Landelijke
Kwalificaties MBO

Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche

Crebonummer:	22108, 93384, 93386, 93385
Sector:	Techniek
Branche:	Mobiliteitsbranche
Opleidingsdomein:	Mobiliteit en voertuigen
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

© Stichting SBB 2002-2012. Gebruik van gegevens en teksten is met bronvermelding vrijelijk toegestaan. Commercieel gebruik van deze gegevens is niet toegestaan. De disclaimer van toepassing op dit document is te lezen op www.kwalificatiesmbo.nl

Inhoudsopgave

Inleiding ... 3

Deel A: Beeld van de beroepengroep ... 4

Deel B: De kwalificaties ... 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 ... 15
4 Beschrijving van de kwalificaties ... 17
4.1 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek ...
4.2 Werkplaatsmanager Schadeherstel ...
4.3 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw ...
5 Beschrijving van de kerntaken ... 25
5.1 Kerntaak 1: Stuurt werkplaats aan ...
5.2 Kerntaak 2: Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit ...
5.3 Kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit ...
5.4 Kerntaak 4: Voert herstelwerkzaamheden uit ...
5.5 Kerntaak 5: Bouwt carrosserieën ...
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices ... 35
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Stuurt werkplaats aan ... 36
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit ... 38
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit ... 40
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Voert herstelwerkzaamheden uit ... 41
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Bouwt carrosserieën ... 42

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties ... 44

1 Inleiding ... 44
2 Kwalificaties ... 44
2.1 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek ... 45
2.2 Werkplaatsmanager Schadeherstel ... 77
2.3 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw ... 112
3 Certificeerbare eenheden ... 147

Deel D: Verantwoording ... 148

1 Inleiding ... 148
2 Proces- en inhoudsinformatie ... 149
2.1 Betrokkenen ... 149
2.2 Verwantschap ... 150
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier ... 151
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen ... 153
2.5 Discussiepunten ... 166
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie ... 172
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief ... 173

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche. 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

De mobiliteitsbranche kent een groot aantal verschillende bedrijven, zoals:

- Personenautobedrijven
  Deze bedrijven verkopen, onderhouden en repareren personenauto's. Er zijn merkdealers die een bepaald merk (of meerdere merken) verkopen en universele bedrijven die alle merken (tweedehands) auto's verkopen en onderhouden.
- Bedrijfsautobedrijven
  Deze bedrijven verkopen, onderhouden en repareren vrachtwagens. Ook de bedrijfswagenbranche kent merkdealers en onafhankelijke bedrijven.
- Schadeherstelbedrijven
  Deze bedrijven maken beschadigde auto's weer in orde.
- Carrosseriebouwbedrijven
  Deze bedrijven maken auto's geschikt voor (bijzonder) vervoer. Denk aan aangepaste aanhangwagens of laadbakken, verhuiswagens, gepantserde auto's, trucks voor het vervoer van speciale kratten of bloemen, vrachtwagens voor kermisattracties enzovoort.

In al die bedrijven zijn werkplaatsen waar technici werken aan de diverse auto's. De leidinggevende in die werkplaatsen is de Werkplaatsmanager (niveau 4). Als je Werkplaatsmanager wilt worden, kun je kiezen voor een van de volgende kwalificaties:

- Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek (voor een functie in een personen- of bedrijfsautobedrijf);
- Werkplaatsmanager Schadeherstel (voor een functie in een schadeherstelbedrijf);
- Werkplaatsmanager Carrosseriebouw (voor een functie in een carrosseriebouwbedrijf).

Wat doe je als Werkplaatsmanager?

Als Werkplaatsmanager heb je zowel uitvoerende als leidinggevende taken. De uitvoerende taken zijn afhankelijk van het bedrijf waar je werkt.

- Personen- of bedrijfsautobedrijf: je doet zelf onderhoud en reparatie aan voertuigen. Bij gebreken die buiten garantie of onderhoud vallen, neem je contact op met de klant. Na het verhelpen van de gebreken maak je een proefrit en registreer je je werkzaamheden. Zo nodig geef je de klant uitleg over de werkzaamheden of nieuwe accessoires/toepassingen.
- Schadeherstelbedrijf: je doet schadediagnoses aan auto's en maakt een schatting van de benodigde werkzaamheden en kosten. Je rekent de kosten uit en bespreekt deze eventueel met de verzekering of geeft uitleg aan de klant. Je zorgt dat de benodigde onderdelen worden besteld en dat de auto's worden gerepareerd.
- Carrosseriebouwbedrijf: je bepaalt hoe lang binnenkomende opdrachten gaan duren en wat voor werk erin zit. Daarna zorg je ervoor dat opdrachten goed worden uitgevoerd: efficiënt én volgens de wensen van de klant, fabrikanteisen, wettelijke bepalingen enzovoort. Je bekijkt auto's die binnenkomen voor herstelwerk of onderhoud aan de carrosserie en maakt een inschatting van het benodigde werk. Andere afdelingen kunnen dan de kosten uitrekenen of een bestek en/of tekening maken. Je bestelt de materialen om de opdrachten uit te voeren of laat deze bestellen.

Leidinggeven
Naast je uitvoerende taken heb je een groot aantal leidinggevende taken:

- Planning: je maakt een werkplaatsplanning van het binnengekomen werk. Dit in overleg met de receptie of het bedrijfsbureau. Je stelt werkorders op en verdeelt die onder de werkplaatsmedewerkers.
- Procesbewaking: je houdt de planning en de kwaliteit van het werk in de gaten. Je zorgt dat er volgens arbo- en milieuvoorschriften wordt gewerkt. Als je problemen voorziet (bijvoorbeeld iemand haalt de planning niet), dan zorg je voor een oplossing.
- Controle: je controleert het werk in de werkplaats. Afgewerkte werkorders vergelijk je met de oorspronkelijke opdracht en je kijkt of de gewerkte tijd en de kosten kloppen. Zo houd je de kwaliteit en

de kosten in de gaten. Met de gewerkte tijden kun je de arbeidsproductiviteit berekenen. Als er niet efficiënt genoeg wordt gewerkt, kun je medewerkers daarop aanspreken en helpen om het probleem op te lossen.

- Werkoverleg: je leidt het werkoverleg. Daar wordt het werk in de werkplaats besproken en kunnen medewerkers punten inbrengen. Die punten zet je om in acties. Komen medewerkers bijvoorbeeld kennis tekort, dan kom jij met opleidingsvoorstellen.
- Ondersteuning: je bent vraagbaak en ondersteuner van de werkplaatsmedewerkers. Als ze ergens niet uitkomen, geef je hulp en advies. Op die manier leren medewerkers ook nieuwe dingen.
- Beoordeling: je houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken of je speelt daarin een rol. Punten die naar voren komen (bijvoorbeeld: behoefte aan voorzieningen of opleiding) zet je om in actie.
- Nieuwe medewerkers: je bent medeverantwoordelijk voor werving, selectie, ontslag en aanname van werkplaatsmedewerkers. Je voert bijvoorbeeld (samen met anderen) sollicitatiegesprekken. En je begeleidt nieuwe medewerkers en stagiairs.
- Bedrijfsbeleid: je bent de tussenpersoon tussen de werkplaats en de bedrijfsleiding. Bedrijfsbeleid zet je om in plannen voor de werkplaats. En wat er nodig is voor de werkplaats, vertaal je in een begroting en in verbetervoorstellen die je voorlegt aan de bedrijfsleiding. Mede door die informatie kan het management het bedrijfsbeleid bepalen. Denk aan commercieel beleid en personeelsbeleid.
- Werkplaatsbeleid: je overlegt met de bedrijfsmanager over het specifieke beleid voor de werkplaats. Denk aan: kwaliteit, omzet, personeel, arbeidsproductiviteit, klanttevredenheid, enzovoort. Je bekijkt of voorstellen van het management haalbaar zijn en je doet zelf voorstellen aan het management.
- Contact met klanten: je hebt contact met klanten en leveranciers. Klanten met (bijzondere) vragen of opmerkingen sta je te woord. Je geeft oplossingen voor de klantvraag en vertelt wat de consequenties en kosten zijn. Vanuit jouw deskundigheid kun je de klant overtuigen.
  Ook heb je contact met leveranciers en vertegenwoordigers. Denk aan leveranciers van gereedschappen maar ook aan vertegenwoordigers van trainings- en kenniscentra.

Om al die taken tot een goed einde te brengen, heb je verschillende competenties en vaardigheden nodig. Je moet kunnen plannen en organiseren, prioriteiten stellen, beslissingen nemen en goed kunnen omgaan met mensen (medewerkers, management, klanten). Je moet technische kennis kunnen toepassen en overdragen, collegiaal zijn, financieel inzicht hebben en initiatieven nemen. Je kent de regels voor arbo en milieu, bent kwaliteits- en kostenbewust. Een allround type dus!

Wat heb je nodig om deze opleidingen te kunnen volgen?

Waar moet je van houden als je voor dit beroep wilt kiezen?
Je houdt van: personenauto’s of bedrijfsauto’s, dynamiek, oplossen van technische problemen, nieuwe technologieën, verantwoordelijkheid nemen voor je eigen werk en dat van anderen, overzicht houden, werken met verschillende mensen, initiatieven nemen, uitleg geven, onderhandelen met klanten, nadenken over beleid en verbeteringen, afwisseling.

Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

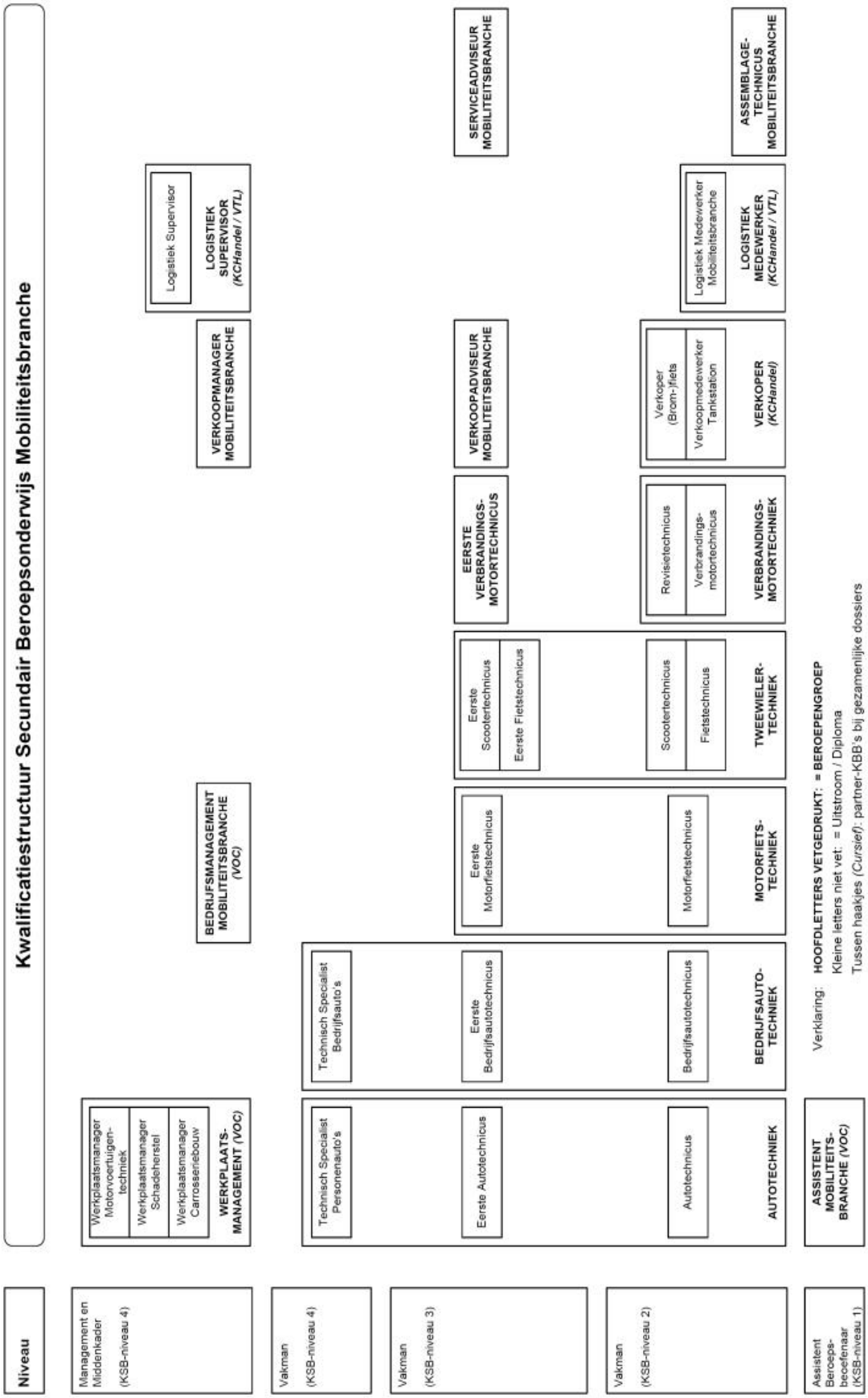
Wat moet je allemaal kunnen als je de arbeidsmarkt opgaat?
Als Werkplaatsmanager heb je een breed pakket aan vaardigheden nodig. Je moet uitvoerend sterk zijn en je vak beheersen.
Dit betekent dat de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek ook moet beschikken over (sleutel)vaardigheden. De vaardigheden bij de Werkplaatsmanager Schadebedrijf en Carroseriebouw hebben een ander karakter. Daarnaast kun je leiding geven, een werkplaatsplanning en begroting opstellen en met externe partijen omgaan (klanten, leveranciers).

