wordt afgesleept. Bij een buitenlands voertuig neemt de centrale meldkamer deze beslissing. De noodzaak tot een (nood)reparatie kan bij een inspectiebeurt aan het licht komen of bij spontaan opgetreden storingen onderweg, waarmee een klant/chauffeur zich bij de receptie of centrale meldkamer meldt.</p>		
Gewenst resultaat	De reparatie aan de bedrijfsauto is volgens reparatievoorschrift uitgevoerd. Bij constateren van (extra) gebreken is in overleg een passende beslissing genomen over vervolgwerkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Aanpassen aan de groep	Overlegt vóór en tijdens gemeenschappelijke taakuitvoering met collega's over acties en taakverdeling, is zich bewust van zijn eigen aandeel en laat zich daarop aanspreken, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto soepel en volgens afspraak verloopt.	<ul style="list-style-type: none">• Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen• Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu• Kennis van complexe (bedrijfsauto)systemen en onderdelen• Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Kennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de bedrijfsauto snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt tijdens de reparatie aan de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat tijd, materialen en gereedschappen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	Werkt systematisch, ordelijk en zorgvuldig en streeft naar het behalen van het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's			
2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.	<ul style="list-style-type: none"> Raadpleegt relevante informatiebronnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de werkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.3 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie

Omschrijving	<p>Ter plekke bevraagt de Technisch Specialist Bedrijfsauto's aan de hand van de klacht of werkopdracht de chauffeur over de problemen. Met behulp van deze informatie, visuele waarneming en eventueel ter plekke uitgevoerde meet- en testresultaten stelt hij diagnose en komt tot een conclusie aangaande de vermoedelijke oorzaak. Hij noteert de verzamelde gegevens en bepaalt de uit te voeren werkzaamheden.</p> <p>Indien hij vastloopt tijdens het stellen van de diagnose zal hij ondersteuning vragen van collega's of externe experts voor een 'second opinion'. Mede gelet op de omstandigheden ter plekke beslist hij of hij de bedrijfsauto direct kan repareren, het voertuig op eigen kracht naar de werkplaats kan (laten) rijden of het voertuig moet (laten) afslepen naar de werkplaats. In geval van afslepen naar de werkplaats zal hij de nodige organisatorische voorzieningen dienen te treffen. Een beginnend Technisch Specialist Bedrijfsauto's voert bovengenoemde werkzaamheden uit onder begeleiding van een ervaren collega.</p>		
Gewenst resultaat	De oorzaak van de klacht of storing aan de bedrijfsauto op locatie is door middel van diagnose opgespoord. De juiste beslissingen voor vervolgacties zijn genomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Afgewogen risico's nemen	Maakt op basis van de diagnose een afweging tussen de verkeersveiligheid en de noodzaak om de bedrijfsauto zo snel mogelijk weer op weg te helpen, zodat hij een bewuste keuze kan maken voor de nodige vervolgacties.	<ul style="list-style-type: none">Bedient complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevensRaadpleegt relevante informatiebronnen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt bij twijfel over de oorzaak van de storing collega's of andere experts, opdat hij in staat is de diagnose aan de bedrijfsauto te stellen.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert alle relevante informatie en de te ondernemen acties (reparatieadvies), opdat hij (of een ander) over gegevens beschikt om de storing aan de bedrijfsauto te kunnen verhelpen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen en neemt snel nieuwe informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht aan de bedrijfsauto te achterhalen. Werkt daarnaast snel en precies met gereedschappen en diagnose- en testapparatuur en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose snel en doeltreffend wordt uitgevoerd.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Schakelt mensen en diensten in wanneer de bedrijfsauto niet op eigen kracht naar de werkplaats kan rijden, zodat de bedrijfsauto zo snel en efficiënt mogelijk wordt afgesleept.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's			
2.3 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie			
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid 	Blijft zorgvuldig werken wanneer de benodigde gegevens en middelen ontbreken, opdat diagnose aan de bedrijfsauto gesteld kan worden.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de oorzaak van de storing aan de bedrijfsauto snel en trefzeker wordt opgespoord.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.4 werkproces: Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie

Omschrijving	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's neemt bij (nood)reparatie op locatie (snelweg) eerst de nodige organisatorische en wettelijk voorgeschreven voorzieningen om de veiligheid te waarborgen. Indien nodig voert hij volgens reparatievoorschrift eventueel voorbereidende (controle)werkzaamheden uit. Vervolgens voert hij de (nood)reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften en maakt met chauffeur en/of betrokkene eventuele afspraken voor vervolgwerkzaamheden op korte termijn. Verder zal hij aan de chauffeur uitleg geven t.a.v. de verrichte werkzaamheden en adviseren hoe te handelen in geval van verdere (technische) calamiteiten onderweg. Een beginnend Technisch Specialist Bedrijfsauto's voert bovengenoemde werkzaamheden uit onder begeleiding van een ervaren collega.		
Gewenst resultaat	De reparatie aan de bedrijfsauto is volgens reparatievoorschrift en veiligheidsvoorschriften uitgevoerd. Afwijkingen zijn genoteerd en besproken. De chauffeur weet welke werkzaamheden zijn verricht en hoe hij moet handelen in geval van verdere calamiteiten onderweg.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	Neemt, indien nodig, tijdens het uitvoeren van de 24-uurs-hulpdienst op eigen initiatief beslissingen, opdat de veiligheid gewaarborgd is en de bedrijfsauto zo snel mogelijk zijn weg kan vervolgen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van complexe (bedrijfsauto)systemen en onderdelen Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen Kennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens Raadpleegt relevante informatiebronnen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Geeft de chauffeur uitleg over de uitgevoerde noodreparatie aan de bedrijfsauto en maakt met de chauffeur en de werkplaats afspraken over de vervolgwerkzaamheden, opdat alle betrokkenen zijn geïnformeerd.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert alle relevante informatie over de uitgevoerde en nog uit te voeren werkzaamheden aan de bedrijfsauto en de daarover gemaakte afspraken, opdat deze gegevens naderhand gearchiveerd kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de bedrijfsauto snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt tijdens de reparatie aan de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat tijd, materialen en gereedschappen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Werkt systematisch, ordelijk en zorgvuldig en streeft binnen de gegeven omstandigheden naar het hoogst haalbare	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

