

## 4.1 Bedrijfsautotechnicus

### Algemene informatie

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

## 2.1 Bedrijfsautotechnicus

### Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

#### Proces-competentie-matrix Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Bereidt onderhoudsopdracht aan bedrijfsauto voor					X						X		X				X			X					
1.2	Voert inspectie uit aan bedrijfsauto									X	X	X	X							X						
1.3	Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto					X					X	X								X		X				
1.4	Monteert accessoires aan bedrijfsauto									X	X	X								X						
1.5	Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto										X	X							X	X						
1.6	Controleert zijn onderhoudswerkzaamheden en rondt opdracht af					X				X		X							X							

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.7	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij onderhoudswerkzaamheden																									
1.8	Geeft technische toelichting en advies over onderhoud aan klant/chauffeur																									

### Betekenis van de kerntaak voor deze 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 Bedrijfsautotechnicus**

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

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

	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li></ul>	Verzamelt de benodigde informatie en stelt bij afwijkingen tussen de verwachte en de aangetroffen situatie en/of bij klachten van de klant de juiste vragen, opdat hij beschikt over voldoende informatie.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Tijd indelen</li></ul>	Schat de benodigde tijd voor de onderhoudsopdracht zo realistisch en zorgvuldig mogelijk in, zodat de kans op tijdverlies door tegenvallers minimaal is
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdokumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de werkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.

## Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

### 1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan bedrijfsauto

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

## Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

### 1.3 werkproces: Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto

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

## Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

### 1.3 werkproces: Voert preventief onderhoud uit aan bedrijfsauto

<ul style="list-style-type: none"><li>Heeft kennis van relevante informatiebronnen en weet hoe deze te gebruiken</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>	Maakt tijdens de preventieve onderhoudsbeurt van de bedrijfsauto verantwoord gebruik van materialen en gereedschappen, op dat deze doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Voert de preventieve onderhoudsbeurt aan de bedrijfsauto volgens de bedrijfsprocedures en instructies van de leidinggevende uit, opdat alle elementen van de onderhoudsbeurt en in volgorde worden uitgevoerd.

## Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

### 1.4 werkproces: Monteert accessoires aan bedrijfsauto

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

## Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's

### 1.5 werkproces: Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto

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

<b>Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan bedrijfsauto's</b>		
<b>1.5 werkproces: Voert technische aanpassingen uit aan bedrijfsauto</b>		
		instructies van de leidinggevende en in de juiste volgorde uit.

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

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsautotechnicus controleert zijn werkzaamheden en legt het resultaat eventueel tijdens een proefrit voor aan zijn leidinggevende, collega's en de chauffeur. Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt de werkplek op. Hij meldt de opdracht af bij receptie en zijn leidinggevende.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn volgens voorschriften gecontroleerd en gerapporteerd, de werkplek is schoongemaakt en opgeruimd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan autorijden (beschikt over een rijbewijs)</li><li>• Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures 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-, hulp- en handgereedschappen</li></ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li></ul>	Overlegt met leidinggevende, eventueel collega's en/of de klant/chauffeur over het resultaat en de consequenties van de door hem uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto, opdat de relevante betrokkenen op de hoogte zijn van de uitgevoerde werkzaamheden en de manier waarop deze zijn uitgevoerd.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Noteert op de werkorder de uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden. Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><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 en onderhoudsbeurt aan een bedrijfsauto weer beschikbaar is.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li></ul>	Controleert zijn uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto zodanig, dat dit systematisch (volgens de checklist en eventueel met behulp van een proefrit, indien relevant), ordelijk, zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

### Proces-competentie-matrix Bedrijfsautotechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor					X							X		X			X			X
2.2	Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats					X						X	X						X	X	
2.3	Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie					X					X	X						X		X	
2.4	Voert (nood)reparatie uit aan bedrijfsauto op locatie	X				X					X	X	X						X	X	X
2.5	Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af										X		X						X		
2.6	Ondersteunt en instrueert leerlingen en collega's bij reparatiewerkzaamheden																				
2.7	Geeft technische toelichting en advies over reparatie aan klant/chauffeur									X									X		

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.8	Draagt zorg voor kennisdeling over reparatie-aangelegenheden binnen het bedrijf																									