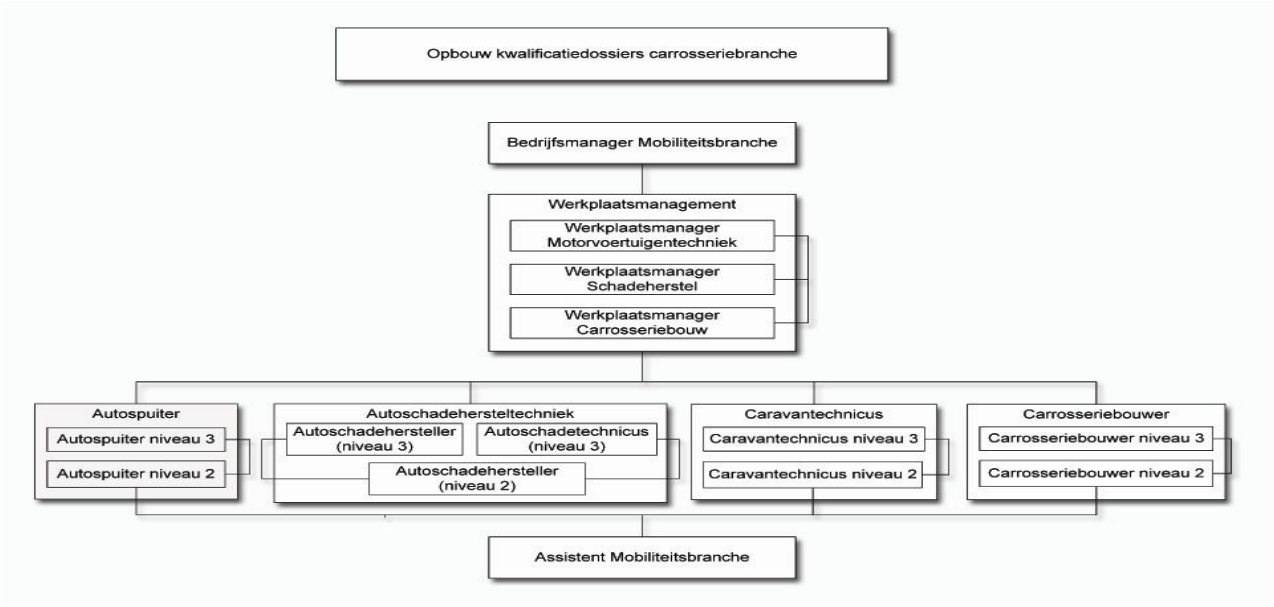
Goed communiceren tijdens het werk is belangrijk. Je moet een medewerker op de juiste toon kunnen uitleggen wat er van hem wordt verwacht, maar ook een klant kunnen overtuigen. Intern moet je kunnen samenwerken met medewerkers maar ook met het management.

Je let op de kwaliteit en zoekt naar oplossingen. Je helpt medewerkers om zichzelf te ontwikkelen maar zorgt ook dat je zelf bijblijft in de techniek en de ‘markt’.

Het dossier en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement mobiliteitsbranche valt binnen de kwalificatiestructuur op niveau 4. Zie voor schema's de volgende pagina's: Kwalificatiestructuur Secundair Beroepsonderwijs Mobiliteitsbranche en Opbouw kwalificatiestructuur Carrosseriebranche.


Kwalificatiestructuur Secundair Beroepsonderwijs Mobiliteitsbranche
Niveau
Management en Middenkader (KSB-niveau 4)
Vakman (KSB-niveau 4)
Vakman (KSB-niveau 3)
Vakman (KSB-niveau 2)
Assistent Beroeps-beoefenaar (KSB-niveau 1)
Werkplaatsmanager Motorvoertuigen-techniek
Werkplaatsmanager Schadeherstel
Werkplaatsmanager Carrosseriebouw
WERKPLAATS-MANAGEMENT (VOC)
Technisch Specialist Personenauto's
Autotechnicus
AUTOTECHNIEK
ASSISTENT MOBILITEITS-BRANCHE (VOC)
Technisch Specialist Bedrijfsauto's
Eerste Bedrijfsautotechnicus
Bedrijfsautotechnicus
BEDRIJFSAUTO-TECHNIEK
Eerste Motorfietstechnicus
Motorfietstechnicus
MOTORFIETS-TECHNIEK
Eerste Scootertechnicus
Eerste Fietstechnicus
Scootertechnicus
Fietstechnicus
TWEEWIELER-TECHNIEK
EERSTE VERBRANDINGS-MOTORTECHNICUS
Revisietechnicus
Verbrandings-motortechnicus
VERBRANDINGS-MOTORTECHNIEK
BEDRIJFSMANAGEMENT MOBILITEITSBRANCHE (VOC)
VERKOOPMANAGER MOBILITEITSBRANCHE
Logistiek Supervisor
LOGISTIEK SUPERVISOR (KCHandel / VTL)
VERKOOPADVISEUR MOBILITEITSBRANCHE
Verkoper (Brom-)fiets
Verkoopmedewerker Tankstation
VERKOPER (KCHandel)
Logistiek Medewerker Mobiliteitsbranche
LOGISTIEK MEDEWERKER (KCHandel / VTL)
SERVICEADVISEUR MOBILITEITSBRANCHE
ASSEMBLAGE-TECHNICUS MOBILITEITSBRANCHE
Verklaring: HOOFDLETTERS VETGEDRUKT: = BEROEPENGROEP
Kleine letters niet vet: = Uitstroom / Diploma
Tussen haakjes (Cursief): partner-KBB's bij gezamenlijke dossiers


Opbouw kwalificatiedossiers carrosseriebranche
Bedrijfsmanager Mobiliteitsbranche
Werkplaatsmanagement
Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek
Werkplaatsmanager Schadeherstel
Werkplaatsmanager Carrosseriebouw
Autospuiter
Autospuiter niveau 3
Autospuiter niveau 2
Autoschadehersteltechniek
Autoschadehersteller (niveau 3)
Autoschadetechnicus (niveau 3)
Autoschadehersteller (niveau 2)
Caravantechnicus
Caravantechnicus niveau 3
Caravantechnicus niveau 2
Carrosseriebouwer
Carrosseriebouwer niveau 3
Carrosseriebouwer niveau 2
Assistent Mobiliteitsbranche

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek*
- *Werkplaatsmanager Schadeherstel*
- *Werkplaatsmanager Carrosseriebouw*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven Innovam/ Stichting Vakopleiding Carrosseriebedrijf (VOC)
Ontwikkeld door	Innovam Consult (Penvoerder: 030 608 77 59) en Stichting Vakopleiding Carrosseriebedrijf (VOC)
Verantwoording	Vastgesteld door: Raad van Toezicht KBB Vakopleiding Carrosseriebedrijf (VOC). Op: 08-12-2010 Te: Sassenheim
	Vastgesteld door: Het Bestuur van de Stichting BeVam Op: 08-12-2010 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek - 4 Werkplaatsmanager Schadeherstel - 4 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
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: • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Engels	In overeenstemming met het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn voor alle kwalificaties op niveau 4 de vastgestelde referentieniveaus Engels van toepassing: • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: • BCP Werkplaatsmanagement Bedrijfsauto (02-03-2004) • BCP Werkplaatsmanagement Carrosseriebouw (01-05-2005) • BCP Werkplaatsmanagement Personenauto (02-03-2004) • BCP Werkplaatsmanagement Schadeherstel (01-05-2005)

2.3 Typering beroepengroep

Sector en branche
De Werkplaatsmanager is werkzaam in werkplaatsen van autobedrijven die behoren tot de mobiliteitsbranche. Binnen deze branche vinden we o.a. de volgende bedrijven: personenauto- en truckdealerbedrijven, merkonafhankelijke (universele) autobedrijven, tweewieler-, caravan-, aanhangwagen-, motorenrevisie-, autoverhuur- en autowasbedrijven, schadeherstelbedrijven, carrosseriebouwbedrijven, caravanherstelbedrijven, reconditioneringsbedrijven, autoruitreparatiebedrijven en tankstations.

Context
Hoewel de kerntaken voor de Werkplaatsmanager voor de motorvoertuigtechniek/schadeherstel en carrosseriebouw voor een belangrijk deel overeenkomen, is het verschil in de context van de beroepsuitoefening van groot belang. Het mobiliteitsbedrijf, motorvoertuigen- en het schadeherstelbedrijf waarin de Werkplaatsmanager de operationele werkzaamheden in de werkplaats beheert, bewaakt en uitvoert zijn typisch dienstverlenende bedrijven, terwijl het carrosseriebouwbedrijf een productiegeoriënteerde bedrijf is, waarin fabrieksmatig aan opdrachten wordt gewerkt. Bedrijven in de mobiliteitsbranche beschikken doorgaans over goed geoutilleerde werkplaatsen waar in sommige gevallen ook de klant/opdrachtgever toegang toe heeft.
De werkplaats wordt gebruikt voor meerdere activiteiten binnen het bedrijf. Deze werkzaamheden kunnen verdeeld worden over verschillende afdelingen binnen de werkplaats. Zo kan afhankelijk van de grootte van het bedrijf tevens een afdeling voorraadbeheer/magazijn deel uitmaken van de werkplaats. Een goede routing van het voertuig waaraan gewerkt wordt door de verschillende afdelingen, is daarbij belangrijk voor de efficiency in de werkplaats.

