



Landelijke  
Kwalificaties MBO

## Tweewielertechniek

Crebonummer:	90870, 95110
Sector:	Techniek
Branche:	Mobiliteitsbranche
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b>	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de uitstromen	15
4.1 Fietstechnicus	16
4.2 Bromfietstechnicus	18
4.3 Eerste Fietstechnicus	20
5 Beschrijving van de kerntaken	22
5.1 Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan tweewielers	22
5.2 Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan tweewielers	24
5.3 Kerntaak 3: Stelt diagnose aan tweewielers	25
5.4 Kerntaak 4: Verkoopt producten en diensten en koopt ze in	26
5.5 Kerntaak 5: Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers	28
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	29
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan tweewielers	30
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan tweewielers	32
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Stelt diagnose aan tweewielers	33
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Verkoopt producten en diensten en koopt ze in	34
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers	37
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>	38
1 Inleiding	38
2 Uitstromen	38
2.1 Fietstechnicus	39
2.2 Bromfietstechnicus	59
2.3 Eerste Fietstechnicus	79
3 Certificeerbare eenheden	110
<b>Deel D: Verantwoording</b>	111
1 Inleiding	111
2 Proces- en inhoudsinformatie	112
2.1 Betrokkenen	112
2.2 Verwantschap	113
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	114
2.4 Discussiepunten	116
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	121
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	122

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Tweewielertechniek. 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

Fietsen, bromfietsen en scooters zijn naast de auto en het openbaar vervoer dé vervoermiddelen in Nederland. De fiets, scooter en bromfiets worden veel gebruikt voor woon-werkverkeer. Bedrijven bieden hun werknemers tegenwoordig zelfs een 'fiets van de zaak' aan. Daarnaast is de fiets belangrijk voor recreatie. Nederland kent dan ook een heel aantal tweewielerwinkels. Bij BOVAG, de organisatie van ondernemers in de mobiliteitsbranche, zijn 1.475 tweewielerbedrijven aangesloten.

Fietsen, bromfietsen en scooters krijgen steeds meer technische snufjes. Als Fietstechnicus/ Bromfietstechnicus (niveau 2) en Eerste Fietstechnicus (niveau 3) moet je daar alles van weten.

Op beide niveaus houd je je bezig met het onderhouden en repareren van fietsen/ bromfietsen. Je (de)monteert en vervangt onderdelen en lost technische problemen op. Naarmate je op een hoger niveau werkt, krijg je moeilijker klussen. Zo doe je als Fietstechnicus/ Bromfietstechnicus veel standaard onderhoudsbeurten en eenvoudige reparaties, maar de Eerste Fietstechnicus lost ook grotere en ingewikkelder storingen op.

Als (Eerste) Fietstechnicus of Bromfietstechnicus is je werk behoorlijk veelzijdig. Je moet technische vakkennis hebben, maar ook klantgericht zijn en producten kunnen verkopen. Bovendien moet je klanten kunnen adviseren over de keuze voor een bepaald type product en over reparaties of onderhoud dat uitgevoerd dient te worden.

### Waar ga je werken?

Als (Eerste) Fietstechnicus of Bromfietstechnicus kun je aan het werk in een bromfietsen- / fietsenzaak. Meestal zijn dit kleinere bedrijven die in enkele gevallen zowel fietsen als bromfietsen verkopen.

### Wat doe je als Fietstechnicus?

Als Fietstechnicus doe je veel routinetaken:

- Je voert onderhoudsbeurten uit, zoals een kleine of grote beurt. Denk aan: banden, remkabels, verlichting, slot, ketting en lagers controleren of repareren/vervangen.
- Je maakt fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires.
- Je stelt diagnose als een fiets binnenkomt met een klacht, of als je zelf een klacht ontdekt. (Waar komt een storing vandaan, bijvoorbeeld in de aandrijving, banden, ketting of remmen? Wat is de oplossing?)
- Je lost eenvoudige klachten op. Bij moeilijkere klachten roep je de hulp in van een collega, of je leidinggevende (de bedrijfsleider).

De fietstechniek ontwikkelt zich snel, met bijvoorbeeld nieuwe veersystemen, elektromotoren en elektronische trapondersteuning. Ook wordt het aanbod van fietsen steeds uitgebreider. Naast de 'gewone' fiets heb je de racefiets, ATB (voor alle terreinen), city- en mountainbikes, diverse vouwfietsen en ga zo maar door. Als Fietstechnicus kun je je op één van die gebieden specialiseren. Om onderhoud en reparaties goed te kunnen uitvoeren, moet je handig en zelfstandig zijn. Je krijgt een opdracht of werkorder waar op staat wat je moet doen. Je haalt of bestelt de benodigde onderdelen en je controleert je eigen werk. Je leidinggevende is eindverantwoordelijk. Als een reparatie meer tijd kost dan gepland, overleg je met je leidinggevende of de klant. Hiervoor moet je klantvriendelijk zijn. Dit heb je ook nodig als je in de winkel omgaat met klanten. Daarnaast let een goede Fietstechnicus op de kosten en is hij collegiaal. Zeker in een klein bedrijf moet je goed kunnen samenwerken. Je hebt dus een baan met veel zelfstandigheid, waarvoor je sociaal en communicatief vaardig moet zijn.

### Wat doe je als Eerste Fietstechnicus?

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

- Je doet de onderhoudsbeurten, diagnoses en reparaties van een moeilijker niveau.

- Je bent commercieel en draagt actief bij aan het adviseren over en verkopen van fietsen, kleding, onderdelen en accessoires en overige producten zoals verzekeringen.
- Je vertelt leerlingen en minder ervaren collega's wat ze kunnen doen en springt bij als zij vastlopen in hun werk.
- Je bent eindverantwoordelijk voor je eigen werk en het werk van minder ervaren collega's of collega's die op een lager niveau werkzaam zijn.
- Je levert een bijdrage in de bedrijfsvoering, in de vorm van planning, aansturen en begeleiden van medewerkers, advies- en verkoopwerkzaamheden, voorraadbeheer, inkoop(advies), pr- en marketingactiviteiten.
- Doordat je veel weet over alle processen in het bedrijf en een groot verantwoordelijkheidsgevoel hebt, kun je ook ingezet worden om de eigenaar/bedrijfsleider te vervangen tijdens diens afwezigheid.

De technische werkzaamheden variëren van standaardwerkzaamheden tot relatief complexe werkzaamheden. Complexe werkzaamheden zijn het analyseren en diagnose stellen van complexe storingen en gebreken aan de fiets, het uitvoeren van complexe reparaties en het inschatten van de benodigde tijd en kosten. Nauwkeurig en voorzichtig werken is daarbij een vereiste. Als Eerste Fietstechnicus voer je de werkzaamheden zelfstandig uit en ben je verantwoordelijk voor de uitvoering van je eigen taken en die van minder ervaren collega's. Als Eerste Fietstechnicus ben dus behoorlijk allround: technisch deskundig, analytisch, verantwoordelijk, klantgericht, sociaal en communicatief vaardig!

## Wat doe je als Bromfietstechnicus?

Net als de Fietstechnicus doe je veel routinetaken:

- Je doet de onderhoudsbeurten. Denk aan: filters, banden, remmen, schokdempers, accu, bougies, verlichting en olie bijvullen of verversen.
- Je maakt bromfietsen of scooters afleveringsklaar en monteert accessoires.
- Je stelt diagnose aan bromfietsen met een klacht. (Waar komen problemen vandaan, bijvoorbeeld in de overbrenging of aandrijving? Waardoor ontstaan trillingen of bijgeluiden? En wat is de oplossing?)
- Je lost eenvoudige klachten op. Bij moeilijkere klachten roep je de hulp in van een collega, de werkplaatschef of bedrijfsleider.

Als Bromfietstechnicus werk je met een verbrandingsmotor met alles erop en eraan. Je moet allerlei problemen verhelpen: aan het startmechanisme, versnellingen, banden, remmen enzovoort. Je hebt behoorlijk wat handigheid en technisch inzicht nodig om praktische oplossingen te bedenken. Je moet van sleutelen houden, want demonteren, repareren, monteren en afstellen zijn je belangrijkste taken. Je werkt met veel handgereedschap. Omdat er in bromfietsen en scooters steeds meer elektronica zit, moet je daar ook steeds meer van weten. Je kunt je bijvoorbeeld specialiseren in motormanagement, inspuitsystemen of alarmsystemen. In de winkel heb je contact met de klanten. Met hen moet je goed kunnen omgaan. Ook moet je genoeg productkennis hebben. Zo kun je mensen adviseren over onderdelen en accessoires van de bromfiets (type, voor- en nadelen van bepaalde systemen). Als Bromfietstechnicus werk je veilig en houd je je aan de milieuvoorschriften. Je controleert je eigen werk, maar je leidinggevende is eindverantwoordelijk. Je hebt dus een baan met veel zelfstandigheid, waarvoor je sociaal en communicatief vaardig moet zijn.

## Wat heb je nodig om de verschillende opleidingen te gaan volgen?

Waar moet je van houden als je een van deze beroepen wilt kiezen? Je houdt van: fietsen, bromfietsen, scooters, techniek, oplossen van technische problemen, met je handen werken, verantwoordelijkheid nemen voor je eigen werk, omgaan met klanten, klanten adviseren, snel oplossingen bedenken, werken in een kleiner bedrijf met een aantal collega's, afwisseling.

## Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

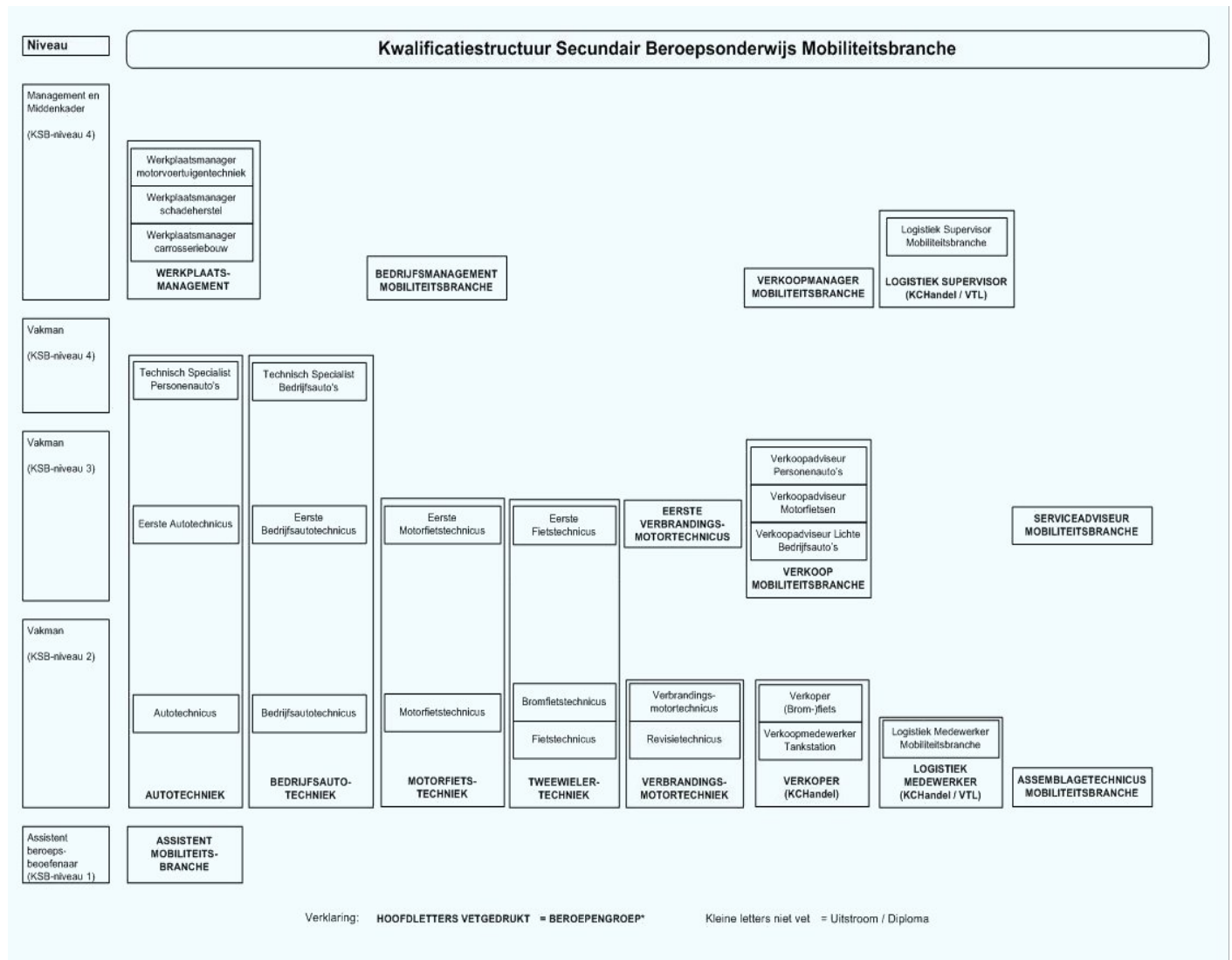
Wat moet je allemaal kunnen als je de arbeidsmarkt opgaat?

Als (Eerste) Fietstechnicus of Bromfietstechnicus moet je technische kennis kunnen toepassen, maar ook goed om kunnen gaan met klanten. Belangrijk is dat je je werk kunt plannen en voorbereiden, storingen aan tweewielers

goed verhelpt, kwalitatief goed werk levert en veilig werkt. Maar klantvriendelijk zijn en samenwerken met collega's is net zo belangrijk. Voor je functie moet je ook kunnen schrijven en rapporteren. Je schrijft bijvoorbeeld na elke klus op welke materialen en onderdelen je hebt gebruikt en hoe lang de klus heeft geduurd. Ook heb je enige kennis van vreemde talen nodig, want (montage)instructies zijn soms geschreven in het Duits of Engels.

## Het dossier en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatiedossier Tweewielertechniek valt binnen de kwalificatiestructuur mobiliteitsbranche Techniek op niveau 2 en niveau 3. 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 Tweewielertechniek. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Fietstechnicus*
- *Bromfietstechnicus*
- *Eerste Fietstechnicus*

### 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)	Fietstechnicus - 2 Bromfietstechnicus - 2 Eerste Fietstechnicus - 3
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
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 <a href="http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml">www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</a> .  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 <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a>  De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BCP Allround Fietstechnicus &amp; Allround Bromfietstechnicus (08-07-2009)</li> <li>• BCP Bromfietstechnicus (02-03-2004)</li> <li>• BCP Fietstechnicus (02-03-2004)</li> <li>• Tweewielertechniek - Eindtoets - beoordeling (29-01-2010)</li> </ul>



## 2.3 Typering beroepengroep

### Sector en branche

Als (Eerste) Fietstechnicus of Bromfietstechnicus werk je in een bromfietsen- / fietsenzaak die behoort tot de mobiliteitsbranche. De mobiliteitsbranche omvat alle bedrijven die actief zijn 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 branche.

### Context

Als (Eerste) Fietstechnicus of Bromfietstechnicus werk je in een bromfietsen- / fietsenzaak. Meestal zijn dit kleinere bedrijven die in enkele gevallen zowel fietsen als bromfietsen verkopen en in onderhoud nemen.

### Aard van de werkzaamheden

Bij de (Brom)Fietstechnicus ligt de nadruk op routinematige werkzaamheden, de Eerste Fietstechnicus houdt zich meer bezig met de complexere zaken en het oplossen van problemen. Hij moet daarvoor beschikken over een hoog kwaliteitsbesef, een grote nauwkeurigheid gecombineerd met een hoge productiviteit, een lerende en flexibele instelling en goede communicatieve eigenschappen in de Nederlandse taal. De (Brom)Fietstechnicus en Eerste fietstechnicus kunnen de meeste taken zelfstandig uitvoeren. In sommige gevallen moet in teamverband gewerkt worden, waarbij technici van verschillend opleidingsniveau samenwerken. Dit betekent dat ze meer nodig hebben dan alleen technische kennis en vaardigheden. Hij moet daarom beschikken over een collegiale instelling, goed kunnen samenwerken, resultaatgericht zijn en over een groot verantwoordelijkheidsgevoel beschikken. De verschillen in niveaus worden, behalve in kennis en vaardigheden, vooral gekenmerkt door een toenemende algehele complexiteit, waardoor de Eerste Fietstechnicus meer verantwoordelijkheden aankan met een hoger afbreukrisico. De Eerste Fietstechnicus levert naast de routinematige taken een bijdrage in de bedrijfsvoering, in de vorm van planning, aansturen en begeleiden van medewerkers, advies- en verkoopwerkzaamheden, voorraadbeheer, inkoop(advies), public relations- en marketingactiviteiten.

