



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Tweewielertechniek

Crebonummer:	90870, 95440, 90871, 90872, 95441, 95442
Sector:	Techniek
Branche:	Mobiliteitsbranche
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b>	9
1 Inleiding	9
2 Algemene informatie	9
2.1 Colofon	9
2.2 Formele vereisten	10
2.3 Typering Beroepengroep	11
2.4 Loopbaanperspectief	12
2.5 Trends en innovaties	13
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	16
4 Beschrijving van de kwalificaties	18
4.1 Fietstechnicus	19
4.2 Scootertechnicus	20
4.3 Eerste Fietstechnicus	21
4.4 Eerste Scootertechnicus	23
5 Beschrijving van de kerntaken	25
5.1 Kerntaak 1: Voert onderhoud uit	25
5.2 Kerntaak 2: Voert reparaties uit	27
5.3 Kerntaak 3: Stelt diagnose	29
5.4 Kerntaak 4: Verkoopt producten en diensten en koopt ze in	30
5.5 Kerntaak 5: Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers	32
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	33
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert onderhoud uit	34
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert reparaties uit	35
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Stelt diagnose	37
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Verkoopt producten en diensten en koopt ze in	38
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers	40
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>	41
1 Inleiding	41
2 Kwalificaties	41
2.1 Fietstechnicus	42
2.2 Scootertechnicus	60
2.3 Eerste Fietstechnicus	78
2.4 Eerste Scootertechnicus	108
3 Certificeerbare eenheden	138
<b>Deel D: Verantwoording</b>	139
1 Inleiding	139
2 Proces- en inhoudsinformatie	140
2.1 Betrokkenen	140
2.2 Verwantschap	141
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	142
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	144
2.5 Discussiepunten	160
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	168
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	169

## 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.

## 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, bromfiets en scooter 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 fiets / scooterwinkels. Bij BOVAG, de organisatie van ondernemers in de mobiliteitsbranche, zijn circa 1.475 fiets / scooterbedrijven aangesloten.

In dit kwalificatiedossier verstaan we onder scooters alle gemotoriseerde tweewielers waarvoor je in het bezit moet zijn van een AM rijbewijs.

Fietsen, bromfietsen en scooters krijgen steeds meer technische snufjes. Als Fietstechnicus / Scoortertechnicus (niveau 2) en Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus (niveau 3) moet je daar alles van weten. Op beide niveaus houd je je bezig met het onderhouden en repareren van fietsen/ scooters. Je (de)monteert en vervangt onderdelen en lost technische problemen op. In tegenstelling tot de Fietstechnicus / Eerste Fietstechnicus houdt de Scoortertechnicus / Eerste Scoortertechnicus zich bezig met onderhoud en reparatie van scooters en dus ook aan motor- en aandrijfsystemen. Naarmate je op een hoger niveau werkt, krijg je moeilijker klussen. Zo doe je als Fietstechnicus / Scoortertechnicus veel standaard onderhoudsbeurten en eenvoudige reparaties, maar de Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus verricht ook complexere werkzaamheden waarvan de oorzaak en oplossing niet direct voor de hand liggen.

Als Fietstechnicus / Scoortertechnicus en Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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. Ook ondersteun je de eigenaar / ondernemer bij de bedrijfsvoering.

### Waar ga je werken?

Als (Eerste) Fietstechnicus of (Eerste) Scoortertechnicus kun je aan het werk in een fietsen- / scooterzaak. Meestal zijn dit kleine bedrijven die in enkele gevallen zowel fietsen als scooters verkopen.

De fietsenzaak kent vaak een open indeling waarbij de werkplaats en de verkoopruimte niet of nauwelijks gescheiden zijn. In de scooterzaak is de werkplaats vaak duidelijk gescheiden van de verkoopruimte. Door dit onderscheid hebben technici in de werkplaats van een fietsenwinkel regelmatig contact met klanten.

### 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.
- Als een fiets wordt binnengebracht met een klacht, moet jij de oorzaak vaststellen (Waar kan de oorzaak van het probleem zijn? Bijvoorbeeld in de trapas, 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 reparaties en diagnoses van een moeilijker aard.
- 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 storingen en gebreken aan de fiets die weinig voorkomen of waarvan de oorzaak niet direct verklaarbaar is. Nauwkeurig en voorzichtig werken is daarbij een vereiste. Ook het inschatten van de benodigde tijd en kosten behoort tot je taken. 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 Scoorttechnicus?

Als Scoorttechnicus doe je veel routinetaken:

- Je doet de onderhoudsbeurten. Denk aan: filters, banden, remmen, schokdempers, verlichting en olie bijvullen of ververset.
- Je maakt scooters afleveringsklaar en monteert accessoires zoals bagagekoffers en windschermen.
- Als een scooter wordt binnengebracht met een klacht, moet jij de oorzaak vaststellen (Waar kan de oorzaak van het probleem zijn? Bijvoorbeeld de verlichting werkt niet? 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 Scoorttechnicus 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. Omdat er in scooters steeds meer elektronica zit, moet je daar ook steeds meer van weten. Voor onderhoud en reparaties gebruik je vaak speciale gereedschappen en meetapparatuur. In de winkel heb je contact met de klanten daarom moet je ook klantvriendelijk zijn. Ook moet je genoeg productkennis hebben. Zo kun je mensen adviseren over onderdelen en accessoires van de scooter (type, voor- en nadelen van bepaalde systemen). Bij het afvoeren van restmateriaal, afvalstoffen en vloeistoffen houdt de Scoorttechnicus zich aan de geldende Arboregels en milieuvoorschriften.

## Wat doe je als Eerste Scoorttechnicus?

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

- Je doet de reparaties en diagnoses van een moeilijker aard. Denk aan: een accu, bougies en een motor die stottert.
- Je bent commercieel en draagt actief bij aan het adviseren over en verkopen van scooter, helmen, onderdelen en accessoires en overige producten zoals verzekeringen en het tenaamstellingsbewijs.
- 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 storingen en gebreken aan de scooter die weinig voorkomen of waarvan de oorzaak niet direct verklaarbaar is. Nauwkeurig en voorzichtig werken is daarbij een vereiste. Ook het inschatten van de benodigde tijd en kosten behoort tot je taken. Als Eerste Scootertechnicus voer je de werkzaamheden zelfstandig uit en ben je verantwoordelijk voor de uitvoering van je eigen taken en die van minder ervaren collega's. Ook overleg je met klanten, bijvoorbeeld als je bij een reparatie over de geplande tijd en kosten heengaat. Daarom moet je, behalve technisch, ook klantvriendelijk zijn. Bij het afvoeren van restmateriaal, afvalstoffen en vloeistoffen houdt de Eerste Scootertechnicus zich aan de geldende Arboregels en milieuvoorschriften.

## **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, 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/ (Eerste) Scootertechnicus 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 fiets / scooters 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 fiets / scootertechniek valt binnen de kwalificatiestructuur mobiliteitsbranche Techniek op niveau 2 en niveau 3. Hieronder zie je een overzicht van die structuur met alle opleidingsmogelijkheden.

**Kwalificatiestructuur Secundair Beroepsonderwijs Mobiliteitsbranche**

**Kwalificatiestructuur Secundair Beroepsonderwijs Mobiliteitsbranche**

Niveau	WERKPLAATS-MANAGEMENT (VOC)	BEDRIJFSMANAGEMENT MOBILITEITSBRANCHE (VOC)	VERKOOPMANAGER MOBILITEITSBRANCHE	LOGISTIEK SUPERVISOR (KCHandel / VTL)
Management en Middenkader (KSB-niveau 4)	<div>Werkplaatsmanager Motorvoertuigen-techniek</div> <div>Werkplaatsmanager Schadeherstel</div> <div>Werkplaatsmanager Carrosseriebouw</div>			Logistiek Supervisor
Vakman (KSB-niveau 4)				
Vakman (KSB-niveau 3)				
Vakman (KSB-niveau 2)				
Assistent Beroeps-beoefenaar (KSB-niveau 1)				

WERKPLAATS-MANAGEMENT (VOC)	BEDRIJFSMANAGEMENT MOBILITEITSBRANCHE (VOC)	VERKOOPMANAGER MOBILITEITSBRANCHE	LOGISTIEK SUPERVISOR (KCHandel / VTL)	SERVICEADVISEUR MOBILITEITSBRANCHE	ASSEMBLAGE-TECHNICUS MOBILITEITSBRANCHE
<div>Technisch Specialist Personeelauto's</div> <div>Technisch Specialist Bedrijfsauto's</div>	<div>Eerste Autotechnicus</div> <div>Eerste Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Eerste Scooter-technicus</div> <div>Eerste Fiets-technicus</div>	<div>Eerste Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>Revisie-technicus</div> <div>Verbrandings-motortech-nicus</div>	<div>Verkoopadviseur (Brom-fiets)</div> <div>Verkoopmedewerker Tankstation</div>	<div>Logistiek Medewerker Mobiliteitsbranche</div> <div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Eerste Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Scooter-technicus</div> <div>Fiets-technicus</div> <div>TWEEWIELER-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	<div>LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)</div>
<div>Autotechnicus</div> <div>Bedrijfsautotechnicus</div>	<div>Bedrijfsautotechnicus</div> <div>BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK</div>	<div>Motorfiets-technicus</div> <div>MOTORFIETS-TECHNIEK</div>	<div>Verbrandings-motortech-nicus</div> <div>VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK</div>	<div>VERKOPER (Brom-fiets)</div> <div>VERKOPER (KCHandel)</div>	





## 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*
- *Scootertechnicus*
- *Eerste Fietstechnicus*
- *Eerste Scootertechnicus*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	Innovam
Ontwikkeld door	Innovam Consult 030 608 77 59
Verantwoording	Vastgesteld door: Het Bestuur van de Stichting BeVam op advies van de Paritaire Commissie Op: 08-12-2010 Te: Nieuwegein

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Fietstechnicus - 2 Scootertechnicus - 2 Eerste Fietstechnicus - 3 Eerste Scootertechnicus - 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
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.</li> <li>• het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.</li> </ul>
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a>.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a>.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <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> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

### Sector en branche

Als (Eerste) Fietstechnicus/ (Eerste) Scootertechnicus werk je in een fietsenzaak/scooterzaak 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 / (Eerste) Scootertechnicus werk je in een fietsenzaak/scooterzaak. Meestal zijn dit kleinere bedrijven die in enkele gevallen zowel fietsen als scooters verkopen en in onderhoud nemen. Als (Eerste) Fietstechnicus werk je in de werkplaats en ook in de verkoop. Als (Eerste) Scootertechnicus werk je in de werkplaats. In scooterzaken is de werkplaats meer gescheiden van de winkel. Veel scooter- / fietsenbedrijven zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. Vooral in fietsbedrijven is vaak nauwelijks hiërarchie in functies. In Scooterbedrijven is de werkplaats vaak wél gescheiden van de winkel. Hier is het meer gebruikelijk dat de Scootertechnicus een opdracht via zijn leidinggevende ontvangt (een werkorder) en ook aan de leidinggevende rapporteert.

### Aard van de werkzaamheden

Bij de Fietstechnicus/ Scootertechnicus ligt de nadruk op routinematige werkzaamheden. De Eerste Fietstechnicus/ Eerste Scootertechnicus houdt zich meer bezig met de complexere zaken waarvan de oorzaak en de oplossing niet direct voor de hand liggen. 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 verschillen in niveaus worden, behalve in kennis en vaardigheden, vooral gekenmerkt door een toenemende algehele complexiteit, waardoor de Eerste Fietstechnicus/ Eerste Scootertechnicus meer verantwoordelijkheden aankan met een hoger afbreukrisico.

De (Eerste) Scootertechnicus voert onderhoud en reparaties uit aan twee-/ viertaktmotoren en zwaardere elektromotoren (>1 kW) en de daaraan gekoppelde systemen. De Eerste Scootertechnicus stelt ook diagnose aan twee-/ viertaktmotoren en zwaardere elektromotoren (>1 kW) en de daaraan gekoppelde systemen. De (Eerste) Fietstechnicus werkt aan de lichtere elektromotoren.

De Fietstechnicus/Scootertechnicus en Eerste Fietstechnicus/ Eerste Scootertechnicus 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 Eerste Fietstechnicus/ Eerste Scootertechnicus 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 (Eerste) Fietstechnicus/ (Eerste) Scootertechnicus 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/ Eerste Scootertechnicus 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 (Eerste) Fietstechnicus/ (Eerste) Scootertechnicus 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

### Binnen het mbo

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

### Arbeidsmarkt

Binnen de branche zijn vergelijkbare doorstroommogelijkheden (al dan niet via een mbo-opleiding) van de Fietstechnicus/ Scoorttechnicus niveau 2 naar de functie van Eerste Fietstechnicus/ Eerste Scoorttechnicus niveau 3. De Eerste Fietstechnicus/ Eerste Scoorttechnicus 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. Voor de (Eerste) Scoorttechnicus zijn specialisaties mogelijk als motormanagement en alarmsystemen.