Aard van werkzaamheden
De taken van de Werkplaatsmanager betreft werkzaamheden als: procesbewaking in de werkplaats, indelen en plannen van werkzaamheden, aansturen, begeleiden en ondersteunen van de werkplaatsmedewerkers, leveren van gegevens over voortgang van het proces, behoeften en tekortkomingen van de werkplaatsmedewerkers en op deze wijze leveren van een bijdrage aan het bepalen van het strategische, tactische en operationele bedrijfsbeleid. Bij alle werkzaamheden op deze gebieden spelen interne en externe communicatie een belangrijke rol.

Essentiële beroepshouding
De Werkplaatsmanager beschikt over het vermogen om werkzaamheden effectief en efficiënt te organiseren en problemen naar behoren op te lossen. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid, klant- en servicegerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen. Van de Werkplaatsmanager wordt daarbij verlangt dat hij beleidsmatig en commercieel inzicht heeft, goed kan omgaan met klanten en beschikt over goede communicatieve vaardigheden, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen.Omdat een belangrijk deel van zijn taken bestaat uit het (bege)leiden van werkplaatsmedewerkers, wordt van de werkplaatsmanager verlangt dat hij aanvoelt op welke momenten hij werkplaatsmedewerkers danwel zal moeten adviseren, danwel zal moeten corrigeren.
Dit vraagt tevens om soms specifieke kennis van systemen en processen/procedures, het vermogen het knelpunt of het probleem goed te definiëren en een communicatieve en besluitvaardige houding.
Hij is in staat om knelpunten ten aanzien van effectiviteit en efficiency in de uitvoering van het werkplaatsbeleid tijdig te signaleren en naar behoren op te lossen en overziet daarbij ook tijdig de consequenties van zijn acties.

De Werkplaatsmanager kan goed omgaan met (werk)druk en laat zich niet snel van de wijs brengen door tegenvallers of door kritiek van klanten of werkplaatsmedewerkers. Hij neemt waar nodig zijn, verantwoordelijkheid, en durft daarbij ook vervelende of lastige beslissingen te nemen.
Van de Werkplaatsmanager wordt verwacht dat hij het belang inziet van veilig en milieuverantwoord werken in de werkplaats, dat hij zich daar verantwoordelijk voor voelt en dat hij daar ook naar handelt. Bijvoorbeeld door het veilig en milieuverantwoord werken te stimuleren.
De Werkplaatsmanager dient een pro-actieve houding aan te nemen teneinde bij te dragen aan een prettige werksfeer in het bedrijf en een positief bedrijfsimago.

De Werkplaatsmanager ziet ethisch en integer handelen als basis voor professioneel werkgeverschap en duurzaam relatiebeheer in de mobiliteitsbranche.

2.4 Loopbaanperspectief

Binnen het mbo
Binnen het mbo is het mogelijk om na de opleiding Werkplaatsmanager op niveau 4 een tweede diploma op niveau 4 te behalen (zie de voorbeelden in de tabel hieronder).

Van Werkplaatsmanager (4) naar:
Bedrijfsmanager (4)
Verkoopmanager (4)

Van mbo naar hbo

Vanaf niveau 4 Werkplaatsmanager is doorstroom mogelijk naar het hbo, bijvoorbeeld de opleiding Autotechniek. De voltijd hbo-opleiding Autotechniek duurt vier jaar, de deeltijdopleidingvier of vijf jaar. De deeltijd route is bedoeld voor studenten die hun studie willen combineren met de praktijk. Vaak is er in de opleiding een keuze tussen een technische en een technisch commerciële richting.

Daarnaast zijn er deeltijd en voltijd hbo-opleidingen die opleiden voor het beroep van docent motorvoertuigentechniek. Voor studenten van mbo niveau 4 duurt de deeltijdopleiding voor docent motorvoertuigentechniek 4 jaar en voor studenten van mbo niveau 3 duurt de deeltijdopleiding 5 jaar.Delen van de hbo-opleiding kunnen duaal uitgevoerd worden.De duale route is bedoeld voor studenten die hun studie willen combineren met de praktijk en duurt vier jaar.

De hogescholen die in Nederland de opleiding Autotechniek aanbieden zijn: Fontys Hogeschool, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en de Hogeschool Rotterdam. De hogescholen hebben een specialisatie/ doorstroomrichting op het gebied van management.

De opleiding tot docent motorvoertuigentechniek wordt aangeboden door Fontys Hogeschool, de Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Windesheim en NHL Hogeschool.

Met het mbo-diploma Werkplaatsmanager bestaat de mogelijkheid van een verkort traject in het hbo, soms wordt hiermee al op het mbo gestart.Daarnaast biedt een aantal hogescholen eentweejarig onderwijsprogramma in deeltijd aan, namelijk de Associate Degree. Het AD programma ligt tussen niveau van mbo en hbo en duurt twee jaar.

Op de website van de betreffende hogeschool of bij de studiecoördinator/decaan van het mbo is meer informatie over de verschillende opleidingen en minors verkrijgbaar.

Arbeidsmarkt
Binnen de mobiliteitsbranche zijn er diverse doorstroommogelijkheden va functie Bedrijfsmanager. De benamingen van deze functies kunnen per merk/importeur verschillen, maar over het algemeen worden wel de bovengenoemde functienamen en niveaus herkend en gehanteerd. Tevens kan hij door zijn ervaringen en inzicht in de dagelijkse beroepspraktijk en het bedrijfsleven in het bijzonder, bepaalde functies bekleden in overkoepelende of anders aan de branche gerelateerde organisaties als kenniscentra, brancheorganisaties of onderwijsinstellingen.

Overigens is binnen de gehele mobiliteitsbranche ruimte voor medewerkers met een brede basis op het gebied van motoren, voertuigen en elektr(on)ische toepassingen. Daarbij is te denken aan alle andere activiteiten binnen de Bovag-afdelingen zoals revisie, recreatievoertuigen, aanhangers, autoverhuur, tankstations en wasstraten. Of binnen FOCWA-secties als schadeherstel, carrosseriebouw en aanverwante Bedrijven (caravan- en camperservice, motorfietsschadeherstelbedrijven, autopoetsbedrijven, autorestauratiebedrijven, autoruitherstelbedrijven en autobekleedbedrijven).

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	Arbeidsmarkt 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). De meest recente rapporten zijn op te vragen via info@innovam.nl Vraagt u naar de laatste versie van 'Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Mobiliteitsbranche' en/of 'Branche in Cijfers' en/of 'Vacatureonderzoek'. 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 Werkplaatsmanager is gematigd gunstig. De verwachting is dat het arbeidsmarktperspectief na de economische crisis wederom ruim voldoende zal zijn. 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. Beroepspraktijkvorming 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. 25% van de bedrijven heeft behoefte aan een stagiaire (BOL/vmbo) en 44% van de bedrijven is bereid een stageplaats aan te bieden. 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. Het BPV-perspectief voor de werkplaatsmanager is gematigd gunstig. De verwachting is dat het BPV-perspectief na de economische crisis weer voldoende zal zijn. De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl.
Wetgeving en regelgeving	Op dit moment is geen zicht op nieuwe ontwikkelingen in wet- en regelgeving die gevolgen kunnen hebben voor de beroepsuitoefening.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	De automotive sector (personenauto's en trucks) is in beweging onder invloed van nieuwe technologische mogelijkheden, maatschappelijke ontwikkelingen en veranderingen op het gebied van wet- en regelgeving. Dit leidt tot verdergaande professionalisering van bedrijven. Klantgerichtheid, efficiency en nieuwe serviceconcepten zijn hierbij kernbegrippen. Maar ook betekent het een verschuiving in technologische focus: van mechanica naar elektronica.

	Al deze ontwikkelingen zorgen voor veranderingen binnen de verschillende afdelingen in het personenwagenbedrijf en de dagelijkse beroepspraktijk van werknemers. Elektronica zorgt voor een grotere focus op diagnose en stelt andere eisen aan het niveau van de tehcnicus. De terugloop van reparatietijd van auto's wordt de laatste jaren ook echt gevoeld in de werkplaats. Als reactie worden nieuwe werkwijzen en bedrijfsconcepten geïntroduceerd om het rendement te verhogen. De branche zal als geheel een kwalitatieve slag moeten maken. Het onderscheidend vermogen van autobedrijven ligt in de kwaliteit om het werk snel, goed en klantgericht te kunnen doen. Duurzame ontwikkelingen en milieubesparingen worden, met het oog op de toekomst, steeds prominentere thema's voor de mobiliteitsbranche. Voertuigen moeten zuiniger gaan rijden, de uitstoot van schadelijke stoffen dient gereduceerd te worden en er wordt gezocht naar alternatieve brandstoffen. Al deze ontwikkelingen hebben de komende jaren impact op de mobiliteitsbranche. Er zal meer integratie en afstemming plaatsvinden van sales en aftersales activiteiten. Binnen de werkplaats zal een verscherping van accenten plaatsvinden. Het verschil tussen de gevraagde competenties om regulier onderhoud uit te voeren en de kwaliteiten om aan complexe storingen en diagnoses te werken wordt groter. Aan de saleskant wordt zichtbaar dat commercieel denken en handelen op een hoger plan wordt getild. Niet alleen verkopen, maar vooral meedenken aan nieuwe marketingconcepten om de klant te vinden, te binden en te behouden. Tenslotte zullen alle werknemers in alle lagen van de organisatie zich moeten ontwikkelen als een professionele proactieve (en commerciële) dienstverlener. Bovenstaande ontwikkelingen zijn van invloed op de beroepsbeoefening: *De Werkplaatsmanager de komende 5 jaar:* De Werkplaatsmanager is in de praktijk veelal een “doorgegroeide” monteur. De Werkplaatsmanager dient voor de toekomst steeds meer te beschikken over leidinggevende capaciteiten. Hoewel de techniek een belangrijke pre is, draait het om aansturing. Ook hier geldt namelijk dat gezien de verwachte ontwikkelingen m.b.t. scheiding sales/ aftersales de Werkplaatsmanager meer grip moet hebben op de werkplaats. Hiervoor is meer inzicht in financieel management en managementinformatie over de afdeling aftersales nodig. Ook de veranderde klant vergt andere kwaliteiten van de manager maar ook een andere aansturing van de medewerkers (klantgerichtheid, kostenbewustzijn e.d.). Het gaat niet meer alleen om het maken van auto’s, maar om service in één keer goed.