2.4 werkproces: Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie

		kwaliteitsniveau, opdat de (nood)reparatie aan de bedrijfsauto volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">• Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid	Blijft zorgvuldig werken wanneer de benodigde gegevens en middelen ontbreken, opdat toch de noodreparatie aan de bedrijfsauto kan worden uitgevoerd.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk, onder slechte werkomstandigheden en met beperkte middelen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto zo snel mogelijk zijn weg kan vervolgen.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.5 werkproces: Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af**

Omschrijving	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's controleert of de (nood)reparatie goed is uitgevoerd (eventueel met behulp van een proefrit). Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt (de werkplek) op. Indien garantiebepalingen van de importeur of leverancier van toepassing zijn maakt hij een reparatieverslag. Nadat de (nood)reparatie is uitgevoerd kan de Technisch Specialist Bedrijfsauto's nog enige tijd de gerepareerde bedrijfsauto volgen en/of contact houden met de chauffeur, tot is vastgesteld dat alles weer naar behoren functioneert.		
Gewenst resultaat	De reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn volgens voorschriften gecontroleerd en gerapporteerd, de werkplek is schoongemaakt en opgeruimd. Restmateriaal en afvalstoffen zijn volgens voorschrift afgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert op de werkorder de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden. Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.	<ul style="list-style-type: none">(eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijsKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenKennis van de opbouw van standaard checklistsKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker of reparatieopdracht aan een bedrijfsauto weer beschikbaar is.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	Controleert zijn uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto zodanig, dat dit systematisch (volgens de checklist en eventueel met behulp van een proefrit, indien relevant), ordelijk, zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.6 werkproces: Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden**

Omschrijving	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's merkt op wanneer leerlingen of (minder ervaren) collega's vastlopen in hun reparatiewerkzaamheden en biedt uit eigen beweging hulp en ondersteuning. Hij stelt gerichte vragen, doet desgewenst werkzaamheden voor en geeft suggesties voor het vinden van nadere informatie en het vervolg van de werkzaamheden. Hierbij maakt hij een afweging tussen leereffect en kosten. Bij tijdsdruk kan hij het probleem beter en sneller zelf oplossen, maar zal een volgende keer opnieuw een beroep op hem gedaan worden. Ook hier moet hij bij twijfel met zijn leidinggevende overleggen.		
Gewenst resultaat	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's heeft vastgelopen leerlingen/collega's ondersteund, waardoor zij meer inzicht in de aard en aanpak van de reparatiewerkzaamheden hebben verworven en zelfstandig verder kunnen met hun opdracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Anderen ontwikkelen	Herkent wanneer leerlingen/collega's vastlopen bij het uitvoeren van hun reparatietaken aan bedrijfsauto's en biedt de nodige ondersteuning, opdat zij zelfstandig verder kunnen met de opdracht.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenDraagt kennis doeltreffend overKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van eenvoudige didactische principesKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van zoekstrategieënPast de Nederlandse taal adequaat toe
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Geeft op eigen initiatief collega's en leerlingen bedrijfsautotechnische tips, aanwijzingen en informatiebronnen, opdat zij hun problemen kunnen oplossen en hun vakbekwaamheid verder kunnen ontwikkelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Is bereid zijn eigen bedrijfsautotechnische kennis en ervaring op begrijpelijke wijze aan leerlingen/collega's over te dragen en doet dit ook, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk en ook wanneer hij collega's moet ondersteunen, zijn eigen werkzaamheden geconcentreerd en zorgvuldig uitvoeren, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.7 werkproces: Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur**

Omschrijving	In de werkplaats kan de Technisch Specialist Bedrijfsauto's eventueel op verzoek van de receptie of leidinggevende of op eigen initiatief de klant/chauffeur een toelichting geven bij de uitgevoerde (nood)reparatie en/of hem adviseren met als doel het voorkomen van een herhaling van de klacht of storing. Bij een (nood)reparatie op locatie zijn receptie en leidinggevende hier niet bij betrokken en ligt de keuze om dit initiatief al dan niet te nemen bij de Technisch Specialist Bedrijfsauto's zelf.		
Gewenst resultaat	De klant/chauffeur van de bedrijfsauto is correct en zo volledig als nodig geïnformeerd over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden en weet indien relevant hoe hij herhaling van de storing of klacht kan voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft na afronding van het onderhoud aan de bedrijfsauto duidelijke toelichting aan de klant/chauffeur over de uitgevoerde werkzaamheden, beantwoordt vragen van de klant/chauffeur en geeft hem eventueel tips en advies, zodat de klant/chauffeur weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de bedrijfsauto in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none">(eventueel) Rijvaardigheid = rijbewijsKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Vraagt de klant/chauffeur of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van het onderhoud, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	<ul style="list-style-type: none">Past de Nederlandse taal adequaat toeToont en demonstreert de werking van bedrijfsautotechnische systemen en/of accessoires

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**2.8 werkproces: Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf**

Omschrijving	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's moet 'blijven' op zijn vakgebied en volgt daarom regelmatig fabrieks- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, reparatietechnieken, methoden en hulpmiddelen. Hij verzamelt en selecteert de belangrijkste informatie en organiseert vervolgens interne bijeenkomsten voor collega-technici. Daar presenteert hij zijn selectie en brengt daarmee zijn collega's op de hoogte van de laatste technologische ontwikkelingen. Ook kan deze vorm van kennisoverdracht tijdens het werk voorkomen, wanneer 'ad hoc' blijkt dat collega's nieuwe informatie nodig hebben.		
Gewenst resultaat	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's en collega-bedrijfsautotechnici zijn op de hoogte van de meest relevante en up-to-date kennis van de bedrijfsautotechniek binnen hun taakuitvoeringsgebied en kunnen deze kennis in hun werkzaamheden toepassen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Organiseert op eigen initiatief interne bijeenkomsten tijdens welke hij gebruikt om zijn collega's te informeren, opdat zij op de hoogte zijn van de laatste relevante bedrijfsautotechnische ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none">Bedient nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappenDraagt kennis doeltreffend overKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van eenvoudige didactische principesKennis van nieuwe complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappenKennis van zoekstrategieënPast de Nederlandse taal adequaat toe
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Draagt de nieuwverworven bedrijfsautotechnische kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden aan zijn collega's over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk en beantwoordt vragen, zodat collega's geïnstrueerd zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie uiteenrafelen	Scheidt hoofd- en bijzaken in de nieuwverworven bedrijfsautotechnische informatie en gegevens en brengt deze terug tot gestructureerde en voor zijn collega's hanteerbare eenheden, zodat zij deze informatie begrijpen.	
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	Neemt zelf initiatieven om ontwikkelingen op zijn gebied te verzamelen en te selecteren en zijn vakkennis en vaardigheden op het gewenste peil voor zijn functioneren te houden, toont hierbij interesse in nieuwe ontwikkelingen op autotechnisch gebied, opdat hij op de hoogte is van nieuwe producten en diensten.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