## 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.

<p>Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming</p>	<p><u>Arbeidsmarkt</u> Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van het kenniscentrum Innovam en Stichting Oomt (het opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de mobiliteitsbranche).</p> <p>De meest recente rapporten zijn op te vragen via <a href="mailto:info@innovam.nl">info@innovam.nl</a> Vraagt u naar de laatste versie van 'Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Mobiliteitsbranche' en/of 'Branche in Cijfers' en/of 'Vacatureonderzoek'.</p> <p>Onderstaande teksten m.b.t. Arbeidsmarkt en Beroepspraktijkvorming hebben betrekking op de resultaten uit de onderzoeken van 2010: In het algemeen is het arbeidsmarktperspectief voor werkzoekenden gematigd gunstig. Ruim een kwart van de bedrijven in de mobiliteitsbranche heeft in 2009-2010 behoefte aan nieuw personeel. Dit is een daling van 9% ten opzichte van 2008-2009. Tot 2008 was een stijging in het aantal dienstverbanden zichtbaar. Het arbeidsmarktperspectief voor de tweewielertechnicus is echter nog steeds ruim voldoende.</p> <p>Het arbeidsmarktperspectief hangt sterk samen met conjuncturele ontwikkelingen en technologische trends, waarbij verminderde onderhoudsintervallen, als gevolg van technologische ontwikkelingen, kunnen zorgen voor een lagere personeelsbehoefte.</p> <p><u>Beroepspraktijkvorming</u> Ook het BPV-perspectief is gematigd gunstig. In 2009-2010 hebben bedrijven behoefte aan 1400 nieuwe BBL'ers. Dit is een daling van 31% ten opzichte van 2008-2009. 18% van de tweewielerbedrijven heeft behoefte aan een stagiaire (BOL/vmbo) en 38% van de bedrijven is bereid een stageplaats aan te bieden. De behoefte aan een nieuwe BBL'er is in 2009-2010 met 22% gedaald ten opzichte van 2008-2009. Het BPV-perspectief is echter nog steeds ruim voldoende.</p> <p>De arbeidsvraag is niet heel sterk en bedrijven staan onder financiële druk. De marges zijn beperkt en het begeleiden van leerlingen betekent op korte termijn inkomensderving door verletkosten.</p> <p>De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via <a href="http://www.innovam.nl">www.innovam.nl</a>. 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>
<p>Wetgeving en regelgeving</p>	<p>De wet- en regelgeving wordt regelmatig aangepast. De (Eerste) Fietstechnicus/ (Eerste) Scoortertechnicus 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/ (Eerste) Scoortertechnicus zich blijft verdiepen in vakliteratuur en andere relevante bronnen.</p>
<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<p>Een aantal trends en ontwikkelingen speelt een belangrijke rol en/of zal de komende jaren een belangrijke rol spelen in de tweewielerbranche onder invloed van (inter)nationale wet- en regelgeving, overheidsstimulering en sociaal-economische, -culturele en demografische ontwikkelingen.</p> <p><u>Elektrisch vervoer</u></p>

De verkoop van de elektrische fiets zal de komende jaren blijven toenemen. Over de rol die de elektrische fiets de komende jaren zal innemen, wordt wisselend gedacht. Een deel verwacht dat de elektrische fiets een segment zal blijven van de totale fietsenmarkt. Het merendeel verwacht echter dat de elektrische fiets een markt op zich wordt. Over de opkomst van elektrische gemotoriseerde tweewielers wordt wisselend gedacht. Gevestigde merken lijken hier nog een afwachtende houding in aan te nemen. Toch leeft er ook de verwachting dat hier verandering in zou kunnen komen. rol die de elektrische fiets de komende jaren zal innemen, wordt wisselend gedacht. Een deel verwacht dat de elektrische fiets een segment zal blijven van de totale fietsenmarkt. Het merendeel verwacht echter dat de elektrische fiets een markt op zich wordt. Over de opkomst van elektrische gemotoriseerde tweewielers wordt wisselend gedacht. Gevestigde merken lijken hier nog een afwachtende houding in aan te nemen. Toch leeft er ook de verwachting dat hier verandering in zou kunnen komen.

#### Verkoop

Het aantal verkochte nieuwe snorfietsen is met 22,01% toegenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2009. De snorfiets was voorheen een praktisch vervoersmiddel, maar is nu meer trendy. De motorfietsenbranche daarentegen heeft te kampen met dalende verkoopcijfers ondermeer te wijten aan de economische crisis en (inter)nationale wetgeving en een negatief imago omtrent veiligheid. De fietsverkoop wordt afgezet via de vakhandel en het branchevreemde kanaal (bouwmarkten, warenhuizen etc.). Prijs is veelal de reden om voor andere kanalen dan de vakhandel te kiezen. De verwachting is dat naarmate een hogere kwaliteit fietsen via het branchevreemde kanaal wordt aangeboden, de verkoop via het branchevreemde kanaal verder zal toenemen. De verwachting is dat het aantal verkooppunten en vooral het aantal kleinere verkooppunten de komende jaren zal afnemen. Consumenten willen een breed assortiment, waaruit ze kunnen kiezen. De verwachting is dat het bedrijf vooral zal veranderen in grootte. Er zullen minder, maar grotere tweewielerbedrijven zijn. De behoefte aan een ruim assortiment onder consumenten dwingt ondernemers voldoende oppervlakte te hebben om dit assortiment te kunnen herbergen. De winkelinrichting zal overzichtelijk zijn en op logischer wijze worden ingedeeld.

#### Opvolgingsprobleem

In de tweewielerbranche is sprake van een opvolgingsprobleem. De instroom van personeel zal naar verwachting de kwalificatie niet kunnen opvangen, waardoor er een opvolgingsprobleem zal ontstaan. Dit wordt geweten aan een imagoprobleem en verloop binnen de tweewielerbranche.

#### Complexiteit techniek

Niet alleen de afgelopen jaren, maar ook de komende jaren zal de complexiteit van tweewielers verder toenemen onder invloed van de toename van elektronica, ICT, gadgets etc. Daarnaast worden toepassingstechnieken die worden gebruikt in de personen- en motorfietsenbranche (zoals injectiesystemen, katalysator), in toenemende mate gebruikt in de bromfietsenbranche. Het is van belang dat men volgens de documenten van de fabrikant werkt, diagnoses kan stellen en met name dat men klantgericht werkt.

Bovenstaande ontwikkelingen zijn van invloed op de beroepsbeoefening:

- *De (Eerste) Fietstechnicus de komende 5 jaar:* Voor de Fietstechnicus van 2015 is het belangrijk dat hij meer kennis en vaardigheden opdoet op het gebied van ICT, elektronica en de elektrische fiets. Dit heeft te maken met de toenemende complexiteit van fietsen, de toename van elektrische fietsen, nieuwe materialen en andere systemen. Het is daarom van belang dat de technische kennis up-to-date is. Ook is het van belang dat hij de productspecifieke voorwaarden per merk goed kent, daar waar hij in het verleden op dezelfde wijze te werk ging ongeacht het merk. Door de komst van de nieuwe opleiding Eerste Fietstechnicus zal een aantal werkzaamheden van de Fietstechnicus meer bij deze nieuwe functionaris komen te liggen. Voor de technici geldt dat klantgericht denken en werken

	<p>sterk wordt benadrukt met het oog op de kritische consument en de dreiging van externe spelers. Het is daarbij belangrijk dat de Fietstechnicus de klant uitleg kan geven op het gebied van reparatie en onderhoud, maar ook kan bijspringen als het gaat om verkoop.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>De Bromfietstechnicus de komende 5 jaar:</i> Technologische ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden, zijn de overgang van 2tact naar 4tact, de overgang naar injectiesystemen, de katalysator op de scooter en de hybride en elektrische scooter. Het is belangrijk dat de Bromfietstechnicus meer kennis en vaardigheden op doet op het gebied van injectiesystemen en elektronica. Daarnaast zal hij in de toekomst meer diagnoses stellen. Net als voor de Fietstechnicus is klantgericht denken en werken sterk van belang met het oog op de kritische consument. Het is bovendien belangrijk dat hij de klant uitleg kan geven op het gebied van reparatie en onderhoud, maar ook bij kan springen als het gaat om verkoop.</li> </ul>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

#### Legenda:

K1: Fietstechnicus

K2: Scoortertechnicus

K3: Eerste Fietstechnicus

K4: Eerste Scoortertechnicus

			Kwalificatie			
Kerntaak	Werkproces		K1	K2	K3	K4
Kerntaak 1: Voert onderhoud uit						
	1.1	Bereidt onderhoudsopdracht voor	x	x		
	1.2	Voert inspectie uit	x	x		
	1.3	Voert onderhoudsbeurt uit	x	x		
	1.4	Afleveringsklaar maken	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		
Kerntaak 2: Voert reparaties uit						
	2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	x	x	x	x
	2.2	Stelt oorzaak van de klacht vast	x	x		
	2.3	Voert reparatie uit	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	x	x
Kerntaak 3: Stelt diagnose						
	3.1	Bereidt diagnoseopdracht voor			x	x
	3.2	Stelt diagnose			x	x
	3.3	Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af			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
Kerntaak 4: Verkoopt producten en diensten en koopt ze in						



			Kwalificatie			
Kerntaak	Werkproces		K1	K2	K3	K4
	4.1	Ontvangt en benadert klanten	x	x	x	x
	4.2	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant	x	x	x	x
	4.3	Voert inruil- en verkooponderhandelingen			x	x
	4.4	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	x	x	x	x
	4.5	Ondersteunt het inkoopbeleid			x	x
	4.6	Ondersteunt het voorraadbeheer			x	x
	4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing			x	x
	4.8	Handelt klachten af			x	x
Kerntaak 5: Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers						
	5.1	Plant en verdeelt werkzaamheden			x	x
	5.2	Begeleidt medewerkers			x	x

## 4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Fietstechnicus*
- *Scootertechnicus*
- *Eerste Fietstechnicus*
- *Eerste Scootertechnicus*

## 4.1 Fietstechnicus

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Fietstechnicus werkt in een fietsenzaak. Meestal zijn dit kleinere bedrijven die in enkele gevallen zowel fietsen als scooters verkopen en in onderhoud nemen. Als Fietstechnicus werk je in de werkplaats en ook in de verkoop. Veel fietsenbedrijven zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers en nauwelijks hiërarchie in functies.
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>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>

## 4.2 Scoorttechnicus

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Scoorttechnicus werkt in een scooter- (en fiets-)zaak. Meestal zijn dit kleinere bedrijven die in enkele gevallen zowel scooters als fietsen verkopen en in onderhoud nemen. Als Scoorttechnicus werk je in de werkplaats. In scooterzaken is de werkplaats vaak gescheiden van de winkel. Veel scooterbedrijven zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. De Scoorttechnicus ontvangt vaak een opdracht via de leidinggevende (een werkorder) en rapporteert ook aan de leidinggevende.
Typerende beroepshouding	De Scoorttechnicus 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 Scoorttechnicus betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moet hij accuraat werken, met oog voor detail. Voor het bedienen van (meet)gereedschappen ten behoeve van onderhoud, reparatie en het vaststellen van de oorzaak van de klacht 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 Scoorttechnicus 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 Scoorttechnicus 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 Scoorttechnicus 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 Scoorttechnicus 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>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>

## 4.3 Eerste Fietstechnicus

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Eerste Fietstechnicus werkt in een fietsenzaak. Meestal zijn dit kleinere bedrijven die in enkele gevallen zowel fietsen als scooters verkopen en in onderhoud nemen. Als Eerste Fietstechnicus werk je in de werkplaats en ook in de verkoop. Veel fietsenbedrijven zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers en nauwelijks hiërarchie in functies.
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

<p>Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde</p>	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>
-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4.4 Eerste Scootertechnicus

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Eerste Scootertechnicus werkt in een scooterzaak. Meestal zijn dit kleinere bedrijven die in enkele gevallen zowel scooters als fietsen verkopen en in onderhoud nemen. Als Scootertechnicus werk je in de werkplaats. In scooterzaken is de werkplaats vaak gescheiden van de winkel. Veel scooterbedrijven zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. De Eerste Scootertechnicus ontvangt vaak een opdracht via de leidinggevende (een werkorder) en rapporteert ook aan de leidinggevende.
Typerende beroepshouding	De Eerste Scootertechnicus 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 deel van taken van de Eerste Scootertechnicus 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 Scootertechnicus voert in principe alle standaardwerkzaamheden zelfstandig uit. Verder stuurt hij collega's aan en verdeelt het werk. De Eerste Scootertechnicus 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 Scootertechnicus uitvoering van verschillende werkzaamheden verwacht op hetzelfde moment of in een kort tijdsbestek. Daarbij zijn in veel gevallen klanten aanwezig. De Eerste Scootertechnicus stelt juiste prioriteiten aan taken, zodat deze efficiënt en naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd. Een deel van de werkzaamheden van de Eerste Scootertechnicus 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 Scootertechnicus vaak speciale gereedschappen en meetapparatuur nodig. Dit vergt grote nauwkeurigheid en voorzichtigheid (kans op beschadiging). Bij het aansturen van collega's moet de Eerste Scootertechnicus een afweging maken wie doet welke klus. Efficiëntie van de werkplaats en variatie in werkzaamheden zijn daarbij het dilemma. De Eerste Scootertechnicus heeft gevorderde kennis en vaardigheden over werkingsprincipes, materialen, gereedschappen, meet- en testapparatuur en zoekstrategieën. De Eerste Scootertechnicus 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	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## 5. Beschrijving van de kerntaken

