

4.1 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Algemene informatie

| | |
|----------------------------------|---|
| Context van de uitstroom | De Werkplaatsmanager Schadeherstel werkt als leidinggevende bij grote en kleine schadeherstelbedrijven en geeft sturing aan de werkplaats. De objecten waaraan schadeherstelwerkzaamheden plaatsvinden, variëren van personenauto's en motorfietsen tot bedrijfs- en recreatievoertuigen. |
| Typerende beroepshouding | <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel heeft commercieel inzicht, kan goed omgaan met klanten en motiveert en stimuleert het personeel. Dit vergt onder andere ook communicatieve en leidinggevende capaciteiten en een besluitvaardige houding. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid, klant- en servicegerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen.</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel beschikt over het vermogen om werkzaamheden effectief en efficiënt te organiseren en problemen naar behoren op te lossen.</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel dient zich niet van de wijs te laten brengen door tegenvallers en door kritiek van klanten en of personeelsleden; waar nodig dient hij zijn verantwoordelijkheid te nemen. Ten slotte kan de Werkplaatsmanager Schadeherstel goed omgaan met werkdruk.</p> |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 4 |
| Rol en verantwoordelijkheden | <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel voert zijn werkzaamheden uit in de rol van leidinggevende van de werkplaats. Hij draagt daarbij de verantwoording voor het aansturen en begeleiden van de werkplaatsmedewerkers, het in overleg met de receptionist en/of de schadecalculator en zakendeskundige werkplaatsmedewerkers analyseren van de klantopdracht en het plannen en het bewaken van de voortgang van de werkzaamheden. In de meeste gevallen werkt de Werkplaatsmanager Schadeherstel hierbij volgens een managementkwaliteitssysteem. Hij is uitvoerder van alle voorkomende organisatorische werkzaamheden m.b.t. de werkplaats en ondersteunt collega's bij het oplossen van complexe problemen en klachten (breed inzetbaar). Hij treedt op als begeleider van collega's en leerlingen.</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel kan tevens fungeren als probleemoplosser en vraagbaak. Hij ondersteunt en adviseert de werkplaatsmedewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden en stelt ze daarbij gelijktijdig in de gelegenheid nieuwe werkzaamheden te leren. Daarbij zal de Werkplaatsmanager Schadeherstel wanneer hij werkplaatsmedewerkers ondersteunt vanuit zijn theoretisch technische kennis, moeten accepteren dat werkplaatsmedewerkers soms technisch vaardiger en/of theoretisch beter onderlegd zijn.</p> <p>Naast het contact met de medewerkers en werkplaatsmedewerkers binnen het bedrijf, heeft de Werkplaatsmanager Schadeherstel contact met derden. Partijen hierin zijn onder andere: Vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en het kenniscentrum, leveranciers/vertegenwoordigers van diensten, materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen. Daarnaast heeft hij de rol als contactpersoon voor de klant/opdrachtgever. In die rol is hij verantwoordelijk voor het opnemen van wensen of klachten van de klant, of het verstrekken van informatie en maken van afspraken omtrent de prijsopgave (begroting), kwaliteit en tijdsduur (planning) van de opdracht.</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel legt verantwoording af aan de directeur, bedrijfsleider of bedrijfsmanager. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en het rendement van zijn eigen werk en dat van zijn medewerkers. Tevens draagt de</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Werkplaatsmanager Schadeherstel (eind)verantwoording wanneer het gaat om de zorg voor arbeidsmiddelen (gereedschappen en apparatuur), zodat de werkplaatsmedewerkers hun werk veilig en volgens de geldende kwaliteitseisen uit kunnen voeren.</p> |
| Complexiteit | <p>Aard van het werk</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel heeft te maken met nagenoeg alle aspecten van de bedrijfsvoering, zoals; commerciële (prijsopgaven) en beheerstechnische (kostencontrole, efficiencybewaking, facturering etc.) aspecten. Deze diversiteit aan werkzaamheden bestaan slechts voor een deel uit routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (planning maken, werk verdelen etc.). Hij lost op zelfstandige wijze complexe problemen op met betrekking tot planning, klachten, diagnose, het functioneren van medewerkers waarvoor geen vaste aanpak of procedures bestaan.</p> <p>In zijn werk moet de Werkplaatsmanager Schadeherstel een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de technische werkzaamheden.</p> <p>Tevens staat de Werkplaatsmanager Schadeherstel gedurende de werkdag voor de opgave prioriteiten te signaleren indien zich gelijktijdig meerdere werkzaamheden aandienen. Dit niet zelden onder tijdsdruk. Het niet tijdig signaleren van prioriteiten en het hierop ondernemen van actie, kan gevolgen hebben voor de voortgang van de werkprocessen binnen het bedrijf. De Werkplaatsmanager Schadeherstel zal daarom regelmatig een afweging moeten maken aan welke opdrachten hij prioriteit geeft. Deze afweging maakt hij met inachtneming van de met de klant/opdrachtgever gemaakte afspraken, de beschikbare capaciteit (in mensen en arbeidsmiddelen), de aanwezigheid van materialen etc.</p> <p>Aard van de benodigde kennis en vaardigheden</p> <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel heeft specialistische kennis en –managementvaardigheden nodig voor uitvoeren van de bedrijfsvoering in de werkplaats. De aandacht van de Werkplaatsmanager Schadeherstel dient constant te zijn gericht op het gehele proces, waarbij voortdurend dient te worden omgeschakeld tussen de diverse aspecten en regelmatig sprake is van tijddwang. Dit vraagt een hoog probleemoplossend vermogen, planmatig werken en snelheid van handelen.</p> |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |
| Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde | <p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> |