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: Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek
K2: Werkplaatsmanager Schadeherstel
K3: Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

			Kwalificatie		
Kerntaak	**Werkproces**		**K1**	**K2**	**K3**
Kerntaak 1: Stuurt werkplaats aan					
	1.1	Plant en verdeelt werkzaamheden	x	x	x
	1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers	x	x	x
	1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers	x	x	x
	1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats	x	x	x
	1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	x	x	x
	1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers	x	x	x
	1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	x	x	x
Kerntaak 2: Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit					
	2.1	Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast	x	x	
	2.2	Signaleert en handelt klachten af	x	x	x
	2.3	Onderhoudt externe contacten	x	x	x
	2.4	Stelt de werkorder op	x	x	x
Kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit					
	3.1	Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor	x		
	3.2	Voert inspectie uit aan het voertuig	x		
	3.3	Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig	x		
	3.4	Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af	x		
Kerntaak 4: Voert herstelwerkzaamheden uit					
	4.1	Reparatiewerkmethode bepalen		x	

			Kwalificatie		
Kerntaak	**Werkproces**		**K1**	**K2**	**K3**
	4.2	Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken		x	
	4.3	Voorbereiden van werkzaamheden		x	
	4.4	Herstelt schade aan het voertuig		x	
	4.5	Controleert schadeherstelwerkzaamheden en rondt de opdracht af		x	
Kerntaak 5: Bouwt carrosserieën					
	5.1	Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken			x
	5.2	Voorbereiden van werkzaamheden			x
	5.3	Wijzigingen aan het chassis aanbrengen			x
	5.4	Carrosseriedelen samenstellen			x
	5.5	Voertuiginstallaties inbouwen			x
	5.6	Controleert carrosseriebouwwerkzaamheden en rondt de opdracht af			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:

- *Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek*
- *Werkplaatsmanager Schadeherstel*
- *Werkplaatsmanager Carrosseriebouw*

4.1 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek werkt als leidinggevende bij grote en kleine dealerbedrijven of universele auto- en truckbedrijven. De voertuigen waaraan onderhouds- en reparatiewerkzaamheden plaatsvinden, variëren van personenauto's, bedrijfsauto's, trucks en motorfietsen tot bedrijfs- en recreatievoertuigen.
Typerende beroepshouding	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek verricht een spilfunctie tussen werkplaats, receptie en magazijn en dient daarom te beschikken over goede communicatieve vaardigheden, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Dit vraagt om specifieke kennis van systemen, juiste inschatting van consequenties en een besluitvaardige houding. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid, klant- en servicegerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en dat van anderen. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek dient zich niet van de wijs te laten brengen door tegenvallers en door kritiek van opdrachtgevers en of personeelsleden; waar nodig dient hij zijn verantwoordelijkheid te nemen. Tenslotte kan de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek goed omgaan met werkdruk.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert zijn werkzaamheden uit in de rol van leidinggevende van de werkplaats. Hij draagt daarbij de verantwoording voor het aansturen en begeleiden van de werkplaatsmedewerkers. Daarnaast fungeert hij, afhankelijk van de bedrijfsgrootte, als receptionist/planner en/of als werkplaatsadministrateur. Hij is uitvoerder van alle voorkomende organisatorische werkzaamheden m.b.t. de werkplaats en beantwoordt vragen van de werkplaatsmedewerkers en ondersteunt hen bij het vinden van oplossingen voor (technische) problemen en een klantgerichte afhandeling van klachten (breed inzetbaar). De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek kan tevens fungeren als probleemoplosser en vraagbaak. Hij ondersteunt en adviseert de werkplaatsmedewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden en stelt ze daarbij gelijkertijd in de gelegenheid nieuwe werkzaamheden te leren. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en het rendement van zijn eigen werk en dat van zijn medewerkers. Hij draagt zorgt voor de tevredenheid van zijn medewerkers en klanten. Hij werkt volgens en ziet toe op de naleving van de bedrijfsregels, procedures en wettelijke arbo-, veiligheids- en milieueisen. Van de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek wordt verwacht dat deze niet alleen beschikt over managementvaardigheden. Hij dient ook te beschikken over basiskennis en vaardigheden op de gebieden onderhoud en reparatie. Enerzijds om te kunnen bijspringen in de werkplaats, daarnaast is technisch inzicht van belang om de werkplaatstechnici op adequate wijze aan te sturen. Op het gebied van diagnose hoeft de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek slechts kennis te hebben van het voorbereidend diagnosewerk. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek legt verantwoording af aan de direct leidinggevende en/of opdrachtgever. Afhankelijk van werkzaamheden en bedrijfsgrootte kan deze variëren van directeur, bedrijfsleider, bedrijfsmanager of businessmanager aftersales tot servicedesk/receptie en in sommige gevallen zelfs de klant.

	Het kennisniveau en de uitvoeringsvaardigheden van deze kerntaak 3 ligt tussen het niveau van (bedrijfs)autotechnicus en eerste (bedrijfs)autotechnicus (trucks).
Complexiteit	**Aard van het werk** De werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek heeft een diversiteit aan werkzaamheden, waarvan slechts een deel routinematige handelingen die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (planning maken, werk verdelen etc.). Hij lost zelfstandig problemen op die zich kunnen voordoen in zijn werk. Soms kan hij hiervoor een vaste (bedrijfs)procedure of aanpak toepassen, in andere gevallen moet hij zelf een goede oplossing bepalen. De werkplaatsmager kan geconfronteerd worden met problemen die betrekking hebben op de planning, het functioneren van medewerkers in het werkplaatsteam en de afhandeling van klachten. In zijn werk moet de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de technische werkzaamheden. Daarbij zal de Werkplaatsmanager wanneer hij werkplaatsmedewerkers ondersteunt vanuit zijn theoretisch technische kennis, moeten accepteren dat werkplaatsmedewerkers soms technisch vaardiger en/of theoretisch beter onderlegd zijn. **Aard van de benodigde kennis en vaardigheden** De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek heeft zowel specialistische technische kennis en -vaardigheden nodig als kennis en vaardigheden op het gebied van bedrijfsvoering en management.
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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

4.2 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Algemene informatie

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

	werkplaatsmedewerkers hun werk veilig en volgens de geldende kwaliteitseisen uit kunnen voeren.
Complexiteit	**Aard van het werk** De Werkplaatsmanager Schadeherstel heeft te maken met nagenoeg alle aspecten van de bedrijfsvoering, zoals; commerciële (prijsopgaven) en beheerstechnische (kostencontrole, efficiencybewaking, facturering etc.) aspecten. Deze diversiteit aan werkzaamheden bestaan slechts voor een deel uit routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (planning maken, werk verdelen etc.). Hij lost op zelfstandige wijze complexe problemen op met betrekking tot planning, klachten, diagnose, het functioneren van medewerkers waarvoor geen vaste aanpak of procedures bestaan. In zijn werk moet de Werkplaatsmanager Schadeherstel een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de technische werkzaamheden. Tevens staat de Werkplaatsmanager Schadeherstel gedurende de werkdag voor de opgave prioriteiten te signaleren indien zich gelijktijdig meerdere werkzaamheden aandienen. Dit niet zelden onder tijdsdruk. Het niet tijdig signaleren van prioriteiten en het hierop ondernemen van actie, kan gevolgen hebben voor de voortgang van de werkprocessen binnen het bedrijf. De Werkplaatsmanager Schadeherstel zal daarom regelmatig een afweging moeten maken aan welke opdrachten hij prioriteit geeft. Deze afweging maakt hij met inachtneming van de met de klant/opdrachtgever gemaakte afspraken, de beschikbare capaciteit (in mensen en arbeidsmiddelen), de aanwezigheid van materialen etc. **Aard van de benodigde kennis en vaardigheden** De Werkplaatsmanager Schadeherstel heeft specialistische kennis en –managementvaardigheden nodig voor uitvoeren van de bedrijfsvoering in de werkplaats. De aandacht van de Werkplaatsmanager Schadeherstel dient constant te zijn gericht op het gehele proces, waarbij voortdurend dient te worden omgeschakeld tussen de diverse aspecten en regelmatig sprake is van tijddwang. Dit vraagt een hoog probleemoplossend vermogen, planmatig werken en snelheid van handelen. Daarnaast heeft de Werkplaatsmanager Schadeherstel specialistische technische kennis en -vaardigheden nodig om herstelwerkzaamheden aan voertuigen uit te voeren.
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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

4.3 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	Het carrosseriebouwbedrijf is een productiebedrijf waarin opdrachten worden uitgevoerd die in beginsel betrekking hebben op het nieuw bouwen van carrosserieën. Daarnaast vormen onderhoud-, herstel-, en assemblagewerkzaamheden onderdeel van de activiteiten binnen het carrosseriebouwbedrijf. De objecten waaraan carrosseriebouwwerkzaamheden plaatsvinden, bestaan voornamelijk uit bedrijfsvoertuigen.
Typerende beroepshouding	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw motiveert en stimuleert het personeel. Dit vergt onder andere ook communicatieve en leidinggevende capaciteiten en een besluitvaardige houding. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw beschikt over het vermogen om werkzaamheden effectief en efficiënt te organiseren en problemen naar behoren op te lossen. Hiervoor is het belangrijk dat de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw inzicht heeft in de uitvoeringsspecificaties, het bestek, tekeningen en de diverse kosten die tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden een rol spelen. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw dient zich niet van de wijs te laten brengen door tegenvallers en door kritiek van opdrachtgevers en of personeelsleden; waar nodig dient hij zijn verantwoordelijkheid te nemen. Tenslotte kan de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw goed omgaan met werkdruk.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw werkt als leidinggevende bij grote en kleine carrosseriebouwbedrijven en geeft sturing aan de werkplaats. Hij draagt daarbij de verantwoording voor het aansturen en begeleiden van de werkplaatsmedewerkers, het in overleg met het bedrijfsbureau (waarvan hij deel kan uitmaken) en eventueel zakendeskundige werkplaatsmedewerkers, analyseren van de klantopdracht en het plannen en het bewaken van de voortgang van de werkzaamheden. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw kan hierbij volgens een managementkwaliteitssysteem werken. Hij is uitvoerder van alle voorkomende organisatorische werkzaamheden m.b.t. de werkplaats en ondersteunt collega’s bij het oplossen van complexe problemen en klachten (breed inzetbaar). Hij treedt op als begeleider van collega’s en leerlingen. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw draagt er de verantwoordelijkheid voor dat het productieproces in de werkplaats van het carrosseriebouwbedrijf zo efficiënt mogelijk verloopt en dat de opdracht wordt uitgevoerd volgens de vooraf bepaalde specificaties. Wanneer de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw afwijkingen en/of problemen constateert in het bestek en /of de tekeningen ten aanzien van de opdracht, is het zijn taak dit tijdig terug te koppelen naar het bedrijfsbureau. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw kan tevens fungeren als probleemoplosser en vraagbaak. Hij ondersteunt en adviseert de werkplaatsmedewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden en stelt ze daarbij gelijkertijd in de gelegenheid nieuwe werkzaamheden te leren. Daarbij zal de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw wanneer hij werkplaatsmedewerkers ondersteunt vanuit zijn theoretisch technische kennis, moeten accepteren dat werkplaatsmedewerkers soms technisch vaardiger en/of theoretisch beter onderlegd zijn. Naast het contact met de medewerkers en technici binnen het bedrijf, heeft de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw contact met derden. Partijen hierin zijn onder andere: leveranciers/vertegenwoordigers van diensten, materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen, contacten met de klant/opdrachtgever omtrent prijsopgave, afspraken kwaliteit en oplevering van de opdracht. En vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en het kenniscentrum. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw draagt (eind)verantwoording wanneer het gaat om de zorg voor arbeidsmiddelen (gereedschappen en apparatuur) zodat de werkplaatsmedewerkers hun werk veilig en volgens de geldende kwaliteitseisen uit kunnen voeren.