### Essentiële beroepshouding

De (Brom)Fietstechnicus/ Eerste Fietstechnicus werkt voor de klant. Dit vraagt een klant- en servicegerichte instelling, communicatieve vaardigheden, een flexibele werkhouding, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. De werkgever verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk. De Eerste Fietstechnicus is niet alleen verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden maar ook voor de werkzaamheden die uitgevoerd worden door minder ervaren collega's of collega's die op een lager niveau werken.

Een groot deel van de taken van de (Brom)Fietstechnicus/ Eerste Fietstechnicus betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moeten zijn primaire zintuigen goed functioneren. Voor het bedienen van (meet)gereedschappen ten behoeve van onderhoud, reparatie en diagnose 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.

Voor de Fietstechnicus bestaat er een doorlopende leerlijn naar niveau 3, Eerste Fietstechnicus. Daarnaast kan de (Brom-)Fietstechnicus een overstap maken naar bijvoorbeeld Motorfietstechniek. De Eerste Fietstechnicus kan binnen het onderwijs doorstromen naar een managementopleiding op niveau 4. Vanaf niveau 4 bestaan doorstroommogelijkheden naar het HBO

Binnen de branche zijn vergelijkbare doorstroommogelijkheden (al dan niet via een mbo-opleiding) van de (Brom-)Fietstechnicus niveau 2 naar de functie van Eerste Fietstechnicus niveau 3. De Eerste Fietstechnicus kan binnen de branche doorstromen naar een hogere functie, bijvoorbeeld: Bedrijfs-/filiaal leider; Werkplaatschef; Ondernemer. De benamingen van deze functies kunnen per merk/importeur verschillen, maar over het algemeen worden wel de bovengenoemde niveaus herkend en gehanteerd.

Behalve doorstromen kan een beroepsbeoefenaar binnen de branche zich ook verbreden door zich te specialiseren op een bepaald gebied. Voor de (Eerste) Fietstechnicus zijn specialisaties mogelijk als Elektro-, ATB-, en racefietsspecialist.

## 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><b>Arbeidsmarkt:</b></p> <p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van de kenniscentra. De tweewielerbranche toont een gunstig arbeidsmarktperspectief. Het blijkt echter voor de tweewielerbedrijven lastig om aan personeel te komen, onder andere doordat de instroom van leerlingen relatief beperkt is. De meest recente rapporten zijn op te vragen of te downloaden: Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Innovam 2009 - 2010. Deze rapporten zijn op te vragen bij <a href="mailto:info@innovam.nl">info@innovam.nl</a></p> <p><b>Beroepspraktijkvorming:</b></p> <p>Door de recessie kwamen de leerbedrijven verder onder druk te staan. Veel bedrijven hadden moeite te blijven investeren in de opleiding van (jonge) mensen. Daarom zijn gezamenlijke initiatieven (door ROC's en kenniscentrum) gestart om de instroom van leerlingen in de beroepsbegeleidende leerweg te stimuleren, voortijdige uitstroom te voorkomen en de doorstroming in de branche te bevorderen. Als gevolg van deze initiatieven neemt het aantal leerbedrijven weer langzaam toe. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: <a href="http://www.kansopstage.nl">www.kansopstage.nl</a> en <a href="http://www.stagemarkt.nl">www.stagemarkt.nl</a>. De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via <a href="http://www.innovam.nl">www.innovam.nl</a>.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De wet- en regelgeving wordt regelmatig aangepast. De (Eerste) Fietstechnicus/ Bromfietstechnicus 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) Fietstechnicus/ Bromfietstechnicus zich blijft verdiepen in vakliteratuur en andere relevante bronnen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p><b>Technologisch</b></p> <p>De tweewielerbranche kent een snelle opeenvolging van nieuwe technische ontwikkelingen. Tweewielers worden gecompliceerder en bevatten steeds meer elektronica. Daarnaast wordt er veel aandacht besteed aan design, comfort en gebruikersgemak. Door de toenemende technische complexiteit neemt het aantal storingen dat niet door de doe-het-zelver kan worden opgelost, toe.</p> <p>Enkele ontwikkelingen in de Fietsbranche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onder repareren wordt in toenemende mate het vervangen van complete units verstaan, waar in het verleden nog daadwerkelijk werd gerepareerd.</li> </ul> <p>Enkele ontwikkelingen in de Bromfietsbranche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bromfietsen moeten zuiniger en schoner worden. De moderne motoren met elektronische (directe) injectie zorgen voor een aanzienlijke reductie in de emissie-uitstoot.</li> <li>- Toename van gebruik van ICT in de bromfietsbranche (software-matig uitlezen van storingen en stellen van diagnose);</li> <li>- Minder onderhoudsbeurten en een langere interval tussen de onderhoudsbeurten van de bromfietsen door een hogere kwaliteit van de materialen en componenten.</li> </ul> <p><b>Internet</b></p>

De meeste bedrijven in de mobiliteitsbranche hebben tegenwoordig een eigen website. Ook hebben in veel bedrijven de medewerkers toegang tot internet. Dit vereist van de Tweewielertechnicus kennis en vaardigheden op het gebied van digitale communicatie voor: Ook hebben in veel bedrijven de medewerkers toegang tot internet. Dit vereist van de Tweewielertechnicus kennis en vaardigheden op het gebied van digitale communicatie voor:

- het verstrekken van informatie en het verkopen van producten en diensten;
- het afhandelen van bijna alle garantiegevallen en ook veel verzekeringsgevallen;
- het online raadplegen van technische gegevens;
- het bestellen van onderdelen bij importeurs en toeleveranciers;
- 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. Het gevolg hiervan is dat Tweewielertechnici zelf ook goed op de hoogte moeten zijn van de laatste ontwikkelingen en producten (ook van die van de concurrentie).

### **Bedrijfsorganisatorisch**

Door de voortschrijdende techniek worden fietsen en bromfietsen steeds complexer en geavanceerder. Wanneer problemen of klachten optreden, zijn deze moeilijker op te sporen en op te lossen. Daardoor wordt van de Fietstechnicus/Bromfietstechnicus in toenemende mate verwacht dat hij zelfstandig diagnoses kan stellen die ingewikkeld van aard zijn. Dit betekent ook een toenemende behoefte aan (bij)scholing, met name op elektronisch gebied. Er zijn recentelijk ingrijpende verschuivingen waar te nemen in de bromfietsbranche die deels ook invloed hebben op de beroepsuitoefening. Waar in het verleden bromfietsen vaak verkocht en onderhouden werden bij fiets- of motorfietsbedrijven, vindt steeds vaker afsplitsing plaats naar aparte bromfiets- en scooterbedrijven. De redenen hiervoor zijn enerzijds de steeds voortschrijdende ontwikkelingen in de bromfiets- en scootertechniek, die voor medewerkers van bedrijven die zich hoofdzakelijk richten op fietsen, niet of nauwelijks zijn bij te benen. Anderzijds worden de geldende werkplaatstarieven in motorfietsbedrijven door bromfiets- en scooterberijders als te hoog ervaren. Deze tarieven zijn echter onvermijdelijk in verband met de hoge investeringen in onder andere technische apparatuur, voorraad en gespecialiseerd personeel.

### **Internationaal**

Fietstechnicus:

Er zijn geen specifieke internationale ontwikkelingen bekend die direct van invloed zijn op het werk van de Fietstechnicus. Wel is het zo dat in toenemende mate fietsen op de markt komen uit lagelonenlanden, waarvoor soms moeilijk onderdelen te krijgen zijn.

Bromfietstechnicus:

In mei 2002 stemde het Europees parlement in met een nieuwe Europese richtlijn voor gemotoriseerde tweewielers. In twee fasen worden de emissiewaarden zo laag gesteld dat in 2006 een nieuwe bromfiets net zo schoon is als een auto die voldoet aan de Euro 3-eisen. De opgelegde emissie-eisen zullen veel vragen van de ontwikkelingscapaciteit van de bromfietsindustrie en aansluitend ook van de kennis en vaardigheden van de bromfietstechnici.

### 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: Fietstechnicus

U2: Bromfietstechnicus

U3: Eerste Fietstechnicus

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
<b>Kerntaak 1: Voert onderhoud uit aan tweewielers</b>				
	1.1 Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor	x	x	
	1.2 Voert inspectie uit aan tweewieler	x	x	
	1.3 Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler	x	x	
	1.4 Maakt tweewieler afleveringsklaar	x	x	
	1.5 Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	x	x	
	1.6 Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud	x	x	
<b>Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan tweewielers</b>				
	2.1 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	x	x	x
	2.2 Stelt diagnose aan tweewieler	x	x	
	2.3 Repareert tweewieler	x	x	x
	2.4 Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	x	x	x
	2.5 Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie	x	x	x
<b>Kerntaak 3: Stelt diagnose aan tweewielers</b>				
	3.1 Bereidt diagnose opdracht voor			x
	3.2 Stelt diagnose aan fiets			x
	3.3 Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af			x
	3.4 Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose			x
	3.5 Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen			x
<b>Kerntaak 4: Verkoopt producten en</b>				

			Uitstroom		
Kerntaak	Werkproces		U1	U2	U3
diensten en koopt ze in					
	4.1	Ontvangt en benadert klanten	x	x	x
	4.2	Voert verkoopgesprek met de klant betreffende onderdelen en accessoires	x	x	
	4.3	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant betreffende tweewielers en diensten			x
	4.4	Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets			x
	4.5	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	x	x	x
	4.6	Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer			x
	4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing			x
	4.8	Handelt klachten af			x
Kerntaak 5: Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers					
	5.1	Plant en verdeelt werkzaamheden			x
	5.2	Stelt werkorders op			x
	5.3	(Bege)leidt medewerkers			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:

- *Fietstechnicus*
- *Bromfietstechnicus*
- *Eerste Fietstechnicus*

## 4.1 Fietstechnicus

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Fietstechnicus werkt in een fiets- (en bromfiets-)zaak.																													
Typerende beroepshouding	De Fietstechnicus werkt uiteindelijk voor de klant. Dit vraagt een klant- en servicegerichte instelling, communicatieve vaardigheden, een flexibele werkhouding, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Een groot deel van de taken van de Fietstechnicus betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moet hij accuraat werken, met oog voor detail. Voor het bedienen van (meet)gereedschappen ten behoeve van onderhoud en reparatie moet hij beschikken over een goed ontwikkelde motoriek en oog-handcoördinatie. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk.																													
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																													
Rol en verantwoordelijkheden	De Fietstechnicus voert in principe alle standaardwerkzaamheden zelfstandig uit. Verder ondersteunt hij collega's bij het op tijd af krijgen van opdrachten. Hij werkt in volgorde van ontvangen opdrachten en voert het werk volgens instructie uit. De Fietstechnicus legt verantwoording af aan de werkplaatschef of de bedrijfsleider/eigenaar. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk.																													
Complexiteit	De technische werkzaamheden van de Fietstechnicus betreffen veelal routinematige handelingen, zoals het uitvoeren van een onderhoudsbeurt. Daarnaast werkt hij zelfstandig aan het oplossen van eenvoudige problemen of klachten die volgens een min of meer vaste aanpak of procedure zijn op te lossen. De werkzaamheden vinden plaats volgens de bedrijfsregels, procedures en wettelijke Arbo, veiligheids- en milieu-eisen. Zorgvuldigheid van werken is belangrijk in verband met de veiligheid en de eventuele consequenties van niet optimaal uitgevoerde reparaties. Bij complexe problemen gaat hij te rade bij ervaren collega's, de werkplaatschef of de bedrijfsleider/eigenaar. De Fietstechnicus 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> <p>MVT naar keuze</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spoken</td><td>Schrijven</td></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></table>							Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1						B2					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven																									
C2																														
C1																														
B2																														



	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
B1					
A2	x				
A1	x	x	x	x	x

## 4.2 Bromfietstechnicus

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Bromfietstechnicus werkt in een bromfiets- (en fiets-)zaak.																													
Typerende beroepshouding	De Bromfietstechnicus werkt uiteindelijk voor de klant. Dit vraagt een klant- en servicegerichte instelling, communicatieve vaardigheden, een flexibele werkhouding, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Een groot deel van de taken van de Bromfietstechnicus betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moet hij accuraat werken, met oog voor detail. Voor het bedienen van (meet)gereedschappen ten behoeve van onderhoud, reparatie en diagnose moet hij beschikken over een goed ontwikkelde motoriek en oog-handcoördinatie. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk.																													
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																													
Rol en verantwoordelijkheden	De Bromfietstechnicus voert in principe alle standaardwerkzaamheden zelfstandig uit. Verder ondersteunt hij collega's bij het op tijd af krijgen van opdrachten. Hij werkt in volgorde van ontvangen opdrachten en voert het werk volgens instructie uit. De Bromfietstechnicus legt verantwoording af aan de werkplaatschef of de bedrijfsleider/eigenaar. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk.																													
Complexiteit	Een groot deel van de uitvoerende werkzaamheden van een Bromfietstechnicus bestaat uit routinematige handelingen, die volgens een min of meer vaste procedure worden uitgevoerd (bijvoorbeeld een onderhoudsbeurt). Daarnaast werkt hij zelfstandig aan het oplossen van eenvoudige problemen of klachten die volgens een min of meer vaste aanpak of procedure zijn op te lossen. De werkzaamheden vinden plaats volgens de bedrijfsregels, procedures en wettelijke Arbo, veiligheids- en milieu eisen. Zorgvuldigheid van werken is belangrijk in verband met de veiligheid en de eventuele consequenties van niet optimaal uitgevoerde reparaties. Bij complexe problemen gaat hij te rade bij ervaren collega's. De Bromfietstechnicus 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> <p>MVT naar keuze</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spoken</td><td>Schrijven</td></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></table>							Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1						B2					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven																									
C2																														
C1																														
B2																														

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
B1					
A2	x				
A1	x	x	x	x	x

### 4.3 Eerste Fietstechnicus

#### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Eerste Fietstechnicus werkt in een fietsenzaak.
Typerende beroepshouding	De Eerste Fietstechnicus werkt voor de klant en de ondernemer. Hij combineert technisch vakmanschap met commercieel inzicht. Dit vraagt een klantgerichte, servicegerichte en lerende instelling te bezitten, goede communicatieve vaardigheden, flexibel gedrag, een hoge kwaliteitsnorm, kennis van zaken en kundigheid in het oplossen van problemen. Een groot deel van taken van de Eerste Fietstechnicus betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moeten zijn primaire zintuigen goed functioneren. Voor het bedienen van (meet)-gereedschappen moet hij accuraat werken, met oog voor detail. Het bedrijf verlangt daarnaast: accuraatheid en productiviteit, kostenbewustzijn en resultaatgerichtheid, vooruitkijken en het kunnen stellen van prioriteiten in de werkplanning. Hij heeft een hoge mate van zelfstandigheid in de uitvoering van zijn werkzaamheden en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van de kwaliteit en efficiëntie van zowel zijn eigen werk als het werk van zijn collega's. Een ander deel van zijn taak bestaat uit ondersteuning van de ondernemer, vooral op het vlak van inkoop- en verkoopbeleid en het begeleiden van medewerkers.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Eerste Fietstechnicus voert in principe alle standaardwerkzaamheden zelfstandig uit. Verder stuurt hij collega's aan en verdeelt het werk. De Eerste Fietstechnicus legt verantwoording af aan de ondernemer of bedrijfsleider/eigenaar. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk en dat van de collega's die hij aanstuurt.
Complexiteit	Regelmatig wordt van een Eerste Fietstechnicus uitvoering van verschillende werkzaamheden verwacht op hetzelfde moment of in een kort tijdsbestek. Daarbij zijn in veel gevallen klanten aanwezig. De Eerste Fietstechnicus stelt juiste prioriteiten aan taken, zodat deze efficiënt en naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd. Een deel van de werkzaamheden van de Eerste Fietstechnicus bestaat uit routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure worden uitgevoerd. Daarnaast moet hij ook veel werkzaamheden naar eigen inzicht plannen en uitvoeren. Voor de werkzaamheden heeft de Eerste Fietstechnicus vaak speciale gereedschappen en (hef)apparatuur nodig. Dit vergt grote nauwkeurigheid en voorzichtigheid (kans op beschadiging). Bij het aansturen van collega's moet de Eerste Fietstechnicus een afweging maken wie doet welke klus. Efficiëntie van de werkplaats en variatie in werkzaamheden zijn daarbij het dilemma. De Eerste Fietstechnicus heeft gevorderde kennis en vaardigheden over werkingsprincipes, materialen, gereedschappen, meet- en testapparatuur en zoekstrategieën. De Eerste Fietstechnicus toont inzicht bij het opstellen van het inkoopbeleid, public relations en marketingactiviteiten.
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.