Proces-competentie-matrix Technisch Specialist Bedrijfsauto's

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's		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															
3.1	Bereidt diagnoseopdracht voor											x	x		x					x	
3.2	Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats									x	x	x	x						x		x
3.3	Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af									x		x									
3.4	Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats			x		x						x									
3.5	Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie			x										x	x						x
3.6	Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf					x						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 Technisch Specialist Bedrijfsauto's

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's			
3.1 werkproces: Bereidt diagnoseopdracht voor			
Omschrijving	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's ontvangt zijn informatie via een opdracht met een omschrijving van de klacht. In de meeste gevallen is dit in de vorm van een werkorder van de receptie of direct leidinggevende, of van de centrale meldkamer (in het geval van een storing op locatie buiten de openingsuren van de werkplaats). Als de informatie op de werkorder onvoldoende is, moet hij meer gegevens verzamelen. Dit kan door middel van terugkoppeling naar de receptie of zijn leidinggevende of een gesprek en/of een proefrit met de klant/chauffeur. Wanneer hij op locatie diagnose moet stellen, kan het nodig zijn vooraf telefonisch contact met de chauffeur te hebben, teneinde te bepalen welke materialen en middelen hij mee moet nemen in de servicewagen. Als hij deze nog ontbrekende informatie heeft ingewonnen, verzamelt hij relevante gereedschappen, hulpmiddelen en test- en diagnoseapparatuur, nodig voor het stellen van de diagnose en controleert de eigen voorbereiding.		
Gewenst resultaat	De diagnoseopdracht aan de bedrijfsauto is zodanig voorbereid dat de werkzaamheden zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest en begrijpt de opdracht en de benodigde gegevens, bepaalt waar hij deze kan vinden en geeft blijk van inzicht in de aard van de te stellen diagnose aan de bedrijfsauto, opdat hij deze kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van complexe (bedrijfsauto)systemen en onderdelen Kennis van complexe hydrauliek en pneumatiek Kennis van materialen Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest zelfstandig meet-, test- en diagnoseapparatuur en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de middelen van zijn keuze, opdat de diagnose aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen Openstaan voor nieuwe informatie 	<p>Verzamelt zelfstandig voldoende autotechnische informatie en neemt daarbij niet snel genoegen met wat voor de hand ligt en al bekend is, is alert op wat eventueel niet klopt en weet dit te interpreteren.</p> <p>Stelt m.b.v. de verkregen informatie en redeneringen vragen om de oorzaken van klachten en storingen te kunnen achterhalen.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt zich aan voorschriften en procedures van bedrijf en fabrikant, opdat hij de werkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften kan uitvoeren.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

3.2 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats

Omschrijving	Diagnosestellen is nodig wanneer een bedrijfsauto in één of meer systemen een storing of afwijking vertoont, waarvan de oorzaak en oplossing niet direct voor de hand liggen. Het stellen van diagnose is een activiteit die voorkomt in de werkplaats of op locatie. De Technisch Specialist Bedrijfsauto's stelt vervolgens onder tijdsdruk diagnose door visuele waarneming, te meten, te testen en de verzamelde gegevens te noteren en te analyseren. Veelal zijn bij een storing op locatie niet altijd alle gegevens, middelen en voldoende tijd beschikbaar om een volledige en betrouwbare diagnose te stellen. De Technisch Specialist Bedrijfsauto's improviseert dan ook regelmatig en koppelt terug naar het bedrijf of de importeur voor extra gegevens en ondersteuning. Hij komt tot een conclusie en schat zeer zorgvuldig de aard en duur van eventuele vervolgwerkzaamheden in. Hij weegt af of de reparatie het best door hemzelf of door een collega kan worden uitgevoerd, of dat het werk wegens een te specialistisch karakter moet worden uitbesteed aan externe specialisten. Hij formuleert een advies voor eventuele vervolgwerkzaamheden, inclusief een zo zorgvuldig mogelijke inschatting van de aard en duur van de vervolgwerkzaamheden. Indien nodig overlegt hij zijn bevindingen en eventuele complicaties met de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De oorzaak van de klacht of storing aan de bedrijfsauto is door middel van diagnose opgespoord. Er is een reparatieadvies geformuleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Formuleert een reparatieadvies, opdat maatregelen genomen kunnen worden om de storing of klacht aan de bedrijfsauto te verhelpen, noteert de uitgevoerde werkzaamheden en afwijkingen accuraat op de werkorder, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">Kan technische instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van complexe hydrauliek en pneumatiekKennis van complexe meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevensRaadpleegt relevante informatiebronnen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>Toont technisch inzicht en abstractievermogen en neemt snel nieuwe informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht te achterhalen.</p> <p>Werkt daarnaast snel en precies met gereedschappen en diagnose- en testapparatuur en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de bedrijfsauto snel en doeltreffend wordt uitgevoerd.</p>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt tijdens de diagnose aan de bedrijfsauto verantwoord gebruik van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)middelen, op dat tijd en middelen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

3.2 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto in werkplaats

Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken	Trekt logische gevolgtrekkingen uit de informatie op de werkorder, van de klant/chauffeur en de verkregen meetgegevens, weegt voor- en nadelen en consequenties af alvorens tot een conclusie en een reparatieadvies voor vervolgwerkzaamheden aan de bedrijfsauto te komen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	Voert de diagnose aan de bedrijfsauto uit volgens de kwaliteitseisen van fabrikant/importeur/bedrijf, waarbij hij gebruik maakt van geldende checklists en de voorgeschreven gereedschappen en hulpmiddelen, opdat de diagnose volgens de maximale kwaliteitseisen wordt uitgevoerd.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat zo snel mogelijk diagnose aan de bedrijfsauto gesteld wordt.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's**3.3 werkproces: Controleert zijn diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af**