	Op basis van de vastgestelde opdracht is de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw verantwoordelijk voor de bestelling en aanwezigheid van de benodigde materialen en onderdelen om de opdracht uit kunnen voeren. Afhankelijk van de bedrijfsgrootte en de situatie onderhoudt hij hierbij zelf de contacten met de leverancier en voert hij deze bestellingen zelfstandig uit of verricht hij deze werkzaamheden in samenspraak met bedrijfsleiding en/of bedrijfsbureau. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw legt verantwoording af aan de directeur, bedrijfsleider of bedrijfsmanager. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en het rendement van zijn eigen werk en dat van zijn medewerkers. Tevens draagt de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw (eind)verantwoording wanneer het gaat om de zorg voor arbeidsmiddelen (gereedschappen en apparatuur), zodat de werkplaatsmedewerkers hun werk veilig en volgens de geldende kwaliteitseisen uit kunnen voeren.
Complexiteit	**Aard van het werk** De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw heeft met name te maken beheerstechnische (kostencontrole, efficiencybewaking, etc.) aspecten. Deze werkzaamheden bestaan slechts voor een deel uit routinematige handelingen die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (planning maken, werk verdelen etc.). Daarnaast lost hij op zelfstandige wijze complexe problemen op met betrekking tot planning, klachten, het functioneren van medewerkers waarvoor geen vaste aanpak of procedures bestaan, etc. In zijn werk moet de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de technische werkzaamheden. Enerzijds ondersteunt en begeleidt hij collega's bij problemen waar zij op dat moment niet uitkomen, anderzijds is hij verantwoordelijk voor de voortgang en het rendement van activiteiten in de werkplaats. De aandacht van de Werkplaatsmanager dient constant te zijn gericht op het gehele proces, waarbij voortdurend dient te worden omgeschakeld tussen de diverse aspecten en regelmatig sprake is van tijddwang. Dit vraagt een hoog probleemoplossend vermogen, planmatig werken en snelheid van handelen. Tevens staat de Werkplaatsmanager gedurende de werkdag voor de opgave prioriteiten te signaleren indien zich gelijktijdig meerdere werkzaamheden aandienen. Dit niet zelden onder tijdsdruk. Het niet tijdig signaleren van prioriteiten en het hierop ondernemen van actie, kan gevolgen hebben voor de voortgang van de werkprocessen binnen het bedrijf. De Werkplaatsmanager zal daarom regelmatig een afweging moeten maken aan welke opdrachten hij prioriteit geeft. Deze afweging maakt hij met inachtneming van de met de klant/opdrachtgever gemaakte afspraken, de beschikbare capaciteit (in mensen en arbeidsmiddelen), de aanwezigheid van materialen etc. **Aard van de benodigde kennis en vaardigheden** De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw heeft kennis en inzicht van het werkproces binnen het bedrijf, kennis van reparatie en/of uitvoeringsvoorschriften, fabrikanteisen, voertuigreglementen, CE-bepalingen en mogelijk ook andere wettelijke bepalingen en bezit hij het vermogen om het managementbeleid te vertalen naar een operationeel beleid, waarbij hij de consequenties van dit beleid juist kan inschatten. De aandacht van de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw dient constant te zijn gericht op het gehele proces, waarbij voortdurend dient te worden omgeschakeld tussen de diverse aspecten en regelmatig sprake is van tijddwang. Dit vraagt een hoog probleemoplossend vermogen, planmatig werken en snelheid van handelen. Daarnaast heeft de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw specialistische technische kennis en -vaardigheden nodig om carrosseriebouwwerkzaamheden aan voertuigen uit te voeren.

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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Stuurt werkplaats aan

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan	Werkprocessen bij kerntaak 1	
Beschrijving kerntaak: De Werkplaatsmanager inventariseert en controleert de werkopdrachten/werkorders van de vorige dag, informeert en voert overleg met receptie (serviceadviseur/receptionist) of het bedrijfsbureau ten aanzien van nieuwe werkorders. Hij bepaalt verder welke werkzaamheden uitbesteed kunnen worden op basis van het optimaliseren van het rendement en op basis van aanwezige competenties van medewerkers. Op basis van deze gegevens en de urgentie van de werkorders ten opzichte van de overige werkopdrachten, stelt de Werkplaatsmanager, eventueel samen met receptie of bedrijfsbureau, een efficiënte planning op voor de werkplaats. Vervolgens verdeelt de Werkplaatsmanager de werkzaamheden onder de medewerkers. Ter voorkoming van onduidelijkheden omtrent de werkopdracht/werkorder zal de Werkplaatsmanager afhankelijk van de situatie het aantal werkplaatsmedewerkers en hun competenties, de werkopdracht/werkorder in sommige gevallen mondeling moeten toelichten o.a. door een technische vertaling maken. De Werkplaatsmanager ondersteunt individuele medewerkers wanneer deze problemen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden. Hij achterhaalt het probleem door aan de werkplaatsmedewerker te vragen waar niet uitkomt of waar hij vastloopt. Vervolgens zal de Werkplaatsmanager de werkzaamheden nalopen, meedenken en voorstellen doen voor een oplossing van het probleem en zal hij de werkplaatsmedewerker instrueren om het verder aan te pakken. Verder motiveert (middels aandacht, begrip en luisterend oor) en stimuleert hij werkplaatsmedewerkers, en heeft hierin een doorlopende taak, enerzijds dat werkplaatsmedewerkers zich prettig voelen en anderzijds voor een vlot verloop van de processen/procedures in de werkplaats. De Werkplaatsmanager organiseert en leidt het werkplaatsoverleg, zorgt tijdens dit overleg voor overdracht, van (nieuwe)technische- kennis die tevens bijdraagt aan de ontwikkeling van de werkplaatsmedewerkers en informatie t.a.v. processen/procedures werkplaats, notities en circulaires van het bedrijfsmanagement, naar werkplaatsmedewerkers. De Werkplaatsmanager zet belangrijke onderwerpen welke hij verzamelt uit genoemde notities en circulaires op de agenda maar laat daarbij tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de werkplaatsmedewerkers. Hij signaleert en rapporteert behoeften(wensen) en tekortkomingen bij de werkplaatsmedewerkers t.a.v. processen/procedures in de werkplaats en vertaalt deze naar te nemen actiepunten. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt de Werkplaatsmanager een verslag met daarin opgenomen de actiepunten. De Werkplaatsmanager bewaakt de operationele processen en routing in de werkplaats. Hij controleert (visueel, fysiek) en/of beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste (eind) kwaliteitsniveau leiden en/of de voortgang van de processen/procedures in de werkplaats conform de werkplaatsplanning verloopt. Aan de hand van flat rate tijden en gerealiseerde uren, beoordeelt de Werkplaatsmanager de arbeidsproductiviteit. Bij negatieve	1.1	Plant en verdeelt werkzaamheden
	1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers
	1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers
	1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats
	1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen
	1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers
	1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers

afwijkingen zal de Werkplaatsmanager de oorzaken hiervan samen met de werkplaatsmedewerkers in het werkoverleg bespreken en onderzoeken. Hij rapporteert hierover (mondeling en/of schriftelijke) aan het bedrijfsmanagement. Daarnaast ziet de Werkplaatsmanager toe dat er in de werkplaats wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving (arbo- en milieuregels). Zonodig zal hij zijn medewerkers aanspreken en hen zomogelijk bijsturen.

Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werkoverleg en uit de evaluatie van processen/procedures in de werkplaats, waarin mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen/procedures werkplaats zijn gesignaleerd, formuleert de Werkplaatsmanager investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats ten behoeve van de voortgang van de processen/procedures en/of mogelijke efficiencyverbetering en/of terugdringing van de werkplaatskosten. Tevens leest en/of bespreekt en beoordeelt hij voorstellen die door werkplaatsmedewerkers worden ingediend. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement/leiding.

De Werkplaatsmanager voert functionerings- en beoordelings-gesprekken met werkplaatsmedewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werkplaatsmedewerkers. Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werkplaatsmedewerker,het persoonlijk ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken die de Werkplaatsmanager voert, of daar deel vanuit maakt, besluit of doet hij een voorstel naar het bedrijfsmanagement of een werkplaatsmedewerker in aanmerking komt voor promotie, een verhoging in salaris of een extra beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelings-gesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.

De Werkplaatsmanager zorgt voor werving en selectie van nieuw werkplaatspersoneel. Hij stelt advertenties op voor werkplaatspersoneel of levert hiervoor een bijdrage. Hij selecteert uit sollicitatiebrieven geschikt werkplaatspersoneel en is aanwezig bij sollicitatiegesprekken of voert deze zelf. Tevens doet hij voorstellen naar aanleiding van de door hem gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken aan het bedrijfsmanagement/leiding voor ontslag van werkplaatspersoneel.

Toelichting: Het verslag dat wordt geschreven bij werkproces 1.3. dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen werkproces 1.5 Het werkplaatsbeleid richt zich onder andere op: kwaliteit, omzet, arbeidsproductiviteit, werkplaatspersoneel, servicegraad, klanttevredenheid. Afhankelijk van de bedrijfsgrootte en de bedrijfssituatie functioneert de Werkplaatsmanager naast manager /leidinggevende tevens als uitvoerende (meewerkend voorman). In deze gevallen kan van de werkplaatsmanager gevraagd worden bij te springen om knelpunten in de werkplaatswerkzaamheden te voorkomen en/of op te lossen. Onder processen/procedures wordt verstaan: Het proces van garantiebepalingen tot garantieafwikkeling, de operationele processen in de werkplaats en diverse afdelingen waar de werkplaats indirect mee te maken heeft, het proces van inkoop en logistiek (dat wil zeggen dat materialen en arbeidsmiddelen steeds in voldoende mate voorradig zijn), administratieve processen. Indien functionerings- en beoordelingsgesprekken, sollicitatiegesprekken, werving en selectie van werkplaatspersoneel worden gedaan door een bedrijfsmanager en/of een afdeling Human Resource Management (HRM) is afhankelijk van soort bedrijf en bedrijfsgrootte zal de

Werkplaatsmanager deel uit maken van deze gesprekken. Informatie: algemene bedrijfsinformatie / nieuwe technieken / methoden en instrumenten / relevante wetten t.a.v. arbeid en milieu / nieuwe modellen / nieuwe collega's.	

5.2 Kerntaak 2: Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
Beschrijving kerntaak: De Werkplaatsmanager stelt de werkzaamheden, tijdsduur en kosten voor het uitvoeren van de opdracht vast. Hij baseert zich hierbij op de hem ter beschikking staande informatie en bronnen. De Werkplaatsmanager stelt een werkorder op aan de hand van de hem door klant of opdrachtgever aangereikte of zelf verkregen informatie en neemt deze op in de werkplaatsplanning, eventueel in samenspraak met de planning in het bedrijf volgens de gangbare bedrijfsprocedure. De Werkplaatsmanager signaleert (specifieke)klachten tijdens (mondelinge/schriftelijke contacten met klanten/opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt hij (specifieke) klachten van klanten. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost en hoe deze worden afgehandeld. Koppelt de klacht zonodig terug naar de werkplaats en spreekt de werkplaatsmedewerkers hierop aan. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. Naast klanten/opdrachtgevers neemt de Werkplaatsmanager contact (telefonisch en/of schriftelijk) op met externe adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen en bouwt zodoende een eigen netwerk op. De Werkplaatsmanager raadpleegt deze externe contacten om informatie te verkrijgen en rond dergelijke contacten binnen een reëel tijdsbestek af. Daar waar het scholingsbehoeften of de begeleiding in opleidingtrajecten van werkplaatsmedewerkers betreft, neemt de Werkplaatsmanager contact op met vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en/of kenniscentra. De Werkplaatsmanager verzamelt de juiste bescheiden zoals opdrachtenboeken, opleidingsplannen etc. om deze vertegenwoordigers op degelijke wijze te woord te kunnen staan om vervolgens de juiste (vervolg)afspraken te kunnen maken. Toelichting: Met betrekking tot werkproces 2.1 :“ zijn belangrijke verschillen op te merken tussen de genoemde kwalificaties Motorvoertuigen, Schadeherstel en Carrosseriebouw en kan de klantwens tijdens en in de uitwerking van de analyse een belangrijke rol spelen. De analyse (klant)opdracht door de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek vindt doorgaans plaats op basis van flat rate uren. De analyse (klant)opdracht door de Werkplaatsmanager Schadeherstel vindt doorgaans plaats door na het stellen van de schadediagnose, eventueel in samenspraak met zakendeskundige werkplaatsmedewerkers, de omvang (uren, kosten, werkzaamheden) van de schade verder te bepalen en vast te stellen met behulp van een calculatieprogramma. In geval van verzekeringswerk wordt de schadediagnose en de daarmee samenhangende gecalculeerde kosten, zo mogelijk eerst met de verzekeringsmaatschappij besproken. Voor de analyse (klant)opdracht door de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw geldt dat analyse zich beperkt tot het vaststellen van de omvang van de opdracht en de te verrichten werkzaamheden. Deze analyse verricht hij op basis van het bestek en/of op basis van eventuele carrosserietekeningen die hij van het bedrijfsbureau krijgt aangereikt. Hierbij betrekt hij eventueel zakendeskundige werkplaatsmedewerkers. Wanneer de	2.1	Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast
	2.2	Signaleert en handelt klachten af
	2.3	Onderhoudt externe contacten
	2.4	Stelt de werkorder op

Werkplaatsmanager carrosseriebouw afwijkingen en/of problemen constateert in het bestek en /of de tekeningen ten aanzien van de opdracht, koppelt hij dit tijdig terug naar het bedrijfsbureau. Kostprijsberekening en nacalculatie geschiedt door het bedrijfsbureau Beheer werkorders (opstellen, verwerken en archiveren) ook mogelijk door receptie/bedrijfsbureau.	