MVT naar keuze

	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 tweewielers

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus ontvangt de opdracht om onderhoud uit te voeren aan een tweewieler. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus inspecteert de staat van de tweewieler. Hij voert standaardcontroles uit die door het bedrijf of de importeur voorgeschreven zijn. Hij kijkt, tast, voelt en klopt om beschadigingen, lekkages en afwijkingen ten opzichte van de normen op te sporen. Hij test het functioneren van de tweewieler en van onderdelen van de tweewieler en controleert de conditie en montage van zowel de gehele tweewieler als van afzonderlijke onderdelen. Hij meet de slijtagegraad en bruikbaarheid van onderdelen.</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus voert de benodigde standaardwerkzaamheden voor onderhoud aan de tweewieler uit. Hij reinigt, smeert of vervangt onderdelen van de tweewieler. De (Brom)Fietstechnicus maakt tweewielers klaar voor levering aan de klant of plaatsing in de winkel. Hij zorgt dat de tweewieler klaar is om veilig en overeenkomstig afspraken met de klant in gebruik genomen te worden. Hij controleert of nieuw geleverde tweewielers overeenkomen met de specificaties op de bestelorder. Hij monteert accessoires als deze besteld zijn. Eventueel monteert hij ook accessoires aan tweewielers die al 'op de weg' zijn.</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus vertelt de klant de uitkomst van de onderhoudswerkzaamheden die hij heeft uitgevoerd. Indien wenselijk geeft hij de klant ook advies of extra toelichting. Hij verzekert zich ervan de klant de uitleg begrijpt en dat hij heeft voldaan aan de wensen van de klant.</p> <p><b>Toelichting:</b> Onder onderhoud worden overigens niet alleen de geplande regelmatige bezoeken aan de werkplaats verstaan, maar ook de zogenaamde afleveringsbeurten bij de (brom)fietsen of nulbeurten bij de bromfietsen, voordat de (brom)fietsen (nieuw of gebruikt) afgeleverd worden. Indien de (Brom)Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus extra uitleg nodig heeft of wanneer hij gebreken constateert die om reparatie vragen of om extra tijd of materialen, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Veel brom- / fietsenwinkels zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. Vooral in fietsbedrijven is vaak nauwelijks</p>	1.1	Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor
	1.2	Voert inspectie uit aan tweewieler
	1.3	Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler
	1.4	Maakt tweewieler afleveringsklaar
	1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af
	1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud

hiërarchie in functies. Hierdoor ontvangt de Fietstechnicus zijn opdracht soms direct van de klant, zonder tussenkomst van een leidinggevende. Ook rapporteert de Fietstechnicus dan direct aan de klant, zonder eerst een leidinggevende te raadplegen. In bromfietsbedrijven is de werkplaats vaak wél gescheiden van de winkel. Hier is het meer gebruikelijk dat de Bromfietstechnicus een opdracht via zijn leidinggevende ontvangt (een werkorder) en ook aan de leidinggevende rapporteert.

## 5.2 Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan tweewielers

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers	Werkprocessen bij kerntaak 2										
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus ontvangt de opdracht om een reparatie uit te voeren aan een tweewieler. De (Brom)Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn of leverancier.</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus onderzoekt de tweewieler nauwkeurig en systematisch. Hij gebruikt meetapparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Hij analyseert de oorzaak van de klacht en stelt de exacte diagnose. Hij bepaalt de beste oplossing voor het probleem.</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Indien de (Brom)Fietstechnicus hierbij problemen ervaart, of indien de (Brom)Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus op onvoorziene werkzaamheden stuit, meldt hij deze tijdig aan de klant en/of zijn leidinggevende.</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus geeft de klant technische toelichting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoordt eventuele vragen hierover. Tevens adviseert de Eerste Fietstechnicus de klant over toekomstig gebruik en (preventief) onderhoud om problemen in het vervolg te voorkomen.</p> <p><b>Toelichting:</b></p> <p>De noodzaak tot een reparatie kan bij een inspectiebeurt aan het licht komen of bij spontaan opgetreden storingen, waarmee een klant zich in de (brom)fietsenzaak meldt. De standaard en routinematige reparaties worden uitgevoerd door de (Brom)Fietstechnicus, de complexe reparaties worden uitgevoerd door de Eerste Fietstechnicus. Indien de (Brom)Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. De Eerste Fietstechnicus is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen reparatiewerkzaamheden en tevens voor de uitvoering van standaard, routinematige werkzaamheden van minder ervaren collega's. Veel brom- / fietsenwinkels zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. Vooral in fietsbedrijven is vaak nauwelijks hiërarchie in functies. Hierdoor ontvangt de Fietstechnicus zijn opdracht vaak direct van de klant, zonder tussenkomst van een leidinggevende. Ook rapporteert de Fietstechnicus dan direct aan de klant, zonder eerst een leidinggevende te raadplegen. In bromfietsbedrijven is de werkplaats vaak wél gescheiden van de winkel. Hier is het meer gebruikelijk dat de Bromfietstechnicus een opdracht via zijn leidinggevende ontvangt (een werkorder) en ook aan de leidinggevende rapporteert.</p>	<table> <tr> <td data-bbox="1015 273 1066 331">2.1</td><td data-bbox="1072 273 1469 342">Bereidt reparatiewerkzaamheden voor</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 347 1066 383">2.2</td><td data-bbox="1072 347 1469 383">Stelt diagnose aan tweewieler</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 387 1066 425">2.3</td><td data-bbox="1072 387 1469 425">Repareert tweewieler</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 430 1066 542">2.4</td><td data-bbox="1072 430 1469 542">Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 546 1066 640">2.5</td><td data-bbox="1072 546 1469 640">Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie</td></tr> </table>	2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	2.2	Stelt diagnose aan tweewieler	2.3	Repareert tweewieler	2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor										
2.2	Stelt diagnose aan tweewieler										
2.3	Repareert tweewieler										
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie										



### 5.3 Kerntaak 3: Stelt diagnose aan tweewielers

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers	Werkprocessen bij kerntaak 3										
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Eerste Fietstechnicus leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Hij bepaalt de benodigde gereedschappen, (hulp)middelen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn. Hij controleert de eigen voorbereiding.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus stelt diagnose door te meten, te testen en de verzamelde gegevens te noteren en te analyseren. Hij vergelijkt de gemeten met de voorgeschreven waarden. Op basis hiervan trekt hij een conclusie en formuleert hij een reparatieadvies. Hij noteert zijn werkzaamheden, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen op de werkorder. In het geval van een schade resulteert de diagnose in een schaderapport.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden (eventueel met behulp van tests en/of een proefrit). Wanneer een collega de vervolgwerkzaamheden heeft verricht, stelt hij aan de hand van de werkorder, checklist en/of mondelinge terugkoppeling vast of de reparatiewerkzaamheden correct zijn uitgevoerd. Hij registreert de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang op de werkorder. Hij ruimt de gebruikte apparatuur, gereedschappen en hulpmiddelen en zijn werkplek op.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus geeft de klant (technische) toelichting over de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden en beantwoordt eventuele vragen.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus volgt fabriek- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, technieken en diagnosemethoden. Wanneer hij nieuwe kennis en informatie heeft verworven, selecteert hij hieruit wat van belang is voor zijn collega's. Hij organiseert interne bijeenkomsten voor collega's en brengt hen op de hoogte van de laatste ontwikkelingen.</p> <p><b>Toelichting:</b>          Diagnosestellen is nodig wanneer een fiets een storing of afwijking vertoont, waarvan de oorzaak en oplossing niet direct voor de hand liggen. De Eerste Fietstechnicus maakt de werkorder in de meeste gevallen zelf. Daarvoor heeft hij mondeling of telefonisch contact met de klant of leidinggevende.          De Eerste Fietstechnicus kan de werkzaamheden die aangegeven worden in het reparatieadvies, zelf uitvoeren. Wanneer het een eenvoudige reparatie of vervanging betreft, kunnen deze werkzaamheden om kostentechnische redenen vaak beter worden uitgevoerd door lager opgeleide collega's. Bij twijfel omtrent de werkzaamheden raadpleegt de Eerste Fietstechnicus ervaren collega's of externe bronnen zoals de fietsfabrikant. De Eerste Fietstechnicus is ook veelal degene die het eerst in aanraking komt met nieuwe informatie. Hij is er in veel gevallen verantwoordelijk voor om deze nieuwe informatie aan de collega's over te dragen en voor hen beschikbaar te stellen.</p>	<table border="1"> <tr> <td>3.1</td><td>Bereidt diagnose opdracht voor</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Stelt diagnose aan fiets</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose</td></tr> <tr> <td>3.5</td><td>Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen</td></tr> </table>	3.1	Bereidt diagnose opdracht voor	3.2	Stelt diagnose aan fiets	3.3	Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af	3.4	Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose	3.5	Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen
3.1	Bereidt diagnose opdracht voor										
3.2	Stelt diagnose aan fiets										
3.3	Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af										
3.4	Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose										
3.5	Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen										

## 5.4 Kerntaak 4: Verkoopt producten en diensten en koopt ze in

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus ontvangt de klant in de verkoopruimte, observeert hen en bepaalt het inspringmoment om hen te benaderen. Hij stelt verschillende vragen aan de klant en luistert goed naar wat de klant vertelt, om de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant te achterhalen. De (Brom)Fietstechnicus stelt verschillende vragen om de specifieke wensen van de klant te inventariseren.</p> <p>De Bromfietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van de onderdelen en/of accessoires. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten en eventuele garantiebepalingen. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus geeft informatie, toelichting en advies aan klanten bij de aankoop en het (preventief) onderhoud van fietsen, onderdelen, accessoires, kleding en diensten. Hij analyseert de vraag van de klant, toont op basis van productkennis en technische kennis de bijbehorende opties en stuurt op bijverkoop. Hij stemt het aanbod af op (inschatting van) de wensen van de klant, het gebruiksdoel, de maat cq. lichaamsbouw van de klant en het assortiment. Daarnaast biedt hij de klant inzicht in mogelijkheden en voorwaarden op het gebied van bijvoorbeeld verzekeringen, garantie, lease en betalingsregelingen. Hij stemt af met de klant om over te gaan tot verkoop en verzorgt het eventuele logistieke proces van winkel naar werkplaats. Afspraken met de klant over kosten en levering legt hij vast en bij eventuele wijzigingen van afspraken informeert hij de klant.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus beoordeelt de waarde van een fiets, bijvoorbeeld bij inruil of schade. Bij verkoop bepaalt hij de minimum verkoopprijs en de gewenste marge. Bij inruil en verkoop houdt hij zich in de onderhandelingen aan de maximum dan wel minimum prijs. Hij stelt een bod/prijs voor aan de klant, beargumenteert het voorstel en overtuigt de klant om over te gaan tot aan- of verkoop. In het geval van schadetaxatie onderhandelt hij met de schade-expert over de mate van schade en reparatiekosten en beargumenteert dit. In overleg met eigenaar bepaalt hij de uiteindelijke prijs.</p> <p>De (Brom)Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus handelt de verkooptransactie af door de producten op de kassa aan te slaan en het bedrag met de klant af te rekenen. Na het afrekenen neemt hij afscheid van de klant. Als de (Brom)Fietstechnicus een product verkoopt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is, meldt hij dit aan zijn leidinggevende. De Eerste Fietstechnicus stelt de eindfacturen op en eventuele contracten voor garantie, verzekering, betalingsregelingen en lease. Hij registreert gegevens in het (geautomatiseerde) klant- en voorraadstelsel en in eventuele documenten (bijvoorbeeld contracten, kentekenbewijzen). De documenten laat hij ondertekenen door de klant. Hij rondt de contante, pin- of creditcardbetaling af en overhandigt het product en bijbehorende documenten aan de klant.</p>	4.1	Ontvangt en benadert klanten
	4.2	Voert verkoopgesprek met de klant betreffende onderdelen en accessoires
	4.3	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant betreffende tweewielers en diensten
	4.4	Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets
	4.5	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af
	4.6	Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer
	4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing
	4.8	Handelt klachten af

De Eerste Fietstechnicus brengt ideeën in m.b.t. het inkoopbeleid in en bepaalt in overleg met de leidinggevende/verantwoordelijke welke (nieuwe) producten ingekocht moeten worden om het assortiment te optimaliseren. Daartoe volgt hij product- en (regionale) marktontwikkelingen, leest catalogi, luistert goed naar klantwensen, etc. De Eerste Fietstechnicus onderhoudt contact met leveranciers en voert gesprekken met vertegenwoordigers. De Eerste Fietstechnicus koopt in overleg met zijn leidinggevende nieuwe fietsen, draagt zorg voor de inkoop van accessoires, kleding, materialen etc. en houdt hierbij rekening met de levertijd.

De Eerste Fietstechnicus levert een bijdrage aan het overzicht over de voorraad, houdt deze netjes en signaleert tijdig tekorten in de voorraad. Hij houdt wijzigingen in de voorraad nauwkeurig en consequent bij in het (geautomatiseerde) voorraadbeheersysteem en ziet er op toe dat medewerkers gegevens correct invoeren. Hij controleert de nieuwe voorraad op kwaliteit en eventuele beschadigingen en neemt bij tekorten, defecten en/of verkeerde leveringen contact op met de leverancier(s). Hij draagt zorg voor een correcte (retour)afhandeling met de leverancier(s). De Eerste Fietstechnicus ziet er op toe dat alle producten op de juiste plek liggen.

De Eerste Fietstechnicus levert een bijdrage aan PR-activiteiten. Hij bouwt een netwerk met klanten op en bewerkstelligt mond-tot-mondreclame door een goede service en een goed product te leveren. Hij denkt mee over speciale acties en aanbiedingen en de manier waarop deze aan klanten worden gepresenteerd.

De Eerste Fietstechnicus voorkomt klachten zoveel mogelijk door alert te zijn en in te spelen op signalen van de klant, hen volledig te informeren en afspraken vast te leggen. Wanneer klachten toch voor komen, luistert de Eerste Fietstechnicus naar de klacht, vraagt door en behandelt deze. Hij beredeneert wie verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht. Bij verantwoordelijkheid van het bedrijf, lost hij de klacht op naar tevredenheid van de klant en volgens de richtlijnen van het bedrijf. Bij verantwoordelijkheid van de klant of derden, communiceert hij dit naar de klant, verdedigt het standpunt en adviseert over mogelijkheden.

#### **Toelichting:**

De (Brom)Fietstechnicus assisteert bij verkoopwerkzaamheden van onderdelen en accessoires in de winkel. Wanneer de klant kenbaar maakt een tweewieler te willen kopen of vragen heeft die de (Brom)Fietstechnicus niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega, de Eerste Fietstechnicus of aan zijn leidinggevende.