| | Engels of Duits | | | | |
|--|-----------------|-------|-------------------|--------|-----------|
| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | Schrijven |
| | C2 | | | | |
| | C1 | | | | |
| | B2 | | | | |
| | B1 | x | x | | |
| | A2 | x | x | x | x |
| | A1 | x | x | x | x |

2.2 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Schadeherstel

| Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan | | 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 | Plant en verdeelt werkzaamheden | x | x | | | x | | | | | | | x | | | | | x | | | | | | | | | |
| 1.2 | (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers | | x | x | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 | Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers | | | | | x | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.4 | Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats | | | | | x | | | | | x | x | | | | | | x | | x | | | | | | | |
| 1.5 | Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen | | | | | x | | | | | x | | x | | x | | | | | | | | | | | x | |
| 1.6 | Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken | | | | x | | x | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan | | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | met werkplaatsmedewerkers | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.7 | Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers | 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 Werkplaatsmanager Schadeherstel

| | | | |
|--|---|--|---|
| Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan | | | |
| 1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden | | | |
| Omschrijving | De Werkplaatsmanager Schadeherstel inventariseert en controleert de werkopdrachten/werkorders van de vorige dag, informeert en voert overleg met receptie (serviceadviseur/receptionist) ten aanzien van nieuwe werkorders. Hij bepaalt verder welke werkzaamheden uitbesteed (extern) kunnen worden op basis van het optimaliseren van het rendement en op basis van aanwezige competenties van medewerkers. Op basis van deze gegevens en de urgentie van de werkorders ten opzichte van de overige werkopdrachten (prioriteit), stelt de Werkplaatsmanager (eventueel samen met receptie een efficiënte planning op voor de werkplaats. Vervolgens verdeelt de Werkplaatsmanager de werkzaamheden onder de medewerkers. Ter voorkoming van onduidelijkheden omtrent de werkopdracht/werkorder zal de Werkplaatsmanager afhankelijk van de situatie aantallen werkplaatsmedewerkers en hun competenties, de werkopdracht/werkorder (soms) mondeling moeten toelichten (o.a. door een technische vertaling maken). | | |
| Gewenst resultaat | Een efficiënte planning van te verrichten en uit te besteden (dagelijkse)werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn afgestemd, toegelicht en verdeeld op basis van aanwezige competenties van werkplaatsmedewerkers. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Beslissen en activiteiten initiëren | <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten | Beslist op basis van de hoeveelheid werkopdrachten/werkorders wie welke taken uitvoert en accepteert de eventuele consequenties hiervan, zodat een efficiënte planning van (uit te besteden) taken onder de werkplaatsmedewerkers plaatsvindt. | <ul style="list-style-type: none"> Inzicht in de professionele deskundigheid van de werkplaatstechnici Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden Kennis van normtijden voor werkzaamheden en reparaties aan auto's |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none"> Taken delegeren Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag Diversiteit benutten | Verdeelt de werkzaamheden en taken door opdrachten toe te wijzen en uitleg te geven aan de werkplaatsmedewerkers, oefent hierbij gezag uit door ervoor te zorgen dat iedereen de opdrachten daadwerkelijk uitvoert en maakt gebruik van de competenties van de werkplaatsmedewerkers, zodat de werkbelasting en taken evenredig verdeeld worden en ieders capaciteit en deskundigheid benut wordt. | |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Voert overleg met receptie 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"> Gegevens controleren en aannames toetsen | Controleert of op de werkorder de juiste normtijden opgenomen zijn en bepaalt of voldoende informatie beschikbaar is om de opdracht te kunnen uitvoeren, opdat de werkorder ingepland kan worden. | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan | | | |
| 1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden | | | |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen | Maakt een tijdsplanning van werkzaamheden voor 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 werkplaats kan worden opgezet. | <ul style="list-style-type: none"> Kennis van planningstechnieken |