5.3 Kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit	Werkprocessen bij kerntaak 3	
Beschrijving kerntaak: Beschrijving Kerntaak: De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert aan de hand van een werkorder onderhoud, inspectie of reparatie uit aan een voertuig. Hij neemt de werkorder aan, leest deze en gaat na of de informatie compleet is. Bij ontbrekende informatie of onduidelijkheden verzamelt hij meer gegevens d.m.v. een gesprek en/of proefrit met de klant en consultatie van ervaren werkplaatstechnici. Hij verzamelt daarbij alle relevante informatie, (vervangings-)materialen, onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen/testapparatuur, nodig voor onderhoud, reparatie en diagnose en controleert de eigen voorbereiding. Hij voert voorbereidende (controle) werkzaamheden uit en hanteert hierbij het reparatievoorschrift. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek inspecteert het voertuig door alle slijtage- en onderhoudsgevoelige onderdelen en systemen te controleren door middel van kijken, meten, peilen, voelen, ruiken en testen. Hij verricht deze handelingen aan de hand van een inspectiechecklist van fabrikant, importeur of bedrijf. De bevindingen vinkt hij af op de checklist. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek vervangt de benodigde onderdelen en ververst vloeistoffen in het kader van onderhoud. Hij voert reparaties uit volgens de fabrieksvoorschriften en/of standaard onderhoudsvoorschriften van het bedrijf (schema's). Bij het vinden van (extra) gebreken stemt hij af met de klant voor toestemming voor (extra) reparaties die eventueel buiten de garantie vallen. Na toestemming repareert hij de gebreken. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek controleert of de onderhoud- en reparatiewerkzaamheden goed zijn 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. Toelichting: De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek stuurt de werkplaats aan en werkt mee indien nodig. Voor de beginnende Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek is het sleutelen aan voertuigen één van zijn primaire werkzaamheden. De omvang hiervan is afhankelijk van de aard en grootte van het bedrijf. Van de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek wordt daarom verwacht dat hij beschikt over basiskennis en -vaardigheden op de gebieden onderhoud en reparatie en dat hij beschikt over technisch inzicht op het gebied van diagnose. Hij stemt af met ervaren werkplaatstechnici.	3.1	Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor
	3.2	Voert inspectie uit aan het voertuig
	3.3	Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig
	3.4	Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af

5.4 Kerntaak 4: Voert herstelwerkzaamheden uit

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 4
Beschrijving kerntaak: De Werkplaatsmanager Schadeherstel stelt de reparatiewerkmethode vast door, door middel van visuele waarneming, door te meten of door te testen, te onderzoeken wat de schade en de staat is van te bewerken ondergronden, of te herstellen schade aan carrosserie of voertuigsystemen. Op basis van deze gegevens bepaalt hij welke reparatiewerkmethode vereist is om het voertuig in goede staat te brengen of te behouden. De Werkplaatsmanager Schadeherstel bepaalt aan de hand van de werkorder de meest efficiënte volgorde van de werkzaamheden. Daarbij stelt hij prioriteiten aan de verschillende werkzaamheden in relatie tot de opdracht en in relatie tot overige werkopdrachten die hij gedurende de werkdag/week moet uitvoeren. Hij bewaakt de voortgang en kwaliteit van zijn werkzaamheden door in te schatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de werkzaamheden uit te voeren en deze af te zetten tegen de in de werkopdracht aangegeven (gecalculeerde) werkuren, zodat hij in lijn blijft met de werkplaatsplanning, en door de resultaten van zijn werkzaamheden regelmatig te controleren. In geval van onduidelijkheden of in geval van behoefte aan ondersteuning bij het bepalen van de uitvoering van de opdrachten, het stellen van prioriteiten voor en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, overlegt hij met zijn collega's. Voordat de Werkplaatsmanager Schadeherstel aanvangt met de uitvoering van zijn werkzaamheden, ordent hij zijn werkplek. Daarbij maakt hij de werkplek vrij voor het voertuig waaraan hij gaat werken en verzamelt hij de benodigde gereedschappen, materialen en apparatuur en eventueel noodzakelijke reparatierichtlijnen/voorschriften en fabrieksinformatie die hij nodig heeft om zijn werkzaamheden uit te kunnen voeren. Hij dekt de niet te behandelen delen van het voertuig en het interieur af ter voorkoming van beschadiging of vervuiling gedurende het uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast demonteert hij eenvoudig los te nemen onderdelen wanneer dat de bereikbaarheid van bepaalde plaatsen op het voertuig ten goede komt. De Werkplaatsmanager Schadeherstel herstelt, afhankelijk van zijn vakspecialisme, beschadigingen aan het laksysteem, of schade aan de carrosserie, en/of het chassis en/of de voertuigsystemen van een voertuig. Hiervoor past hij de materialen/gereedschappen/apparatuur toe die passend zijn voor de uit te voeren reparatiewerkzaamheden. Hij voert zijn werkzaamhedenzelfstandig uit. Afhankelijk van de omvang van de werkzaamheden werkt hij samen met collega’s aan de werkopdracht. De Werkplaatsmanager Schadeherstel controleert zijn uitgevoerde schadeherstelwerkzaamheden. Hij registreert de gebruikte materialen en onderdelen, gewerkte tijd en opmerkingen van belang op de werkorder. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt de werkplek op. De Werkplaatsmanager Schadeherstel controleert de bij de werkzaamheden toegepaste gereedschappen en apparatuur op beschadigingen, vervuiling en werking en bekijkt of beschadigde gereedschappen en apparatuur gerepareerd of vervangen moeten	4.1 Reparatiewerkmethode bepalen 4.2 Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken 4.3 Voorbereiden van werkzaamheden 4.4 Herstelt schade aan het voertuig 4.5 Controleert schadeherstelwerkzaamheden en rondt de opdracht af

worden. Hij reinigt (eventueel met behulp van hiervoor bestemde reinigingsapparatuur) de toegepaste gereedschappen en apparatuur. Toelichting: De Werkplaatsmanager Schadeherstel stuurt de werkplaats aan en werkt mee indien nodig. De omvang en de aard van zijn werkzaamheden zijn afhankelijk van de aard en grootte van het bedrijf en afhankelijk van zijn vakspecialisme. Van de Werkplaatsmanager Schadeherstel wordt verwacht dat hij met betrekking tot zijn vakdiscipline beschikt over basiskennis en -vaardigheden en kennis van de best toepasbare reparatiewerkmethoden ten behoeve van de uit te voeren herstelwerkzaamheden. De werkzaamheden bestaan, afhankelijk van vakspecialisme, onder andere uit het... reinigen en ontvetten van te behandelen ondergronden, plamuren en schuren/matteren van (geplamuurde) reparatieplekken, afplakken of afdekken van n iet te behandelen voertuigdelen, aanbrengen van lakmateriaal met be hulp van applicatiegereedschap, herstellen van kleine lakbeschadigingen en lakfouten door middel van poe tsen, herstellen van beschadigde carrosseriedelen door u itdeuken, krimpen, lassen, etc., verbinden of scheiden van onderdelen van het voertuig door zagen, slijpen, schroeven, frezen, clinchen, lijmen, (pons)klinken, ve rschillende lastechnieken, etc., verrichten van metingen aan de carrosserie of de vo ertuigsystemen van het voertuig, u itlijnen van voertuigonderdelen, verhelpen van storingen door componenten (of het complete voertuigsysteem) te vervangen, af te stellen, of in te regelen of te resetten.	

5.5 Kerntaak 5: Bouwt carrosserieën

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën	Werkprocessen bij kerntaak 5	
Beschrijving kerntaak: De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw bepaalt aan de hand van de werkopdracht met eventueel bijgeleverde tekeningen de meest efficiënte volgorde om wijzigingen aan het chassis te kunnen aanbrengen, carrosseriedelen te kunnen samenstellen of om voertuiginstallaties in te kunnen bouwen. Daarbij stelt hij prioriteiten aan de werkzaamheden en overige werkopdrachten die hij gedurende de werkdag/week moet uitvoeren. Hij bewaakt de voortgang van zijn werkzaamheden door in te schatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de werkzaamheden uit te voeren en deze af te zetten tegen de in de werkopdracht aangegeven (gecalculeerde) werkuren en door de resultaten van zijn werkzaamheden regelmatig te controleren. In geval van onduidelijkheden of in geval van behoefte aan ondersteuning bij het bepalen van de uitvoering van de opdrachten, het stellen van prioriteiten voor en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, overlegt hij met zijn collega's. Voordat de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw aanvangt met de uitvoering van zijn werkzaamheden ordent hij de werkplek en verzamelt de benodigde gereedschappen en materialen die hij nodig heeft om wijzigingen aan het chassis te kunnen aanbrengen, carrosseriedelen te kunnen samenstellen of om voertuiginstallaties in te kunnen bouwen. Hij brengt chassis en carrosseriedelen op maat door deze eerst volgens de maatvoering uit de tekening, af te tekenen, waarna hij deze vervolgens met behulp van verspanende technieken afkort. Zo nodig construeert hij mallen op basis van de maatvoering in de bij de werkopdracht geleverde tekeningen. Hij dekt de niet te behandelen delen van het voertuig en het interieur af ter voorkoming van beschadiging of vervuiling gedurende het uitvoeren van de werkzaamheden. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw brengt op basis van de maatvoering uit de werkopdracht en de bijgeleverde tekeningen, rekening houdend met de constructie-eisen en voorschriften, wijzigingen aan het chassis en de daarop aangebrachte leidingen en bekabeling. Hij doet dat door deze met behulp van diverse verspanende en verbindende technieken in te korten, te verlengen, te versmallen/verbreden en/of te versterken. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw stelt de vooraf op maat gemaakte carrosseriedelen, eventueel met behulp van een mal, volgens maatvoering uit de tekeningen, rekening houdend met de constructie-eisen en voorschriften, samen en monteert deze door gebruik te maken van diverse verbindende technieken op het chassis. Hij zorgt voor een optimale afdichting en verlijming van de samengestelde carrosseriedelen door kitten en verlijmingsmaterialen aan te brengen, nadat hij de daartoe benodigde materialen volgens gebruiksvoorschriften verwerkingsklaar heeft gemaakt. Bij het verwerkingsklaar maken en het aanbrengen van kitten en verlijmingsmaterialen stemt hij de hoeveelheid van het materiaal af op de omvang van het object. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw bouwt voertuiginstallaties in, rekening houdend met de constructie-eisen en voorschriften en met behulp van diverse verbindende technieken. Tevens brengt hij de voor de installatie benodigde leidingen en/of bekabeling aan.	5.1	Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken
	5.2	Voorbereiden van werkzaamheden
	5.3	Wijzigingen aan het chassis aanbrengen
	5.4	Carrosseriedelen samenstellen
	5.5	Voertuiginstallaties inbouwen
	5.6	Controleert carrosseriebouwwerkzaamheden en rondt de opdracht af