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

### 5.1 Kerntaak 1: Voert onderhoud uit

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit	Werkprocessen bij kerntaak 1												
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Fietstechnicus / Scoortertechnicus ontvangt de opdracht om onderhoud uit te voeren aan een fiets / scooter op basis van een werkorder. Hij leest de werkorder en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. De Scoortertechnicus controleert eventueel ook het merk- of model specifieke onderhoud dat aan een bepaalde kilometerstand gekoppeld is. De Fietstechnicus / Scoortertechnicus bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.</p> <p>De Fietstechnicus / Scoortertechnicus inspecteert de staat van de fiets/scooter. Hij voert standaardcontroles uit die door het bedrijf of de importeur voorgeschreven zijn. Hij test het functioneren van de fiets / scooter en van onderdelen van de fiets / scooter. Hij controleert de conditie en montage van zowel de gehele fiets/scooter als van afzonderlijke onderdelen. Hij meet de slijtagegraad en bruikbaarheid van onderdelen. De Scoortertechnicus voert daarnaast tests en metingen uit op de motorische systemen van de scooter en de daaraan gekoppelde onderdelen.</p> <p>De Fietstechnicus / Scoortertechnicus voert de benodigde standaardwerkzaamheden voor onderhoud aan de fiets / scooter uit. Hij reinigt, smeert of vervangt onderdelen van de fiets / scooter. Bij de onderhoudsbeurt aan een scooter vervangt de Scoortertechnicus indien nodig onderdelen uit het motorisch systeem, verbrandingssysteem of vloeistofsysteem.</p> <p>De Fietstechnicus / Scoortertechnicus maakt fietsen / scooters klaar voor levering aan de klant of plaatsing in de winkel. De Fietstechnicus / Scoortertechnicus monteert accessoires als deze besteld zijn. Hij controleert of nieuw geleverde fiets / scooter overeenkomen met de specificaties op de bestelorder.</p> <p>De Fietstechnicus / Scoortertechnicus 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. De Fietstechnicus / Scoortertechnicus voert en sorteert de restmaterialen en afvalstoffen af. De Scoortertechnicus voert ook milieubelastende vloeistoffen af. De Fietstechnicus / Scoortertechnicus maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.</p> <p>De Fietstechnicus / Scoortertechnicus 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>Toelichting: Onder onderhoud worden overigens niet alleen de geplande regelmatige bezoeken aan de werkplaats verstaan, maar ook de zogenaamde</p>	<table><tr><td>1.1</td><td>Bereidt onderhoudsopdracht voor</td></tr><tr><td>1.2</td><td>Voert inspectie uit</td></tr><tr><td>1.3</td><td>Voert onderhoudsbeurt uit</td></tr><tr><td>1.4</td><td>Afleveringsklaar maken</td></tr><tr><td>1.5</td><td>Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af</td></tr><tr><td>1.6</td><td>Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud</td></tr></table>	1.1	Bereidt onderhoudsopdracht voor	1.2	Voert inspectie uit	1.3	Voert onderhoudsbeurt uit	1.4	Afleveringsklaar maken	1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud
1.1	Bereidt onderhoudsopdracht voor												
1.2	Voert inspectie uit												
1.3	Voert onderhoudsbeurt uit												
1.4	Afleveringsklaar maken												
1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af												
1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud												

afleveringsbeurten bij de fietsen / scooters of nulbeurten bij de scooters, voordat de fietsen/scooters (nieuw of gebruikt) afgeleverd worden. Voor scooters geldt dat deze overeenkomstig de normen voor uitlaatgassen en geluid afgeleverd moeten worden. Indien de Fietstechnicus / Scoorttechnicus 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 scooter- / fietsenbedrijven zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. Vooral in fietsbedrijven is vaak nauwelijks 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 Scooterbedrijven is de werkplaats vaak wél gescheiden van de winkel. Hier is het meer gebruikelijk dat de Scoorttechnicus een opdracht via zijn leidinggevende ontvangt (een werkorder) en ook aan de leidinggevende rapporteert.

## 5.2 Kerntaak 2: Voert reparaties uit

Kerntaak 2 Voert reparaties uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertehnicus leest de werkorder 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 Fietstechnicus / Scoortertehnicus checked of de omschrijving van de reparatie op de werkorder zal leiden tot de oplossing van de gemelde klacht. De Fietstechnicus / Scoortertehnicus onderzoekt de fiets / scooter. Hij gebruikt meetapparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. De Scoortertehnicus voert ook controles uit om storingen in motorische systemen te kunnen vaststellen. De Fietstechnicus / Scoortertehnicus stelt definitief de oorzaak van de gemelde klacht of het probleem vast en hij bepaalt de beste oplossing.</p> <p>De (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertehnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Bij reparatiewerkzaamheden aan een scooter vervangt de (Eerste) Scoortertehnicus indien nodig onderdelen uit het motorisch systeem, verbrandingssysteem of vloeistofsysteem. De (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertehnicus maakt een melding van onvoorziene werkzaamheden die tot extra kosten zullen leiden.</p> <p>Indien de (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertehnicus constateert dat hij zelf niet de juiste kennis, inzicht of ervaring heeft om reparatie te kunnen uitvoeren, kan hij ertoe besluiten de opdracht over te dragen aan een collega met meer ervaring en/of met meer specifieke deskundigheid.</p> <p>De (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertehnicus 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 (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertehnicus geeft de klant technische toelichting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoordt eventuele vragen hierover. Tevens adviseert de Eerste Fietstechnicus/ Eerste Scoortertehnicus de klant over toekomstig gebruik en (preventief) onderhoud om problemen in het vervolg te voorkomen.</p> <p>Toelichting:</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 scooter-/ fietsenzaak meldt. De standaard en routinematige reparaties worden uitgevoerd door de Fietstechnicus / Scoortertehnicus, de complexe reparaties worden uitgevoerd door de Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertehnicus. Indien de (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertehnicus extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertehnicus is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen reparatiewerkzaamheden en tevens voor de uitvoering van standaard, routinematige werkzaamheden van minder ervaren collega's.</p>	2.1 2.2 2.3 2.4 2.5	<p>Bereidt reparatiewerkzaamheden voor</p> <p>Stelt oorzaak van de klacht vast</p> <p>Voert reparatie uit</p> <p>Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af</p> <p>Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie</p>

Veel scooter- / fietsenbedrijven 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 scooterbedrijven is de werkplaats vaak wél gescheiden van de winkel. Hier is het meer gebruikelijk dat de Scootertechnicus een opdracht via zijn leidinggevende ontvangt (een werkorder) en ook aan de leidinggevende rapporteert.

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 scooterbedrijven is de werkplaats vaak wél gescheiden van de winkel. Hier is het meer gebruikelijk dat de Scootertechnicus een opdracht via zijn leidinggevende ontvangt (een werkorder) en ook aan de leidinggevende rapporteert.

## 5.3 Kerntaak 3: Stelt diagnose

Kerntaak 3 Stelt diagnose	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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 / Eerste Scoortertechnicus stelt diagnose wanneer een fiets / scooter in één of meer systemen een storing of afwijking vertoont, waarvan de oorzaak en oplossing niet direct voor de hand liggen. Hij stelt diagnose door te meten, te testen en de verzamelde gegevens te noteren en te analyseren. Hij vergelijkt de gemeten waarden met de voorgeschreven waarden. Op basis hiervan trekt hij een conclusie en formuleert hij een reparatieadvies, inclusief een zo zorgvuldig mogelijke inschatting van de aard en duur van de reparatiewerkzaamheden. Indien nodig overlegt hij zijn bevindingen en eventuele complicaties met de leidinggevende. Hij noteert zijn werkzaamheden, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen op de werkorder. In het geval van een schade schrijft hij een schaderapport.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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 diagnosewerkzaamheden 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. De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus sorteert restmaterialen en afvalstoffen en voert deze af. De Eerste Scoortertechnicus voert milieubelastende vloeistoffen af.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus geeft de klant (technische) toelichting over de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden en beantwoordt eventuele vragen.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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>Toelichting: De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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 / Eerste Scoortertechnicus ervaren collega's of externe bronnen zoals de fietsfabrikant. De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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>	3.1	Bereidt diagnoseopdracht voor
	3.2	Stelt diagnose
	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 (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertechnicus 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.</p> <p>De (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. De (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertechnicus beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten. Bij vragen die de Fietstechnicus / Scoortertechnicus niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende. De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus biedt de klant inzicht in mogelijkheden en voorwaarden op het gebied van bijvoorbeeld verzekeringen, garantie, lease en betalingsregelingen. De (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertechnicus 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 / Eerste Scoortertechnicus beoordeelt de waarde van een fiets / scooter, 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. 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 (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertechnicus handelt de verkooptransactie af door de producten op de kassa aan te slaan en het bedrag met de klant af te rekenen. Als de Fietstechnicus / Scoortertechnicus een product verkoopt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is, meldt hij dit aan zijn leidinggevende. De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus stelt de eindfacturen op en eventuele contracten voor garantie, verzekering, betalingsregelingen en lease. Hij registreert gegevens in het (geautomatiseerde) klant- en voorraadsysteem 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. De (Eerste) Fietstechnicus / (Eerste) Scoortertechnicus neemt na het afrekenen afscheid van de klant.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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. De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus onderhoudt contact met leveranciers en voert gesprekken met vertegenwoordigers. De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus koopt in overleg met zijn leidinggevende nieuwe fietsen / scooters, draagt zorg voor de inkoop van</p>	4.1	Ontvangt en benadert klanten
	4.2	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant
	4.3	Voert inruil- en verkooponderhandelingen
	4.4	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af
	4.5	Ondersteunt het inkoopbeleid
	4.6	Ondersteunt het voorraadbeheer
	4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing
	4.8	Handelt klachten af

accessoires, kleding, materialen etc. en houdt hierbij rekening met de levertijd.

De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoorttechnicus levert een bijdrage aan het overzicht over de voorraad, houdt deze netjes en signaleert tekorten in de voorraad. Hij houdt wijzigingen in de voorraad 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 / Eerste Scoorttechnicus ziet er op toe dat alle producten op de juiste plek liggen.

De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoorttechnicus 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 / Eerste Scoorttechnicus 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 / Eerste Scoorttechnicus 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 Fietstechnicus / Scoorttechnicus richt zich voornamelijk op de verkoop van onderdelen en accessoires. De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoorttechnicus richt zich voornamelijk op de verkoop van fietsen / scooters.

Bij het bepalen van de waarde van de fiets / scooter houdt de Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoorttechnicus onder andere rekening met de staat en eigenschappen van de fiets / scooter, 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 / Eerste Scoorttechnicus 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 begeleiden van medewerkers













































Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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>De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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>Toelichting: Bij het geven van ondersteuning aan minder ervaren of deskundige collega's maakt de Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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 / Eerste Scoortertechnicus rekening met calamiteiten en uitval van medewerkers. Bij afwezigheid van de ondernemer / leidinggevende neemt de Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus de leidinggevende taken over.</p>	5.1	Plant en verdeelt werkzaamheden
	5.2	Begeleidt 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 kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.














## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert onderhoud uit

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit		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 voor					 						 	 		 						 					
1.2	Voert inspectie uit					 						 	 	 							 					
1.3	Voert onderhoudsbeurt uit					 						 	 							 						
1.4	Afleveringsklaar maken											 	 								 					
1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										 	 	 						 	 						






















Kerntaak 1 Voert onderhoud uit		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

Kerntaak 2 Voert reparaties uit		Competenties																											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y			
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen			
Werkprocessen																													
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor																												
2.2	Stelt oorzaak van de klacht vast																												

Kerntaak 2 Voert reparaties uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.3	Voert reparatie uit																										
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af																										
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie																										







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

Kerntaak 3 Stelt diagnose		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Bereidt diagnoseopdracht voor																									
3.2	Stelt diagnose																									
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 advies- en verkoopgesprek met de klant																									
4.3	Voert inruil- en verkooponderhandelingen																									
4.4	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af																									
4.5	Ondersteunt het inkoopbeleid																									
4.6	Ondersteunt het voorraadbeheer																									
4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing																									
4.8	Handelt klachten af																									

## 6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden 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	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																				
5.2	Begeleidt 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 kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie 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. Kwalificaties**

#### **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

#### Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht 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 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>Heeft kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft 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.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>1.2 werkproces: Voert inspectie uit</b>			
<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 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>Heeft kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken aan fietsen, zoals: versnellingsnaven, verlichting en spaken</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan communiceren in de Nederlandse taal</li> <li>Kan gebreken en storingen aan fietsen herkennen</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.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>1.3 werkproces: Voert onderhoudsbeurt uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus voert de benodigde standaardwerkzaamheden voor onderhoud aan de fiets uit. Hij reinigt, smeert of vervangt onderdelen van de fiets.		
<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>Heeft kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoen</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan hoofdrekken met bedragen en meetwaarden</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> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden en gebruikt deze effectief en verantwoord, 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</b>			
<b>1.4 werkproces: Afleveringsklaar maken</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus maakt fietsen klaar voor levering aan de klant of plaatsing in de winkel, zodat deze veilig en overeenkomstig milieueisen en afspraken met de klant in gebruik genomen te worden. De Fietstechnicus monteert accessoires als deze besteld zijn. Hij controleert of de nieuw geleverde fiets overeenkomt met de specificaties op de bestelorder.		
<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>Heeft kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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 fiets voldoet aan de gestelde (veiligheids- en milieu)eisen en de accessoires volgens voorschriften gemonteerd worden.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>1.5 werkproces: Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een proefrit of test uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij sorteert de restmaterialen en afvalstoffen en voert deze af. 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>Heeft kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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>Systematisch werken</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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hij voert en sorteert de restmaterialen en afvalstoffen volgens de voorgeschreven procedures zodat er aan de wettelijke richtlijnen voldaan is.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</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>Heeft 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

### Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties 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 initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X						X
2.2	Stelt oorzaak van de klacht vast											X	X	X					X		
2.3	Voert reparatie uit					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 kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus leest de werkorder 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.		
<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>Heeft kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft 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.	
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.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Stelt oorzaak van de klacht vast</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus controleert of de omschrijving van de reparatie op de werkorder zal leiden tot de oplossing van de gemelde klacht. De Fietstechnicus onderzoekt de fiets. Hij gebruikt meetapparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. De Fietstechnicus stelt definitief de oorzaak van de gemelde klacht of het probleem vast en hij bepaalt de beste oplossing.		
<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>Heeft kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken aan fietsen, zoals: versnellingsnaven, verlichting en spaken</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan gebreken en storingen aan fietsen herkennen</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, en zet deze efficiënt in, zodat 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.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Voert reparatie uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Hij maakt een melding van onvoorziene werkzaamheden die tot extra kosten zullen leiden. Indien de Fietstechnicus constateert dat hij zelf niet de juiste kennis, inzicht of ervaring heeft om reparatie te kunnen uitvoeren, kan hij ertoe besluiten de opdracht over te dragen aan een collega met meer ervaring en/of met meer specifieke deskundigheid.		
<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>Heeft kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoen</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken aan fietsen, zoals: versnellingsnaven, verlichting en spaken</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan gebreken en storingen aan fietsen herkennen</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.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een proefrit of test 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>Heeft kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie</b>			
<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>Heeft 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 advies- en verkoopgesprek met de klant					x				x									x		
4.3	Voert inruil- en verkooponderhandelingen																				
4.4	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					x												x		x	
4.5	Ondersteunt het inkoopbeleid																				
4.6	Ondersteunt het voorraadbeheer																				
4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing																				
4.8	Handelt klachten af																				

**Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie**

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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 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.		
<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>Heeft kennis van het assortiment fietsen, fietsonderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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 advies- en verkoopgesprek met de klant**