Omschrijving	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's controleert zijn werkzaamheden (eventueel met behulp van tests en/of een proefrit). Bij twijfel overlegt hij met een collega-deskundige voor een 'second opinion'. Wanneer een lager opgeleide collega de vervolgwerkzaamheden heeft verricht, stelt hij aan de hand van de werkorder, checklist en/of mondelinge terugkoppeling vast of de werkzaamheden correct zijn uitgevoerd volgens zijn reparatieadvies. Hij rapporteert aan de leidinggevende, registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij maakt i.v.m. de garantiebepalingen indien van toepassing ook een (reparatie)verslag.		
Gewenst resultaat	De diagnosewerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn gecontroleerd, gerapporteerd en afgesloten, de gebruikte apparatuur, gereedschappen en hulpmiddelen en de werkplek zijn opgeruimd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert op de werkorder de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden. Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenPast de Nederlandse taal adequaat toe
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker of diagnoseopdracht aan een bedrijfsauto weer beschikbaar is.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

3.4 werkproces: Ondersteunt en instrueert collega's bij diagnosestellen in werkplaats

Omschrijving	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's helpt indien nodig collega's bij het stellen van de diagnose in de werkplaats. Hij biedt uit eigen beweging hulp en ondersteuning. Hij stelt gerichte vragen, doet desgewenst werkzaamheden voor en geeft suggesties voor het vinden van nadere informatie en het vervolg van de werkzaamheden. Hierbij maakt hij een afweging maken tussen leereffect en kosten. Bij tijdsdruk kan hij de diagnose beter en sneller zelf uitvoeren, maar zal een volgende keer opnieuw een beroep op hem gedaan worden. Bij twijfel moet hij met zijn leidinggevende overleggen.		
Gewenst resultaat	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's heeft vastgelopen leerlingen/collega's ondersteund, waardoor zij meer inzicht in de aard en aanpak van de diagnosewerkzaamheden hebben verworven en zelfstandig verder kunnen met hun opdracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Anderen ontwikkelen	Herkent wanneer leerlingen/collega's vastlopen bij het uitvoeren van hun diagnosetaken aan bedrijfsauto's en biedt de nodige ondersteuning, opdat zij zelfstandig verder kunnen met de opdracht.	<ul style="list-style-type: none">Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenDraagt kennis doeltreffend overKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van eenvoudige didactische principesKennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappenKennis van zoekstrategieënPast de Nederlandse taal adequaat toe
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Geeft op eigen initiatief collega's bedrijfsautotechnische tips, aanwijzingen en informatiebronnen, opdat zij hun problemen kunnen oplossen en hun vakbekwaamheid verder kunnen ontwikkelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Is bereid zijn eigen bedrijfsautotechnische kennis en ervaring op begrijpelijke wijze aan collega's over te dragen en doet dit ook, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

3.5 werkproces: Begeleidt collega bij diagnosestellen op locatie

Omschrijving	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's helpt telefonisch of online de collega die op locatie werkzaam is aan een gestrande truck bij het stellen van diagnose en eventuele reparatie. Hij zal mede aan de hand van de ontvangen informatie vanaf de locatie de gegevens analyseren, eventueel ontbrekende gegevens achterhalen om zodoende de collega verder te instrueren en begeleiden bij het stellen van de juiste diagnose en tevens advies te kunnen geven voor verdere reparatie.		
Gewenst resultaat	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's heeft de collega-bedrijfsautotechnicus telefonisch of online geïnstrueerd en begeleid, waardoor deze zelfstandig de diagnose kan stellen aan de bedrijfsauto op locatie en advies kan uitbrengen voor verdere reparatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren	Stimuleert de collega om zelf met mogelijke oplossingen te komen en alternatieven uit te proberen; komt zelf met adviezen en alternatieven voor een praktische aanpak van het diagnoseprobleem, opdat de collega diagnose aan de bedrijfsauto kan stellen.	<ul style="list-style-type: none">• Bedient meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Draagt kennis doeltreffend over• Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu• Kennis van complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto's• Kennis van eenvoudige didactische principes• Kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen• Kennis van zoekstrategieën• Past de Nederlandse taal adequaat toe
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare gegevens en komt met haalbare oplossingen met inachtneming van de beperkingen van de locatie en de (communicatie)verbinding, opdat de collega zelfstandig verder kan met zijn diagnoseopdracht aan de bedrijfsauto.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	Verzamelt de relevante informatie uit verschillende bronnen, stelt vragen bij afwijkingen en storingen, waardoor de benodigde gegevens beschikbaar komen, opdat voldoende informatie voor de collega op locatie aanwezig is.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig de collega op locatie helpen, opdat de collega zijn diagnosetaak aan de bedrijfsauto goed kan uitvoeren.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan bedrijfsauto's

3.6 werkproces: Draagt zorg voor kennisdeling over diagnose-aangelegenheden binnen het bedrijf

Omschrijving	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's moet 'bijblijven' op zijn vakgebied en volgt daarom regelmatig fabrieks- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, diagnosetechnieken, methoden en hulpmiddelen. Hij verzamelt en selecteert de belangrijkste informatie en organiseert vervolgens interne bijeenkomsten voor collega-technici. Daar presenteert hij zijn selectie en brengt daarmee zijn collega's op de hoogte van de laatste technologische ontwikkelingen. Ook kan deze vorm van kennisoverdracht tijdens het werk voorkomen, wanneer 'ad hoc' blijkt dat collega's nieuwe informatie nodig hebben.		
Gewenst resultaat	De Technisch Specialist Bedrijfsauto's en collega-bedrijfsautotechnici zijn op de hoogte van de meest relevante en up-to-date kennis van de bedrijfsautotechniek binnen hun taakuitvoeringsgebied en kunnen deze kennis in hun werkzaamheden toepassen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Organiseert op eigen initiatief interne bijeenkomsten tijdens welke hij gebruikt om zijn collega's te informeren, opdat zij op de hoogte zijn van de laatste relevante bedrijfsautotechnische ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none">Bedient nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappenDraagt kennis doeltreffend overKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van eenvoudige didactische principesKennis van nieuwe complexe systemen en onderdelen van bedrijfsauto'sKennis van nieuwe meet-, controle-, en (hulp)-gereedschappenKennis van zoekstrategieënPast de Nederlandse taal adequaat toe
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Draagt de nieuwverworven bedrijfsautotechnische kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden aan zijn collega's over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en demonstreert dit in de praktijk en beantwoordt vragen, zodat collega's geïnstrueerd zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie uiteenrafelen	Scheidt hoofd- en bijzaken in de nieuwverworven bedrijfsautotechnische informatie en gegevens en brengt deze terug tot gestructureerde en voor zijn collega's hanteerbare eenheden, zodat zij deze informatie begrijpen.	
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	Neemt zelf initiatieven om ontwikkelingen op zijn gebied te verzamelen en te selecteren en zijn vakkennis en vaardigheden op het gewenste peil voor zijn functioneren te houden, toont hierbij interesse in nieuwe ontwikkelingen op bedrijfsautotechnisch gebied, opdat hij op de hoogte is van nieuwe producten en diensten.	