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan**1.2 werkproces: (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers**

| | | | |
|----------------------------|--|---|---|
| Omschrijving | De Werkplaatsmanager Schadeherstel ondersteunt individuele medewerkers wanneer deze problemen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden. Hij achterhaalt het probleem door aan de werkplaatsmedewerker te vragen waar niet uitkomt of waar hij vastloopt. Vervolgens zal de Werkplaatsmanager Schadeherstel de werkzaamheden nalopen, meedenken en voorstellen doen voor een oplossing van het probleem en zal hij de werkplaatsmedewerker instrueren om het verder aan te pakken. Verder motiveert (middels aandacht, begrip en luisterend oor) en stimuleert hij werkplaatsmedewerkers, en heeft hierin een doorlopende taak, enerzijds dat werkplaatsmedewerkers zich prettig voelen en anderzijds voor een vlot verloop van de processen/procedures in de werkplaats. | | |
| Gewenst resultaat | De werkplaatsmedewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden en worden bij knelpunten zodanig begeleidt dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aansturen | <ul style="list-style-type: none">Functioneren van mensen controleren | Geeft helder en duidelijk aan waar de werkplaatsmedewerker vastloopt en instrueert hoe deze de werkzaamheden verder moet of kan uitvoeren om het probleem op te lossen, opdat de problemen worden opgelost en de werkplaatsmedewerker zijn werkzaamheden zelfstandig kan voortzetten. | <ul style="list-style-type: none">Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpenKan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal |
| Begeleiden | <ul style="list-style-type: none">AdviserenMotiveren | Begeleidt werkplaatsmedewerkers in het uitvoeren van werkzaamheden, adviseert hen t.a.v. een andere aanpak die tot hetzelfde eindresultaat komt, opdat werkplaatsmedewerkers goed geadviseerd en gemotiveerd zijn om hun werkzaamheden (verder) af te ronden. | <ul style="list-style-type: none">Kennis van (auto)systemen en onderdelenKennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Toont technisch inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en zodoende het probleem van de werkplaatsmedewerker te achterhalen, opdat hij komt tot praktische oplossingen voor het geconstateerde knelpunt. | <ul style="list-style-type: none">Kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelenKennis van planningstechniekenKennis van verschillende leiderschapstijlen |

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers**

| | | | |
|----------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | De Werkplaatsmanager Schadeherstel organiseert en leidt het werkplaatsoverleg, zorgt tijdens dit overleg voor overdracht, van (nieuwe) technische kennis die tevens bijdraagt aan de ontwikkeling van de werkplaatsmedewerkers en informatie t.a.v. processen/procedures werkplaats, notities en circulaire van het bedrijfsmanagement, naar werkplaatsmedewerkers. De Werkplaatsmanager zet belangrijke onderwerpen welke hij verzamelt uit genoemde notities en circulaire op de agenda maar laat daarbij tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de werkplaatsmedewerkers. Hij signaleert en rapporteert behoeften (wensen) en tekortkomingen bij de werkplaatsmedewerkers t.a.v. processen/procedures in de werkplaats en vertaalt deze naar actiepunten. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt de Werkplaatsmanager een verslag met daarin opgenomen de actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen. | | |
| Gewenst resultaat | Werkplaatsmedewerkers zijn op de hoogte over wat van hen wordt verwacht en wat hen te wachten staat e.e.a. is vastgelegd in een verslag met actiepunten dat tevens dient als informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen. De werkplaatsmedewerkers kunnen zich verder ontwikkelen door de aangedragen nieuwe technische kennis. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">AfstemmenProactief informerenOpenhartig en oprecht communicerenBevorderen van de teamgeest | Overlegt met de werkplaatsmedewerkers over de uit te voeren taken in de werkplaats, spreekt hen aan als één team, informeert en legt zijn plannen aan hen voor, communiceert openhartig en oprecht met de werkplaatsmedewerkers, opdat iedereen zich verbonden voelt met het werkplaatsteam, op de hoogte is van relevante ontwikkelingen en weet wat er van hen verwacht wordt. | <ul style="list-style-type: none">Herkent en interpreteert gedrag van mensenKan de diversiteit van betekenissen van informatie duidenKan moeilijke situaties hanterenKan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatieKennis en toepassing van gesprekstechniekenKennis en toepassing van interventietechniekenOnderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzettenWeet welke informatiebronnen te |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren | Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de werkplaatsmedewerkers die besproken zijn in het (werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en rapporteert dit aan management/directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is om investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen op te baseren. | |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none">Expertise delen | Draagt nieuwverworven kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden op begrijpelijke wijze aan werkplaatsmedewerkers tijdens werkoverleg of andere (overleg)momenten over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en beantwoordt vragen van werkplaatsmedewerkers duidelijk en adequaat, zodat de nieuwe technische kennis en informatie bijdraagt aan hun verdere ontwikkeling. | |