Bij het bepalen van de waarde van de fiets houdt de Eerste Fietstechnicus onder andere rekening met de staat en eigenschappen van de fiets, schade, bijkomende kosten en de marktwaarde van occasions. Bij het bod/ prijs maakt hij continu afwegingen tussen vasthouden aan het voorstel of dalen met de prijs. Hij streeft in de inruil- en verkooponderhandelingen naar klanttevredenheid en een zo hoog mogelijk rendement voor het bedrijf. Klanttevredenheid staat voorop, maar bij een klacht dient de Eerste Fietstechnicus de afweging te maken of het bedrijf de klacht in redelijkheid of volgens de voorschriften kan/moet oplossen. Bij twijfel of bij klachten die niet volgens richtlijnen van het bedrijf zijn op te lossen, overlegt hij met zijn direct leidinggevende.











































## 5.5 Kerntaak 5: Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Eerste Fietstechnicus inventariseert de hoeveelheid werk op een dag en de soort werkzaamheden op een dag. Hij weegt de complexiteit van de werkzaamheden af tegen de ervaring en deskundigheid van de collega's. Hij maakt een (in)planningsvoorstel en legt het voor aan zijn leidinggevende.</p> <p>Na overleg met de klant stelt de Eerste Fietstechnicus de werkorder op. Hij noteert bijzonderheden en vraagt door bij afwijkingen of specifieke vragen van de klant.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus merkt op wanneer leerlingen of (minder ervaren) collega's vastlopen in hun reparatiewerkzaamheden en biedt uit eigen beweging hulp en ondersteuning, ondanks de tijdsdruk van eigen werk. 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><b>Toelichting:</b> Bij het geven van ondersteuning aan minder ervaren of deskundige collega's maakt de Eerste Fietstechnicus een afweging tussen leereffect en kosten. De complexe werkorders voert hij zelf uit. Bij afwijkingen signaleert hij deze tijdig aan zijn leidinggevende. Bij de werkzaamheden houdt de Eerste Fietstechnicus rekening met calamiteiten en uitval van medewerkers.</p>	5.1	Plant en verdeelt werkzaamheden
	5.2	Stelt werkorders op
	5.3	(Bege)leidt medewerkers



## 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 tweewielers

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers		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 tweewieler voor					 						 	 		 							 							
1.2	Voert inspectie uit aan tweewieler					 						 	 	 								 							
1.3	Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler					 						 	 									 							
1.4	Maakt tweewieler afleveringsklaar											 	 									 							
1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										 	 	 							 									





Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers		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																										
1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud																									

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert reparaties uit aan tweewielers

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		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																					
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					■ ■						■ ■	■ ■		■ ■				■ ■		■ ■
2.2	Stelt diagnose aan tweewieler											■ ■	■ ■	■ ■					■ ■		
2.3	Repareert tweewieler					■ ■						■ ■	■ ■						■ ■	■ ■	
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af									■ ■		■ ■	■ ■						■ ■		












































































Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		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																										
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie																									



## 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Stelt diagnose aan tweewielers

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers		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 diagnose opdracht voor																										
3.2	Stelt diagnose aan fiets																										
3.3	Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af																										
3.4	Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose																										
3.5	Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen																										

## 6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Verkoopt producten en diensten en koopt ze in

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in		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																										
4.1	Ontvangt en benadert klanten					 													 		 					
4.2	Voert verkoopgesprek met de klant betreffende onderdelen en accessoires					 				 									 							
4.3	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant betreffende tweewielers en diensten					 				 									 							
4.4	Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets					 			 		 	 							 							 
4.5	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					 												 		 						
4.6	Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer					 							 						 	 					 	
4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing					 													 							 

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in		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																											
4.8	Handelt klachten af					<div><div></div><div></div><div></div></div>					<div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>					<div><div></div><div></div><div></div></div>	

## 6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers		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	Analysen	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
5.1	Plant en verdeelt werkzaamheden																				
5.2	Stelt werkorders op																				
5.3	(Bege)leidt medewerkers																				

## 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 Fietstechnicus

### Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers

#### Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers		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 tweewieler voor					X						X	X		X						X					
1.2	Voert inspectie uit aan tweewieler					X						X	X	X							X					
1.3	Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler					X						X	X								X					
1.4	Maakt tweewieler afleveringsklaar											X	X								X					
1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										X	X	X							X						
1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud									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 Fietstechnicus**

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers</b>			
<b>1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus ontvangt de opdracht om onderhoud uit te voeren aan een fiets. Deze ontvangt hij vaak direct van de klant, zonder tussenkomst van een leidinggevende. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Fietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn. De onderhoudswerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Vraagt zonodig een ervaren collega of de leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de fiets zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen</li> <li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Leest de (technische) gegevens op de werkorder nauwkeurig en leidt hieruit de aard en noodzaak van de te verrichten onderhoudswerkzaamheden aan de fiets af, zodat hij deze optimaal kan voorbereiden.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze en haalt of bestelt deze bij het magazijn, zodat de onderhoudswerkzaamheden optimaal zijn voorbereid.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	Stelt vragen om informatie over het onderhoud te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de onderhoudswerkzaamheden aan de fiets uit te kunnen voeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	Volgt de mondelinge instructies van de leidinggevende op en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, zodat hij de onderhoudswerkzaamheden aan de fiets optimaal kan voorbereiden.	

**Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers****1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan tweewieler**

<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus inspecteert de staat van de fiets. Hij voert standaardcontroles uit die door het bedrijf of de importeur voorgeschreven zijn. Hij kijkt, tast, voelt en klopt om beschadigingen, lekkages en afwijkingen ten opzichte van de normen op te sporen. Hij test het functioneren van de fiets en van onderdelen van de fiets en controleert de conditie en montage van zowel de gehele fiets als van afzonderlijke onderdelen. Hij meet de slijtagegraad en bruikbaarheid van onderdelen. Indien hij gebreken constateert die om reparatie vragen, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De inspectie aan de fiets is vlot en foutloos uitgevoerd volgens de voorschriften van het bedrijf of de importeur. Gebreken zijn opgemerkt en doorgegeven aan de leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Vraagt bij onduidelijkheid zijn leidinggevende om hulp over de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en meldt geconstateerde gebreken aan zijn leidinggevende, zodat de inspectie vlot en foutloos wordt uitgevoerd en de leidinggevende geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Gebreken en storingen aan fietsen herkennen</li><li>Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen zoals; versnellingsnaven, verlichting en spaken</li><li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Werkt snel en precies en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de inspectie aan de fiets vlot en foutloos wordt uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Gebruikt de benodigde materialen, (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen op de geëigende manier, zodat de inspectie aan de fiets volgens de voorschriften van het bedrijf of de importeur wordt uitgevoerd.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li></ul>	Vergelijkt zijn waarnemingen aan de fiets met de voorgeschreven (fabrieke)s waarden en zoekt uit wat de betekenis is van verschillen tussen deze gegevens en de mogelijke oorzaken hiervan, zodat hij kan constateren welke gebreken de fiets heeft.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Voert de inspectie aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende, zodat alle elementen van de inspectie op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd.	

**Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers****1.3 werkproces: Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler**

<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus voert de benodigde standaardwerkzaamheden voor onderhoud aan de fiets uit. Hij reinigt, smeert of vervangt onderdelen van de fiets. Indien hij onvoorziene gebreken constateert die om extra tijd en/of materialen vragen, meldt hij deze aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het onderhoud is volledig uitgevoerd, binnen de afgesproken tijd en volgens instructie van de leidinggevende. Hierbij zijn de geschikte materialen en onderdelen gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Vraagt bij onduidelijkheid zijn leidinggevende om hulp over de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, zodat het onderhoud aan de fiets vlot en foutloos wordt uitgevoerd. Meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de leidinggevende, zodat deze actie kan ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Hoofdrekenen met bedragen en/of meetwaarden</li><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de onderhoudsbeurt aan de fiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Fietstechnicus deze ook kan repareren en de fiets volledig gerepareerd wordt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden, zodat de onderhoudsbeurt efficiënt wordt uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Voert de onderhoudsbeurt aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende of ervaren collega's, zodat alle elementen van de onderhoudsbeurt op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd en de fiets veilig de weg op kan.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers</b>			
<b>1.4 werkproces: Maakt tweewieler afleveringsklaar</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus maakt fietsen klaar voor levering aan de klant of plaatsing in de winkel. Hij zorgt dat de fiets klaar is om veilig en overeenkomstig afspraken met de klant in gebruik genomen te worden. Hij controleert of nieuw geleverde fietsen overeenkomen met de specificaties op de bestelorder. Hij monteert accessoires als deze besteld zijn. Eventueel monteert hij ook accessoires aan fietsen die al 'op de weg' zijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De fiets is gecontroleerd aan de bestelorder en afleveringsklaar gemaakt. Eventuele accessoires zijn op de fiets gemonteerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Verricht snel en accuraat de specifieke handelingen en demonstreert een goede oog-handcoördinatie opdat de accessoires deskundig en volgens de voorschriften aan de fiets gemonteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li> <li>Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de geschikte materialen, onderdelen en gereedschappen en maakt hier verantwoord en op passende wijze gebruik van, zodat de accessoires vlot en in één keer goed op de fiets gemonteerd worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Vergelijkt de fiets volgens de bedrijfsprocedures met de specificaties op de bestelorder en volgt de voorschriften en instructies uit fabrieksdocumentatie of van de leidinggevende op, zodat de controle voldoet aan de gestelde eisen en de accessoires volgens voorschriften gemonteerd worden.	

**Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers****1.5 werkproces: Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af**

<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De onderhoudswerkzaamheden zijn gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van het onderhoud.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Schrijft een volledige rapportage van het onderhoud aan de fiets, met daarin alle uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en deze een factuur kan (laten) opmaken.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden systematisch, totdat alle gebreken van de fiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers</b>			
<b>1.6 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus vertelt de klant de uitkomst van de onderhoudswerkzaamheden die hij heeft uitgevoerd. Indien wenselijk geeft hij de klant ook advies of extra toelichting. Hij verzekert zich ervan de klant de uitleg begrijpt en dat hij heeft voldaan aan de wensen van de klant.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant weet welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en begrijpt de toelichting van de Fietstechnicus.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Legt de klant duidelijk uit welke onderhoudswerkzaamheden hij aan de fiets heeft uitgevoerd en geeft de klant eventueel tips en advies, zodat de klant volledig geïnformeerd is over het uitgevoerde onderhoud en weet wat hij kan doen om de fiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de onderhoudswerkzaamheden, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

### Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		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																					
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X				X		X
2.2	Stelt diagnose aan tweewieler											X	X	X					X		
2.3	Repareert tweewieler					X						X	X							X	
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										X	X	X						X		
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie									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 Fietstechnicus**

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De Fietstechnicus ontvangt de opdracht om een reparatie uit te voeren aan een fiets. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.</p> <p>Veel tweewielerzaken zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. Vooral in fietsbedrijven is vaak nauwelijks hiërarchie in functies. Hierdoor ontvangt de Fietstechnicus zijn opdracht vaak direct van de klant, zonder tussenkomst van een leidinggevende. Ook rapporteert de Fietstechnicus dan direct aan de klant, zonder eerst een leidinggevende te raadplegen.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Fietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn. De reparatiewerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Vraagt zonodig een ervaren collega of de leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de fiets zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen</li> <li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Leest de (technische) gegevens op de werkorder nauwkeurig en leidt hieruit de aard en noodzaak van de te verrichten reparatiewerkzaamheden aan de fiets af, zodat hij deze optimaal kan voorbereiden.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze en haalt of bestelt deze bij het magazijn, zodat de reparatiewerkzaamheden optimaal zijn voorbereid.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	Stelt vragen om informatie over de gewenste of noodzakelijke reparatie te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de reparatiewerkzaamheden aan de fiets uit te kunnen voeren.	



## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

### 2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens verwachtingen ten aanzien van het resultaat van de reparatie(s) te achterhalen, zodat hij zijn werkzaamheden hierop kan afstemmen en het resultaat voldoet aan deze verwachtingen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li></ul>	Leest de fabrieksdocumentatie nauwkeurig, volgt de mondelinge instructies van de leidinggevende op en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, zodat hij de reparatiewerkzaamheden aan de fiets optimaal kan voorbereiden.	

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

### 2.2 werkproces: Stelt diagnose aan tweewieler

<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus onderzoekt de fiets nauwkeurig en systematisch. Hij gebruikt de relevante meetapparatuur op de geëigende manier om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Hij analyseert de oorzaak van de klacht en stelt de exacte diagnose. Hij bepaalt de beste oplossing voor het probleem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Fietstechnicus weet de oorzaak van de klacht of het gebrek en heeft een oplossing voor het probleem.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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 fiets te achterhalen. Daarbij werkt hij snel en precies met gereedschappen en toont hij een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de fiets doeltreffend wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gebreken en storingen aan fietsen herkennen</li><li>• Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen zoals; versnellingsnaven, verlichting en spaken</li><li>• Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>• Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>• Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li><li>• Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Gebruikt de benodigde materialen, (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur op de geëigende manier om de fiets te onderzoeken, zodat deze efficiënt worden ingezet en hij in één keer de oorzaak van de klacht kan achterhalen.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Combineert de verkregen meetgegevens met de informatie op de werkorder, concludeert hieruit wat de exacte oorzaak van de klachten/gebreken is en bedenkt hoe deze het beste verholpen kunnen worden, zodat hij de benodigde reparatiewerkzaamheden aan de fiets kan bepalen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li></ul>	Werkt nauwkeurig, systematisch en volgens beproefde methoden, zodat hij de exacte diagnose kan bepalen.	

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers****2.3 werkproces: Repareert tweewieler**

<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Indien hij hierbij problemen ervaart, of indien hij op onvoorziene werkzaamheden stuit, meldt hij deze tijdig aan de klant en/of zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reparatie is volledig uitgevoerd, binnen de afgesproken tijd en volgens instructie van de leidinggevende. Hierbij zijn de geschikte materialen en onderdelen gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen. De fiets kan veilig de weg op.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij werkzaamheden aan de fiets die hij niet zelfstandig uit kan voeren en meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de leidinggevende, zodat de reparatie volledig en naar wens van de klant wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Gebreken en storingen aan fietsen herkennen</li><li>Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen zoals; versnellingsnaven, verlichting en spaken</li><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de fiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Fietstechnicus deze ook kan repareren en de fiets volledig gerepareerd wordt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden en zet deze effectief in, zodat de reparatie aan de fiets efficiënt wordt uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Voert de reparatie aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructies (uit fabrieksdocumentatie, van de leidinggevende of van ervaren collega's), zodat alle handelingen in de reparatie volgens voorschriften en op efficiënte wijze uitgevoerd worden en de fiets veilig de weg op kan.	

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers****2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af**

<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reparatie is gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van de reparatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Schrijft een volledige rapportage van de reparatie aan de fiets, met daarin alle uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en deze een factuur kan (laten) opmaken.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde reparatie systematisch, totdat alle gebreken van de fiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers****2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie**

<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus geeft de klant technische toelichting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoordt eventuele vragen hierover.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant weet welke reparatie uitgevoerd is, zijn vragen zijn beantwoordt en de klant begrijpt de uitleg van de Fietstechnicus.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Geeft na afronding van de reparatie(s) aan de fiets duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en de handelingen die verricht zijn om het probleem op te lossen, beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant tips en advies opdat de klant weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de fiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li><li>Kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de reparatie, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	

## Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in

### Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen																					
4.1	Ontvangt en benadert klanten					x													x		x
4.2	Voert verkoopgesprek met de klant betreffende onderdelen en accessoires					x				x									x		
4.3	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant betreffende tweewielers en diensten																				
4.4	Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets																				
4.5	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					x												x		x	
4.6	Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer																				

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in		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																										
4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoefte van public relations en marketing																									
4.8	Handelt klachten af																									

#### 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 Fietstechnicus**

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus assisteert bij verkoopwerkzaamheden van onderdelen en accessoires in de winkel. Hij ontvangt de klant en stelt verschillende vragen om zijn specifieke wensen te inventariseren. Wanneer de klant kenbaar maakt een fiets te willen kopen of vragen heeft die de Fietstechnicus niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is op klantvriendelijke wijze ontvangen. De Fietstechnicus kent de wensen en verwachtingen van de klant. De klant wordt deskundig geholpen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer de klant een fiets wil aanschaffen, zodat de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li> <li>Kennis van het assortiment (fietsonderdelen en accessoires) en toepassingsmogelijkheden</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens behoeften en verwachtingen te achterhalen, zodat hij hierbij kan aansluiten en de klant deskundig geholpen wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgescreven procedures</li> </ul>	Benadert de klant volgens de bedrijfsprocedure en instructie van de leidinggevende, zodat de klant op klantvriendelijke wijze wordt ontvangen.	



**Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in****4.2 werkproces: Voert verkoopgesprek met de klant betreffende onderdelen en accessoires**

<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van de onderdelen en/of accessoires. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten en eventuele garantiebepalingen. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is deskundig geholpen en heeft informatie ontvangen (over aan te schaffen producten en toepassingsmogelijkheden) die aansluit bij zijn behoeften en verwachtingen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer hij de exacte informatie over een product wil controleren, zodat de klant deskundig geholpen wordt en alle informatie ontvangt die hij wenst.	<ul style="list-style-type: none"><li>Hoofdrekenen met bedragen en/of meetwaarden</li><li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van het assortiment (fietsonderdelen en accessoires) en toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	Geeft deskundige uitleg bij en toelichting op de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van producten en beantwoordt vragen van de klant, waarbij hij met woordkeuze en tempo aansluit bij het (technisch) begrip van de klant, zodat de klant de informatie begrijpt en vertrouwen heeft in de deskundigheid van de Fietstechnicus.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Selecteert aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant en houdt hierbij o.a. rekening met toepassingsmogelijkheden, kosten en beschikbaarheid van het product, zodat hij de klant een aantal geschikte producten kan presenteren.	

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.5 werkproces: Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus handelt de verkooptransactie af door de producten op de kassa aan te slaan en het bedrag met de klant af te rekenen. Bij twijfel over de prijs van een product vraagt hij hulp aan een ervaren collega of de leidinggevende. Na het afrekenen neemt hij afscheid van de klant. Als de Fietstechnicus een product verkoopt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkochte producten zijn afgerekend en de Fietstechnicus heeft afscheid genomen van de klant. De voorraad onderdelen en accessoires is op peil.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij het afrekenen van producten als hij de prijs niet weet of twijfelt aan het vermelde bedrag, zodat de klant het juiste bedrag voor het product betaalt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Signaleert bij het verkopen van een product de aanwezige voorraad en schat in of er nog voldoende aanwezig is, zodat hij op tijd producten kan laten bijbestellen en de voorraad op peil blijft.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt de verkoop af overeenkomstig de standaard verkoopprocedure van de fietsenzaak, zodat alle kassahandelingen in de voorgeschreven volgorde en volgens de gebruikelijke procedures doorlopen zijn en op passende wijze afscheid is genomen van de klant.	