<b>Omschrijving</b>	De Fietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. De Fietstechnicus richt zich voornamelijk op de verkoop van onderdelen en accessoires. De Fietstechnicus beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten. Bij vragen die de Fietstechnicus niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende. De Fietstechnicus 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.		
<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>Heeft kennis van het assortiment fietsen, fietsonderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li><li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</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 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>4.4 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>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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 Scootertechnicus

### Kerntaak 1 Voert onderhoud uit

#### Proces-competentie-matrix Scootertechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit		Competenties																					
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
		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
Werkprocessen																							
1.1	Bereidt onderhoudsopdracht voor					x						x	x		x						x		
1.2	Voert inspectie uit					x						x	x	x							x		
1.3	Voert onderhoudsbeurt uit					x						x	x								x		
1.4	Afleveringsklaar maken											x	x								x		
1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										x	x	x							x	x		
1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud									x									x				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Scootertechnicus**

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scootertechnicus ontvangt de opdracht om onderhoud uit te voeren aan een scooter op basis van een werkorder. Hij leest de werkorder en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. De Scootertechnicus controleert eventueel ook het merk- of model specifieke onderhoud dat aan een bepaalde kilometerstand gekoppeld is. De Scootertechnicus bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Scootertechnicus 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 scooter zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van (scooter)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft 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 scooter 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, (scooter)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, controleert voor kilometerstand-, merk- en/of modelspecifiek onderhoud en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de onderhoudswerkzaamheden aan de scooter 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 scooter optimaal kan voorbereiden.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>1.2 werkproces: Voert inspectie uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scootertechnicus inspecteert de staat van de scooter. Hij voert standaardcontroles uit die door het bedrijf of de importeur voorgeschreven zijn. Hij test het functioneren van de scooter en van onderdelen van de scooter en controleert de conditie en montage van zowel de gehele scooter als van afzonderlijke onderdelen. Hij meet de slijtagegraad en bruikbaarheid van onderdelen. Hij voert daarnaast tests en metingen uit op de motorische systemen van de scooter en de daaraan gekoppelde onderdelen. Indien hij gebreken constateert die om reparatie vragen, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De inspectie aan de scooter 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>Heeft kennis van (scooter)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan scooters, zoals startsystemen, uitlaten, aandrijving en elektronica</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan gebreken en storingen aan scooters herkennen</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 scooter 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 (in motorische systemen) vast te stellen op de geëigende manier, zodat de inspectie aan de scooter 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 scooter 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 scooter 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 scooter uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende, zodat alle elementen van de inspectie op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>1.3 werkproces: Voert onderhoudsbeurt uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scootertechnicus verwijdt indien nodig plaatwerk en voert benodigde standaardwerkzaamheden voor onderhoud uit aan de scooter. Hij reinigt, smeert of vervangt onderdelen van de scooter. Hij vervangt, indien nodig onderdelen uit het motorisch systeem, verbrandingssysteem of vloeistofsysteem.		
<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 scooter 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>Heeft kennis van (scooter)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan een scooter moet voldoen</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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 scooter snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Scootertechnicus deze ook kan repareren en de scooter 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> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	Kiest de geschikte materialen, (scooter)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden en gebruikt deze effectief en verantwoord, 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 scooter 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 scooter veilig de weg op kan.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>1.4 werkproces: Afleveringsklaar maken</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scoortertehnicus maakt scooters klaar voor levering aan de klant of plaatsing in de winkel, zodat deze veilig en overeenkomstig milieueisen en afspraken met de klant in gebruik genomen te worden. De Scoortertehnicus monteert accessoires als deze besteld zijn. Hij controleert of de nieuw geleverde scooter overeenkomt met de specificaties op de bestelorder.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De scooter is gecontroleerd aan de bestelorder en afleveringsklaar gemaakt. Eventuele accessoires zijn op de scooter 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 scooter gemonteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van (scooter)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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 scooter 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 scooter volgens de bedrijfsprocedures met de specificaties op de bestelorder en volgt de voorschriften en instructies uit fabrieksdokumentatie of van de leidinggevende op, zodat de scooter voldoet aan de gestelde (veiligheids- en milieu)eisen en de accessoires volgens voorschriften gemonteerd worden.	



<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>1.5 werkproces: Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scoortertchnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij monteert, indien van toepassing, het plaatwerk en voert een proefrit of test uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij sorteert en voert de restmaterialen, afvalstoffen en milieubelastende vloeistoffen af. 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 scooter, 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>Heeft kennis van (scooter)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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>Systematisch werken</li> </ul>	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden systematisch, totdat alle gebreken van de scooter verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hij voert en sorteert de restmaterialen, afvalstoffen en milieubelastende vloeistoffen af volgens voorgeschreven procedures zodat hij voldoet aan de wettelijke richtlijnen.	

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>1.6 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scoortertechnicus 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 Scoortertechnicus.		
<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 scooter 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 scooter in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van (scooter)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

### Proces-competentie-matrix Scootertechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X					X	
2.2	Stelt oorzaak van de klacht vast											X	X	X					X		
2.3	Voert reparatie uit					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 kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Scoortertechnicus**

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scoortertechnicus leest de werkorder 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Scoortertechnicus 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 scooter zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van (scooter)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft 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 scooter 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, (scooter)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 scooter uit te kunnen voeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	Leest de fabrieksdokumentatie 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 scooter optimaal kan voorbereiden.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Stelt oorzaak van de klacht vast</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scoortertehnieus checked of de omschrijving van de reparatie op de werkorder zal leiden tot de oplossing van de gemelde klacht. De Scoortertehnieus onderzoekt de scooter. Hij gebruikt meetapparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Hij voert ook controles uit om storingen in motorische systemen te kunnen vaststellen. De Scoortertehnieus stelt definitief de oorzaak van de gemelde klacht of het probleem vast en hij bepaalt de beste oplossing.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Scoortertehnieus 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 scooter te achterhalen. Daarbij werkt hij snel en precies met gereedschappen en toont hij een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de scooter doeltreffend wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van (scooter)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan scooters, zoals startsystemen, uitlaten, aandrijving en elektronica</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan gebreken en storingen aan scooters herkennen</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 scooter te onderzoeken, en zet deze efficiënt in, zodat 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 scooter 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.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Voert reparatie uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scootertechnicus verwijdt indien nodig plaatwerk en voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Bij reparatiewerkzaamheden aan een scooter vervangt de Scootertechnicus indien nodig onderdelen uit het motorisch systeem, verbrandingssysteem of vloeistofsysteem. Hij maakt een melding van onvoorziene werkzaamheden die tot extra kosten zullen leiden. Indien de Scootertechnicus constateert dat hij zelf niet de juiste kennis, inzicht of ervaring heeft om reparatie te kunnen uitvoeren, kan hij ertoe besluiten de opdracht over te dragen aan een collega met meer ervaring en/of met meer specifieke deskundigheid.		
<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 scooter 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 scooter 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>Heeft kennis van (scooter)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</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 scooter snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Scootertechnicus deze ook kan repareren en de scooter volledig gerepareerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan een scooter moet voldoen</li> <li>Heeft 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, (scooter)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden en zet deze effectief in, zodat de reparatie aan de scooter efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan scooters, zoals startsystemen, uitlaten, aandrijving en elektronica</li> </ul>
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 scooter uit volgens de bedrijfsprocedures en instructies (uit fabrieksdokumentatie, van de leidinggevende of van ervaren collega's), zodat alle handelingen in de reparatie volgens voorschriften en op efficiënte wijze uitgevoerd worden en de scooter veilig de weg op kan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan gebreken en storingen aan scooters herkennen</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scoortertchnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij monteert, indien van toepassing, het plaatwerk en voert een proefrit of test 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 scooter, 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>Heeft kennis van (scooter)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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 scooter verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scootertechnicus 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 scooter 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 scooter in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van (scooter)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 Scootertechnicus

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
		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																					
4.1	Ontvangt en benadert klanten					x													x		x
4.2	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant					x				x									x		
4.3	Voert inruil- en verkooponderhandelingen																				
4.4	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					x												x		x	
4.5	Ondersteunt het inkoopbeleid																				
4.6	Ondersteunt het voorraadbeheer																				
4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing																				
4.8	Handelt klachten af																				

**Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie**

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Scootertechnicus**

<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 Scootertechnicus 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is op klantvriendelijke wijze ontvangen. De Scootertechnicus 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 scooter wil aanschaffen, zodat de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van het assortiment scooters, scooteronderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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.	

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.2 werkproces: Voert advies- en verkoopgesprek met de klant</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scootertechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij richt zich voornamelijk op de verkoop van onderdelen en accessoires. De Scootertechnicus beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende. De Scootertechnicus 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.		
<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>Heeft kennis van het assortiment scooters, scooteronderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</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 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>4.4 werkproces: Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Scootertechnicus 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 Scootertechnicus 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 Scootertechnicus 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>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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 Scooterzaak, 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

#### Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X						X						
2.2	Stelt oorzaak van de klacht vast																										
2.3	Voert reparatie uit					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 kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus leest de werkorder 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. 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>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</li> <li>Heeft 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.	



<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Voert reparatie uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Hij maakt een melding van onvoorziene werkzaamheden die tot extra kosten zullen leiden. Indien de Eerste Fietstechnicus constateert dat hij zelf niet de juiste kennis, inzicht of ervaring heeft om reparatie te kunnen uitvoeren, kan hij ertoe besluiten de opdracht over te dragen aan een collega met meer ervaring en/of met meer specifieke deskundigheid.		
<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>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</li> <li>Heeft kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoen</li> <li>Heeft kennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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>Kwaliteitsniveaus halen</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, 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</b>			
<b>2.3 werkproces: Voert reparatie uit</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan gebreken en storingen aan fietsen herkennen</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af</b>			
<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 proefrit of test 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, 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>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen</li> <li>Heeft kennis van de opbouw van standaard checklists</li> <li>Heeft 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 oog-handcoördinatie 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.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie</b>			
<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>Heeft kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen</li> </ul>

### Kerntaak 3 Stelt diagnose

#### Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 3 Stelt diagnose		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 diagnoseopdracht voor											x	x		x						x
3.2	Stelt diagnose											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 kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose</b>			
<b>3.1 werkproces: Bereidt diagnoseopdracht 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>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Heeft kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)gereedschappen</li> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken aan fietsen, zoals: versnellingsnaven, verlichting en spaken</li> <li>Rekenen: Getallen</li> <li>Rekenen: Meten en meetkunde</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.	

<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose</b>			
<b>3.2 werkproces: Stelt diagnose</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus stelt diagnose wanneer een fiets in één of meer systemen een storing of afwijking vertoont, waarvan de oorzaak en oplossing niet direct voor de hand liggen. De Eerste Fietstechnicus stelt diagnose door te meten, te testen en de verzamelde gegevens te noteren en te analyseren. Hij vergelijkt de gemeten waarden met de voorgeschreven waarden. Op basis hiervan trekt hij een conclusie en formuleert hij een reparatieadvies, inclusief een zo zorgvuldig mogelijke inschatting van de aard en duur van de reparatiewerkzaamheden. Indien nodig overlegt hij zijn bevindingen en eventuele complicaties met de leidinggevende. Hij noteert zijn werkzaamheden, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen op de werkorder. In het geval van een schade schrijft hij 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>Heeft kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)gereedschappen</li> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken aan fietsen, zoals: versnellingsnaven, verlichting en spaken</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Rekenen: Verhoudingen</li> <li>Rekenen: Verbanden</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

#### 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>Heeft kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)gereedschappen</li><li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li><li>Kan diagnoseapparatuur verzorgen</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 oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of	



### Kerntaak 3 Stelt diagnose

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

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

<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose</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>Heeft kennis van (fiets)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</li> <li>Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen</li> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken aan fietsen, zoals: versnellingsnaven, verlichting en spaken</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.	

<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose</b>			
<b>3.5 werkproces: Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen</b>			
<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>Heeft kennis van het assortiment fietsen, fietsonderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Nederlands mondeling: Spreken</li> <li>Rekenen: Getallen</li> <li>Rekenen: Verhoudingen</li> <li>Rekenen: Meten en meetkunde</li> <li>Rekenen: Verbanden</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
		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																					
4.1	Ontvangt en benadert klanten																		X		X
4.2	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant					X				X									X		
4.3	Voert inruil- en verkooponderhandelingen								X		X	X							X		
4.4	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					X											X			X	
4.5	Ondersteunt het inkoopbeleid					X								X					X		
4.6	Ondersteunt het voorraadbeheer																			X	
4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing					X													X		
4.8	Handelt klachten af					X					X								X		X

**Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie**

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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 verkoopp ruimte, 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>Heeft kennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen</li> <li>Heeft kennis van het assortiment en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</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****4.2 werkproces: Voert advies- en verkoopgesprek met de klant**

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Fietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. De Eerste Fietstechnicus richt zich voornamelijk op de verkoop van fietsen. De Eerste Fietstechnicus beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten. De Eerste Fietstechnicus biedt de klant inzicht in mogelijkheden en voorwaarden op het gebied van bijvoorbeeld verzekeringen, garantie, lease en betalingsregelingen. De Eerste Fietstechnicus 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.		
<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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></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>Heeft kennis van het assortiment fietsen, fietsonderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li><li>Heeft kennis van verkooptechnieken</li><li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li><li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</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.	