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers

| | | | |
|-------------|---|---|---|
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen | Geeft uitleg bij beleidsvorming, directiebesluiten en andere (technische) informatie die relevant zijn voor de werkplaatsmedewerkers, beantwoordt hun vragen hierover, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van zijn werkplaatsmedewerkers, zodat hij vertrouwen wekt op basis van zijn getoonde deskundigheid en de werkplaatsmedewerkers zijn uitleg goed begrijpen en het bedrijfsbeleid zullen steunen. | raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken |
|-------------|---|---|---|

| | | | |
|--|--|---|--|
| Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan | | | |
| 1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats | | | |
| Omschrijving | <p>De Werkplaatsmanager Schadeherstel bewaakt de operationele processen en routing in de werkplaats. Onder processen/procedures wordt verstaan: het proces van garantiebepalingen tot garantieafwikkeling, de operationele processen in de werkplaats en diverse afdelingen waar de werkplaats indirect mee te maken heeft, het proces van inkoop en logistiek (dat wil zeggen dat materialen en arbeidsmiddelen steeds in voldoende mate voorradig zijn), administratieve processen. Hij controleert (visueel, fysiek) en/of beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste (eind) kwaliteitsniveau leiden en/of de voortgang van de processen/procedures in de werkplaats conform de werkplaatsplanning verloopt.</p> <p>Aan de hand van normtijden/uren (flat rate) en gerealiseerde uren, beoordeelt de Werkplaatsmanager de arbeidsproductiviteit. Bij negatieve afwijkingen zal de Werkplaatsmanager de oorzaken hiervan samen met de werkplaatsmedewerkers in het werkoverleg bespreken en onderzoeken. Hij rapporteert hierover (mondeling en/of schriftelijke) aan het bedrijfsmanagement. Daarnaast ziet de Werkplaatsmanager toe dat er in de werkplaats wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving (arbo- en milieuregels). Zonodig zal hij zijn medewerkers aanspreken en hen zomogelijk bijsturen.</p> | | |
| Gewenst resultaat | Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens planning, procedures en arbo- en milieuregels. Knelpunten die van invloed zijn op de arbeidsproductiviteit en werkplaatskosten worden indien mogelijk direct opgelost. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen | Overlegt tijdig en regelmatig met de werknemers over de uitvoering van de in het bedrijf geldende processen /procedures en de daarbij gesignaleerde knelpunten, opdat voor eenieder een continu overzicht ontstaat over het verloop van de processen en procedures in de werkplaats en de knelpunten die hierbij mogelijk ontstaan tijdig kunnen worden opgelost. | <ul style="list-style-type: none"> Heeft kennis van managementinformatiesy stemen Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Vlot en bondig formuleren | Richt zich in zijn rapportage aan het bedrijfsmanagement op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen/oplossingen, opdat deze rapportage een helder beeld geeft over de voortgang van de processen in de werkplaats. | <ul style="list-style-type: none"> Kan een uiteenzetting van medewerkers volgen en begrijpen Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Interpreteert de tijdens zijn controle in de werkplaats en de in het werkoverleg verzamelde gegevens, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing van betrokken medewerkers en legt verband tussen deze gegevens, opdat hij tot oplossingen komt om de voortgang en effectiviteit van de processen in de werkplaats op de juiste koers te houden/krijgen. | <ul style="list-style-type: none"> Kan geregistreerde en geadmistrateerde gegevens, samenvattingen of verslagen lezen Kan in een discussie standpunten verwoorden |