## 2.2 Bromfietstechnicus

### Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers

#### Proces-competentie-matrix Bromfietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers		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 tweewieler voor					X						X	X		X						X					
1.2	Voert inspectie uit aan tweewieler					X						X	X	X							X					
1.3	Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler					X						X	X								X					
1.4	Maakt tweewieler afleveringsklaar											X	X								X					
1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										X	X	X							X						
1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud									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 Bromfietstechnicus**

### **Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers**

#### **1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor**

<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus ontvangt de opdracht om onderhoud uit te voeren aan een fiets. Omdat de werkplaats vaak gescheiden is van de winkel, ontvangt hij de opdracht meestal via zijn leidinggevende, in de vorm van een werkorder. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Bromfietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn en heeft zijn onderhoudsopdracht optimaal voorbereid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Vraagt zonodig een ervaren collega of de leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de bromfiets zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen</li> <li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li> <li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Leest de (technische) gegevens op de werkorder nauwkeurig en leidt hieruit de aard en noodzaak van de te verrichten onderhoudswerkzaamheden aan de bromfiets af, zodat hij deze optimaal kan voorbereiden.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de geschikte materialen, (bromfiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze en haalt of bestelt deze bij het magazijn, zodat de onderhoudswerkzaamheden optimaal zijn voorbereid.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	Stelt vragen om informatie over het onderhoud te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de onderhoudswerkzaamheden aan de bromfiets uit te kunnen voeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	Volgt de mondelinge instructies van de leidinggevende op en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, zodat hij de onderhoudswerkzaamheden aan de bromfiets optimaal kan voorbereiden.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers</b>			
<b>1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan tweewieler</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus inspecteert de staat van de bromfiets. Hij voert standaardcontroles uit die door het bedrijf of de importeur voorgeschreven zijn. Hij kijkt, tast, voelt en klopt om beschadigingen, lekkages en afwijkingen ten opzichte van de normen op te sporen. Hij test het functioneren van de bromfiets en van onderdelen van de bromfiets en controleert de conditie en montage van zowel de gehele bromfiets als van afzonderlijke onderdelen. Hij meet de slijtagegraad en bruikbaarheid van onderdelen. Indien hij gebreken constateert die om reparatie vragen, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De inspectie aan de bromfiets is vlot en foutloos uitgevoerd volgens de voorschriften van het bedrijf of de importeur. Gebreken zijn opgemerkt en doorgegeven aan de leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	Vraagt bij onduidelijkheid zijn leidinggevende om hulp over de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en meldt geconstateerde gebreken aan zijn leidinggevende, zodat de inspectie vlot en foutloos wordt uitgevoerd en de leidinggevende geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebreken en storingen aan bromfietsen herkennen</li> <li>Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan bromfietsen zoals; startsystemen, uitlaten, aandrijving en elektronica</li> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li> <li>Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li> <li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Werkt snel en precies en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de inspectie aan de bromfiets vlot en foutloos wordt uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Gebruikt de benodigde materialen, (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen op de geëigende manier, zodat de inspectie aan de bromfiets volgens de voorschriften van het bedrijf of de importeur wordt uitgevoerd.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	Vergelijkt zijn waarnemingen aan de fiets met de voorgeschreven (fabrieke)s waarden en zoekt uit wat de betekenis is van verschillen tussen deze gegevens en de mogelijke oorzaken hiervan, zodat hij kan constateren welke gebreken de bromfiets heeft.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Voert de inspectie aan de bromfiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende, zodat alle elementen van de inspectie op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd.	

**Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers****1.3 werkproces: Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler**

<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus voert benodigde standaardwerkzaamheden voor onderhoud uit aan de bromfiets. Hij reinigt, smeert of vervangt onderdelen van de bromfiets. Indien hij onvoorziene gebreken constateert die om extra tijd en/of materialen vragen, meldt hij deze aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het onderhoud is volgens instructie van de leidinggevende uitgevoerd, waarbij de geschikte materialen en onderdelen zijn gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Vraagt bij onduidelijkheid zijn leidinggevende om hulp over de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, zodat het onderhoud aan de bromfiets vlot en foutloos wordt uitgevoerd. Meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de leidinggevende, zodat deze hiervan op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Hoofdrekenen met bedragen en/of meetwaarden</li><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de bromfiets moet voldoen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de onderhoudsbeurt aan de bromfiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Bromfietstechnicus deze ook kan repareren en de bromfiets volledig gerepareerd wordt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Kiest de geschikte materialen, (bromfiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden, zodat de onderhoudsbeurt efficiënt wordt uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Voert de onderhoudsbeurt aan de bromfiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende of ervaren collega's, zodat alle elementen van de onderhoudsbeurt op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd en de bromfiets veilig de weg op kan.	

**Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers****1.4 werkproces: Maakt tweewieler afleveringsklaar**

<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus maakt fietsen klaar voor levering aan de klant of plaatsing in de winkel. Hij zorgt dat de bromfiets klaar is om veilig en overeenkomstig afspraken met de klant in gebruik genomen te worden. Hij controleert of nieuw geleverde bromfietsen overeenkomen met de specificaties op de bestelorder. Hij monteert accessoires als deze besteld zijn. Eventueel monteert hij ook accessoires aan bromfietsen die al 'op de weg' zijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De bromfiets is gecontroleerd aan de bestelorder en afleveringsklaar gemaakt. Eventuele accessoires zijn op de bromfiets gemonteerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Verricht snel en accuraat de specifieke handelingen en demonstreert een goede oog-handcoördinatie, zodat de accessoires deskundig en volgens de voorschriften aan de bromfiets gemonteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Kiest de geschikte materialen, onderdelen en gereedschappen en maakt hier verantwoord en op passende wijze gebruik van, zodat de accessoires vlot en in één keer goed op de bromfiets gemonteerd worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Vergelijkt de bromfiets volgens de bedrijfsprocedures met de specificaties op de bestelorder en volgt de voorschriften en instructies uit fabrieksdocumentatie of van de leidinggevende op, zodat de controle voldoet aan de gestelde eisen en de accessoires volgens voorschriften gemonteerd worden.	



**Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers****1.5 werkproces: Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af**

<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De onderhoudswerkzaamheden zijn gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van het onderhoud.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Schrijft een volledige rapportage van het onderhoud aan de bromfiets, met daarin alle uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en deze een factuur kan (laten) opmaken.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden systematisch, totdat alle gebreken van de bromfiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers</b>			
<b>1.6 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus vertelt de klant de uitkomst van de onderhoudswerkzaamheden die hij heeft uitgevoerd. Indien wenselijk geeft hij de klant ook advies of extra toelichting. Hij verzekert zich ervan de klant de uitleg begrijpt en dat hij heeft voldaan aan de wensen van de klant.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant weet welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en begrijpt de toelichting van de Bromfietstechnicus.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Legt de klant duidelijk uit welke onderhoudswerkzaamheden hij aan de bromfiets heeft uitgevoerd en geeft de klant eventueel tips en advies, zodat de klant volledig geïnformeerd is over het uitgevoerde onderhoud en weet wat hij kan doen om de bromfiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de onderhoudswerkzaamheden, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

### Proces-competentie-matrix Bromfietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen																					
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X				X		X
2.2	Stelt diagnose aan tweewieler											X	X	X					X		
2.3	Repareert tweewieler					X						X	X							X	
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										X	X	X						X		
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie									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 Bromfietstechnicus**

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus ontvangt de opdracht om een reparatie uit te voeren aan een bromfiets. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Bromfietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn. De reparatiewerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Vraagt zonodig een ervaren collega of de leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de bromfiets zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen</li> <li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li> <li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Leest de (technische) gegevens op de werkorder nauwkeurig en leidt hieruit de aard en noodzaak van de te verrichten reparatiewerkzaamheden aan de bromfiets af, zodat hij deze optimaal kan voorbereiden.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de geschikte materialen, (bromfiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze en haalt of bestelt deze bij het magazijn, zodat de reparatiewerkzaamheden optimaal zijn voorbereid.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	Stelt vragen om informatie over de gewenste of noodzakelijke reparatie te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de reparatiewerkzaamheden aan de bromfiets uit te kunnen voeren.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens verwachtingen ten aanzien van het resultaat van de reparatie(s) te achterhalen, zodat hij zijn werkzaamheden hierop kan afstemmen en het resultaat voldoet aan deze verwachtingen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	Leest de fabrieksdocumentatie nauwkeurig, volgt de mondelinge instructies van de leidinggevende op en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, zodat hij de	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor</b>			
		reparatiewerkzaamheden aan de bromfiets optimaal kan voorbereiden.	

		reparatiewerkzaamheden aan de bromfiets optimaal kan voorbereiden.	
--	--	--	--

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers****2.2 werkproces: Stelt diagnose aan tweewieler**

<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus onderzoekt de bromfiets nauwkeurig en systematisch. Hij gebruikt de relevante meetapparatuur op de geëigende manier gebruikt om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Hij analyseert de oorzaak van de klacht en stelt de exacte diagnose. Hij bepaalt de beste oplossing voor het probleem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Bromfietstechnicus weet de oorzaak van de klacht of het gebrek en heeft een oplossing voor het probleem.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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 bromfiets te achterhalen. Daarbij werkt hij snel en precies met gereedschappen en toont hij een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de bromfiets doeltreffend wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gebreken en storingen aan bromfietsen herkennen</li><li>• Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan bromfietsen zoals; startsystemen, uitlaten, aandrijving en elektronica</li><li>• Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>• Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>• Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li><li>• Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Gebruikt de benodigde materialen, (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur op de geëigende manier om de bromfiets te onderzoeken, zodat deze efficiënt worden ingezet en hij in één keer de oorzaak van de klacht kan achterhalen.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	Combineert de verkregen meetgegevens met de informatie op de werkorder, concludeert hieruit wat de exacte oorzaak van de klachten/gebreken is en bedenkt hoe deze het beste verholpen kunnen worden, zodat hij de benodigde reparatiewerkzaamheden aan de bromfiets kan bepalen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li></ul>	Werkt nauwkeurig, systematisch en volgens beproefde methoden, zodat hij de exacte diagnose kan bepalen.	

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers****2.3 werkproces: Repareert tweewieler**

<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Indien hij hierbij problemen ervaart, of indien hij op onvoorziene werkzaamheden stuit, meldt hij deze tijdig aan de klant en/of zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reparatie is volgens instructie van de leidinggevende uitgevoerd, waarbij de geschikte materialen en onderdelen zijn gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen. De bromfiets kan veilig de weg op.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij werkzaamheden aan debromfiets die hij niet zelfstandig uit kan voeren en meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de leidinggevende, zodat de reparatie volledig en naar wens van de klant wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Gebreken en storingen aan bromfietsen herkennen</li><li>Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan bromfietsen zoals; startsystemen, uitlaten, aandrijving en elektronica</li><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de bromfiets moet voldoen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de onderhoudsbeurt aan de bromfiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Bromfietstechnicus deze ook kan repareren en de bromfiets volledig gerepareerd wordt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Kiest de geschikte materialen, (bromfiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden en zet deze effectief in, zodat de reparatie aan de bromfiets efficiënt wordt uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Voert de reparatie aan de bromfiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructies (uit fabrieksdocumentatie, van de leidinggevende of van ervaren collega's), zodat alle handelingen in de reparatie volgens voorschriften en op efficiënte wijze uitgevoerd worden en de bromfiets veilig de weg op kan.	

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers****2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af**

<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reparatie is gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van de reparatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Schrijft een volledige rapportage van de reparatie aan de bromfiets, met daarin alle uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en deze een factuur kan (laten) opmaken.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde reparatie systematisch, totdat alle gebreken van de bromfiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	



**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers****2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie**

<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus geeft de klant technische toelichting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoordt eventuele vragen hierover.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant weet welke reparatie uitgevoerd is, zijn vragen zijn beantwoord en de klant begrijpt de toelichting.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Geeft na afronding van de reparatie(s) aan de bromfiets duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en de handelingen die verricht zijn om het probleem op te lossen, beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant tips en advies opdat de klant weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de bromfiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li><li>Kennis van (bromfiets)systemen en onderdelen</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de reparatie, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	

## Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in

### Proces-competentie-matrix Bromfietstechnicus

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in		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																					
4.1	Ontvangt en benadert klanten					x													x		x
4.2	Voert verkoopgesprek met de klant betreffende onderdelen en accessoires					x				x									x		
4.3	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant betreffende tweewielers en diensten																				
4.4	Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets																				
4.5	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					x												x		x	
4.6	Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer																				

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in		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																										
4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing																									
4.8	Handelt klachten af																									

#### 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 Bromfietstechnicus**

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus assisteert bij verkoopwerkzaamheden van onderdelen en accessoires in de winkel. Hij ontvangt de klant en stelt verschillende vragen om zijn specifieke wensen te inventariseren. Wanneer de klant kenbaar maakt een bromfiets te willen kopen of vragen heeft die de Bromfietstechnicus niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is op klantvriendelijke wijze ontvangen. De Bromfietstechnicus kent de wensen en verwachtingen van de klant. De klant wordt deskundig geholpen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer de klant een bromfiets wil aanschaffen, zodat de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li> <li>Kennis van het assortiment (bromfietsonderdelen en accessoires) en de toepassingsmogelijkheden</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens behoeften en verwachtingen te achterhalen, zodat hij hierbij kan aansluiten en de klant deskundig geholpen wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Benadert de klant volgens de bedrijfsprocedure en instructie van de leidinggevende, zodat de klant op klantvriendelijke wijze wordt ontvangen.	

**Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in****4.2 werkproces: Voert verkoopgesprek met de klant betreffende onderdelen en accessoires**

<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van de onderdelen en/of accessoires. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten en eventuele garantiebepalingen. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is deskundig geholpen en heeft informatie ontvangen (over aan te schaffen producten en toepassingsmogelijkheden) die aansluit bij zijn behoeften en verwachtingen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer hij de exacte informatie over een product wil controleren, zodat de klant deskundig geholpen wordt en alle informatie ontvangt die hij wenst.	<ul style="list-style-type: none"><li>Hoofdrekenen met bedragen en/of meetwaarden</li><li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van het assortiment (bromfietsonderdelen en accessoires) en de toepassingsmogelijkheden</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	Geeft deskundige uitleg bij en toelichting op de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van producten en beantwoordt vragen van de klant, waarbij hij met woordkeuze en tempo aansluit bij het (technisch) begrip van de klant, zodat de klant de informatie begrijpt en vertrouwen heeft in de deskundigheid van de Bromfietstechnicus.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Selecteert aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant en houdt hierbij o.a. rekening met toepassingsmogelijkheden, kosten en beschikbaarheid van het product, zodat hij de klant een aantal geschikte producten kan presenteren.	

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.5 werkproces: Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Bromfietstechnicus handelt de verkooptransactie af door de producten op de kassa aan te slaan en het bedrag met de klant af te rekenen. Bij twijfel over de prijs van een product vraagt hij hulp aan een ervaren collega of de leidinggevende. Na het afrekenen neemt hij afscheid van de klant. Als de Bromfietstechnicus een product verkoopt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkochte producten zijn afgerekend en de Bromfietstechnicus heeft afscheid genomen van de klant. De voorraad onderdelen en accessoires is op peil.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij het afrekenen van producten als hij de prijs niet weet of twijfelt aan het vermelde bedrag, opdat de klant het juiste bedrag voor het product betaald.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Signaleert bij het verkopen van een product de aanwezige voorraad en schat in of er nog voldoende aanwezig is, zodat hij op tijd producten kan laten bijbestellen en de voorraad op peil blijft.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt de verkoop af overeenkomstig de standaard verkoopprocedure van de bromfietsenzaak, zodat alle kassahandelingen in de voorgeschreven volgorde en volgens de gebruikelijke procedures doorlopen zijn en op passende wijze afscheid is genomen van de klant.	

## 2.3 Eerste Fietstechnicus

### Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

#### Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		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																					
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X						X
2.2	Stelt diagnose aan tweewieler																				
2.3	Repareert tweewieler					X						X	X							X	X
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										X	X	X							X	
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie									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. middel van een kruisje in de matrix.