Hij test/controleert met behulp van daarvoor bestemde apparatuur de veiligheid en/of de werking van diverse elektrische, mechanische, hydraulische en pneumatische installaties en stelt deze af. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw controleert zijn uitgevoerde carrosseriebouwwerkzaamheden. Hij registreert de gebruikte materialen en onderdelen, gewerkte tijd en opmerkingen van belang op de werkorder. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt de werkplek op. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw controleert de bij de werkzaamheden toegepaste gereedschappen en apparatuur op beschadigingen, vervuiling en werking en bekijkt of beschadigde gereedschappen en apparatuur gerepareerd of vervangen moeten worden. Hij reinigt (eventueel met behulp van hiervoor bestemde reinigingsapparatuur) de toegepaste gereedschappen en apparatuur. Toelichting: De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw stuurt de werkplaats aan en werkt mee indien nodig. De omvang en de aard van zijn werkzaamheden zijn afhankelijk van de aard en grootte van het bedrijf. Van de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw wordt verwacht dat hij beschikt over basiskennis en -vaardigheden en kennis van de best toepasbare werkmethoden ten behoeve van de uit te voeren werkzaamheden. De werkzaamheden aan de carrosserieën dienen uitgevoerd te worden volgens de kwaliteits- en garantie-eisen van het bedrijf met inachtneming van de voorschriften en volgens de eventuele constructie-eisen- en voorschriften van de fabrikant. Dit om negatieve consequenties met betrekking tot aansprakelijkheid, garantie en veiligheid te voorkomen. Constructie-eisen en voorschriften zijn opbouwrichtlijnen van de fabrikant, eisen voortkomend uit de krachtenleer, regelgeving en richtlijnen van RDW, wet- en regelgeving uit het Voertuigreglement, gebaseerd op Wegenverkeerswet, typegoedkeuringseisen, eisen waaraan een voertuig moet voldoen om de weg op te mogen (eenmalige goedkeuring), permanente eisen (eisen waaraan moet worden voldaan op de weg en tijdens de APK) en gebruikseisen voor voertuigen en een groot aantal ministeriële regelingen. Maar ook voorschriften op het gebied van het werken aan installaties en het vervangen van vloeistoffen. Onder carrosserieconstructie wordt verstaan: de opbouw van de samengestelde carrosseriedelen en de toegepaste materiaalsoorten. Onder het wijzigingen van de op het chassis aangebrachte (of van het chassis deel uitmakende) voorzieningen wordt verstaan het verplaatsen van de brandstoftank, accubak, luchtketels, etc. Onder diverse scheiding- en verbindingstechnieken wordt verstaan: het mechanisch, thermisch en chemisch verbinden zoals; lijmen, lassen, hardsolderen, weerstandlassen, (pons)klinken, schroeven, bouten, enz. van voertuigdelen. Onder carrosseriedelen verstaan we o.a.: structureel dragende, losse (niet-dragende) carrosserie-, interieurdelen en exterieurdelen. Onder voertuigsystemen verstaan we o.a. de volgende systemen: laad- en losinstallaties, signaalsystemen en remsystemen, koelinstallaties, etc.	

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: Stuurt werkplaats aan

Kerntaak 1 **Stuurt werkplaats aan**		**Competenties**																									
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
1.1	Plant en verdeelt werkzaamheden	■	■			■								■				■									
1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		■	■								■															
1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers					■				■	■	■															
1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats					■					■	■						■		■							

Kerntaak 1 **Stuurt werkplaats aan**		**Competenties**																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					■					■	■		■				■								■
1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers	■	■	■							■															
1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	■									■										■					

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast					■■□						■■□		■■□												
2.2	Signaleert en handelt klachten af					■■■													■■■		■■■					
2.3	Onderhoudt externe contacten							■■■		■■■															■■■	
2.4	Stelt de werkorder op					■■■				■■□	■■■	□□■		■■■												

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert onderhoud en reparatie uit

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie 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																										
3.1	Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor					■						■	■	■							■					
3.2	Voert inspectie uit aan het voertuig										■	■	■	■							■					
3.3	Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig					■					■	■	■							■	■					
3.4	Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af										■		■							■	■					

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Voert herstelwerkzaamheden uit

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden 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																										
4.1	Reparatiewerkmethode bepalen											■	■	■												
4.2	Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken					■						■						■								
4.3	Voorbereiden van werkzaamheden											■	■													
4.4	Herstelt schade aan het voertuig											■	■							■	■					
4.5	Controleert schadeherstelwerkzaamheden en rondt de opdracht af										■	■	■							■	■					

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Bouwt carrosserieën

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		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																										
5.1	Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken					■□						■□						■□								
5.2	Voorbereiden van werkzaamheden											■□	■□													
5.3	Wijzigingen aan het chassis aanbrengen											■□	■□							■□	■□					
5.4	Carrosseriedelen samenstellen											■□	■□							■□	■□					
5.5	Voertuiginstallaties inbouwen											■□	■□							■□	■□					
5.6	Controleert carrosseriebouwwerkzaamheden en rondt de opdracht af										■□	■□	■□							■□	■□					

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 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 1 **Stuurt werkplaats aan**		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Plant en verdeelt werkzaamheden	x	x			x								x				x								
1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		x	x								x														
1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers					x				x	x	x														
1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats					x					x	x						x		x						
1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					x					x	x		x				x								x
1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken	x	x	x							x															

Kerntaak 1 **Stuurt werkplaats aan**		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
	met werkplaatsmedewerkers																									
1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	x									x										x					

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 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek inventariseert en controleert de werkopdrachten/werkorders van de vorige dag, informeert en voert overleg met receptie (serviceadviseur/receptionist) ten aanzien van nieuwe werkorders. Hij bepaalt verder welke werkzaamheden uitbesteed (extern) kunnen worden op basis van het optimaliseren van het rendement en op basis van aanwezige competenties van medewerkers. Op basis van deze gegevens en de urgentie van de werkorders ten opzichte van de overige werkopdrachten (prioriteit), stelt de Werkplaatsmanager (eventueel samen met receptie een efficiënte planning op voor de werkplaats. Vervolgens verdeelt de Werkplaatsmanager de werkzaamheden onder de medewerkers. Ter voorkoming van onduidelijkheden omtrent de werkopdracht/werkorder zal de Werkplaatsmanager afhankelijk van de situatie aantallen werkplaatsmedewerkers en hun competenties, de werkopdracht/werkorder (soms) mondeling moeten toelichten (o.a. door een technische vertaling maken).	
Gewenst resultaat	Een efficiënte planning van te verrichten en uit te besteden (dagelijkse)werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn afgestemd, toegelicht en verdeeld op basis van aanwezige competenties van werkplaatsmedewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft inzicht in de professionele deskundigheid van de werkplaatstechnici • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden • Heeft kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan auto's • Heeft kennis van planningstechnieken	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten	Beslist op basis van de hoeveelheid werkopdrachten/werkorders wie welke taken uitvoert en accepteert de eventuele consequenties hiervan, zodat een efficiente planning van (uit te besteden) taken onder de werkplaatsmedewerkers plaatsvindt.
	Aansturen • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Diversiteit benutten	Verdeelt de werkzaamheden en taken door opdrachten toe te wijzen en uitleg te geven aan de werkplaatsmedewerkers, oefent hierbij gezag uit door ervoor te zorgen dat iedereen de opdrachten daadwerkelijk uitvoert en maakt gebruik van de competenties van de werkplaatsmedewerkers, zodat de werkbelasting en taken evenredig verdeeld worden en ieders capaciteit en deskundigheid benut wordt.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Voert overleg met receptie over nieuwe werkorders, het plannen en het uitbesteden van werk aan externen, het contact met de externen en controle bij terugkomst van dit werk, zodat er duidelijke werkafspraken zijn over de taken die worden uitgevoerd en de werkorders efficiënt ingepland zijn.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
	Analyseren • Gegevens controleren en aannames toetsen	Controleert of op de werkorder de juiste flat rate tijden opgenomen zijn en bepaalt of voldoende informatie beschikbaar is om de opdracht te kunnen uitvoeren, opdat de werkorder ingepland kan worden.
	Plannen en organiseren • Tijd indelen	Maakt een tijdsplanning van werkzaamheden voor de werkplaats en werkzaamheden die door derden uitgevoerd worden en geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zodat een effectieve en efficiënte (dag)planning voor de werkplaats kan worden opgezet.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.2 werkproces: (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek ondersteunt individuele medewerkers wanneer deze problemen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden. Hij achterhaalt het probleem door aan de werkplaatsmedewerker te vragen waar niet uitkomt of waar hij vastloopt. Vervolgens zal de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek de werkzaamheden nalopen, meedenken en voorstellen doen voor een oplossing van het probleem en zal hij de werkplaatsmedewerker instrueren om het verder aan te pakken. Verder motiveert (middels aandacht, begrip en luisterend oor) en stimuleert hij werkplaatsmedewerkers, en heeft hierin een doorlopende taak, enerzijds dat werkplaatsmedewerkers zich prettig voelen en anderzijds voor een vlot verloop van de processen/procedures in de werkplaats.	
Gewenst resultaat	De werkplaatsmedewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden en worden bij knelpunten zodanig begeleid dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen • Heeft kennis van planningstechnieken • Heeft kennis van verschillende leiderschapstijlen	Aansturen • Functioneren van mensen controleren	Geeft helder en duidelijk aan waar de werkplaatsmedewerker vastloopt en instrueert hoe deze de werkzaamheden verder moet of kan uitvoeren om het probleem op te lossen, opdat de problemen worden opgelost en de werkplaatsmedewerker zijn werkzaamheden zelfstandig kan voortzetten.
	Begeleiden • Adviseren • Motiveren	Begeleidt werkplaatsmedewerkers in het uitvoeren van werkzaamheden, adviseert hen t.a.v. een andere aanpak die tot hetzelfde eindresultaat komt, opdat werkplaatsmedewerkers goed geadviseerd en gemotiveerd zijn om hun werkzaamheden (verder) af te ronden.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en zodoende het probleem van de werkplaatsmedewerker te achterhalen, opdat hij komt tot praktische oplossingen voor het geconstateerde knelpunt.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek organiseert en leidt het werkplaatsoverleg, zorgt tijdens dit overleg voor overdracht, van (nieuwe) technische kennis die tevens bijdraagt aan de ontwikkeling van de werkplaatsmedewerkers en informatie t.a.v. processen/procedures werkplaats, notities en circulaires van het bedrijfsmanagement, naar werkplaatsmedewerkers. De Werkplaatsmanager zet belangrijke onderwerpen welke hij verzamelt uit genoemde notities en circulaires op de agenda maar laat daarbij tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de werkplaatsmedewerkers. Hij signaleert en rapporteert behoeften(wensen) en tekortkomingen bij de werkplaatsmedewerkers t.a.v. processen/procedures in de werkplaats en vertaalt deze naar actiepunten. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt de Werkplaatsmanager een verslag met daarin opgenomen de actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.	
Gewenst resultaat	Werkplaatsmedewerkers zijn op de hoogte over wat van hen wordt verwacht en wat hen te wachten staat e.e.a. is vastgelegd in een verslag met actiepunten dat tevens dient als informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen. De werkplaatsmedewerkers kunnen zich verder ontwikkelen door de aangedragen nieuwe technische kennis.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan deze toepassen	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Proactief informeren • Openhartig en oprecht communiceren • Bevorderen van de teamgeest	Overlegt met de werkplaatsmedewerkers over de uit te voeren taken in de werkplaats, spreekt hen aan als één team, informeert en legt zijn plannen aan hen voor, communiceert openhartig en oprecht met de werkplaatsmedewerkers, opdat iedereen zich verbonden voelt met het werkplaatsteam, op de hoogte is van relevante ontwikkelingen en weet wat er van hen verwacht wordt.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de werkplaatsmedewerkers die besproken zijn in het (werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en rapporteert dit aan management/directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is om investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen op te baseren.
	Vakdeskundigheid toepassen • Expertise delen	Draagt nieuwverworven kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden op begrijpelijke wijze aan werkplaatsmedewerkers tijdens werkoverleg