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats**

| | | | |
|------------------------|--|--|---|
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken | Bewaakt de voortgang van de individuele werkzaamheden van de werkplaatsmedewerkers en de voortgang van processen/procedures aan de hand van opgestelde planning en door deze informatie te toetsen aan de beleidsdoelstellingen, opdat hij in staat is knelpunten en stagnatie in het werkproces en de arbeidsproductiviteit tijdig te signaleren waardoor de mogelijkheid ontstaat om hierop te kunnen anticiperen. | <ul style="list-style-type: none">• Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kent de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen• Kent en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken | Bewaakt de operationele processen en routing van de werkzaamheden in de werkplaats aan de hand van de vastgelegde bedrijfsprocedures, koppelt gesignaleerde afwijkingen direct terug naar medewerkers en bedrijfsmanagement door gericht actie te nemen of op een later tijdstip te bespreken in het werkoverleg, zodat kwaliteit- en productiviteitsniveaus behaald kunnen worden. | |

| Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan | | | |
|---|---|---|--|
| 1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen | | | |
| Omschrijving | <p>Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werkoverleg en uit de evaluatie van processen/procedures in de werkplaats, waarin mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen/procedures werkplaats zijn gesignaleerd, formuleert de Werkplaatsmanager Schadeherstel investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats ten behoeve van de voortgang van de processen/procedures en/of mogelijke efficiencyverbetering en/of terugdringing van de werkplaatskosten. Tevens leest en/of bespreekt en beoordeelt hij voorstellen die door werkplaatsmedewerkers worden ingediend. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement/leiding.</p> | | |
| Gewenst resultaat | <p>Verantwoorde investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die kunnen worden teruggekoppeld naar de werkplaatsmedewerkers en het bedrijfsmanagement.</p> | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Bijdrage van anderen waarderen | <p>Creëert een sfeer waarin de werkplaatsmedewerkers gedreven zijn om zelf en gezamenlijk goede invulling te geven aan het werkplaatsproces en de mogelijke verbetering hiervan, opdat iedereen zichzelf en zijn bijdrage aan het bedrijfsproces gewaardeerd weet en zich verbonden voelt met het bedrijf.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Heeft kennis van managementinformatiesystemen Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen of verslagen lezen Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie Kan vraagstellingen duidelijk formuleren |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Vlot en bondig formuleren Aantrekkelijk en boeiend formuleren | <p>Formuleert verbetervoorstellen op een scherpe, prikkelende en belangstellingwekkende wijze, richt zich daarbij op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen, opdat voorstellen begrijpelijk zijn.</p> | |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen | <p>Toetst (ingediende) voorstellen kritisch op haalbaarheid, juistheid, en volledigheid, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing en legt verband tussen gedefinieerde problematiek, het daarop geformuleerde voorstel en de daarmee samenhangende consequenties, opdat hij op basis van zijn bevindingen tot een afgewogen oordeel kan komen.</p> | |
| Bedrijfsmatig handelen | <ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen | <p>Weegt kosten en baten tegen elkaar af bij opstellen van verbeterpunten, opdat hij kostenbewust omgaat met middelen en mankracht en deze zo effectief en efficiënt mogelijk benut.</p> | |
| Creëren en innoveren | <ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren | <p>Zoekt voortdurend naar mogelijkheden tot verbetering, onderneemt hierbij zelf initiatieven tot verandering, verandert en verbetert werkmethoden door het introduceren van nieuwe ideeën en inspireert anderen om mee te gaan met veranderingen door zelf het goede voorbeeld te geven, opdat hij</p> | |

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan**1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen**