## **Detaillering proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus**

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus ontvangt de opdracht voor de uit te voeren reparatie aan de fiets van de klant of de leidinggevende. Hij leest de opdracht en raadpleegt bij onduidelijkheden zijn leidinggevende of een collega. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of in andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn. Hij controleert zijn eigen voorbereiding.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Eerste Fietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn. De reparatiewerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Vraagt zonodig een meer ervaren collega of leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de fiets zijn en waar deze door veroorzaakt kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen</li> <li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</li> <li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Leest de technische gegevens op de werkorder nauwkeurig en legt technische verbanden tussen mogelijke oorzaken van de klacht of storing en de reparatie daarvan zodat hij zijn werkzaamheden vlot en optimaal kan voorbereiden.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest materialen, (fiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat de reparatie van de fiets doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	Stelt vragen aan de klant of leidinggevende om informatie over de gewenste of noodzakelijke reparatie te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de reparatiewerkzaamheden aan de fiets uit te kunnen voeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Houdt zich aan voorschriften en procedures van bedrijf en fabrikant, opdat hij de reparatiewerkzaamheden van de fiets volgens voorschriften kan uitvoeren.	

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

### 2.3 werkproces: Repareert tweewieler

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Per handeling kiest hij de juiste (meet)gereedschappen en materialen. Indien hij bij de reparatie problemen ervaart, of indien hij op onvoorziene werkzaamheden stuit, meldt hij deze tijdig aan de klant en/of zijn leidinggevende. Hij vervangt onderdelen die niet gerepareerd kunnen worden of waarvan reparatie teveel tijd en geld kost.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reparatie is volledig uitgevoerd, binnen de afgesproken tijd en volgens de wensen van de klant. Hierbij zijn de daarvoor bestemde materialen en onderdelen gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen, de fiets kan veilig de weg op.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij werkzaamheden aan de fiets die hij niet zelfstandig uit kan voeren en meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de klant en de leidinggevende zodat de reparatie volledig en naar wens van de klant wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Gebreken en storingen aan fietsen herkennen</li><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</li><li>Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoen</li><li>Kennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen</li><li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog hand coördinatie, waardoor de reparatie aan de fiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Eerste Fietstechnicus deze ook kan verhelpen en de fiets volledig gerepareerd wordt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen en gereedschappen voor de te verrichten handeling tijdens de reparatie en zet deze effectief in, rekening houdend met het gebruiksdoel van de fiets, zodat de reparatie aan de fiets efficiënt wordt uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Is continu alert op mogelijke nieuwe problemen of defecten die het gevolg kunnen zijn van zijn handelen, hij voorziet en voorkomt zoveel mogelijk deze nieuwe problemen op basis van zijn kennis en kunde, en zorgt ervoor dat hij bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig blijft werken, opdat de reparatiewerkzaamheden in één keer goed uitgevoerd worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Voert de reparatie aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructies (uit fabrieksdocumentatie, van de leidinggevende of van meer ervaren collega's), zodat alle handelingen in de reparatie volgens voorschriften en op efficiënte wijze uitgevoerd worden en de fiets veilig de weg op kan.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers</b>			
<b>2.3 werkproces: Repareert tweewieler</b>			
			toepassingsmogelijkheden

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers****2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af**

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden en de werkzaamheden van standaard en routinematige werkzaamheden die door collega's zijn uitgevoerd. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt. De Eerste Fietstechnicus is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen reparatiewerkzaamheden en tevens voor de uitvoering van standaard, routinematige werkzaamheden van minder ervaren collega's.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De reparatie is gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van de reparatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Schrijft een volledige rapportage van de reparatie aan de fiets, vermeldt daarin de uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en een factuur kan opmaken.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Kennis van de gebruikelijke vaktermen</li><li>Kennis van de opbouw van standaard checklists</li><li>Kennis van meet- controle- en (hulp) gereedschappen</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede ooghandcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken aan de fiets (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteitsniveaus halen</li><li>Systematisch werken</li></ul>	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde reparatie en die van de fietstechnicus of minder ervaren collega's systematisch (visueel, met behulp van een test of proefrit) om zich ervan te verzekeren dat alle gebreken aan de fiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	

**Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers****2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie**

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus geeft de klant technische toelichting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoordt eventuele vragen hierover. Tevens adviseert de Eerste Fietstechnicus de klant over toekomstig gebruik en (preventief) onderhoud om problemen in het vervolg te voorkomen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant weet welke reparaties zijn uitgevoerd, zijn vragen zijn beantwoord en de klant begrijpt de toelichting van de Eerste Fietstechnicus.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Geeft na afronding van de reparatie(s) aan de fiets duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en de handelingen die verricht zijn om het probleem op te lossen, beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant tips en advies, rekening houdend met het gebruiksdoel van de klant, opdat de klant weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de fiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li><li>Kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</li><li>Kennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de reparatie zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers

#### Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers		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																					
3.1	Bereidt diagnose opdracht voor											x	x		x						x
3.2	Stelt diagnose aan fiets											x	x	x					x		
3.3	Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af					x					x	x	x						x	x	
3.4	Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose									x									x		
3.5	Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen											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 Fietstechnicus**

<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers</b>			
<b>3.1 werkproces: Bereidt diagnose opdracht voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Bij onduidelijkheden overlegt hij met zijn leidinggevende of de klant, of maakt hij een proefrit. Hij zoekt gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde gereedschappen, (hulp)middelen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn. Hij controleert de eigen voorbereiding.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De diagnoseopdracht is zodanig voorbereid dat de diagnosewerkzaamheden aan de fiets zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Leest en begrijpt de werkorder en de benodigde gegevens, bepaalt waar hij deze gegevens kan vinden en geeft blijk van inzicht in de aard van de te stellen diagnose aan de fiets, opdat hij deze kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen zoals; versnellingsnaven, verlichting en spaken</li> <li>Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)-gereedschappen</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	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 fiets doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	Verzamelt zelfstandig voldoende fietstechnische informatie in handboeken of andere (digitale) naslagwerken, controleert eventuele aannames of zoekt aanvullende gegevens, opdat hij de oorzaken van klachten en storingen aan de fiets kan achterhalen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Houdt zich aan voorschriften en procedures van bedrijf en de fietsfabrikant, opdat hij de diagnosewerkzaamheden aan de fiets volgens voorschriften kan uitvoeren.	

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers

#### 3.2 werkproces: Stelt diagnose aan fiets

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus stelt diagnose door waar te nemen, te meten, te testen en de verzamelde gegevens te noteren en te analyseren. Hij vergelijkt de gemeten met de voorgeschreven waarden. Op basis hiervan trekt hij een conclusie en formuleert hij een reparatieadvies. Bij twijfel omtrent zijn conclusie raadpleegt hij collega's of externe bronnen zoals de fietsfabrikant. Hij noteert het (reparatie)advies op de werkorder. In het geval van een schade resulteert de diagnose in een schaderapport.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De oorzaak van de klacht of storing aan de fiets is door middel van diagnose opgespoord. In geval van schade is er een schadetaxatie uitgevoerd. Er is een (reparatie)advies of een schaderapport geformuleerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Toont inzicht in fietstechniek en abstractievermogen en neemt snel informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht aan de fiets te achterhalen. Daarbij werkt hij snel en precies met gereedschappen en diagnose- en testapparatuur en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de fiets doeltreffend wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen zoals; versnellingsnaven, verlichting en spaken</li><li>• Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>• Kennis en toepassing van klantgericht handelen</li><li>• Kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)-gereedschappen</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li></ul>	Maakt tijdens de diagnose aan de fiets 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"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	Komt tot logische gevolgtrekkingen uit de informatie op de werkorder, van de klant en de verkregen meetgegevens, weegt de consequenties af alvorens tot een conclusie en een reparatieadvies voor vervolgwerkzaamheden aan de fiets te komen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li><li>• Systematisch werken</li></ul>	Voert de diagnose aan de fiets uit volgens de kwaliteitseisen van fietsfabrikant en of bedrijf, waarbij hij gebruik maakt van geldende checklists en de voorgeschreven gereedschappen en hulpmiddelen, richt zich daarbij in detailniveau op de hoogst mogelijke kwaliteit en accepteert niet dat het eigen werk kwalitatief beneden de maat is.	



### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers

#### 3.3 werkproces: Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus 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 collega de vervolgwerkzaamheden heeft verricht, stelt hij aan de hand van de werkorder, checklist en/of mondelinge terugkoppeling vast of de reparatiewerkzaamheden correct zijn uitgevoerd. Hij registreert de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en relevante opmerkingen op de werkorder. Hij controleert de gebruikte apparatuur, gereedschappen en hulpmiddelen en ruimt zijn werkplek op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De diagnosewerkzaamheden aan de fiets zijn gerapporteerd en afgesloten, de gebruikte apparatuur, gereedschappen en hulpmiddelen en de werkplek zijn opgeruimd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Noteert op de werkorder accuraat de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden aan de fiets, de geconstateerde afwijkingen en gebruikte onderdelen, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden. Noteert tevens de gebruikte materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)-gereedschappen</li><li>Verzorgt diagnoseapparatuur</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker van de fietswerkplaats weer beschikbaar is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Voert na controle van de diagnosewerkzaamheden de restmaterialen en afvalstoffen af volgens de bedrijfsprocedures en instructies.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteitsniveaus halen</li><li>Systematisch werken</li></ul>	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde reparatie en die van minder ervaren collega's systematisch (visueel, met behulp van een test of proefrit) totdat alle gebreken van de fiets verholpen zijn, zodat het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	Overlegt bij twijfel tijdens de controle van de werkzaamheden met zijn leidinggevende, zodat deze een 'second opinion' kan geven en de controle zorgvuldig wordt uitgevoerd.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont bij het uitvoeren van de tests en proefrit een goede ooghandcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch	

### Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers

#### 3.3 werkproces: Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af

	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde werkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	
--	--	---	--

<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers</b>			
<b>3.4 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus geeft de klant (technische) toelichting over de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden en beantwoordt eventuele vragen hierover.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant weet welke diagnosewerkzaamheden zijn uitgevoerd en begrijpt de toelichting van de Eerste Fietstechnicus.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de diagnose, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de gebruikelijke vaktermen</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Geeft na afronding van het diagnosestellen aan de fiets duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en beantwoordt vragen van de klant, zodat de klant weet welke diagnose gesteld is.	

**Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers****3.5 werkproces: Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen**

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus volgt fabriek- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, technieken en diagnosemethoden. Wanneer hij nieuwe kennis en informatie heeft verworven, selecteert hij hieruit wat van belang is voor zijn collega's. Hij organiseert interne bijeenkomsten voor collega's en brengt hen op de hoogte van de laatste ontwikkelingen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Eerste Fietstechnicus en zijn directe collega's zijn op de hoogte van de meest relevante en up-to-date kennis van de fietstechniek. Zij kunnen deze kennis in hun werkzaamheden toepassen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Expertise delen</li></ul>	Draagt de nieuw verworven fietstechnische kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden aan zijn collega's over, legt uit, demonstreert en beantwoordt vragen, zodat collega's geïnstrueerd zijn en kunnen profiteren van de door hem opgedane kennis.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li><li>Kennis van het assortiment (fietsonderdelen en accessoires) en toepassingsmogelijkheden</li><li>Sociale vaardigheden</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie uiteenrafelen</li></ul>	Scheidt hoofd- en bijzaken in de nieuwverworven fietstechnische 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"><li>Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li></ul>	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 fietstechnisch gebied, opdat hij op de hoogte is van nieuwe producten en diensten.	

## Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in

### Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen																					
4.1	Ontvangt en benadert klanten																		X		X
4.2	Voert verkoopgesprek met de klant betreffende onderdelen en accessoires																				
4.3	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant betreffende tweewielers en diensten					X				X									X		
4.4	Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets					X			X		X	X							X		
4.5	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					X												X		X	
4.6	Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer					X								X					X	X	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in		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																										
4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing					X													X							X
4.8	Handelt klachten af					X					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 Fietstechnicus**

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus ontvangt de klant in de verkooppriimte, observeert en bepaalt het inspringmoment om hem te benaderen. Hij stelt verschillende vragen aan de klant en luister goed naar wat de klant vertelt, om de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant te achterhalen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is op een klantvriendelijke wijze ontvangen. De Eerste Fietstechnicus kent de wensen en verwachtingen van de klant. De klant wordt deskundig geholpen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens behoeften en verwachtingen met betrekking tot fietsen, fietsonderdelen, fietsaccessoires en of diensten te achterhalen, zodat de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li> <li>Kennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen</li> <li>Kennis van het assortiment en toepasmogelijkheden</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Benadert de klant volgens de bedrijfsprocedure zodat de klant op een klantvriendelijke wijze wordt ontvangen.	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.3 werkproces: Voert advies- en verkoopgesprek met de klant betreffende tweewielers en diensten			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van de producten en diensten. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten en eventuele garantiebepalingen. De Eerste Fietstechnicus attendeert de klant op mogelijkheden voor financiering, leasing en verzekering. Indien de klant behoefte heeft aan meer informatie of belangstelling heeft om een contract af te sluiten, brengt de Eerste Fietstechnicus de klant in contact met de betreffende maatschappij. Hij stemt af met de klant om over te gaan tot verkoop en verzorgt het eventuele logistieke proces van winkel naar werkplaats. Afspraken met de klant over kosten en levering legt hij vast en bij eventuele wijzigingen van afspraken informeert hij de klant. Bij overige vragen die hij niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over zijn leidinggevende of een ervaren collega.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is deskundig geholpen en heeft informatie ontvangen over de aan te schaffen fiets en toepassingsmogelijkheden die aansluit bij zijn behoeften en verwachtingen. De klant is gewezen op de mogelijkheid om een contract af te sluiten voor financiering, leasing en verzekering van de fiets. De Eerste Fietstechnicus heeft de klant, indien gewenst, in contact gebracht met de betreffende maatschappij voor financiering, leasing of verzekering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Selecteert aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant en houdt hierbij o.a. rekening met toepassingsmogelijkheden, kosten, beschikbaarheid van het product, garantie, bedrijfsprocedure rondom de mogelijkheid een contract af te sluiten voor het financieren, leasen of verzekeren van de fiets, zodat hij de klant een aantal geschikte producten kan presenteren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li> <li>Kennis van het assortiment fietsen, fietsonderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kennis van verkooptechnieken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	Geeft deskundige uitleg bij en toelichting op de toepassingsmogelijkheden en beperkingen, eigenschappen en prijzen van producten en beantwoordt vragen van de klant, waarbij hij met woordkeuze en tempo aansluit bij het (technisch) begrip van de klant, zodat de klant de informatie begrijpt en vertrouwen heeft in de deskundigheid van de Eerste Fietstechnicus.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	Vraagt de leidinggevende om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer hij de exacte informatie over een product wil controleren, zodat de klant deskundig geholpen wordt en alle informatie ontvangt die hij wenst.	



**Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in****4.4 werkproces: Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets**

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus beoordeelt de waarde van een fiets, bijvoorbeeld bij inruil of schade. Hij houdt onder andere rekening met de staat en eigenschappen van de fiets, schade, bijkomende kosten en de marktwaarde. Bij verkoop bepaalt hij de minimum verkoopprijs en de gewenste marge. Bij inruil en verkoop houdt hij zich in de onderhandelingen aan de maximum dan wel minimum prijs. Hij stelt een bod/prijs voor aan de klant, beargumenteert het voorstel en overtuigt de klant om over te gaan tot aan- of verkoop. Daarbij maakt hij continu afwegingen tussen vasthouden aan het voorstel of dalen met de prijs. In het geval van schadetaxatie onderhandelt hij met de schade-expert over de mate van schade en reparatiekosten en beargumenteert dit. Hij streeft in de inruil- en verkooponderhandelingen naar klanttevredenheid, en een zo hoog mogelijk rendement voor het bedrijf. In overleg met eigenaar en vervolgens met de klant bepaalt hij de uiteindelijke prijs.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De inruilwaarde van de fiets is bepaald, na inschatting van verkoopbaarheid en kostenbepaling van reparatie/onderhoudwerkzaamheden aan de fiets. De klant heeft een reëel bod ontvangen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	Overziet de financiële consequenties van toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij de klant een weloverwogen koopovereenkomst voor de fiets kan aanbieden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li><li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>Kan onderhandelen</li><li>Kennis van dagwaarde van fiets</li><li>Kennis van de voorraadmix typen brom-/fietsen</li><li>Kennis van verkooptechnieken</li><li>Legt relaties tussen de vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van een fiets</li><li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Onderhandelen</li><li>Overeenstemming nastreven</li></ul>	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over de inruilwaarde van de aangeboden fiets en bij de onderhandelingen over het verkoopbedrag van de fiets. Bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële voorstellen van de klant af te slaan en streeft naar overeenstemming met de klant door te komen tot een scherp inruilbod of gunstige verkoopprijs en maakt eventueel aanvullende afspraken, opdat hij met de klant een goede inruilwaarde en gunstige verkoopprijs overeenkomt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Luistert naar de bezwaren van de klant en reikt oplossingen of alternatieven aan, waarbij hij een afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie, zodat de klant zich serieus genomen voelt en tevreden is over de verkooponderhandelingen en deze succesvol voortgezet kunnen worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	Stemt bij twijfel of onzekerheid de inruilwaarde van de fiets, de onderhandelingsruimte of de kosten voor noodzakelijke reparaties af met de leidinggevende of een ervaren collega, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel inruilbedrag biedt, waar het bedrijf geen financiële schade van ondervindt.	