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.3 werkproces: Voert inruil- en verkooponderhandelingen</b>			
<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 marktwaaarde. 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 / onderhoudswerkzaamheden 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>Heeft kennis van de factoren die de dagwaarde van een fiets bepalen</li> <li>Heeft kennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen</li> <li>Heeft kennis van verkooptechnieken</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kan onderhandelen</li> <li>Kan relaties leggen tussen de vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van een fiets</li> <li>Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li> <li>Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</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.	
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 waardebeoordeling 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,	



Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.3 werkproces: Voert inruil- en verkooponderhandelingen			
		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>4.4 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>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</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			
4.5 werkproces: Ondersteunt het inkoopbeleid			
<b>Omschrijving</b>	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. 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is een voorstel gemaakt waarin doelstelling(en), strategie en formule met betrekking tot het inkoopbeleid staan beschreven. Het voorstel biedt houvast voor de ontwikkeling van het verdere beleid. Een actueel netwerk en een effectief gebruik hiervan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	Controleert de inkoopgegevens en de 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van de factoren die de dagwaarde van een fiets bepalen</li> <li>Heeft kennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen</li> <li>Heeft kennis van het assortiment fietsen, fietsonderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfseconomische informatie op waarde schatten</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</li> <li>Rekenen: Getallen</li> <li>Rekenen: Meten en meetkunde</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	Neemt kennis van het huidige inkoopbeleid, 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.	
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.	
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.	

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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. Een actueel netwerk en een effectief gebruik hiervan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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 huidige beleid correct uitvoert en bijdrage kan leveren aan toekomstige verbeteringen met betrekking tot voorraadbeheer.	<ul style="list-style-type: none"><li>Heeft kennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen</li><li>Heeft kennis van het assortiment fietsen, fietsonderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li><li>Heeft kennis van voorraadbeheer</li><li>Kan de voorraad inventariseren en beheren</li><li>Rekenen: Verhoudingen</li><li>Rekenen: Meten en meetkunde</li><li>Rekenen: Verbanden</li></ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kostenbewust handelen</li></ul>	Neemt kennis van het huidige voorraadbeheer, raadpleegt relevante informatiebronnen en houdt rekening met de levertijd van scooters, onderdelen en accessoires opdat hij met zijn suggesties een zinvolle bijdrage levert aan een kostenbewust en een optimaal voorraadbeheer.	

<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>Kan bedrijfseconomische informatie op waarde schatten</li> <li>Kan creatieve, commerciële voorstellen formuleren</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li> <li>Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</li> <li>Nederlands: Schrijven</li> <li>Rekenen: Verbanden</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.	

<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
<b>4.8 werkproces: Handelt klachten af</b>			
<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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li> <li>Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</li> <li>Nederlands mondeling: Luisteren</li> <li>Nederlands mondeling: Spreken</li> <li>Rekenen: Verbanden</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 begeleiden van medewerkers

### Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijven en activiteiten inrichten	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																					
5.1	Plant en verdeelt werkzaamheden		x			x								x				x			
5.2	Begeleidt medewerkers		x									x									

### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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 begeleiden 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>• Heeft kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden</li> <li>• Heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan fietsen</li> <li>• Heeft kennis van meet-, controle- en (hulp)gereedschappen</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijd indelen</li> <li>• Doelen en prioriteiten stellen</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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van planningstechnieken</li> <li>• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één</li> </ul>



**Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers****5.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden**

			<p>vreemde taal lezen en begrijpen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>• Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li><li>• Kan werkzaamheden toekennen aan medewerkers op basis deskundigheid en/of specialisme</li><li>• Nederlands: Schrijven</li><li>• Rekenen: Verhoudingen</li><li>• Rekenen: Meten en meetkunde</li></ul>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers****5.2 werkproces: Begeleidt 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>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>Heeft kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen</li><li>Heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf</li><li>Heeft kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)gereedschappen</li><li>Heeft kennis van planningstechnieken</li><li>Heeft kennis van verschillende leiderschapsstijlen</li><li>Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één</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 begeleiden van medewerkers</b>			
<b>5.2 werkproces: Begeleidt medewerkers</b>			
			<p>vreemde taal lezen en begrijpen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li><li>• Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</li><li>• Nederlands mondeling: Luisteren</li><li>• Nederlands mondeling: Spreken</li></ul>

## 2.4 Eerste Scootertechnicus

### Kerntaak 2 Voert reparaties uit

#### Proces-competentie-matrix Eerste Scootertechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X						X					
2.2	Stelt oorzaak van de klacht vast																									
2.3	Voert reparatie uit					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 kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scoortertchnicus leest de werkorder 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. Hij controleert zijn eigen voorbereiding		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Eerste Scoortertchnicus 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 scooter zijn en waar deze door veroorzaakt kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van complexe (scooter)systemen, zoals 4-takt motoren en elektrische, mechanische en moderne remsystemen</li> <li>Heeft 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, (scooter)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat de reparatie van de scooter 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 scooter 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 scooter volgens voorschriften kan uitvoeren.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Voert reparatie uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scootertechnicus verwijdt indien nodig plaatwerk en voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Bij reparatiewerkzaamheden aan een scooter vervangt de Eerste Scootertechnicus indien nodig onderdelen uit het motorisch systeem, verbrandingssysteem of vloeistofsysteem. Hij maakt een melding van onvoorziene werkzaamheden die tot extra kosten zullen leiden. Indien de Eerste Scootertechnicus constateert dat hij zelf niet de juiste kennis, inzicht of ervaring heeft om reparatie te kunnen uitvoeren, kan hij ertoe besluiten de opdracht over te dragen aan een collega met meer ervaring en/of met meer specifieke deskundigheid.		
<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 scooter 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 scooter 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>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van complexe (scooter)systemen, zoals 4-takt motoren en elektrische, mechanische en moderne remsystemen</li> <li>Heeft kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan een scooter moet voldoen</li> <li>Heeft kennis van de verschillende segmenten van scooters, zoals snorscooters en bromscooters</li> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</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 scooter snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Eerste Scootertechnicus deze ook kan verhelpen en de scooter 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, (scooter)onderdelen en gereedschappen voor de te verrichten handeling tijdens de reparatie en zet deze effectief in, rekening houdend met het gebruiksdoel van de scooter, zodat de reparatie aan de scooter efficiënt wordt uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</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, opdat de reparatiewerkzaamheden in één keer goed uitgevoerd worden.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit			
2.3 werkproces: Voert reparatie uit			
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 scooter 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 scooter veilig de weg op kan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan gebreken en storingen aan scooters herkennen</li> </ul>



<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scootertechnicus controleert zijn werkzaamheden en de werkzaamheden van standaard en routinematige werkzaamheden die door collega's zijn uitgevoerd. Hij monteert, indien van toepassing, het plaatwerk en voert een proefrit of test 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 scooter, 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>Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li> <li>Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen</li> <li>Heeft kennis van de opbouw van standaard checklists</li> <li>Heeft 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 scooter (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 Scootertechnicus of minder ervaren collega's systematisch (visueel, met behulp van een test of proefrit) om zich ervan te verzekeren dat alle gebreken aan de scooter verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	

<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scoortertehnieus geeft de klant teehnise toeliehting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoort eventuele vragen hierover. Tevens adviseert de Eerste Scoortertehnieus 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 Scoortertehnieus.		
<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 scooter duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en de handelingen die verricht zijn om het probleem op te lossen, beantwoord 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 scooter in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van complexe (scooter)systemen, zoals 4-takt motoren en elektrische, mechanische en moderne remsystemen</li> <li>Heeft kennis van de verschillende segmenten van scooters, zoals snorscooters en bromscooters</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

#### Proces-competentie-matrix Eerste Scoortertechnicus

Kerntaak 3 Stelt diagnose		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 diagnoseopdracht voor											x	x		x						x
3.2	Stelt diagnose											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 kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose</b>			
<b>3.1 werkproces: Bereidt diagnoseopdracht voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scootertechnicus 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 scooter 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 scooter, opdat hij deze kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden</li> <li>Heeft kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)gereedschappen</li> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan scooters, zoals startsystemen, uitlaten, aandrijving en elektronica</li> <li>Rekenen: Getallen</li> <li>Rekenen: Meten en meetkunde</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 scooter doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	Verzamelt zelfstandig voldoende scootertechnische informatie in handboeken of andere (digitale) naslagwerken, controleert eventuele aannames of zoekt aanvullende gegevens, opdat hij de oorzaken van klachten en storingen aan de scooter 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 scooterfabrikant, opdat hij de diagnosewerkzaamheden aan de scooter volgens voorschriften kan uitvoeren.	

### Kerntaak 3 Stelt diagnose

#### 3.2 werkproces: Stelt diagnose

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scoorterttechnicus stelt diagnose wanneer een scooter in één of meer systemen een storing of afwijking vertoont, waarvan de oorzaak en oplossing niet direct voor de hand liggen. De Eerste Scoorterttechnicus verwijdt indien nodig plaatwerk en stelt diagnose door te meten, te testen en de verzamelde gegevens te noteren en te analyseren. Hij vergelijkt de gemeten waarden met de voorgeschreven waarden. Op basis hiervan trekt hij een conclusie en formuleert hij een reparatieadvies, inclusief een zo zorgvuldig mogelijke inschatting van de aard en duur van de reparatiewerkzaamheden. Indien nodig overlegt hij zijn bevindingen en eventuele complicaties met de leidinggevende. Hij noteert zijn werkzaamheden, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen op de werkorder. In het geval van een schade schrijft hij een schaderapport.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De oorzaak van de klacht of storing aan de scooter 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 scoortertechniek 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 scooter te achterhalen. Daarbij werkt hij snel en precies met gereedschappen en diagnose- en testapparatuur en toont een goede ooghandcoördinatie, waardoor de diagnose aan de scooter doeltreffend wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Heeft kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)gereedschappen</li><li>• Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan scooters, zoals startsystemen, uitlaten, aandrijving en elektronica</li><li>• Kan bedrijfsprocedures toepassen</li><li>• Kan klantgericht handelen</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 scooter 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 scooter te komen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li><li>• Systematisch werken</li></ul>	Voert de diagnose aan de scooter uit volgens de kwaliteitseisen van scooterfabrikant 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

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

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scootertechnicus 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 scooter 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 scooter, 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>Heeft kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)gereedschappen</li><li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li><li>Kan diagnoseapparatuur verzorgen</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 scooterwerkplaats 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 scooter 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><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	Toont bij het uitvoeren van de tests en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of	

<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose</b>			
<b>3.3 werkproces: Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af</b>			
		de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde werkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	

		de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde werkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose</b>			
<b>3.4 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scoorterttechnicus 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 Scoorterttechnicus.		
<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>Heeft kennis van (scooter)systemen en onderdelen</li> <li>Heeft kennis van complexe (scooter)systemen, zoals 4-takt motoren en elektrische, mechanische en moderne remsystemen</li> <li>Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen</li> <li>Heeft kennis van oorzaken en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan scooters, zoals startsystemen, uitlaten, aandrijving en elektronica</li> <li>Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</li> <li>Nederlands mondeling: Luisteren</li> <li>Nederlands mondeling: Spreken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Geeft na afronding van het diagnosestellen aan de scooter duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en beantwoordt vragen van de klant, zodat de klant weet welke diagnose gesteld is.	



<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose</b>			
<b>3.5 werkproces: Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scoortertehnicus 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 Scoortertehnicus en zijn directe collega's zijn op de hoogte van de meest relevante en up-to-date kennis van de scoortertechniek. 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 scoorterechnische 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>Heeft kennis van het assortiment scooters, scooteronderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Nederlands mondeling: Spreken</li> <li>Rekenen: Getallen</li> <li>Rekenen: Verhoudingen</li> <li>Rekenen: Meten en meetkunde</li> <li>Rekenen: Verbanden</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie uiteenrafelen</li> </ul>	Scheidt hoofd- en bijzaken in de nieuwverworven scoortertechnische 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 scoortertechnisch 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 Scoortertechnicus

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
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
4.1	Ontvangt en benadert klanten																		X		X
4.2	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant					X				X									X		
4.3	Voert inruil- en verkooponderhandelingen								X		X	X							X		
4.4	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					X											X			X	
4.5	Ondersteunt het inkoopbeleid					X								X					X	X	
4.6	Ondersteunt het voorraadbeheer																			X	
4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing					X													X		
4.8	Handelt klachten af					X					X								X		X

**Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie**

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

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

<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 klant is op een klantvriendelijke wijze ontvangen. De Eerste Scootertechnicus kent de wensen en verwachtingen van de klant. De klant wordt deskundig geholpen. De Eerste Scootertechnicus ontvangt de klant in de verkoopruimte, 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 Scootertechnicus 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 scooters, scooteronderdelen, scooteraccessoires en of diensten te achterhalen, zodat de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van de verschillende segmenten van scooters, zoals snorscooters en bromscooters</li> <li>Heeft kennis van het assortiment scooters, scooteronderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</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****4.2 werkproces: Voert advies- en verkoopgesprek met de klant**

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scootertechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. De Eerste Scootertechnicus richt zich voornamelijk op de verkoop van scooters. De Eerste Scootertechnicus beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten. De Eerste Scootertechnicus biedt de klant inzicht in mogelijkheden en voorwaarden op het gebied van bijvoorbeeld verzekeringen, garantie, lease en betalingsregelingen. De Eerste Scootertechnicus 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is deskundig geholpen en heeft informatie ontvangen over de aan te schaffen scooter 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 scooter. De Eerste Scootertechnicus heeft de klant, indien gewenst, in contact gebracht met de betreffende maatschappij voor financiering, leasing of verzekering.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></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>Heeft kennis van het assortiment scooters, scooteronderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li><li>Heeft kennis van verkooptechnieken</li><li>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li><li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</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 Scootertechnicus.	
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****4.3 werkproces: Voert inruil- en verkooponderhandelingen**

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scoortertchnicus beoordeelt de waarde van een scooter, bijvoorbeeld bij inruil of schade. Hij houdt onder andere rekening met de staat en eigenschappen van de scooter, schade, bijkomende kosten en de marktwaaarde. 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 scooter is bepaald, na inschatting van verkoopbaarheid en kostenbepaling van reparatie / onderhoudswerkzaamheden aan de scooter. 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 scooter kan aanbieden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Heeft kennis van de factoren die de dagwaarde van een scooter bepalen</li><li>Heeft kennis van de verschillende segmenten van scooters, zoals snorscooters en bromscooters</li><li>Heeft kennis van verkooptechnieken</li><li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>Kan onderhandelen</li><li>Kan relaties leggen tussen de vraag van een klant en de mogelijkheden tot het verkopen van een scooter</li><li>Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li><li>Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</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 scooter en bij de onderhandelingen over het verkoopbedrag van de scooter. 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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Bepaalt de inruilwaarde van de scooter door volgens de bedrijfsprocedure voor taxatie en waardebepaling de waarde van de scooter 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,	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.3 werkproces: Voert inruil- en verkooponderhandelingen			
		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>4.4 werkproces: Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scoortertehnicus 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 Scoortertehnicus 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 scooterzaak, 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>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</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