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | draagvlak en enthousiasme creëert binnen de werkplaats voor veranderingen en verbetervoorstellen. | <ul style="list-style-type: none">• Kent en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken |
|--|--|---|--|

| | | | |
|---|--|---|---|
| Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan | | | |
| 1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers | | | |
| Omschrijving | De Werkplaatsmanager Schadeherstel voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werkplaatsmedewerkers. Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werkplaatsmedewerker, het persoonlijk ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken die de Werkplaatsmanager voert, of daar deel vanuit maakt, besluit of doet hij een voorstel naar het bedrijfsmanagement of een werkplaatsmedewerker in aanmerking komt voor promotie, een verhoging in salaris of een extra beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers. | | |
| Gewenst resultaat | Uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearcheveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers zijn gecommuniceerd met werknemer en management en zo mogelijk vertaald naar een POP. Voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aandacht en begrip tonen | <ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen | Toont interesse door zich belangstellend en betrokken naar de werkplaatsmedewerker op te stellen, luistert aandachtig en geduldig, opdat hij zich een beeld kan vormen van de wensen en mogelijkheden betreffende de persoonlijke ontwikkeling van de werkplaatsmedewerker. | <ul style="list-style-type: none"> • Herkent en interpreteert gedrag van mensen • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen • Integer handelen | <p>Behandelt werknemers op gelijke wijze en handelt consequent volgens de afspraken die binnen het bedrijf zijn gemaakt met betrekking tot personeelsbeleid, opdat er m.b.t. werknemers een eerlijke afweging wordt gemaakt ten aanzien van beloning, promotie of beëindiging dienstverband.</p> <p>Daarbij is hij open en eerlijk naar werknemers over functioneren en toekomstperspectieven en gaat hij discreet om met vertrouwelijke informatie, opdat persoonlijke informatie niet naar buiten komt en de werknemer het gevoel heeft een eerlijke beoordeling en dito kansen te krijgen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie |

Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan

1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers

| | | | |
|---------------------------|--|--|--|
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Vlot en bondig formuleren | <p>Legt de besproken zaken, conclusies en afspraken met de werknemer vast in een dossier en archiveert dit, opdat het dossier beschikbaar is voor de werknemer en leidinggevende en als basis kan dienen voor vervolgesprekken en vervolgacties.</p> <p>Drukt zich op begrijpelijke wijze uit en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van de werknemer, opdat er sprake is van een gelijkwaardig gesprek waarbij het de werknemer duidelijk is hoe men aankijkt tegen diens functioneren en welk vervolg er aan het gesprek wordt gegeven.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kennis en toepassing van interventietechnieken• Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten• Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving• Kent de structuren en culturen van organisaties• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken |
|---------------------------|--|--|--|

| | | | |
|---|--|--|--|
| Kerntaak 1 Stuur werkplaats aan | | | |
| 1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers | | | |
| Omschrijving | De Werkplaatsmanager Schadeherstel zorgt voor werving en selectie van nieuw werkplaatspersoneel. Hij stelt advertenties op voor werkplaatspersoneel of levert hiervoor een bijdrage. Hij selecteert uit sollicitatiebrieven geschikt werkplaatspersoneel en is aanwezig bij sollicitatiegesprekken of voert deze zelf. Tevens doet hij voorstellen naar aanleiding van de door hem gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag van werkplaatspersoneel. | | |
| Gewenst resultaat | Op basis van informatie en/of gemaakte afspraken duidelijke opgestelde advertenties voor nieuw werkplaatspersoneel. Uit schriftelijke reacties en (sollicitatie)gesprekken selectie van de juiste van kandidaten en voorstellen aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Beslissen en activiteiten initiëren | <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten Zelfvertrouwen tonen | Neemt op basis van informatie en overleg management (mede) de nodige beslissingen t.a.v. werkplaatsmedewerkers, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, zodat er altijd voldoende werkplaatsmedewerkers zijn om het werk aan te kunnen. | <ul style="list-style-type: none"> Herkent en interpreteert gedrag van mensen Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen Kan de context van sociaal beleid duiden Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kan moeilijke situaties hanteren Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie Kennis en toepassing van gesprekstechnieken |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen Verschillen tussen mensen respecteren | Handelt ethisch door bij beslissingen over personele zaken de werkplaatsmedewerkers en sollicitanten gelijk te behandelen en consequent te werken volgens de procedures en afspraken die hierover binnen het bedrijf zijn gemaakt, opdat iedereen gelijke mogelijkheden krijgt en volgens gelijke procedures behandeld wordt. | |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren | Formuleert (mede) advertenties voor (nieuw) werkplaatspersoneel en draagt tevens zorg voor een opgestelde rapportage t.a.v. voorstellen aan bedrijfsmanagement/directie voor werving selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers, opdat advertenties en voorstellen direct ter inzage en beschikbaar zijn voor management /directie. | |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgescreven procedures | Volgt de voorgescreven procedures binnen het bedrijf, opdat werving, selectie en ontslag volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt. | |