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door de Innovam Groep, afdeling Innovam Consult.

Werkgroepen:

Ontwikkelaars van Innovam Consult, functionarissen uit het bedrijfsleven en docenten ROC.

Paritaire commissie:

Onderwijs: drie Unit-directeuren Regionale Opleidingscentra (ROC).

Bedrijfsleven: één vakbondsmedewerker, één ondernemer Mobiliteitsbranche en één beleidsmedewerker van Bovag.

VMBO en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier, wel zijn op de ontwikkelagenda de volgende twee onderwerpen gezet die door Innovam en onderstaande genoemde deskundigen worden besproken vanaf schooljaar 2008-2009.

Afstemming met deskundigen van het Platform vmbo-Vt en Cevo over aansluiting tussen VMBO en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties.

Afstemming met deskundigen van relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn VMBO-MBO-HBO.

Klanttevredenheidsonderzoek Innovam

Jaarlijks wordt door Innovam een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarin ook de tevredenheid over de kwalificatiedossiers wordt bevraagd. De algemene opmerkingen en aanbevelingen die dit opgeleverd heeft, worden als algemene aandachtspunten besproken en indien relevant ter harte genomen in de doorontwikkeling van het kwalificatiedossier. Daar waar het opmerkingen ten aanzien van een (deel in een) specifiek dossier betreffen, worden deze besproken en indien van toepassing in het betreffende dossier verwerkt. Over het dossier Bedrijfsautotechniek zijn geen specifieke opmerkingen geplaatst.

Raadplegen docenten

Docenten worden geraadpleegd door conceptversies van het dossier te bespreken in de vergaderingen van de onderstructuur van de Bedrijfstakgroep Motorvoertuigen, Carrosserie en Tweewielers (BTG-MCT). In deze vergaderingen zijn docenten aanwezig. Daarnaast informeren we docenten over ontwikkelingen in de dossiers via o.a. het magazine DePraktijkCentraal. We nodigen docenten uit deel te nemen in expert- en/of werkgroepen om samen met ons de doorontwikkeling van de dossiers te realiseren.

2.2 Verwantschap

Aan de basis voor het ontwikkelen van het kwalificatiedossier 'Bedrijfsautotechniek' liggen de volgende gelegitimeerde beroepscompetentieprofielen:

- Bedrijfsautotechnicus (2 maart 2004)
- Eerste Bedrijfsautotechnicus (2 maart 2004)
- Diagnosetechnicus Bedrijfsauto's (2 maart 2004)

De bovengenoemde beroepscompetentieprofielen Bedrijfsautotechnicus, Eerste Bedrijfsautotechnicus en Diagnosetechnicus Bedrijfsauto's kenmerken zich in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken (inclusief werkprocessen) en beroepscompetenties en vormen een afgebakende beroepengroep 'Bedrijfsautotechniek' binnen de mobiliteitsbranche. Het gaat daarbij voornamelijk om onderhoud, reparatie en diagnose bij bedrijfsauto's.

De context waarbinnen de beroepen binnen de beroepengroep tot uitvoer komen, de beroepspraktijk, is bij de verschillende uitstromen dezelfde, namelijk een bedrijfsautowerkplaats van een universeel bedrijfsautobedrijf of een truckdealerbedrijf.

De verschillen in deze beroepsprofielen zitten met name in het niveau van deze beroepsbeoefenaren. De verschillen in niveaus worden, behalve in kennis en vaardigheden, vooral gekenmerkt door een toenemende algehele complexiteit, waardoor de beoefenaar op een hoger niveau meer verantwoordelijkheden aankan met een hoger afbreukrisico. Met het toenemen van het opleidingsniveau zal hij initiatiefrijker, creatiever, flexibeler, besluitvaardiger en communicatiever moeten zijn.

Het bovenstaande geldt - behalve met betrekking tot de specifieke beroepscontext - in het algemeen voor alle technische beroepen binnen de mobiliteitsbranche, dus ook voor de personenautotechniek, de tweewielertechniek en de revisie- en dieseltechniek.

Dit zou tot de conclusie kunnen leiden dat al deze profielen en de bijbehorende uitstromen in één overkoepelend profiel zouden kunnen worden ondergebracht, zowel horizontaal als verticaal geclusterd.

Hiertegen pleit het argument van de branchespecifieke herkenbaarheid. De Paritaire Commissie heeft over het onderscheid tussen de personen- en bedrijfsautowereld een aantal uitspraken gedaan (gebaseerd op het verslag van de Paritaire Commissie van 13 september 2004):

De bedrijfsautobranche en de personenautobranche zijn twee totaal verschillende werelden, en daarmee ook de beleving van het vak van technicus.

- Monteurs in de bedrijfswagenbranche hebben 24-uursdiensten; daarmee worden andere competenties, kennis en vaardigheden aan bedrijfsautotechnici gesteld dan aan personenautotechnici.
- Bij bedrijfswagens werken de technici daarom veel meer samen, terwijl in de personenautowerkplaats de technici meer op zichzelf werken.
- De opleiding en examinering voor APK 1 en 2 is voor bedrijfsauto's en personenauto op inhoudelijke gronden ook gescheiden.
- De bestelwagens en vrachtwagens hebben een economische functie, waardoor bij stilstand directe schade voor het bedrijf optreedt. Een bedrijfsautotechnicus moet daarom met creatieve oplossingen komen, waardoor het voertuig verder kan rijden.
- Het verschil tussen business-to-business en business-to-consumer vraagt om andere vaardigheden.
- De werkverdeling in de bedrijven van de bedrijfsauto is heel anders dan bij die van de personenauto. De werkzaamheden verschillen; de bedrijfsautotechnicus is meer flexibel – er moeten acute problemen worden opgelost.
- Bij de bedrijfsauto komen veel meer 'vage' storingen voor, omdat het complexere technieken betreft, mede doordat ook vaak sprake is van opleggers en aanhangers en aangebouwde applicaties, zoals laadkleppen. Bovendien zijn bedrijfsauto's vaak 'op maat' gebouwd voor specifieke toepassingen en lading. Het storingzoeken wijkt daarom inhoudelijk af van de standaard. Dit vraagt van bedrijfsautotechnici meer autonomie, creativiteit en flexibiliteit dan van vergelijkbare personenautotechnici.
- De arbo-regelingen en veiligheidsregels waarbinnen gewerkt wordt zijn in beide branches verschillend (bedrijfsauto alles groter en zwaarder, hoger afbreukrisico).