#### 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 Bedrijfsautotechnicus**

### **Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**

#### **2.1 werkproces: Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor**

<p><b>Omschrijving</b></p>	<p>De Bedrijfsautotechnicus ontvangt een opdracht met de uit te voeren reparatie aan een bedrijfsauto in de werkplaats of een (nood)reparatie aan een gestrande bedrijfsauto langs de weg (op locatie). De Bedrijfsautotechnicus ontvangt zijn opdracht in de meeste gevallen in de vorm van een werkorder van de receptie of zijn leidinggevende. Afhankelijk van de grootte en organisatievorm van het bedrijf kan het ook een schriftelijke of mondelinge opdracht zijn, soms zelfs rechtstreeks van de klant. Een Bedrijfsautotechnicus kan op verschillende manieren een werkorder ontvangen voor de 24-uurs-servicedienst. Als beginnend beroepsbeoefenaar zal hij de eerste tijd begeleid worden door een ervaren collega voordat hij deze taak zelfstandig kan uitvoeren.</p> <p>? Binnen de openingsuren van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus van de werkplaatsmanager een werkorder met daarin de beschreven klacht, mogelijke oorzaken en alle relevante gegevens over de gestrande truck.</p> <p>? Buiten de openingstijden van de werkplaats ontvangt de dienstdoende technicus een telefonische opdracht van de centrale meldkamer met alle relevante informatie.</p> <p>? Buiten de openingstijden komt een truck met een storing op het bedrijf. De dienstdoende technicus moet zelf alle beslissingen nemen om de problemen op te lossen.</p> <p>Hij bekijkt de opdracht en overlegt eventueel met collega's of leidinggevende wat samen gedaan dient te worden, plant dit binnen zijn opdracht in en koppelt dit terug naar receptie of leidinggevende. Hij verzamelt (soms ook extern) alle relevante (wettelijke) informatie, (vervangings) materialen, (bedrijfsauto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, nodig voor de reparatie in werkplaats of een (nood)reparatie op locatie. Hij laadt, in geval van (nood)reparatie op locatie de benodigde onderdelen en apparatuur in de servicewagen en rijdt naar het gestrande voertuig. Bij onduidelijkheden over de opdracht raadpleegt hij de receptie of zijn leidinggevende. Hij schat op basis van de verzamelde gegevens en de afstemming de benodigde tijd in en controleert tot slot zijn eigen voorbereiding.</p>	
<p><b>Gewenst resultaat</b></p>	<p>De Bedrijfsautotechnicus heeft de onderhoudsopdracht zodanig voorbereid dat hij beschikt over alle relevante informatie, materialen en onderdelen alsmede voorschriften/procedures, zodat hij de onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto zonder onderbreking en binnen de geplande tijd kan uitvoeren. Indien nodig heeft hij met collega's en de receptie overlegd over onduidelijkheden en over werkzaamheden die in teamverband moeten worden uitgevoerd.</p>	
<p><b>Vakkennis en vaardigheden</b></p>	<p><b>Competentie en component(en)</b></p>	<p><b>Prestatie-indicator</b></p>

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

### 2.1 werkproces: Bereidt reparatieopdracht in werkplaats of op locatie voor

<ul style="list-style-type: none"><li>• Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu</li><li>• Heeft kennis van materialen</li><li>• Heeft kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen</li><li>• Heeft kennis van relevante informatiebronnen en weet hoe deze te gebruiken</li></ul>	<p>Samenwerken en overleggen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	<p>Raadpleegt bij onduidelijkheden over de opdracht de leidinggevende en/of de receptie, opdat hij precies weet wat de reparatie aan de bedrijfsauto inhoudt en wat hij daarvoor nodig heeft.</p>
	<p>Materialen en middelen inzetten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	<p>Kiest materialen, (auto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat de reparatie aan de bedrijfsauto doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.</p>
	<p>Onderzoeken</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li></ul>	<p>Verzamelt de benodigde informatie en stelt bij afwijkingen tussen de verwachte en de aangetroffen situatie en/of bij klachten van de klant de juiste vragen, opdat hij beschikt over voldoende informatie om de reparatie aan de bedrijfsauto te kunnen uitvoeren.</p>
	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tijd indelen</li></ul>	<p>Schat de benodigde tijd voor de reparatie aan de bedrijfsauto zo realistisch en zorgvuldig mogelijk in, zodat de kans op tijdverlies door tegenvallers minimaal is.</p>
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	<p>Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften kan uitvoeren.</p>

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

### 2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats

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

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

### 2.2 werkproces: Voert reparatie uit aan bedrijfsauto in werkplaats

		kwaliteitseisen van het bedrijf en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de bedrijfsauto op de afgesproken tijd klaar is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van de leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de werkzaamheden aan de bedrijfsauto volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

### 2.3 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie

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

## **Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's**

### **2.3 werkproces: Stelt diagnose aan bedrijfsauto op locatie**

	Omgaan met verandering en aanpassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid</li></ul>	Blijft zorgvuldig werken wanneer de benodigde gegevens en middelen ontbreken, opdat de diagnose aan de bedrijfsauto gesteld kan worden
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	Blijft onder (tijds)druk en bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig werken, opdat de oorzaak van de storing aan de bedrijfsauto snel en trefzeker wordt opgespoord.

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

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

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

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

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

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

## Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan bedrijfsauto's

### 2.5 werkproces: Controleert zijn reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af

<b>Omschrijving</b>	De Bedrijfsautotechnicus controleert of de (nood)reparatie goed is uitgevoerd (eventueel met behulp van een proefrit). Hij registreert op de werkorder de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt (de werkplek) op. Indien garantiebepalingen van de importeur of leverancier van toepassing zijn, maakt hij een reparatieverslag. Nadat de (nood)reparatie is uitgevoerd, kan de technicus nog enige tijd de gerepareerde bedrijfsauto volgen en/of contact houden met de chauffeur, tot is vastgesteld dat alles weer naar behoren functioneert.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto zijn volgens voorschriften gecontroleerd en gerapporteerd, de werkplek is schoongemaakt en opgeruimd. Restmateriaal en afvalstoffen zijn volgens voorschrift afgevoerd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Kan autorijden (beschikt over een rijbewijs)</li><li>Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures 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-, hulp- en handgereedschappen</li></ul>	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Noteert op de werkorder de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden aan de bedrijfsauto, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden.  Noteert tevens de gebruikte bedrijfsauto-onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.
	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 of reparatieopdracht aan een bedrijfsauto weer beschikbaar is.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"><li>Systematisch werken</li></ul>	Controleert zijn uitgevoerde werkzaamheden aan de bedrijfsauto zodanig, dat dit systematisch (volgens de checklist en eventueel met behulp van een proefrit, indien relevant), ordelijk, zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.

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

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