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan**1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers**

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Kennis en toepassing van interventietechnieken• Kennis en toepassing van personeelsinstrumenten• Kennis en toepassing van relevante wet- en regelgeving• Kent de structuren en culturen van organisaties• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken |
|--|--|--|--|

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Schadeherstel

| Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit | | 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 | Analyseert (klant)opdracht | | | | | x | | | | x | | x | | x | | | | | | | |
| 2.2 | Signaleert en handelt klachten af | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | x | | x |
| 2.3 | Onderhoudt externe contacten | | | | | | | 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 Werkplaatsmanager Schadeherstel

| Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit | | | |
|--|--|---|---|
| 2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht | | | |
| Omschrijving | De Werkplaatsmanager Schadeherstel analyseert uit verschillende informatie en bronnen die hem ter beschikking staan gegevens om zodoende een juiste opgave van werkzaamheden met een tijdsduur en de hieraan gekoppelde kosten op te stellen. Dit doet hij d.m.v. het lezen en/of vergelijken van de beschikbare informatie, informeren (mondeling, schriftelijk) bij derden en/of het zelf stellen van een (schade)diagnose. De klantwens kan tijdens en in de uitwerking van de analyse een belangrijke rol spelen. De analyse vindt doorgaans plaats door, na het stellen van de schadediagnose, eventueel in samenspraak met zakendeskundige werkplaatsmedewerkers, de omvang (uren, kosten, werkzaamheden) van de schade verder te bepalen en vast te stellen met behulp van een calculatieprogramma. In geval van verzekeringswerk wordt de schadediagnose en de daarmee samenhangende gecalculeerde kosten, zo mogelijk eerst met de verzekeringsmaatschappij besproken. De Werkplaatsmanager voert overleg met de klant/opdrachtgever afhankelijk van het type bedrijf en de grootte van het bedrijf. Vervolgens stelt hij een werkopdracht-/werkorder op volgens de gangbare bedrijfsprocedure. | | |
| Gewenst resultaat | Er is een compleet overzicht met gegevens voor de gevraagde (klant)opdracht beschikbaar met alle benodigde technische informatie en informatie over de wensen van de klant. Op basis daarvan is een schadecalculatie en werkorder voor de werkzaamheden opgesteld met opgave van tijdsduur en kosten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken | Raadpleegt tijdig de vaktechnici op de werkvloer door een beroep te doen op hun expertise (diagnose), wanneer hij de omvang van de (klant)opdracht niet volledig kan inschatten, opdat hij alle benodigde technische informatie voor de werkopdracht beschikbaar heeft en komt tot een correcte schadediagnose en calculatie van de opdracht. | <ul style="list-style-type: none"> Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Leest en begrijpt de klantopdracht en/of diagnoserapporten, geeft blijk van inzicht in de aard en noodzaak van de te verrichten werkzaamheden (diagnose) en berekent aan de hand van deze informatie de kosten van de opdracht, opdat hij de omvang van de klantopdracht en de uit te voeren werkzaamheden kan bepalen en een opgave van kosten kan overleggen. | <ul style="list-style-type: none"> Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken | Genereert uit de beschikbare normtijden en diagnosegegevens een overzicht van bewerkingen en de daarmee samenhangende kosten, opdat hij komt tot een schadecalculatie van de opdracht. Daarbij maakt hij een rationele inschatting van de mogelijkheden die er zijn om de gecalculeerde opdracht zo effectief mogelijk uit te voeren, opdat hij komt tot een | <ul style="list-style-type: none"> Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden |

| Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit | | | |
|---|--|--|--|
| 2.1 werkproces: Analyseert (klant)opdracht | | | |
| | | werkopdracht/werkorder waarbij hij de uitvoering en de kosten in de hand kan houden. | <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen | Legt in het contact met de klant/opdrachtgever onduidelijkheden over de vastgestelde werkzaamheden, tijdsduur en kosten van de opdracht uit, opdat het klant/opdrachtgever duidelijk is hoe tot deze werkwijze, tijdsduur en kosten is gekomen en deze vertrouwen heeft in de diagnose/calculatie. | <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van planningstechnieken • Kennis van schadecalculatieprogramma's |