- Voor de bedrijfsautotechnicus en autotechnicus van het jaar worden aparte verkiezingen gehouden, omdat het niet lukt om vragen te maken die door beide groepen vakmensen beantwoord konden worden.
- Technici op niveau 2 kunnen in de praktijk moeilijk de vertaalslag maken van personenauto naar bedrijfsauto. Iets wat wordt voorgedaan kan men nadoen, maar niet als de omstandigheden er heel anders uitzien. Op niveau 3 en 4 lopen de werkzaamheden zelf ook nog eens uiteen.
- Tenslotte kiezen leerlingen vaak bewust voor bedrijfsauto's. Zij hebben vaak al op zeer jeugdige leeftijd een echte passie voor 'grote vrachtwagens'. Dit geldt overigens vaker voor de 'plattelandsregio's' dan voor de randstad.

Bovenstaande argumenten gelden in vergelijkbare mate voor de verschillen tussen de werelden van auto's, tweewielers en diesel/revisie. Omdat het feit dat de technische werkzaamheden voornamelijk onderhoud en reparatie behelzen, zijn de beroepscontext, de schaalgrootte van de bedrijven, het materiaal waarmee gewerkt wordt, het type klanten en het afbreukrisico dermate verschillend dat niet van één beroepengroep gesproken mag worden.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Om te komen van beroepscompetentieprofielen naar een kwalificatiedossier is een tweetal stappen aan de orde:

1. de handelingen uit de Beroepscompetentieprofielen (BCP's) moeten worden benoemd in werkprocessen en de werkprocessen die samenhangen worden vervolgens geclusterd in kerntaken.
2. de 'vertaling' van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar.

1. Clusteren en (her)formuleren

De samenhang tussen de onderliggende beroepscompetentieprofielen is met het clusteren/samenvoegen tot één kwalificatiedossier stringenter gemaakt door het vormgeven/herformuleren van de gemeenschappelijke kerntaken.

De gemeenschappelijke kerntaken worden bij de beschrijving van de kerntaken in deel B zonder duiding van het specifieke opleidingsniveau weergegeven. In de toelichting worden de niveauverschillen in de uitvoering nader aangegeven.

De competenties uit de oorspronkelijke beroepscompetentieprofielen zijn - zij het in een andere formulering - alle terug te vinden in de competenties van dit kwalificatiedossier. Daarbij is uiteraard ook gebruikgemaakt van de competenties die zijn gehanteerd in de dossiers van 2005.

De beroepscompetentie Expertise opbouwen is niet als standaardcompetentie bij alle niveaus opgenomen in het huidige kwalificatiedossier, aangezien deze is ondergebracht in de kerntaken 1 (1.1) en 2 (2.1) van het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De competentie 'Leren' is alleen toegepast waar hij specifiek op het betreffende werkproces van toepassing is (niveau 3 en 4, Werkproces 2.8 en 3.6: Draagt zorg voor kennisdeling binnen het bedrijf).

De inhoud van kerntaken zoals die zijn geformuleerd in de onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn alle terug te vinden in de uiteindelijke kerntaken 1 t/m 3 in dit dossier met de volgende kanttekeningen:

- het totaal aantal kerntaken is teruggebracht tot drie. Dit komt doordat in het verbeterde format afzonderlijke werkprocessen bij de kerntaken beschreven worden. Zowel de Paritaire Commissie als de werkgroep is van mening dat enkele van de aanvankelijke kerntaken in het verbeterde format als werkprocessen 'ondergebracht' dienen te worden in andere kerntaken, omdat ze daaraan bij nader inzien ondergeschikt waren bevonden.
- de kerntaken die betrekking hebben op APK-keuringen, vervallen omdat hiervoor een aparte bevoegdheid nodig die pas bereikbaar is voor een Eerste Bedrijfsautotechnicus en bij uitzondering voor een Bedrijfsautotechnicus met aantoonbaar enkele jaren praktijkervaring en een voorschakelcursus. Pas dan is de bevoegdheid Keurmeester Zware voertuigen te behalen. De eisen hiervoor zijn bovendien wettelijk vastgelegd en worden getoetst onder auspiciën van de RDW (Rijksdienst Wegverkeer), dus niet binnen de exameneisen van het secundair beroepsonderwijs. Het is dus niet aan de orde voor een beginnend beroepsbeoefenaar. Wel maakt het werkproces 'Inspectie uitvoeren' deel uit van de kerntaak 'Voert onderhoud uit'. In de praktijk worden een onderhoudsbeurt en een APK-keuring vaak geïntegreerd uitgevoerd, zodat de APK-keuringsaspecten wel aan de orde komen.

2. De vertaling

De vertaling van het niveau vakvolwassen (beroepscompetentieprofiel) naar het niveau beginnend beroepsbeoefenaar (kwalificatiedossier) vindt (ook) plaats binnen de kerntaken en de beroepscompetenties. Voor de kerntaken geldt dat na de clustering en herformulering, de beschrijving van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar vertaald is naar de beginnend beroepsbeoefenaar.

Bij de vertaling van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar zijn in het algemeen de volgende aspecten in ogenschouw genomen:

- Rol en verantwoordelijkheid, hierbij is gekeken naar de mate van zelfstandigheid, de beslissingsbevoegdheden in het kader van te maken keuzes, de mate van overleg met zijn leidinggevende en de mate van complexiteit ten aanzien van de uitoefening van zijn taken. Vaak wordt de mate van verantwoordelijkheid tot uiting gebracht in het overleggen met zijn leidinggevende. Met dit

begrip 'leidinggevende' wordt bedoeld de direct leidinggevende zoals bijvoorbeeld de werkplaatsmanager, maar dit kan ook een collega zijn die tot taak heeft toezicht te houden op een beginnend beroepsbeoefenaar.

- Ervaringscomponenten, hierbij is gekeken naar elementen die slechts na enige tijd ervaring in de beroepspraktijk haalbaar kunnen worden geacht. Daarbij zijn niet zonder meer die taken of werkprocessen geschrapt die niet direct gelden voor een beginnend beroepsbeoefenaar.