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.4 werkproces: Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets</b>			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Bepaalt de inruilwaarde van de fiets door volgens de bedrijfsprocedure voor taxatie en waardebepaling de waarde van de fiets af te wegen aan de voorraadmix van het bedrijf, de populariteit van het betreffende model en de eventuele onderhandelingsruimte in de aankoop die de klant gaat doen, opdat hij de klant een reëel bod doet dat het bedrijfsbelang niet tekort doet.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Verwerkt bij het opstellen van de offerte en het opstellen van de koopovereenkomst nauwkeurig alle benodigde gegevens en hanteert hierbij foutloze berekeningen en correcte spelling en grammatica, zodat hij de klant een correcte offerte en/of koopovereenkomst kan bieden.	

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.5 werkproces: Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus handelt de verkooptransactie af door de producten op de kassa aan te slaan en het bedrag met de klant af te rekenen. Bij twijfel over de prijs van een product vraagt hij hulp aan een ervaren collega of de leidinggevende. Na het afrekenen neemt hij afscheid van de klant. Als hij een product verkoopt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is, controleert hij of het product besteld moet worden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkochte producten en/ of diensten zijn afgerekend en de Eerste Fietstechnicus heeft afscheid genomen van de klant. Bij kleine voorraad is gecontroleerd of het product besteld moet worden		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt de verkoop af overeenkomstig de standaard verkoopprocedure van de fietsenzaak, zodat alle kassahandelingen in de voorgeschreven volgorde en volgens de gebruikelijke procedures doorlopen zijn en op passende wijze afscheid is genomen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Signaleert bij het verkopen van een product de aanwezige voorraad en schat in of er nog voldoende aanwezig is, zodat hij op tijd producten kan (laten) bijbestellen en de voorraad op peil blijft.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Raadpleegt zijn leidinggevende of een ervaren collega bij twijfel over de uit te voeren werkzaamheden, zodat de verkoophandelingen correct en efficiënt kunnen worden afgerond.	

**Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in****4.6 werkproces: Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer**

<b>Omschrijving</b>	<p>De Eerste Fietstechnicus brengt ideeën in m.b.t. het inkoopbeleid en bepaalt in overleg met de leidinggevende/verantwoordelijke welke (nieuwe) producten ingekocht moeten worden om het assortiment te optimaliseren. Daartoe controleert hij de voorraden, volgt hij product- en (regionale) marktontwikkelingen, leest catalogi, luistert goed naar klantwensen, etc. De Eerste Fietstechnicus onderhoudt contact met leveranciers en voert gesprekken met vertegenwoordigers. De Eerste Fietstechnicus koopt in overleg met zijn leidinggevende nieuwe fietsen, draagt zorg voor de inkoop van accessoires, kleding, materialen etc. en houdt hierbij rekening met de levertijd.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus levert een bijdrage aan het overzicht over de voorraad, houdt deze netjes en signaleert tijdig tekorten in de voorraad. Hij houdt wijzigingen in de voorraad nauwkeurig en consequent bij in het (geautomatiseerde) voorraadbeheersysteem en ziet er op toe dat medewerkers gegevens correct invoeren. Hij controleert de nieuwe voorraad op kwaliteit en eventuele beschadigingen en neemt bij tekorten, defecten en/of verkeerde leveringen contact op met de leverancier(s). Hij draagt zorg voor een correcte (retour)afhandeling met de leverancier(s). De Eerste Fietstechnicus ziet er op toe dat alle producten op de juiste plek liggen.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>Er is een voorstel gemaakt waarin doelstelling(en), strategie en formule met betrekking tot het inkoopbeleid en het voorraadbeheer staan beschreven. Het voorstel biedt houvast voor de ontwikkeling van het verdere beleid.</p> <p>De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd.</p> <p>Een actueel netwerk en een effectief gebruik hiervan.</p>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li></ul>	Controleert de inkoopgegevens, de voorraad en omzetgegevens, trekt conclusies en formuleert op basis daarvan voorstellen om te komen tot een optimale uitvoering van de doelstelling(en), strategie en formule met betrekking tot het inkoopbeleid en voorraadbeheer.	<ul style="list-style-type: none"><li>Algemene kennis van voorraadbeheer en het invoeren van bestellingen in het daarvoor bestemde systeem</li></ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kostenbewust handelen</li></ul>	Neemt kennis van het huidige inkoopbeleid en voorraadbeheer, raadpleegt relevante informatiebronnen en houdt rekening met de levertijd van fietsen, onderdelen en accessoires opdat hij met zijn suggesties een zinvolle bijdrage levert aan een kostenbewust en verantwoord inkoopbeleid en een optimaal voorraadbeheer.	<ul style="list-style-type: none"><li>Heeft zicht op de waarde van bedrijfseconomische (financiële) informatie</li><li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li><li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	Besprekt met de leidinggevende de ideeën met betrekking tot het inkoopbeleid om draagvlak te creëren, van elkaar te leren en tot gezamenlijk overeenstemming te komen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van dagwaarde van fiets</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Systematisch werken</li></ul>	Controleert zorgvuldig en op een systematische manier de voorraad en plaats op basis van het huidige inkoopbeleid zorgvuldig de noodzakelijke bestellingen en is alert op mogelijkheden tot verbetering in deze processen opdat hij het	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van de voorraadmix typen brom-/fietsen</li><li>Kennis van het assortiment</li></ul>

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.6 werkproces: Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer			
		huidige beleid corect uitvoert en bijdrage kan leveren aan toekomstige verbeteringen.	(fietsonderdelen en accessoires) en toepassingsmogelijkheden • Voorraadbeheer • Voorraadinventarisatie
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Legt actief contacten met leveranciers en klanten, onderhoudt de contacten door regelmatig in gesprek te gaan en een goede verstandhouding met zijn relaties op te bouwen, opdat hij zijn netwerk actueel houdt en met voorstellen omtrent inkoop kan aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klanten.	

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.7 werkproces: Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus levert een bijdrage aan public relations activiteiten Hij bouwt een netwerk met klanten op en bewerkstelligt mond-tot-mondreclame door een goede service en een goed product te leveren. Hij denkt mee over speciale acties en aanbiedingen en de manier waarop deze aan klanten worden gepresenteerd.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is een voorstel gemaakt waarin doelstelling(en), strategie en formule met betrekking tot public relations- en marketingactiviteiten staan beschreven. Het voorstel biedt houvast voor de ontwikkeling van het verdere beleid.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> <li>Kostenbewust handelen</li> <li>Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li> </ul>	Neemt kennis van het huidige marketingbeleid van de onderneming, draagt pro-actief bij aan verbetervoorstellen door relevante informatiebronnen te raadplegen en houdt rekening met seizoensinvloeden in de fietsenbranche, concurrentie en overige omgevingsfactoren opdat speciale acties en aanbiedingen aan klanten kunnen worden gepresenteerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft zicht op de waarde van bedrijfseconomische (financiële) informatie</li> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Is creatief in het formuleren van commerciële voorstellen</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kennis en toepassing van klantgericht handelen</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Legt actief contact met klanten door regelmatig in gesprek te gaan en een goede verstandhouding op te bouwen en te onderhouden opdat hij zicht blijft houden op de tevredenheid van klanten over de geleverde service en producten en met voorstellen voor nieuwe acties kan aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klanten.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Bespreekt met de leidinggevende zijn ideeën met betrekking tot het marketingbeleid om afstemming te bereiken tussen de doelstellingen van de onderneming en zijn voorstellen voor nieuwe acties en aanbiedingen.	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.8 werkproces: Handelt klachten af			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus schat de ernst van een klacht in en onderzoekt de oorzaak ervan. Hij bekijkt de mogelijkheden om de klacht op te lossen, gaat na met welke oplossing de klant tevreden kan worden gesteld en overlegt met de leidinggevende zijn voorstel over de klachtafhandeling. Hij communiceert de wijze van afhandeling naar de klant. Hij handelt de klacht af volgens de klachtenprocedure. Hij administreert de klacht zo mogelijk in het klantsysteem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Eerste Fietstechnicus heeft klachten op klantvriendelijke wijze aangenomen en deze volgens de bedrijfsprocedures behandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Besteedt tijd en aandacht aan de klacht of opmerking van de klant en geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, stelt verschillende vragen om de exacte klacht te kunnen bepalen en bespreekt de mogelijkheden met de klant, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen en zij samen tot afspraken kunnen komen waar de klant tevreden mee is. Blijft vriendelijk en komt afspraken met de klant na.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt de klacht of opmerking af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, opdat hij de klant reële toezeggingen doet en het bedrijfsbelang niet tekort doet.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de mate van gewenste serviceverlening.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt toezeggingen aan de klant bij twijfel of onzekerheid af met zijn leidinggevende, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reële oplossing biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Beschrijft op welke wijze de klacht is afgehandeld zodat deze informatie tijdens overleg met de klant kan worden geraadpleegd.	

## Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers

### Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beplannen 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																					
5.1	Plant en verdeelt werkzaamheden		x			x								x				x			
5.2	Stelt werkorders op		x								x			x	x			x			
5.3	(Bege)leidt medewerkers		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 Fietstechnicus**

<b>Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers</b>			
<b>5.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus inventariseert de hoeveelheid werk op een dag en doet een (in)planningsvoorstel aan zijn leidinggevende. Hij stemt de complexiteit van de in te plannen werkzaamheden af op de deskundigheid en ervaring van de collega's. Bij deze werkzaamheden houdt de Eerste Fietstechnicus rekening met prioriteit, personeelscapaciteit, deskundigheid en uitval van medewerkers. Bij afwijkingen signaleert hij deze tijdig aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een efficiënte planning van te verrichten en uit te besteden (dagelijkse) werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn afgestemd, toegelicht en verdeeld op basis van aanwezige deskundigheid en ervaring van de medewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> <li>• Diversiteit benutten</li> </ul>	Verdeelt, na afstemming met een leidinggevende, de werkzaamheden en taken door opdrachten toe te wijzen en uitleg te geven aan de medewerkers, oefent hierbij gezag uit door ervoor te zorgen dat iedereen de opdrachten daadwerkelijk uitvoert en maakt gebruik van de competenties van de medewerkers, zodat de werkbelasting en taken evenredig verdeeld worden en ieders capaciteit en deskundigheid benut wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• InzWeet welke (technische) deskundigheid benodigd is bij de werkzaamheden en kan dit koppelen aan de specialismen van de medewerkers</li> <li>• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één vreemde taal lezen en begrijpen</li> <li>• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</li> <li>• Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	Voert overleg over nieuwe werkorders, het plannen en het uitbesteden van werk aan externen, het contact met de externen en controle bij terugkomst van dit werk, zodat er duidelijke werkafspraken zijn over de taken die worden uitgevoerd en de werkorders efficiënt ingepland zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	Controleert of op de werkorder de juiste flat reparatietijden opgenomen zijn en bepaalt of voldoende informatie beschikbaar is om de opdracht te kunnen uitvoeren, opdat de werkorder ingepland kan worden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	Maakt een tijdsplanning van werkzaamheden voor de winkel en de werkplaats en werkzaamheden die door derden uitgevoerd worden en geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zodat een effectieve en efficiënte (dag)planning voor de winkel/werkplaats kan worden opgezet.	

<b>Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers</b>			
<b>5.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden</b>			
			<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan fietsen</li><li>• Kennis van kwaliteitseisen van het bedrijf</li><li>• Kennis van meet-controle- en (hulp) gereedschappen</li><li>• Kennis van planningstechnieken</li><li>• Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan fietsen</li><li>• Kennis van kwaliteitseisen van het bedrijf</li><li>• Kennis van meet-controle- en (hulp) gereedschappen</li><li>• Kennis van planningstechnieken</li><li>• Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>
--	--	--	--

## Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers

### 5.2 werkproces: Stelt werkorders op

<b>Omschrijving</b>	Na overleg met de klant stelt de Eerste Fietstechnicus de werkorder op. Hij noteert bijzonderheden en vraagt door bij afwijkingen of specifieke vragen van de klant. Op de werkorder staat aangegeven welke werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden. Hij noteert relevante aanvullende gegevens zoals klantgegevens en ophaaldatum, etc. Hij voorziet de werkorders van een mondelinge of schriftelijke toelichting indien nodig. Afhankelijk van het type bedrijf worden de werkorders ingevoerd in een geautomatiseerd systeem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volledige en logisch opgebouwde werkorders. De werkorders zijn helder (toegelicht) en maken een efficiënte uitvoering van werkzaamheden door de medewerkers mogelijk.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richting geven</li> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	Noteert op de werkorder de beste volgorde om de taken en werkzaamheden aan de fiets uit te voeren en vermeldt eventuele (veiligheids)instructies, zodat de werkzaamheden efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>InzWeet welke (technische) deskundigheid benodigd is bij de werkzaamheden en kan dit koppelen aan de specialismen van de medewerkers</li> <li>Kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</li> <li>Kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan fietsen</li> <li>Kennis van kwaliteitseisen van het bedrijf</li> <li>Kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)-gereedschappen</li> <li>Kennis van planningstechnieken</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Formuleert op de werkorder de storing of klacht aan de fiets, de uit te voeren werkzaamheden en een inschatting van de kosten, opdat hij de klant hierover kan informeren en het voor de medewerker duidelijk is welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie uiteenrafelen</li> </ul>	Brengt een logische volgorde en structuur aan in de werkzaamheden op de werkorder, opdat de medewerker deze snel kan begrijpen en uitvoeren.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	Stelt diverse vragen aan de klant en kijkt eventueel de onderhoudshistorie na en voert enkele systematische controles aan de fiets uit, opdat zo precies mogelijk op de werkorder genoteerd kan worden wat de opdracht inhoudt.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>Activiteiten plannen</li> </ul>	Legt op de werkorder vast welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, opdat hij een inschatting kan maken van de benodigde tijd en deskundigheid van de medewerker om deze werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren.	

**Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers****5.3 werkproces: (Bege)leidt medewerkers**

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus merkt op wanneer leerlingen of (minder ervaren) collega's vastlopen in hun reparatie- en onderhoudswerkzaamheden en biedt op eigen initiatief hulp en ondersteuning, ondanks de tijdsdruk van eigen werk. 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 Fietstechnicus bepaalt of hij direct hulp biedt, of dat hij op een later moment uitleg biedt en eventueel een demonstratie van de handelingen geeft door het te bereiken leereffect, de kosten en tijdsdruk tegen elkaar af te wegen. Bij twijfel overlegt hij met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkplaatsmedewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden en worden bij knelpunten zodanig begeleid dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Functioneren van mensen controleren</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	Geeft helder en duidelijk aan waar de medewerker vastloopt en instrueert hoe de medewerker de werkzaamheden verder moet of kan uitvoeren om het probleem op te lossen, opdat de problemen worden opgelost en de medewerker zijn werkzaamheden zelfstandig kan voortzetten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één vreemde taal lezen en begrijpen</li><li>• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>• Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>• Kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</li><li>• Kennis van kwaliteitseisen van het bedrijf</li><li>• Kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)-gereedschappen</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont technisch inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en zodoende het probleem van de medewerker te achterhalen, opdat hij komt tot praktische oplossingen voor het geconstateerde knelpunt.	

<b>Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers</b>
---

<b>5.3 werkproces: (Bege)leidt medewerkers</b>
--

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van planningstechnieken</li><li>• Kennis van verschillende leiderschapsstijlen</li><li>• Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>
--	--	--	--

### **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 Innovam Groep, afdeling Innovam Consult.

#### Werkgroepen:

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

#### Paritaire commissie:

Onderwijs: drie vertegenwoordigers uit directies van 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 het project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'.

#### Regionale Arbeidsmarktcommissies

In de drie Regionale Arbeidsmarktcommissies Tweewielers die in het najaar van 2009 hebben plaatsgevonden zijn conceptversies van dit dossier besproken met ROC's en vertegenwoordigers van het regionaal bedrijfsleven. In deze bijeenkomsten is met name gesproken over het onderscheid tussen de niveaus 2 en 3 en over het onderscheid tussen de Eerste Fietstechnicus en de nog te ontwikkelen uitstroom Eerste Bromfietstechnicus binnen het niveau 3.

#### Klanttevredenheidsonderzoek

In 2009 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De algemene opmerkingen en aanbevelingen die dit opgeleverd heeft, worden als algemene aandachtspunten ter harte genomen in de doorontwikkeling van de kwalificatiedossiers. 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 Tweewielertechniek zijn in het klanttevredenheidsonderzoek geen opmerkingen gemaakt.