### 4.5 werkproces: Ondersteunt het inkoopbeleid

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scootertechnicus 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 Scootertechnicus onderhoudt contact met leveranciers en voert gesprekken met vertegenwoordigers. De Eerste Scootertechnicus koopt in overleg met zijn leidinggevende nieuwe scooters, draagt zorg voor de inkoop van accessoires, kleding, materialen etc. en houdt hierbij rekening met de levertijd.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<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>Heeft kennis van de factoren die de dagwaarde van een scooter bepalen</li><li>Heeft kennis van de verschillende segmenten van scooters, zoals snorscooters en bromscooters</li><li>Heeft kennis van het assortiment scooters, scooteronderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li><li>Kan bedrijfseconomische informatie op waarde schatten</li><li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</li><li>Rekenen: Getallen</li><li>Rekenen: Meten en meetkunde</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 scooters, onderdelen en accessoires opdat hij met zijn suggesties een zinvolle bijdrage levert aan een kostenbewust en verantwoord inkoopbeleid en een optimaal voorraadbeheer.	
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.	
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 huidige beleid correct uitvoert en bijdrage kan leveren aan toekomstige verbeteringen.	
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>4.6 werkproces: Ondersteunt het voorraadbeheer</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scootertechnicus 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 Scootertechnicus ziet er op toe dat alle producten op de juiste plek liggen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd. Een actueel netwerk en een effectief gebruik hiervan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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 huidige beleid correct uitvoert en bijdrage kan leveren aan toekomstige verbeteringen met betrekking tot voorraadbeheer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft kennis van de factoren die de dagwaarde van een scooter bepalen</li> <li>Heeft kennis van de verschillende segmenten van scooters, zoals snorscooters en bromscooters</li> <li>Heeft kennis van het assortiment scooters, scooteronderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkheden</li> <li>Heeft kennis van voorraadbeheer</li> <li>Kan de voorraad inventariseren en beheren</li> <li>Rekenen: Getallen</li> <li>Rekenen: Verhoudingen</li> <li>Rekenen: Meten en meetkunde</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	Neemt kennis van het huidige voorraadbeheer, raadpleegt relevante informatiebronnen en houdt rekening met de levertijd van scooters, onderdelen en accessoires opdat hij met zijn suggesties een zinvolle bijdrage levert aan een kostenbewust en een optimaal voorraadbeheer.	

<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 Scoortertchnicus 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 scooterbranche, concurrentie en overige omgevingsfactoren opdat speciale acties en aanbiedingen aan klanten kunnen worden gepresenteerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan bedrijfseconomische informatie op waarde schatten</li> <li>Kan creatieve, commerciële voorstellen formuleren</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li> <li>Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</li> <li>Nederlands: Schrijven</li> <li>Rekenen: Verbanden</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 Scoorterttechnicus 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 Scoorterttechnicus 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>Kan bedrijfsprocedures toepassen</li> <li>Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li> <li>Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li> <li>Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</li> <li>Nederlands mondeling: Luisteren</li> <li>Nederlands mondeling: Spreken</li> <li>Rekenen: Verbanden</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 begeleiden van medewerkers

### Proces-competentie-matrix Eerste Scoortertechnicus

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden 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	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	Begeleidt medewerkers		x									x									

### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

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

<b>Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers</b>			
<b>5.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scoorterttechnicus 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 Scoorterttechnicus 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>• Heeft kennis van complexe (scooter)systemen, zoals 4-takt motoren en elektrische, mechanische en moderne remsystemen</li> <li>• Heeft kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden</li> <li>• Heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf</li> <li>• Heeft kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan scooters</li> <li>• Heeft kennis van meet-, controle- en (hulp)gereedschappen</li> <li>• Heeft kennis van planningstechnieken</li> <li>• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één</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> <li>• Doelen en prioriteiten stellen</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.	

**Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers****5.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden**

			<p>vreemde taal lezen en begrijpen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>• Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li><li>• Kan werkzaamheden toekennen aan medewerkers op basis deskundigheid en/of specialisme</li><li>• Nederlands: Schrijven</li><li>• Rekenen: Verhoudingen</li><li>• Rekenen: Meten en meetkunde</li></ul>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers****5.2 werkproces: Begeleidt medewerkers**

<b>Omschrijving</b>	De Eerste Scoorterttechnicus 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 Scoorterttechnicus 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>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Functioneren van mensen controleren</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>• Heeft kennis van Arbo-regels en bedrijfs-procedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>• Heeft kennis van complexe (scooter)systemen, zoals 4-takt motoren en elektrische, mechanische en moderne remsystemen</li><li>• Heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf</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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Heeft kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)gereedschappen</li><li>• Heeft kennis van planningstechnieken</li><li>• Heeft kennis van verschillende leiderschapsstijlen</li><li>• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één</li></ul>



**Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers****5.2 werkproces: Begeleidt medewerkers**

			<p>vreemde taal lezen en begrijpen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal</li><li>• Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li><li>• Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</li><li>• Nederlands mondeling: Luisteren</li><li>• Nederlands mondeling: Spreken</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. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. 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 ondernemer Mobiliteitsbranche, één vertegenwoordiger namens branchevereniging Bovag en één vertegenwoordiger namens de vakbonden.

Vmbo en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier. Vanuit het kenniscentrum is wel samenwerking met het Platform Vmbo-Mobiliteit en worden de ontwikkelingen in het HBO gevolgd.

#### Regionale Arbeidsmarktcommissies

In de Regionale Arbeidsmarktcommissies (RAC) worden, indien relevant, ontwikkelingen in de Kwalificatiedossiers en/of beroepscompetentieprofielen ter toets voorgelegd aan de leden. De RAC's kunnen ook startpunt zijn van nieuwe ontwikkelingen in de kwalificatiestructuur, zoals bijvoorbeeld het geval was in de ontwikkeling van twee nieuwe kwalificaties in het kwalificatiedossier Tweewielertechniek. Klanttevredenheidsonderzoek

Innovam voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit waarin ook de tevredenheid over de kwalificatiedossiers wordt bevraagd. De algemene opmerkingen en aanbevelingen die dit opgeleverd heeft, worden als algemene aandachtspunten besproken met de ontwikkelaars en indien relevant ter harte genomen in de doorontwikkeling van het kwalificatiedossier. Daar waar het opmerkingen ten aanzien van een (deel in een) specifiek dossier betreffen, worden deze besproken en indien van toepassing in het betreffende dossier verwerkt.

Het klanttevredenheidsonderzoek 2010 heeft geen opmerkingen over specifieke dossiers opgeleverd.

## 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 scooters. De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertechnicus 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 Scoortertechnicus en Eerste Scoortertechnicus is een scooterzaak. Scooterzaken kunnen zich specialiseren in bijvoorbeeld scooters of schakelbrommers. Gemengde ondernemingen (fiets en scooter onder één dak) komen tegenwoordig niet veel meer voor. Kijkend naar de toekomst is de verwachting dat de gemende 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 scoortertechniek 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 kwalificaties 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 kwalificaties 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 fiets / scooters afleveringsklaar en Stelt diagnose aan een fiets / scooter 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 kwalificaties 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 Scoorttechnicus verkopen geen fiets / scooters 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 fiets / scoorttechnicus bij deze handelingen hulp en/of advies van zijn leidinggevende of een ervaren collega kan vragen.
- Voor de Fietstechnicus en de Scoorttechnicus 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 / Eerste Scoorttechnicus. Bij de verkoop van onderdelen en accessoires houdt de Fietstechnicus of Scoorttechnicus de voorraden van de betreffende producten wel in de gaten en meldt hij de Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoorttechnicus als hij bijvoorbeeld het laatste exemplaar (of één van de laatste exemplaren) heeft verkocht.
- De Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoorttechnicus 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 Scoortertehnieus tot uiting gebracht in het overleggen met zijn leidinggevende. Met dit begrip 'leidinggevende' wordt bedoeld de direct leidinggevende zoals bijvoorbeeld de Eerste Fietstechnicus / Eerste Scoortertehnieus of de eigenaar van de fiets / scooterzaak. 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 / Eerste Scoortertehnieus 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 geschrapt die niet direct gelden voor een beginnend beroepsbeoefenaar. Voor de Fietstechnicus en de Scoortertehnieus 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 en de Eerste Scoortertehnieus 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 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

### 2.4.1 Fietstechnicus

#### Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Fietstechnicus zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

SD = Subdomein:

1 Mondeling: Gesprekken

2 Mondeling: Luisteren

3 Mondeling: Spreken

4 Lezen (in Referentiekader onderverdeeld in Zakelijke en Fictionele teksten; voor mbo alleen Zakelijke teksten)

5 Schrijven.

Fietstechnicus niveau 2			
Kerntaak 1 Voert onderhoud uit			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Bereidt onderhoudsopdracht voor	Het lezen van de werkorder, gegevens opzoeken in handboeken	4	2F
1.2 Voert inspectie uit	Een melding maken van onvoorziene werkzaamheden, door deze te noteren op de werkorder	5	2F
1.3 Voert onderhoudsbeurt uit	Geen taalvaardigheden vereist	-	-
1.4 Maakt afleveringsklaar	Het controleren van de specificaties op de werkorder	4	2F
1.5 Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Controleren en noteren van de uitgevoerde werkzaamheden op de werkorder	1/2/3	2F
1.6 Geeft (technische) toelichting aan klant over het uitgevoerde onderhoud	Geeft uitleg en toelichting aan de klant over de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden	1/2/3	2F
Kerntaak 2 Voert reparaties uit			
2.1 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	Het lezen van de werkorder en gegevens opzoeken in handboeken	4	2F



2.2 Stelt oorzaak van de klacht vast	Geen taalvaardigheden vereist	-	-
2.3 Voert reparatie uit	Maakt een melding op de werkorder van onvoorziene werkzaamheden	5	2F
2.4 Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Schriftelijk rapporteren van de uitgevoerde werkzaamheden	5	2F
2.5 Geeft (technische) toelichting aan de klant over uitgevoerde reparatie	Geeft uitleg en toelichting aan de klant over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden	Spr	2F
<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
4.1 Ontvangt en benadert klanten	Vragen stellen om de behoefte van de klant te achterhalen	1/2/3	2F
4.2 Voert advies- en verkoopgesprek met de klant	Antwoorden op vragen, informeren over toepassingen en mogelijkheden; Afspraken maken m.b.t. levering.	1/3	2F
4.4 Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	Documentatie/formulieren invullen rondom verkoop, lease, verzekeringen e.d.	5	2F

### Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Fietstechnicus zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

SD = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

4 Verbanden.

<b>Fietstechnicus niveau 2</b>			
<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>Werkproces</b>	<b>Concreet voorbeeld</b>	<b>SD</b>	<b>Niveau</b>
1.1 Bereidt onderhoudsopdracht voor	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, inschatten werktijd	1/4	2F

1.2 Voert inspectie uit	Metingen uitvoeren m.b.t. slijtage, vloeistofniveaus etc.  Gemeten waarden vergelijken met voorgeschreven waarden	1/2/3	2F
1.3 Voert onderhoudsbeurt uit	Waarden bepalen voor aanvulling en vervanging (banden, remmen etc.), aflezen en interpreteren omrekeningstabellen	1/2	2F
1.4 Maakt afleveringsklaar	Voorschriften interpreteren en toepassen binnen mogelijkheden; meten van stroom, bepalen van draaddikte, artikelnummers aflezen.	1/3	2F
1.5 Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Door meten en testen vaststellen of voldaan is aan de gestelde voorschriften.	1/3/4	2F
1.6 Geeft (technische) toelichting aan klant over het uitgevoerde onderhoud	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
2.1 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden (aanhaalmomenten etc.), inschatten werktijd	1/4	2F
2.2 Stelt oorzaak van de klacht vast	Toepassen vastgestelde en gemeten waarden en omrekeningen (kgf/Nm, kPa/bar, psi/bar)	1	2F
2.3 Voert reparatie uit	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
2.4 Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Door meten en testen vaststellen of voldaan is aan de gestelde voorschriften	1/3/4	2F
2.5 Geeft (technische) toelichting aan de klant over uitgevoerde reparatie	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
4.1 Ontvangt en benadert klanten	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
4.2 Voert advies- en verkoopgesprek met de klant	Informatie verstrekken over prijzen, (garantie- en leveringstermijnen)	1	2F
4.4 Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	Financiële transactie afhandelen	1	2F

*Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Fietstechnicus zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A1
- Gesprekken voeren: A1
- Spreken: A1
- Schrijven: A1

## 2.4.2 Scootertechnicus

### Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Scootertechnicus zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

SD = Subdomein:

1 Mondeling: Gesprekken

2 Mondeling: Luisteren

3 Mondeling: Spreken

4 Lezen (in Referentiekader onderverdeeld in Zakelijke en Fictionele teksten; voor mbo alleen Zakelijke teksten)

5 Schrijven.

Scootertechnicus niveau 2			
Kerntaak 1 Voert onderhoud uit			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Bereidt onderhoudsopdracht voor	Lezen van de werkorder, gegevens opzoeken in handboeken	4	2F
1.2 Voert inspectie uit	Melding maken van onvoorziene werkzaamheden, door deze te noteren op de werkorder	5	2F
1.3 Voert onderhoudsbeurt uit	Geen taalvaardigheden vereist	-	-
1.4 Maakt afleveringsklaar	Controleren van de specificaties op de werkorder	4	2F
1.5 Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Controleren en noteren van de uitgevoerde werkzaamheden op de werkorder	1/2/3	2F
1.6 Geeft (technische) toelichting aan klant over het uitgevoerde onderhoud	Geeft uitleg en toelichting aan de klant over de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden	1/2/3	2F
Kerntaak 2 Voert reparaties uit			
2.1 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	Het lezen van de werkorder en gegevens opzoeken in handboeken	4	2F
2.2 Stelt oorzaak van de klacht vast	Geen taalvaardigheden vereist	-	-