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | De Werkplaatsmanager Schadeherstel signaleert (specifieke)klachten tijdens (mondelinge/schriftelijke contacten met klanten/opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt hij (specifieke) klachten van klanten. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost en hoe deze worden afgehandeld. Koppelt de klacht zonodig terug naar de werkplaats en spreekt de werkplaatsmedewerkers hierop aan. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. | | |
| Gewenst resultaat | De Werkplaatsmanager heeft getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en /of opdrachtgevers en de onderneming op te lossen en af te handelen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aandacht en begrip tonen | <ul style="list-style-type: none">• Luisteren• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen | Neemt de tijd om naar de klacht van de klant te luisteren en hierover na te denken, geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, gaat niet direct in discussie maar probeert de klacht ook vanuit het standpunt van de klant te bekijken, opdat hij zicht krijgt op de klacht en de klant het gevoel heeft dat er naar hem geluisterd wordt. | <ul style="list-style-type: none">• Kan actief luisteren en samenvatten• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kan planmatig werken• Kan vormen van verbale en non-verbale communicatie omschrijven• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Openhartig en oprecht communiceren | Raadpleegt werkplaatsmedewerkers om oorzaak van de klacht te achterhalen en vraagt om ondersteuning bij (specifieke)vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op zijn vraag krijgt. Daarbij spreekt hij bij afwijkingen van de procedures en naar aanleiding van klachten, anderen hierop aan, benoemt daarbij de problemen, geeft duidelijk aan wat hij van de situatie vindt en maakt de problemen bespreekbaar, opdat de ander zich aangesproken en verantwoordelijk voelt om soortgelijke problemen voortaan te voorkomen. | |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures | Volgt de procedures (registreert klachten in het hiervoor bestemde systeem) voor klachtenafhandeling op, opdat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet. | |

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af**

| | | | |
|---|---|--|---|
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none">• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | Vraagt de klant naar diens tevredenheid, besteedt tijd en aandacht aan geuite klacht en bekijkt in hoeverre hij aan de wensen van de klant tegemoet kan/wil komen en legt de klant zijn mogelijkheden voor, opdat zij samen tot een gepaste oplossing komen. | <ul style="list-style-type: none">• Kent mogelijke soorten klantengedrag• Kent verschillende soorten klanten• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken |
|---|---|--|---|

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit**2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten**

| | | | |
|------------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | Naast klanten/opdrachtgevers neemt de Werkplaatsmanager Schadeherstel contact (telefonisch en/of schriftelijk) op met externe adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen en bouwt zodoende een eigen netwerk op. De Werkplaatsmanager zorgt er hierbij voor dat hij de door hem gewenste of gevraagde informatie tot zich neemt en dat dergelijke contacten binnen een reëel tijdsbestek worden afgerond. Daar waar het scholingsbehoeften of de begeleiding in opleidingstrajecten van werkplaatsmedewerkers betreft, neemt de Werkplaatsmanager contact op met vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en/of kenniscentra. De Werkplaatsmanager verzamelt de juiste bescheiden zoals opdrachtenboeken, opleidingsplannen etc. om deze vertegenwoordigers op degelijke wijze te woord te kunnen staan om vervolgens de juiste (vervolg)afspraken te kunnen maken. | | |
| Gewenst resultaat | Een actueel netwerk voor arbeidsmiddelen werkplaats en scholing werkplaatsmedewerkers en een effectief gebruik hiervan. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Relaties bouwen en netwerken | <ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen op verschillende niveaus• Relatienetwerk onderhouden en benutten | Bouwt aan relaties door interne- en externe contacten te leggen, onderhoudt en benut dit netwerk door advies en informatie uit te wisselen, om zijn eigen (werkplaats)doelen te bereiken, opdat een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de werkplaats. | <ul style="list-style-type: none">• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen• Kan de diversiteit van betekenissen van informatie duiden• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie• Kan planmatig werken• Kennis en toepassing van gesprekstechnieken• Kennis en toepassing van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren |
| Onderzoeken | <ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen | Verzamelt de juiste en relevante bescheiden om met deskundigen van gedachten te kunnen wisselen over de opleiding of bijscholing van werkplaatsmedewerkers en concrete afspraken te maken voor hun verdere ontwikkeling, opdat een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de scholing van de werkplaatsmedewerkers. | |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen | Onderhandelt tijdens (mondelinge) contacten met verschillende leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen over offertes en aanbiedingen, opdat hij producten voor de werkplaats tegen een scherpe en aantrekkelijke prijs en tegen aantrekkelijke voorwaarden kan inkopen. | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit | | | |
| 2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Weet welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken |
|--|--|--|---|