## 2.2 Verwantschap

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

- Fietstechnicus (2 maart 2004)
- Bromfietstechnicus (2 maart 2004).
- Beroepscompetentieprofielen Allround fietstechnicus & Allround bromfietstechnicus (juli 2009)

De verwantschap met deze profielen kenmerkt zich in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken en beroepscompetenties en vormt een afgebakende beroepengroep binnen de mobiliteitsbranche. Het gaat daarbij op niveau 2 voornamelijk om het uitvoeren van een onderhoudsbeurt en het repareren van gebreken aan fietsen en bromfietsen. De Eerste Fietstechnicus voert naast technische werkzaamheden ook commerciële taken uit en ondersteunt het management (de ondernemer/eigenaar). De context waarbinnen het beroep tot uitvoer komt, de beroepspraktijk, is voor de Fietstechnicus en Eerste Fietstechnicus een fietsenwinkel. De fietsenwinkel kan eventueel gespecialiseerd zijn in een bepaald segment, bijvoorbeeld sportfietsen, stadsfietsen of elektrische fietsen. De beroepspraktijk van de Bromfietstechnicus is een bromfietszaak. Bromfietszaken kunnen zich specialiseren in bijvoorbeeld scooters of schakelbrommers. Gemengde ondernemingen (fiets en bromfiets onder één dak) komen tegenwoordig niet veel meer voor. Kijkend naar de toekomst is de verwachting dat de gemengde onderneming zal verdwijnen. De context van de beroepspraktijk is beschreven in de kerntaakbeschrijvingen, de werkprocessen en de resultaten van de werkprocessen en in de prestatie-indicatoren van de competenties.

Verschillen tussen de beroepscompetentieprofielen liggen, behalve in de beroepspraktijk, ook in de mogelijke technische specialisaties. Vanuit de fietstechniek kan men zich specialiseren als Elektro-, ATB-, en racefietsspecialist. Vanuit de bromfietstechniek kan men zich verder specialiseren als elektro-specialist en/of viertakt- en injectiespecialist.

## 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 competenties uit de oorspronkelijke beroepscompetentieprofielen zijn - zij het in een andere formulering - terug te vinden in de competenties van dit kwalificatiedossier. Daarbij is voor de uitstromen op niveau 2 uiteraard ook gebruikgemaakt van de competenties die zijn gehanteerd in het kwalificatiedossier van 2005. De beroepscompetentie Expertise opbouwen is niet opgenomen in het huidige kwalificatiedossier, aangezien dit ondergebracht is in de kerntaken 1 (1.1) en 2 (2.1) van het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap.

De inhoud van kerntaken zoals die zijn geformuleerd in de onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn terug te vinden in de uiteindelijke kerntaken in dit dossier met de volgende kanttekeningen:

- Het totaal aantal kerntaken in de uitstromen op niveau 2 is teruggebracht van 5 naar 3. 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 de aanvankelijke kerntaken Maakt tweewielers afleveringsklaar en Stelt diagnose aan een tweewieler in het verbeterde format als herkenbare werkprocessen 'ondergebracht' kunnen worden in andere kerntaken, omdat ze daaraan bij nader inzien ondergeschikt zijn bevonden.
- Het totaal aantal van vier kerntaken in de bcp's voor de de uitstromen op niveau 3 zijn overgenomen in het kwalificatiedossier.
- In de werkprocessen in kerntaak 3 van niveau 2 (Verkoopt onderdelen en accessoires) is de verantwoordelijkheid van de technicus op verzoek van de werkgroepleden en met instemming van de Paritaire Commissie teruggebracht tot het verkopen van onderdelen en accessoires. De beginnend Fietstechnicus en de beginnend Bromfietstechnicus verkopen geen tweewielers aan klanten, dit is de taak van de Eerste Fietstechnicus, de Verkoper Fiets/Bromfiets of de leidinggevende. Bij het verkopen van onderdelen en accessoires is bovendien toegevoegd dat de Tweewielertechnicus bij deze handelingen hulp en/of advies van zijn leidinggevende of een ervaren collega kan vragen.
- Voor de Fietstechnicus en de Bromfietstechnicus zijn het uitvoeren van magazijntaken niet overgenomen uit de beroepscompetentieprofielen. De werkgroepleden en de Paritaire Commissie vinden dit een te grote verantwoordelijkheid voor hem. Het controleren en beheren van de voorraden en andere magazijntaken vallen onder de verantwoordelijkheid van de Eerste Fietstechnicus. Bij de verkoop van onderdelen en accessoires houdt de Fietstechnicus of Bromfietstechnicus de voorraden van de betreffende producten wel in de gaten en meldt hij de Eerste Fietstechnicus als hij bijvoorbeeld het laatste exemplaar (of één van de laatste exemplaren) heeft verkocht.
- De Eerste Fietstechnicus werkt ondersteunend aan het management (de ondernemer/eigenaar). Dit betekent dat hij een behoorlijke mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid heeft. Dit ligt echter nog duidelijk onder het niveau van de ondernemer zelf, aangezien het een opleiding op niveau 3 (en niet niveau 4) betreft.

### 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 voor de Fietstechnicus en de Bromfietstechnicus tot uiting gebracht in het overleggen met zijn leidinggevende. Met dit begrip 'leidinggevende' wordt bedoeld de direct leidinggevende zoals bijvoorbeeld de Eerste Fietstechnicus of de eigenaar van de tweewielerzaak. Het kan echter ook een collega binnen dezelfde functie zijn die tot taak heeft toezicht te houden op een beginnend beroepsbeoefenaar. Voor de Eerste Fietstechnicus wordt de mate van verantwoordelijkheid tot uiting gebracht in het overleggen met of raadplegen van zijn leidinggevende of een meer ervaren collega. Over het algemeen geldt echter dat hij de meest voorkomende werkzaamheden zelfstandig uit kan voeren.

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 geschrapd die niet direct gelden voor een beginnend beroepsbeoefenaar. Voor de Fietstechnicus en de Bromfietstechnicus geldt bijvoorbeeld dat het in de praktijk een veelvoorkomende taak is om zelfstandig klanten te woord te staan en onderdelen en accessoires te verkopen. Het spreekt voor zich dat hij in deze zelfstandigheid moet groeien en deze verantwoordelijkheid pas zal moeten krijgen als hij de nodige werkervaring heeft. Hetzelfde geldt voor de Eerste Fietstechnicus voor handelingen met verantwoordelijkheid over grote budgetten of potentieel (financieel) risico voor de onderneming, zoals bijvoorbeeld voorraadbeheer en het onderhandelen over inruil- en verkoopbedragen. Toch zijn deze werkprocessen in het kwalificatiedossier opgenomen, omdat binnen de opleiding mogelijkheden bestaan om ervaring op te doen. Daarmee kan hij wel op dit werkproces worden voorbereid.

## 2.4 Discussiepunten

De Paritaire Commissie heeft in juni 2008 per brief het verzoek ontvangen om de mogelijkheid te onderzoeken voor een opleiding in de tweewielerbranche op niveau 3. Deze brief is opgesteld door de leden van de drie Regionale Arbeidsmarktcommissies (RAC) Tweewielers. In reactie hierop is in 2009 bcp-onderzoek gedaan en is in het kwalificatiedossier voor het cohort 2010-2011 de uitstroom Eerste Fietstechnicus toegevoegd. Deze uitstroom is ontwikkeld náást de tweewielertechnici op niveau 2. De vraag naar een hoger niveau kent verschillende aanleidingen, zoals een aantal recente technologische ontwikkelingen in de fiets- en bromfietsbranche, de behoefte aan personeel met steviger commercieel inzicht en de wens in de branche om de tweewielerbranche aantrekkelijker te maken door betere doorstroomperspectieven. Het is dan ook de uitdrukkelijke wens om ook een uitstroom Eerste Bromfietstechnicus aan dit dossier Tweewielertechniek toe te voegen.

De Paritaire Commissie heeft in september 2009 opdracht gegeven tot het ontwikkelen van twee uitstromen op niveau 3. In de toetsbeoordelingen van het Coördinatiepunt op 15-09-2009 en op 19-10-2009 zijn kritische vragen gesteld over het onderscheid tussen de uitstromen in de fietstechniek en in de bromfietstechniek. Voor niveau 2 wordt in 2010 bcp-onderzoek gedaan, op basis waarvan verbijzondering tussen deze uitstromen en onderhoud in het dossier zal worden doorgevoerd. Voor niveau 3 zijn in 2009 in verschillende stadia van ontwikkeling experts uit branche en onderwijs benaderd om het onderscheid te verduidelijken. Wat betreft de niveaubepaling zijn ook vragen gesteld bij het exacte niveau van de leidinggevende en managementtaken van de Eerste Fietstechnicus. Aangezien dit een uitstroom op niveau 3 betreft, liggen deze taken in verantwoordelijkheid en complexiteit duidelijk lager dan die van bijvoorbeeld een manager op niveau 4 in andere kwalificatiedossiers.

De naamgeving van de uitstroom op niveau 3 is een punt van discussie geweest. Uiteindelijk is gekozen voor de benaming 'Eerste Fietstechnicus' om in lijn te blijven met andere dossiers van Innovam. Zoals genoemd is ook gesproken over het toevoegen van een gespecialiseerde uitstroom op niveau 3 voor de bromfietstechnicus. In verband met het imago van de bromfietsbranche, is geopperd om de uitstromen bromfietstechniek in de toekomst nieuwe naamgeving te geven; namelijk scootertechniek. Deze benaming sluit aan bij de naam die jongeren aan het voertuig geven en zorgt er daarom voor dat jongeren zich een juist beroepsbeeld bij de opleiding vormen. Hierover zal in 2010 verder gesproken worden.

### Ontwikkelagenda ten behoeve van cohort 2011-2012

- BCP onderzoek ten behoeve van verbijzondering uitstromen op niveau 2

Vertegenwoordigers uit onderwijs en branche geven unaniem aan dat het *niet* in het belang van de branche is om de uitstromen op niveau 2 in dit dossier samen te voegen. Daarom zal in 2010 bcp onderzoek verricht worden om te komen tot een duidelijker beschreven onderscheid tussen de uitstromen op niveau 2. In dit onderzoek wordt o.a. bevraagd óf en in hoeverre de ontwikkelingen die in de Beroepscompetentieprofielen Allround fietstechnicus & Allround bromfietstechnicus (juli 2009) beschreven zijn, van invloed zijn op de dossier uitstromen niveau 2. Een ander vraagstuk dat aandacht verdient zijn de technische verschillen tussen een bromfiets, snorfiets en brom- of snorscooter.

- Raadplegen docenten:

In 2009 zijn docenten vertegenwoordigd geweest in de expertgroep ten behoeve van de ontwikkeling van de uitstromen op niveau 3. In 2010 wordt opnieuw een expertgroep samengesteld ten behoeve van de doorontwikkeling van de uitstromen op niveau 2. Ook in deze expertgroep zullen docenten plaats nemen. Hiernaast is afgesproken dat conceptversies van de dossiers ter feedback besproken worden in de vergaderingen van de onderstructuur van de Bedrijfstakgroep Motorvoertuigen, Carrosserie en Tweewielers (BTG-MCT). In deze vergaderingen zijn docenten aanwezig.

- Taal en rekenen

Voor het dossier cohort 2010-2011 is te laat bekend geworden hoe de aanvankelijke tabellen van taal en rekenen geïnterpreteerd dienen te worden naar de nieuwe modellen. De vergelijking tussen de modellen zal daarom in 2010 plaatsvinden. Mogelijke consequenties voor het dossier of daaraan verbonden documenten zullen in 2010 doorontwikkeld worden.

In de voorgaande versie van dit dossier was bepaald:

### 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.

### 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 dossier is:

- Op niveau 2 in het raamwerk de kolom 'Ruimte en vorm' en kolom 'Verbanden, veranderingen' beheersingsniveau X2 toegevoegd.

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.

Voor het cohort 2010 - 2011 hebben de kenniscentra en COLO besloten om Nederlands en Rekenen/wiskunde als volgt op te nemen.

De inhoud van de tabel Nederlands is gelijk aan die van het cohort 2009 - 2010. Op bepaalde punten kunnen afwijkingen voorkomen ten opzichte van het generieke niveau zoals in deel B is beschreven. In het cohort 2011 - 2012 wordt de indeling 'Meijerink' opgenomen.

#### Fietstechnicus/ Bromfietstechnicus / Eerste Fietstechnicus

##### Nederlands

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

##### Rekenen en wiskunde

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

#### Fietstechnicus / Bromfietstechnicus / Eerste Fietstechnicus

## Nederlands

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

## Rekenen en wiskunde

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

Fietstechnicus / Bromfietstechnicus / Eerste Fietstechnicus

## Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2	x				
B1	x	x	x	x	x

A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

## Rekenen en wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2	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	x	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		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.

Aan dit dossier is in 2009 op basis van BCP onderzoek de uitstroom Eerste Fietstechnicus toegevoegd op niveau 3.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier overeenkomstig Toetsingskader	Afstemming met Coördinatiepunt bijstellen o.a. prestatie-indicatoren, kennis en vaardigheden en (reductie) competenties	Innovam	Jaarlijks tot implementatiedatum
BCP onderzoek ten behoeve van verbijzondering uitstromen op niveau 2	In 2010 zal bcp onderzoek verricht worden om de uitstromen op niveau 2 in het dossier Tweewielertechniek te kunnen verbijzonderen.	Innovam Consult, in opdracht van BOVAG en Paritaire Commissie Innovam. Het is het dringend verzoek van de branche om zowel op niveau 2 als op niveau 3 gespecialiseerde uitstromen voor fietstechniek en bromfietstechniek te behouden / te realiseren.	BCP onderzoek januari - mei 2010 Ontwikkelingen en onderhoud in het kwalificatiedossier mei-november 2010
Rekenen/Wiskunde en Talen	Voor het dossier chort 2010-2011 is te laat bekend geworden hoe de aanvankelijke tabellen voor taal en rekenen geïnterpreteerd dienen te worden in de nieuwe modellen en op welke plaats in het dossier de informatie hierover vermeldt dient te worden. Dit onderhoud wordt daarom in 2010 uitgevoerd.	Innovam Consult, samen met vertegenwoordigers uit onderwijs. Het streven is ook bedrijfsleven te kunnen betrekken.	Deadline toets III 2010
Trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Benutten van informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek	Innovam	Vóór indiening schooljaar 2011-2012
Onderhoud kwalificatiedossier: onderzoek klanttevredenheid en actualiteitstoets BCP's	De klanttevredenheid wordt op verschillende manieren getoetst. Innovam voert een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek uit. Hierin wordt ook de tevredenheid over de dossiers bevraagd. Daarnaast toetsen we de klanttevredenheid bij gebruikers kwalificatiestructuur, d.m.v. interview en/of enquête. Ten behoeve van het verbijzonderen van de uitstromen in het dossier Tweewielertechniek worden BCP's geactualiseerd. Op basis van de bevindingen uit deze actualisatie wordt het dossier aangepast.	Innovam	Oplevering voor cohort 2011-2012
Onderzoek ten behoeve van verbijzondering van niveau 3	Verder onderzoek naar mogelijkheden tot verbijzondering van de uitstromen op niveau 3.	Innovam Consult, in opdracht van BOVAG en Paritaire Commissie Innovam. Het is het dringend verzoek van de branche om twee gespecialiseerde uitstromen te verkrijgen, namelijk	BCP onderzoek januari - mei 2010 Ontwikkelingen en onderhoud in het kwalificatiedossier mei-november 2010

		de Eerste Fietstechnicus (reeds aanwezig in cohort 2010-2011) en Eerste Bromfietstechnicus.	
Instroom vanuit VMBO	Afstemming met Platform VMBO-Vt en Cevo 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
Referentiemodel werkprocessen	Evaluatie uitvoerbaarheid en herkenbaarheid van de model-werkprocessen van het referentiemodel Verkoop en klantcontact. Overleg met kbb's over werkbaarheid van het referentiemodel	Innovam in samenwerking met andere kbb's	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Verminderen overlap uitstromen	Verbijzonderen van de uitstromen	Innovam, Paritaire Commissie na raadpleging en afstemming met onderwijs en branche.	Voor indiening 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

*Voor het cohort 2010 - 2011 hebben de kenniscentra en COLO besloten om Nederlands en Rekenen/wiskunde als volgt op te nemen.*

*De inhoud van de tabel Nederlands is gelijk aan die van het cohort 2009 - 2010. Op bepaalde punten kunnen afwijkingen voorkomen ten opzichte van het generieke niveau zoals in deel B is beschreven. In het cohort 2011 - 2012 wordt de indeling 'Meijerink' opgenomen.*