2.3 Voert reparatie uit	Maakt een melding op de werkorder van onvoorziene werkzaamheden	5	2F
2.4 Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Schriftelijk rapporteren van de uitgevoerde werkzaamheden	5	2F
2.5 Geeft (technische) toelichting aan de klant over uitgevoerde reparatie	Geeft uitleg en toelichting aan de klant over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden	1/2/3	2F
<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
4.1 Ontvangt en benadert klanten	Vragen stellen om de behoefte van de klant te achterhalen	1/2/3	2F
4.2 Voert advies- en verkoopgesprek met de klant	Antwoorden op vragen, informeren over toepassingen en mogelijkheden; Afspraken maken m.b.t. levering.	1/3	2F
4.4 Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	Documentatie/formulieren invullen rondom verkoop, lease verzekeringen e.d.	5	2F

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Scoortertchnicus zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

SD = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

4 Verbanden.

<b>Scoortertchnicus niveau 2</b>			
<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit</b>			
<b>Werkproces</b>	<b>Concreet voorbeeld</b>	<b>SD</b>	<b>Niveau</b>
1.1 Bereidt onderhoudsopdracht voor	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, inschatten werktijd	1/4	2F

1.2 Voert inspectie uit	Metingen uitvoeren m.b.t. slijtage, vloeistofniveaus etc.  Gemeten waarden vergelijken met voorgeschreven waarden	1/2/3	2F
1.3 Voert onderhoudsbeurt uit	Waarden bepalen voor aanvulling en vervanging (vloeistoffen, banden, remmen, motorafstelling etc.), aflezen en interpreteren omrekeningstabellen (kgf/Nm, kPa/bar, psi/bar)	1/2	2F
1.4 Maakt afleveringsklaar	Inbouwgegevens en voorschriften interpreteren en toepassen binnen mogelijkheden; meten van stroom, bepalen van draaddikte, aansluiten op CANbus	1/3	2F
1.5 Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Door meten en testen vaststellen of voldaan is aan de gestelde voorschriften.	1/3/4	2F
1.6 Geeft (technische) toelichting aan klant over het uitgevoerde onderhoud	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
2.1 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden (aanhaalmomenten etc.), inschatten werktijd	1/4	2F
2.2 Stelt oorzaak van de klacht vast	Toepassen vastgestelde en gemeten waarden en omrekeningen (kgf/Nm, kPa/bar, psi/bar)	1	2F
2.3 Voert reparatie uit	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
2.4 Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Door meten en testen vaststellen of voldaan is aan de gestelde voorschriften	1/3/4	2F
2.5 Geeft (technische) toelichting aan de klant over uitgevoerde reparatie	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
4.1 Ontvangt en benadert klanten	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
4.2 Voert advies- en verkoopgesprek met de klant	Informatie verstrekken over prijzen, (garantie- en leveringstermijnen)	1	2F
4.4 Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	Financiële transactie afhandelen	1	2F

*Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Scootertechnicus zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A1
- Gesprekken voeren: A1
- Spreken: A1
- Schrijven: A1

### 2.4.3 Eerste Fietstechnicus

#### Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste Fietstechnicus zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

SD = Subdomein:

1 Mondeling: Gesprekken

2 Mondeling: Luisteren

3 Mondeling: Spreken

4 Lezen (in Referentiekader onderverdeeld in Zakelijke en Fictionele teksten; voor mbo alleen Zakelijke teksten)

5 Schrijven.

Eerste Fietstechnicus niveau 3			
Kerntaak 2 Voert reparaties uit			
2.1 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	Het lezen van de werkorder en gegevens opzoeken in handboeken	4	2F
2.3 Voert reparatie uit	Maakt een melding op de werkorder van onvoorziene werkzaamheden	5	2F
2.4 Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Schriftelijk rapporteren van de uitgevoerde werkzaamheden	4	2F
2.5 Geeft (technische) toelichting aan de klant over uitgevoerde reparatie	Geeft uitleg en toelichting aan de klant over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden	1/2/3	2F
Kerntaak 3 Stelt diagnose			
3.1 Bereidt diagnoseopdracht voor	Lezen van de werkorder	4	2F
3.2 Stelt diagnose	Gegevens opzoeken in handboeken, registreren van gebruikte materialen	4	2F
3.3 Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af	Registreren van gebruikte materialen en onderdelen, noteren van gedane werkzaamheden en werkzaamheden controleren	4/5	2F
3.4 Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose	Geeft uitleg en toelichting aan de klant over de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden	1/2/3	2+



3.5 Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen	Presenteren van relevante nieuwe informatie op technisch gebied	3	2+
<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
4.1 Ontvangt en benadert klanten	Vragen stellen om de behoefte van de klant te achterhalen	1/2/3	2F
4.2 Voert advies- en verkoopgesprek met de klant	Antwoorden op vragen, informeren over toepassingen en mogelijkheden; Afspraken maken m.b.t. levering.	1/3	2F
4.3 Voert inruil- en verkooponderhandelingen	Onderhandelen over de inruilwaarde / prijs.	1	2+
4.4 Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	Documentatie/formulieren invullen rondom verkoop, lease verzekeringen e.d.	5	2F
4.5 Ondersteunt het inkoopbeleid	Contact houden met leveranciers en vertegenwoordigers.	1	2+
4.6 Ondersteunt het voorraadbeheer	Noteren van voorraadgegevens	4	2F
4.7 Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing	Gesprekken voeren met verschillende partijen, rapportages en plannen schrijven	1/5	2+
4.8 Handelt klachten af	Vraagt goed door bij een klacht en reageert gepast. Formuleert de klacht duidelijk en geeft een gepaste reactie.	1/2/3	2+
<b>Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers</b>			
5.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	Een planning(svoorstel) maken.	5	2+
5.2 Begeleidt medewerkers	Vragen stellen en advies geven aan collega's om ze verder te helpen met hun werkzaamheden.	1/2/3	2+

### Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste Fietstechnicus zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

SD = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

4 Verbanden.

<b>Eerste Fietstechnicus niveau 3</b>			
<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
2.1 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden (aanhaalmomenten etc.), inschatten werktijd	1/4	2F
2.3 Voert reparatie uit	Geen rekenvaardigheden vereist		
2.4 Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Door meten en testen vaststellen of voldaan is aan de gestelde voorschriften	1/3/4	2F
2.5 Geeft (technische) toelichting aan de klant over uitgevoerde reparatie	Geen rekenvaardigheden vereist		
<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose</b>			
3.1 Bereidt diagnoseopdracht voor	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden (aanhaalmomenten etc.), inschatten werktijd	1/4	2S
3.2 Stelt diagnose	Meten van testwaarden en deze gegevens analyseren	2/4	2S
3.3 Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af	Schriftelijk vastleggen van de gewerkte tijden	3	2F
3.4 Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose	Geen rekenvaardigheden vereist		
3.5 Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen	Uitleg geven over de rekenkundige handelingen bij onderhoud, reparatie en diagnose.	1/2/3/4	2S
<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
4.1 Ontvangt en benadert klanten	Geen rekenvaardigheden vereist		
4.2 Voert advies- en verkoopgesprek met de klant	Informatie verstrekken over prijzen, (garantie- en leveringstermijnen)	1	2F
4.3 Voert inruil- en verkooponderhandelingen	Inruilwaardes en marges bepalen	2	2F
4.4 Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	Financiële transactie afhandelen	1	2F

4.5 Ondersteunt het inkoopbeleid	Offertes nalezen en vergelijken en facturen controleren	1/3	2S
4.6 Ondersteunt het voorraadbeheer	Vorraden bijhouden, omzetsnelheden berekenen	1/2/3	2S
4.7 Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing	Onderzoeksresultaten interpreteren	4	2S
4.8 Handelt klachten af	Inschatten van kosten/tijd om klant tevreden te stellen	1/4	2F
<b>Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers</b>			
5.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	Inplannen van werkzaamheden	2/3	2S
5.2 Begeleidt medewerkers	Geen rekenvaardigheden vereist		

*Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste Fietstechnicus zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

## 2.4.4 Eerste Scoorttechnicus

### Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste Scoorttechnicus zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

SD = Subdomein:

1 Mondeling: Gesprekken

2 Mondeling: Luisteren

3 Mondeling: Spreken

4 Lezen (in Referentiekader onderverdeeld in Zakelijke en Fictionele teksten; voor mbo alleen Zakelijke teksten)

5 Schrijven.

Eerste Scoorttechnicus niveau 3			
Kerntaak 2 Voert reparaties uit			
2.1 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	Het lezen van de werkorder en gegevens opzoeken in handboeken	4	2F
2.3 Voert reparatie uit	Maakt een melding op de werkorder van onvoorziene werkzaamheden	5	2F
2.4 Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Schriftelijk rapporteren van de uitgevoerde werkzaamheden	5	2F
2.5 Geeft (technische) toelichting aan de klant over uitgevoerde reparatie	Geeft uitleg en toelichting aan de klant over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden	1/2/3	2F
Kerntaak 3 Stelt diagnose			
3.1 Bereidt diagnoseopdracht voor	Lezen van de werkorder	4	2F
3.2 Stelt diagnose	Gegevens opzoeken in handboeken, registreren van gebruikte materialen	4	2F
3.3 Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af	Registreren van gebruikte materialen en onderdelen, noteren van gedane werkzaamheden en werkzaamheden controleren	4/5	2F
3.4 Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose	Geeft uitleg en toelichting aan de klant over de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden	1/2/3	2+

3.5 Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen	Het presenteren van relevante nieuwe informatie op technisch gebied	3	2+
<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
4.1 Ontvangt en benadert klanten	Vragen stellen om de behoefte van de klant te achterhalen	1/2/3	2F
4.2 Voert advies- en verkoopgesprek met de klant	Antwoorden op vragen, informeren over toepassingen en mogelijkheden; Afspraken maken m.b.t. levering.	1/3	2F
4.3 Voert inruil- en verkooponderhandelingen	Onderhandelen over de inruilwaarde en prijs.	1	2+
4.4 Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	Documentatie/formulieren invullen rondom verkoop, lease, verzekeringen e.d.	5	2F
4.5 Ondersteunt het inkoopbeleid	Contact houden met leveranciers en vertegenwoordigers.	1	2+
4.6 Ondersteunt het voorraadbeheer	Noteren van voorraadgegevens	4	2F
4.7 Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing	Gesprekken voeren met verschillende partijen, rapportages en plannen schrijven	1/5	2+
4.8 Handelt klachten af	Vraagt goed door bij een klacht en reageert gepast. Formuleert de klacht duidelijk en geeft een gepaste reactie.	1/2/3	2+
<b>Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers</b>			
5.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	Een planning(svoorstel) maken.	5	2+
5.2 Begeleidt medewerkers	Vragen stellen en advies geven aan collega's om ze verder te helpen met hun werkzaamheden.	1/2/3	2+

### Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste Scoortertchnicus zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

SD = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

<b>Eerste Scootertechnicus niveau 3</b>			
<b>Kerntaak 2 Voert reparaties uit</b>			
2.1 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden (aanhaalmomenten etc.), inschatten werktijd	1/4	2F
2.3 Voert reparatie uit	Geen rekenvaardigheden vereist		
2.4 Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af	Door meten en testen vaststellen of voldaan is aan de gestelde voorschriften	1/3/4	2F
2.5 Geeft (technische) toelichting aan de klant over uitgevoerde reparatie	Geen rekenvaardigheden vereist		
<b>Kerntaak 3 Stelt diagnose</b>			
3.1 Bereidt diagnoseopdracht voor	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden (aanhaalmomenten etc.), inschatten werktijd	1/4	2S
3.2 Stelt diagnose	Meten van testwaarden en deze gegevens analyseren	2/4	2S
3.3 Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af	Schriftelijk vastleggen van de gewerkte tijden	3	2F
3.4 Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose	Geen rekenvaardigheden vereist		
3.5 Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen	Uitleg geven over de rekenkundige handelingen bij onderhoud, reparatie en diagnose.	1/2/3/4	2S
<b>Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in</b>			
4.1 Ontvangt en benadert klanten	Geen rekenvaardigheden vereist		
4.2 Voert advies- en verkoopgesprek met de klant	Informatie verstrekken over prijzen, (garantie- en leveringstermijnen)	1	2F
4.3 Voert inruil- en verkooponderhandelingen	Inruilwaardes en marges bepalen	2	2F

4.4 Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af	Financiële transactie afhandelen	1	2F
4.5 Ondersteunt het inkoopbeleid	Offertes nalezen en vergelijken en facturen controleren	1/3	2S
4.6 Ondersteunt het voorraadbeheer	Voorraden bijhouden, omzetsnelheden berekenen	1/2/3	2S
4.7 Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing	Onderzoeksresultaten interpreteren	4	2S
4.8 Handelt klachten af	Inschatten van kosten/tijd om klant tevreden te stellen	1/4	2F
<b>Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het begeleiden van medewerkers</b>			
5.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	Inplannen van werkzaamheden	2/3	2S
5.2 Begeleidt medewerkers	Geen rekenvaardigheden vereist		

*Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Eerste Scoortertehnieus sieh op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

## 2.5 Discussiepunten

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

### *Discussies binnen de Paritaire commissie*

- Toevoegen uitstromen op niveau 3
- Naamgeving
- Ontwikkelagenda 2011-2012
- Taal en rekenen in de kwalificatiedossiers
- Doorstroom vmbo-mbo

De Paritaire Commissie heeft in juni 2008 per brief het verzoek ontvangen om de mogelijkheid te onderzoeken voor een opleiding in de fiets / scooterbranche op niveau 3. Deze brief is opgesteld door de leden van de drie Regionale Arbeidsmarktcommissies (RAC) fiets / scooters. In reactie hierop is in 2009 bcp-onderzoek gedaan en is in het kwalificatiedossier voor het cohort 2010-2011 de kwalificatie Eerste Fietstechnicus toegevoegd. Deze kwalificatie is ontwikkeld náást de fiets / scootertechnici 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 fiets / scooterbranche aantrekkelijker te maken door betere doorstroomperspectieven. Het is dan ook de uitdrukkelijke wens om ook een kwalificatie Eerste Bromfietstechnicus aan dit dossier fiets / scootertechniek toe te voegen

De Paritaire Commissie heeft in september 2009 opdracht gegeven tot het ontwikkelen van twee kwalificaties 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 kwalificaties in de fietstechniek en in de bromfietstechniek. Voor niveau 2 wordt in 2010 bcp-onderzoek gedaan, op basis waarvan verbijzondering tussen deze kwalificaties 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 kwalificatie 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 kwalificatie 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 kwalificatie op niveau 3 voor de bromfietstechnicus. In verband met het imago van de bromfietsbranche, is geopperd om de kwalificaties 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.