Het behoort bijvoorbeeld weliswaar in de praktijk tot de taak van een Eerste Bedrijfsautotechnicus om leerlingen en minder ervaren collega's te ondersteunen, maar het spreekt vanzelf dat hij dit pas kan doen als hij zelf de nodige werkervaring heeft. Toch is dit werkproces in het kwalificatiedossier opgenomen, omdat binnen de opleiding ruime mogelijkheden bestaan om minder vergevorderde medeleerlingen te begeleiden. Daarmee kan hij wel op dit werkproces worden voorbereid. Een vergelijkbare situatie doet zich voor bij het contact met klanten/chauffeurs. Ook dit zal hij in de beroepspraktijk pas na enige tijd daadwerkelijk mogen doen, maar hij is er tijdens de opleiding uitstekend op voor te bereiden

2.4 Discussiepunten

Uit beoordelingen van kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt is gebleken dat verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk is. Dat betreft onder meer het realiseren van meer eenduidigheid tussen de kwalificatiedossiers van alle kenniscentra samen. Het kenniscentrum onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering. Aangezien het dossier - vanwege de experimentele status in 2009 - opnieuw ingediend wordt, zal het kenniscentrum die gelegenheid gebruiken om verdere kwaliteitsverbetering van het dossier te realiseren.

Discussies binnen de Paritaire commissie

- herschikking van de eerste generatie dossiers uit 2005 (verticale i.p.v. horizontale clustering), opdelen van kerntaken in werkprocessen, naamgeving dossiers
- overleg met vmbo/HBO
- samenwerking met collega-kenniscentra
- Nederlands en (Moderne) Vreemde talen
- onderscheid dossiers Autotechniek en Bedrijfsautotechniek
- Raamwerk Rekenen en Wiskunde

Herschikking

De radicale omslag van horizontale naar verticale clustering heeft aanvankelijk veel weerstand gewekt binnen de werkgroepen en de Paritaire Commissie, vooral op grond van de geïnvesteerde tijd en energie. Ook het geruisloze verdwijnen van de schering en inslag met de Leer- en Burgerschapscompetenties en de Kernopgaven heeft voor de nodige irritatie gezorgd, vooral omdat ook hier erg veel tijd in is geïnvesteerd.

Wat veel goedmaakt en tot de uiteindelijke acceptatie heeft bijgedragen is het feit dat het verbeterde format voor scholen en bedrijfsleven veel meer houvast biedt voor het behandelen van onderwerpen en het toetsen van algemeen gehanteerde competenties.

Overleg met vmbo/HBO

Vmbo en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier. Wél is in dezelfde periode (nadat het format was vastgesteld) in opdracht van het Platform vmbo-Vt een pilotdossier ontwikkeld voor vmbo Mobiliteit (wat ook als vooropleiding geldt voor MBO Bedrijfsautotechniek). Daarbij heeft de ontwikkelgroep een rol gespeeld als intermediair voor de aansluiting van niveau 1 op niveau 2.

Voor nadere afstemming over de doorlopende leerlijn vmbo-MBO-HBO is inmiddels (sep 2007) een project gestart.

Samenwerking met collega-kenniscentra

Aanvankelijk was de intentie uitgesproken om samen met Kenteq en Fundeon (toen nog SBW) een gemeenschappelijk dossier te ontwikkelen voor Bedrijfsautotechniek en Monteur Mobiele Werktuigen en Installaties. Daarvoor waren reeds enkele gesprekken gevoerd en vergelijkingen uitgevoerd. In 2005 strandde deze samenwerking op grond van een onverenigbare verticale en horizontale clustering, waarbij de uitstroombifferentiaties op de verschillende opleidingsniveaus niet met elkaar in overeenstemming bleken te krijgen. Na de invoering van de 'mandjes' waren deze bezwaren in principe uit de weg geruimd en zijn nogmaals gesprekken gevoerd, maar toen bleek dat Fundeon de betreffende dossiers pas in 2007 opnieuw in behandeling neemt, besloot de Paritaire Commissie van Innovam om zelfstandig door te gaan en het dossier nog in 2006 in te dienen.

Nederlands en (Moderne) Vreemde talen

De tabellen in het Referentiedocument 'Talen in de kwalificatieprofielen' verzamelen voor Nederlands respectievelijk de niveaus 1 en 2 en de niveaus 3 en 4 in twee afzonderlijke tabellen. Voor vreemde talen wordt wel onderscheid gemaakt tussen niveau 1 en 2, maar niet tussen niveau 3 en 4. Dit biedt onvoldoende differentiatiemogelijkheden voor de te beschrijven beroepen. Voorts is de kolomindeling van het referentiedocument anders dan van het format. De kolom 'spreken' komt overeen met 'productie' en 'gesprekken voeren' met 'interactie'. Dit heeft verwarring tot gevolg gehad door een afwijkende kolomvolgorde.

Daarom zijn door de werkgroepen van de kwalificatiedossier (2005), met instemming van de Paritaire Commissie, de volgende opmerkingen geformuleerd ten aanzien van de eisen, die in personenautowerkplaatsen ten aanzien van vreemde talen aan de medewerkers gesteld mogen worden.

- Op niveau 1 mogen nog geen eisen gesteld worden aan competenties op het gebied van moderne vreemde talen.
- Op niveau 2 moet een beginnend beroepsbeoefenaar de technische basisbegrippen dusdanig beheersen dat hij met fabrieksgegevens en handleidingen in ten minste één moderne vreemde taal kan werken. Dat geldt in de eerste plaats voor het Engels - als wereldtaal - , in mindere mate voor het Duits, en in nog mindere mate voor het Frans. Hierbij kan - in het geval van een dealerbedrijf - het land van herkomst van het gevoerde merk een rol spelen. Voor conversatie geldt dat een beginnend beroepsbeoefenaar een anderstalige klant in eenvoudige bewoordingen moet kunnen doorverwijzen naar zijn leidinggevende, wanneer hij de boodschap of de vraag niet begrijpt. Hierbij zijn ook regionale overwegingen relevant (oostelijke grensregio's en internationaal georiënteerde regio's rond vliegvelden en zeehavens).
- Niveau 3 bouwt voort op niveau 2, waarbij een grotere technische woordenschat verlangd wordt en waarbij een eenvoudige technische conversatie met een buitenlandse klant gevoerd moet kunnen worden.
- Niveau 4 houdt een verdieping in van niveau 3, met daaraan toegevoegd de competentie om in ten minste één moderne vreemde taal eenvoudige schriftelijke rapportages te verzorgen en telefonisch inlichtingen te vragen en te verstrekken.