### Aantal competenties

Het aantal competenties voor de kwalificaties op niveau 2 is nu 11. dit is meer dan de afgesproken bandbreedte. Dit heeft te maken met het duale karakter van het beroep. De kwalificatie op niveau 2 kent hetzelfde aantal technische competenties als bijvoorbeeld de kwalificatie autotechnicus. De tweewielertechnicus komt echter ook in aanraking met klanten. De werkzaamheden bevatten dus meer dan alleen technische werkzaamheden. Daarbij is het aantal competenties per werkproces beperkt. Slechts 1 werkproces heeft 6 competenties, andere werkprocessen maximaal 5. Hierdoor is het dossier goed uitvoerbaar en toetsbaar.

### Taal en rekenen in de kwalificatiedossiers

Vanaf schooljaar 2011-2012 zijn door het ministerie van OCW generieke eisen vastgesteld voor Taal en Rekenen. Deze eisen zijn vastgelegd in het Referentiekader Taal en Rekenen en volgen het rapport van de Commissie Meijerink. Het betreffende document is te vinden op: <http://www.taalenrekenen.nl/referentiekader/referentie/Referentieniveaus.pdf> en geldt als vervanger van het Raamwerk Taal en Rekenen.



Voor de mbo-niveaus 1, 2 en 3 geldt 2F als generieke eis, voor mbo-niveau 4 geldt 3F. Dit zijn eisen waar de deelnemer aan het eind van zijn opleiding hoe dan ook aan moet voldoen. Naar het oordeel van de ontwikkelgroepen (onderwijs en bedrijfsleven) gelden de taal- en rekeneisen bij sommige kerntaken en/of werkprocessen niet of in mindere mate. Het heeft geen zin deze inschattingen onder het wettelijk vereiste niveau in het dossier te vermelden, want dat zou mogelijk tot toetsing beneden het wettelijk vereiste niveau kunnen leiden.

Bij het vertalen – op basis van vergelijkingstabellen – zijn de taal- en rekeneisen voor het beroep uit het raamwerk omgezet naar de niveaus en domeinen van het Referentiekader. Daarbij is gestreefd naar een zo groot mogelijke uniformiteit en conformering aan het Referentiekader. De ontwikkelgroepen hebben voor sommige werkprocessen op niveau 3 voor het beroep hogere taal- en rekeneisen aangegeven dan het Referentiekader. Dat geldt met name voor een aantal kwalificaties op niveau 3. Om dit inzichtelijk te maken is voor niveau 2F bij een aantal kwalificaties een ruime bandbreedte gehanteerd. Het ligt immers voor de hand dat deelnemers aan een niveau 3 opleiding door moeten kunnen stromen naar niveau 4. Voor Rekenen staan in het Referentiekader behalve de F-niveaus (Functioneel) ook S-niveaus (Streef) geformuleerd. Niveau 2S is daarbij gericht op doorstroming en raakt aan niveau 3F. Voor Taal is een dergelijke differentiatie niet opgenomen in het Referentiekader. Daarom is in de Taalprofielen gekozen voor een + (plus) bij sommige werkprocessen op niveau 3.

In de Taal- en Rekenprofielen hieronder staan alle werkprocessen vermeld waarbij taal- en rekenhandelingen voorkomen. Daarbij zijn globaal praktische voorbeelden opgenomen. Deze zijn gebaseerd op de beschrijvingen van de werkprocessen en prestatie-indicatoren en dienen als richtinggevend hulpmiddel voor de onderwijsuitvoering.

#### Leeswijzer voor de Taal- en Rekenprofielen

De uitgangpunten bij het ontwikkelen van het dossier zijn:

- Zo weinig mogelijk afwijken van de generieke norm.
- Een zo beknopt en leesbaar mogelijk dossier.

Daarom staan in deel C bij Vakkennis en Vaardigheden alleen taal- en rekenhandelingen vermeld wanneer deze uitstijgen boven de generieke norm. In de praktijk is dit alleen het geval bij niveau 3 kwalificaties. In de Taal- en Rekenprofielen is vervolgens terug te vinden op welke handelingen deze afwijkingen betrekking hebben.

#### Niveau 2 Fietstechnicus Nederlands

2010-2011 Raamwerk						2011-2012 Referentiekader				
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spoken	Schrijven		Mondeling	Lezen	Schrijven	Taalverzorging
C1										
B2						4F				
B1	x	x	x	x		3F				
A2	x	x	x	x	x	2F	x	x	x	
A1	x	x	x	x	x	1F				

Toelichting:

Het generieke niveau 2F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep.

## Niveau 2 Fietstechnicus Rekenen en wiskunde

2010-2011					2011-2012				
Raamwerk					Referentiekader				
	Getallen, hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen		Getallen	Verhoudingen	Meten, meetkunde	Verbanden
Z2									
Z1					4F				
Y2					3F				
Y1					2F	x	x	x	x
X2	x	x	x	x	1F				
X1	x	x	x	x					

## Niveau 2 Fietstechnicus Moderne vreemde talen

2010-2011						2011-2012					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven		Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven
C1						C1					
B2						B2					
B1						B1					
A2	x					A2	x				
A1	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
Naar keuze						Naar keuze					

## Niveau 2 Bromfiets / Scootertechnicus Nederlands

2010-2011						2011-2012				
Raamwerk						Referentiekader				
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven		Mondeling	Lezen	Schrijven	Taalverzorging

C1										
B2						4F				
B1	x	x	x	x		3F				
A2	x	x	x	x	x	2F	x	x	x	
A1	x	x	x	x	x	1F				

Toelichting:

Het generieke niveau 2F geeft geen aanleiding tot het formuleren van aangepaste eisen voor het beroep.

## Niveau 2 Bromfiets / Scootertechnicus Rekenen en wiskunde

2010-2011 Raamwerk					2011-2012 Referentiekader				
	Getallen, hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen		Getallen	Verhoudingen	Metten, meetkunde	Verbanden
Z2									
Z1					4F				
Y2					3F				
Y1					2F	x	x	x	x
X2	x	x	x	x	1F				
X1	x	x	x	x					

## Niveau 2 Bromfiets / Scootertechnicus Moderne vreemde talen

2010-2011						2011-2012					
Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven		Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven	
					C1						
					B2						
					B1						
x					A2	x					
x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x	

Naar keuze		Naar keuze
------------	--	------------

### Niveau 3 Eerste Fietstechnicus Nederlands

2010-2011 Raamwerk						2011-2012 Referentiekader				
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spoken	Schrijven		Mondeling	Lezen	Schrijven	Taalverzorging
C1										
B2	x					4F				
B1	x	x	x	x	x	3F				
A2	x	x	x	x	x	2F	x	x	x	
A1	x	x	x	x	x	1F				

Toelichting:

Voor het beroep gelden hogere eisen voor de volgende werkprocessen:  
3.4, 3.5, 4.3, 4.5, 4.7, 4.8, 5.1, 5.2

### Niveau 3 Eerste Fietstechnicus Rekenen en wiskunde

2010-2011 Raamwerk					2011-2012 Referentiekader				
	Getallen, hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen		Getallen	Verhoudingen	Metten, meetkunde	Verbanden
Z2									
Z1					4F				
Y2	x				3F				
Y1	x	x		x	2F	x	x	x	x
X2	x	x	x	x	1F				
X1	x	x	x	x					

Toelichting:

Voor het beroep gelden hogere eisen voor de volgende werkprocessen:

3.1, 3.2, 3.5, 4.5, 4.6, 4.7, 5.1

### Niveau 3 Eerste Fietstechnicus Moderne vreemde talen

2010-2011						2011-2012					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven		Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven
C1						C1					
B2						B2					
B1						B1	x	x			
A2						A2	x	x	x	x	x
A1						A1	x	x	x	x	x
Geen (Nieuw)						Naar keuze					

Toelichting:

Nieuwe kwalificatie. Gelijkschakeling met vergelijkbare technische kwalificaties op niveau 3.

### Niveau 3 Eerste Scootertechnicus Nederlands

2010-2011						2011-2012				
Raamwerk						Referentiekader				
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven		Mondeling	Lezen	Schrijven	Taalverzorging
C1										
B2	x					4F				
B1	x	x	x	x	x	3F				
A2	x	x	x	x	x	2F	x	x	x	
A1	x	x	x	x	x	1F				

Toelichting:

Voor het beroep gelden hogere eisen voor de volgende werkprocessen:  
3.4, 3.5, 4.3, 4.5, 4.7, 4.8, 5.1, 5.2

### Niveau 3 Eerste Scootertechnicus Rekenen en wiskunde

2010-2011	2011-2012
Raamwerk	Referentiekader

	Getallen, hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen		Getallen	Verhoudingen	Metten, meetkunde	Verbanden
Z2									
Z1					4F				
Y2	x				3F				
Y1	x	x		x	2F	x	x	x	x
X2	x	x	x	x	1F				
X1	x	x	x	x					

Toelichting:

Voor het beroep gelden hogere eisen voor de volgende werkprocessen:

3.1, 3.2, 3.5,4.5, 4.6, 4.7,5.1

### Niveau 3 Eerste Scootertechnicus Moderne vreemde talen

2010-2011						2011-2012					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spoken	Schrijven		Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spoken	Schrijven
C1						C1					
B2						B2					
B1						B1	x	x			
A2						A2	x	x	x	x	x
A1						A1	x	x	x	x	x
Geen (Nieuw)						Naar keuze					

Toelichting:

Nieuwe kwalificatie. Gelijkschakeling met vergelijkbare technische kwalificaties op niveau 3.

### Doorstroom vmbo-mbo

#### Van vmbo naar mbo

Het vmbo kent vier verschillende leerwegen:

- Basisberoepsgerichte Leerweg (BB)

- Kaderberoepsgerichte Leerweg (KB)
- Gemengde Leerweg (GL)
- Theoretische leerweg (TL)

Elke leerweg biedt andere doorstroommogelijkheden naar het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). De basisberoepsgerichte leerweg leidt op naar mbo-opleidingen op niveau 2. De kaderberoepsgerichte, gemengde en theoretische leerwegen bereiden leerlingen voor op mbo-opleidingen op niveau 3 en 4 (zie onderstaande tabel).

			vmbo leerweg			
			BB	KB	GL	TL
mbo-niveau	1	Assistent opleiding	Drempelloos			
	2	Basisberoepsoefenaar/ medewerker	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht
	3	Zelfstandig beroepsoefenaar/ vakopleiding	Geen doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht
	4	Gespecialiseerd beroepsoefenaar/ middenkaderfunctionaris	Geen doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht

*Tabel: de wettelijke doorstroomregelingen van vmbo naar mbo*

In het vmbo wordt centraal geëxamineerd. Op de site [www.examenblad.nl](http://www.examenblad.nl) staat actuele informatie over de inhoud van de eindexamens.

#### Binnen het mbo

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

## 2.6 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 kwalificaties, 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 2010 op basis van BCP onderzoek de kwalificatie Eerste Scoortertechicus toegevoegd op niveau 3.

- Het dossier is nagelopen op formulering en taalfouten.
- De context van de beroepen is aangepast.
- In het gehele dossier is het onderscheid tussen niveau 2 en niveau 3 benadrukt, en het onderscheid tussen de kwalificaties fiets en scooter bijvoorbeeld in 1.3, 1.5, 2.3 en 2.4.
- In kerntaak 4 zijn werkproces 4.2 en 4.3 samengevoegd tot 1 werkproces mbt verkoop en advies. werkproces 4.6 is opgedeeld in 2 werkprocessen 1 voor voorraadbeheer en 1 voor inkoopbeleid.
- Er zijn niet essentiële competenties verwijderd uit werkproces 2.1 en 4.3. Hierdoor zijn er een werkproces met 6 competenties, 3.3.

In deel D is de nieuwe informatie met betrekking tot taal en rekenen opgenomen. Ter verduidelijking zijn taal- en rekenprofielen geplaatst waarin concrete voorbeelden uit de beroepspraktijk genoemd worden.

Er is een redactionele aanpassing doorgevoerd in de formulering van de items in de kolommen voor Vakkennis en Vaardigheden. Ongewenste dubbelingen zijn verwijderd. Tevens zijn de items actief geformuleerd met een duidelijker onderscheid tussen *vakkennis* en *vakvaardigheid*.



### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Structurele controle op kwaliteit van het kwalificatiedossier	Verbeteringen en aanpassingen doorvoeren indien noodzakelijk: gebruikerservaringen en feedback verzamelen en verwerken controles op richtlijnen format	Innovam	Jaarlijks
Trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Benutten van informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek en onderzoek naar Trends en Innovaties	Innovam	Jaarlijks

De MBO-raad, Innovam en Colo streven naar rust in de kwalificatiedossiers. In 2009 en 2010 is in het kwalificatiedossier Tweewielertechniek een aantal wijzigingen doorgevoerd. Het doel is daarom om dit dossier nu voor een periode van tenminste vier schooljaren ongewijzigd te laten voortbestaan.

Echter, indien er zich in de context van het beroep relevante ontwikkelingen voordoen die aanpassingen in het dossier noodzakelijk maken, zullen wij die doorvoeren. Daarom wordt jaarlijks het onderzoek naar arbeidsmarktontwikkelingen en trends en innovaties geraadpleegd.

Ook gebruikerservaringen kunnen leiden tot aanpassingen in het dossier binnen de termijn van vier schooljaren.