Voorts is bij de behandeling van de dossiers in het verbeterde format in de Paritaire Commissie opgemerkt dat het vereiste taalniveau zoals dat per opleidingsniveau in het Lissabon-akkoord is vastgesteld (CEF), zo'n groot deel zou opslokken van de beschikbare uren, met name in de BBL, dat voor de vakinhoudelijke component van de opleiding nauwelijks tijd overblijft. Daarom zijn binnen de Paritaire Commissie de niveaus van het referentiedocument opnieuw afgewogen tegenover de realiteit en haalbaarheid binnen het mbo. Dit heeft geleid tot een afzwakking van de vereiste niveaus binnen de dossiers ten opzichte van de niveaus zoals vermeld in het referentiedocument.

Onderscheid dossiers Autotechniek en Bedrijfsautotechniek

De dossiers Autotechniek en Bedrijfsautotechniek worden afzonderlijk ingediend aangezien er verschillen zijn in de beroepsuitoefening, beroepshouding, type klanten en deelbranche. Het Coördinatiepunt was van mening dat deze verschillen duidelijker zichtbaar gemaakt moesten worden in de dossiers. Gedurende 2007 is overleg gevoerd worden tussen de ontwikkelaars van Innovam, de Paritaire Commissie en het Coördinatiepunt om de genoemde verschillen uit te werken en duidelijk aan te tonen/te benoemen in de afzonderlijke dossiers Autotechniek en Bedrijfsautotechniek. Als resultaat van dit overleg zijn in het onderliggende dossier de verschillen tussen de personen- en bedrijfsautobranche nader aangescherpt, niet alleen in de beschrijving van de beroepscontext, maar ook in de benamingen van de kerntaken en werkprocessen.

Raamwerk Rekenen en wiskunde

De kruisjes in de tabellen rekenen en wiskunde (vastgelegd in het kwalificatiedossier bij de desbetreffende uitstroom) geven het minimaal te bereiken beheersingsniveau aan voor de beroepskwalificatie. Op basis van voorlopig onderzoek en kennis en ervaring van het Kenniscentrum Innovam is dit beheersingsniveau een eerste indicatie. Verder uit te voeren expertmeetings met bedrijfsleven en onderwijs zullen plaatsvinden voordat tot definitieve vaststelling van het beheersingsniveau voor de beroepskwalificatie kan worden overgegaan. Zie verder de beschrijving van het raamwerk 'rekenen en wiskunde' de gebieden en beheersingsniveaus onder:
<http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde>.

Door de ontwikkelaars van Innovam, deskundigen uit het bedrijfsleven en onderwijs zijn met instemming van de Paritaire commissie de volgende opmerkingen geformuleerd ten aanzien van de minimale te bereiken beheersingsniveaus (x1 t/m z2) zoals die gelden voor burgerschap. Deze minimale beheersingsniveaus voor burgerschap dienen door staatsecretaris OCW nog te worden vastgesteld.

In dit kwalificatiedossier is:

- Op niveau 2 in het raamwerk de kolom 'Ruimte en vorm en kolom 'Verbanden, veranderingen' beheersingsniveau X2 toegevoegd.
- Op niveau 3 in het raamwerk de kolom Getallen/hoeveelheden, Y2 toegevoegd en in de kolom 'Ruimte en vorm' Y1 en Y2, en in de kolom 'Verbanden, veranderingen' X2 en Y1. In kolom Gegevensverwerking, onzekerheid is het beheersingsniveau van de beroepsbeoefenaar lager dan het beheersingsniveau van burgerschap.
- Op niveau 4 in het raamwerk is in de kolom 'Getallen/hoeveelheden, Y2 toegevoegd en in de kolom 'Ruimte en vorm' Y 1 en Y 2 en in de kolom 'Verbanden, veranderingen' is Y1 en Y2 toegevoegd. In kolom Gegevensverwerking, onzekerheid is het beheersingsniveau van de beroepsbeoefenaar lager dan het beheersingsniveau van burgerschap.

Met name kwalificaties op niveau 4 en niveau 3 geven verschillen aan van kolommen=deelgebieden en beheersingsniveaus (x1 t/m z2) vanwege het specialistische karakter van het beroep, denk hierbij aan bijvoorbeeld een technisch beroep op niveau 4 als Technisch Specialist Personenauto's en Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche. Op niveau 3 zijn er verschillen tussen de technische-, servicegerichte- en sales kwalificaties.

Bedrijfsautotechnicus

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2					
B1					
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

	Getallen / hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	X	X	X	X
X1	X	X	X	X

Eerste Bedrijfsautotechnicus

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2					
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

	Getallen / hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				

Y2	X	X		
Y1	X	X		X
X2	X	X	X	X
X1	X	X	X	X

Technisch Specialist Bedrijfsauto's

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C1					
B2	X	X	X	X	
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

	Getallen / hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2	X	X		X
Y1	X	X		X
X2	X	X	X	X
X1	X	X	X	X

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier	Afstemming met Coördinatiepunt bijstellen o.a. prestatie-indicatoren, kennis en vaardigheden en (reductie) competenties	Innovam	Jaarlijks tot implementatiedatum
Trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Overnemen informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek	Innovam	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Onderhoud kwalificatiedossier: onderzoek klanttevredenheid en actualiteitstoets BCP's	Onderzoeken klanttevredenheid bij gebruikers kwalificatiestructuur, d.m.v. interview en/of enquête en indien nodig BCP's actualiseren en kwalificatiedossier aanpassen	Innovam	Vanaf schooljaar 2010 en daarna elke vijf jaar
Instroom vanuit VMBO	Afstemming met Platform VMBO-Vt en Cevu over aansluiting tussen VMBO en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties	Innovam en Platform VMBO-vt	Vanaf schooljaar 2008-2009
Doorstroom naar HBO	Afstemming met relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'. Vermelden van de doorstroom competenties in samenwerking in de stuurgroep van het project. 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'.	Innovam en vertegenwoordigers HBO	Vanaf schooljaar 2011 - 2012
Competentiekeuze	Evaluatie uitvoerbaarheid	Innovam in samenwerking met Colo en collega-kbb's	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Nederlands	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Moderne vreemde talen	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Rekenen en Wiskunde	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van Rekenen en Wiskunde Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012

Colo en de MBO raad hebben het verzoek gedaan om rust te bewaken in de kwalificatiedossiers. Daarom is door Innovam in overleg met de Paritaire Commissie besloten om voor het kwalificatiedossier Bedrijfsautotechniek voor indiening schooljaar 2010-2011 alleen de kleinere wijzigingen zoals omschreven onder **2.5 wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie** op te nemen.