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers		
• Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties • Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken		of andere (overleg)momenten over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en beantwoordt vragen van werkplaatsmedewerkers duidelijk en adequaat, zodat de nieuwe technische kennis en informatie bijdraagt aan hun verdere ontwikkeling.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Enthousiasme uitstralen	Geeft uitleg bij beleidsvorming, directiebesluiten en andere (technische) informatie die relevant zijn voor de werkplaatsmedewerkers, beantwoordt hun vragen hierover, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van zijn werkplaatsmedewerkers, zodat hij vertrouwen wekt op basis van zijn getoonde deskundigheid en de werkplaatsmedewerkers zijn uitleg goed begrijpen en het bedrijfsbeleid zullen steunen.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek bewaakt de operationele processen en routing in de werkplaats. Onder processen/procedures wordt verstaan: het proces van garantiebepalingen tot garantieafwikkeling, de operationele processen in de werkplaats en diverse afdelingen waar de werkplaats indirect mee te maken heeft, het proces van inkoop en logistiek (dat wil zeggen dat materialen en arbeidsmiddelen steeds in voldoende mate voorradig zijn), administratieve processen. Hij controleert (visueel, fysiek) en/of beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste (eind) kwaliteitsniveau leiden en/of de voortgang van de processen/procedures in de werkplaats conform de werkplaatsplanning verloopt. Aan de hand van flat rate tijden en gerealiseerde uren, beoordeelt de Werkplaatsmanager de arbeidsproductiviteit. Bij negatieve afwijkingen zal de Werkplaatsmanager de oorzaken hiervan samen met de werkplaatsmedewerkers in het werkoverleg bespreken en onderzoeken. Hij rapporteert hierover (mondeling en/of schriftelijke) aan het bedrijfsmanagement. Daarnaast ziet de Werkplaatsmanager toe dat er in de werkplaats wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving (arbo- en milieuregels). Zonodig zal hij zijn medewerkers aanspreken en hen zomogelijk bijsturen.	
Gewenst resultaat	Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens planning, procedures en arbo- en milieuregels. Knelpunten die van invloed zijn op de arbeidsproductiviteit en werkplaatskosten worden indien mogelijk direct opgelost.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van managementinformatiesystemen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een uiteenzetting van medewerkers volgen en begrijpen • Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven • Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen en/of verslagen lezen • Kan in een discussie standpunten verwoorden • Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Overlegt tijdig en regelmatig met de werknemers over de uitvoering van de in het bedrijf geldende processen/procedures en de daarbij gesignaleerde knelpunten, opdat voor eenieder een continu overzicht ontstaat over het verloop van de processen en procedures in de werkplaats en de knelpunten die hierbij mogelijk ontstaan tijdig kunnen worden opgelost.
	Formuleren en rapporteren • Vlot en bondig formuleren	Richt zich in zijn rapportage aan het bedrijfsmanagement op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen/oplossingen, opdat deze rapportage een helder beeld geeft over de voortgang van de processen in de werkplaats.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Interpreteert de tijdens zijn controle in de werkplaats en de in het werkoverleg verzamelde gegevens, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing van betrokken medewerkers en legt verband tussen deze gegevens, opdat hij tot oplossingen komt om de

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats		
• Heeft kennis van de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen • Heeft kennis van en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen		voortgang en effectiviteit van de processen in de werkplaats op de juiste koers te houden/krijgen.
	Plannen en organiseren • Voortgang bewaken	Bewaakt de voortgang van de individuele werkzaamheden van de werkplaatsmedewerkers en de voortgang van processen/procedures aan de hand van opgestelde planning en door deze informatie te toetsen aan de beleidsdoelstellingen, opdat hij in staat is knelpunten en stagnatie in het werkproces en de arbeidsproductiviteit tijdig te signaleren waardoor de mogelijkheid ontstaat om hierop te kunnen anticiperen.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de operationele processen en routing van de werkzaamheden in de werkplaats aan de hand van de vastgelegde bedrijfsprocedures, koppelt gesignaleerde afwijkingen direct terug naar medewerkers en bedrijfsmanagement door gericht actie te nemen of op een later tijdstip te bespreken in het werkoverleg, zodat kwaliteit- en productiviteitsniveaus behaald kunnen worden.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen		
Omschrijving	Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werkoverleg en uit de evaluatie van processen/procedures in de werkplaats, waarin mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen/procedures werkplaats zijn gesignaleerd, formuleert de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats ten behoeve van de voortgang van de processen/procedures en/of mogelijke efficiencyverbetering en/of terugdringing van de werkplaatskosten. Tevens leest en/of bespreekt en beoordeelt hij voorstellen die door werkplaatsmedewerkers worden ingediend. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement/leiding.	
Gewenst resultaat	Verantwoorde investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die kunnen worden teruggekoppeld naar de werkplaatsmedewerkers en het bedrijfsmanagement.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van managementinformatiesystemen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven • Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen en/of verslagen lezen • Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Kan vraagstellingen duidelijk formuleren • Heeft kennis van en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Samenwerken en overleggen • Bijdrage van anderen waarderen	Creëert een sfeer waarin de werkplaatsmedewerkers gedreven zijn om zelf en gezamenlijk goede invulling te geven aan het werkplaatsproces en de mogelijke verbetering hiervan, opdat iedereen zichzelf en zijn bijdrage aan het bedrijfsproces gewaardeerd weet en zich verbonden voelt met het bedrijf.
	Formuleren en rapporteren • Vlot en bondig formuleren • Aantrekkelijk en boeiend formuleren	Formuleert verbetervoorstellen op een scherpe, prikkelende en belangstellingwekkende wijze, richt zich daarbij op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen, opdat voorstellen begrijpelijk zijn.
	Analyseren • Gegevens controleren en aannames toetsen • Oplossingen voor problemen bedenken • Verbanden leggen	Ziet onderlinge samenhang tussen processen/procedures en bedrijfsbeleid en ziet dat als onderdeel van een groter geheel en zoekt actief naar mogelijkheden voor verbetering van processen/procedures en bedrijfsbeleid, opdat hij kan beoordelen of de voorstellen daadwerkelijk tot verbetering kunnen leiden. Toetst (ingediende) voorstellen kritisch op haalbaarheid, juistheid en volledigheid, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing en legt verband tussen gedefinieerde problematiek, het daarop geformuleerde voorstel en de daarmee samenhangende

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen		
		consequenties, opdat hij op basis van zijn bevindingen tot een afgewogen oordeel kan komen.
	Bedrijfsmatig handelen • Kostenbewust handelen	Weegt kosten en baten tegen elkaar af bij opstellen van verbeterpunten, opdat hij kostenbewust omgaat met middelen en mankracht en deze zo effectief en efficiënt mogelijk benut.
	Plannen en organiseren • Activiteiten plannen	Zoekt voortdurend naar mogelijkheden tot verbetering van werkmethoden en procedures, zet eigen en aangedragen initiatieven en ideeën om naar concrete plannen en activiteiten en stemt deze af op de huidige situatie, plannen en activiteiten en houdt rekening met eventuele knelpunten en de daarvoor mogelijke oplossingen, opdat hij tijdig een concrete invulling van de voorstellen naar de werknemers en het bedrijfsmanagement kan terugkoppelen.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest en bespreekt de informatie uit verschillende bronnen, geeft blijkt van (technisch) inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en te beoordelen, opdat hij genoeg gegevens heeft voor het opstellen en doorrekenen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die financieel haalbaar zijn.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert functionerings- en beoordelings-gesprekken met werkplaatsmedewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werkplaatsmedewerkers. Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werkplaatsmedewerker, het persoonlijk ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken die de Werkplaatsmanager voert, of daar deel vanuit maakt, besluit of doet hij een voorstel naar het bedrijfsmanagement of een werkplaatsmedewerker in aanmerking komt voor promotie, een verhoging in salaris of een extra beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.	
Gewenst resultaat	Uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearchiveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers zijn gecommuniceerd met werknemer en management en zo mogelijk vertaald naar een POP. Voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van managementinformatiesystemen • Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen • Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan deze toepassen	Begeleiden • Coachen • Anderen ontwikkelen	Voert op basis van beoordelingsgegevens en signalen vanuit de medewerker zelf, een eerlijk en open gesprek over het functioneren van de medewerker, wat mogelijke verbeteringen zijn en welke opleidingsmogelijkheden en -wensen hierbij een rol kunnen spelen, opdat zij in gezamenlijkheid afspraken kunnen maken over goed of beter functioneren en persoonlijke ontwikkeling.
	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Neemt op basis van het functioneren en beoordelen van de werkplaatsmedewerker, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker of mogelijk beëindiging waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, opdat de organisatie beschikt over voldoende werkplaatsmedewerkers met de vereiste competenties.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Vlot en bondig formuleren	Legt de besproken zaken, conclusies en afspraken met de werknemer vast in een dossier en archiveert dit,

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers		
• Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken		opdat het dossier beschikbaar is voor de werknemer en leidinggevende en als basis kan dienen voor vervolggesprekken en vervolgacties. Drukt zich op begrijpelijke wijze uit en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van de werknemer, opdat er sprake is van een gelijkwaardig gesprek waarbij het de werknemer duidelijk is hoe men aankijkt tegen diens functioneren en welk vervolg er aan het gesprek wordt gegeven.
	Aansturen • Functioneren van mensen controleren	Signaleert of mensen functioneren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen, herkent ineffectief en inefficiënt gedrag en onderneemt actie indien mensen niet aan de gestelde verwachtingen voldoen of dreigen te voldoen, zodat hij voldoende gegevens heeft om het functioneren van de medewerker te bespreken en te beoordelen.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek zorgt voor werving en selectie van nieuw werkplaatspersoneel. Hij stelt advertenties op voor werkplaatspersoneel of levert hiervoor een bijdrage. Hij selecteert uit sollicitatiebrieven geschikt werkplaatspersoneel en is aanwezig bij sollicitatiegesprekken of voert deze zelf. Tevens doet hij voorstellen naar aanleiding van de door hem gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag van werkplaatspersoneel.	
Gewenst resultaat	Op basis van informatie en/of gemaakte afspraken t.a.v. werkplaatsbezetting duidelijke opgestelde advertenties voor voldoende werkplaatspersoneel. Uit schriftelijke reacties en (sollicitatie)gesprekken selectie van de juiste van kandidaten en voorstellen aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen • Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan deze toepassen • Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties • Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten • Zelfvertrouwen tonen	Neemt op basis van informatie en overleg (mede) de nodige beslissingen t.a.v. werkplaatsmedewerkers, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen en tijdig de knoop doorhakt, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, opdat er altijd een juiste balans is tussen de hoeveelheid werk en het aantal werkplaatsmedewerkers met de vereiste competenties.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren	Formuleert (mede) advertenties voor (nieuw) werkplaatspersoneel en draagt tevens zorg voor een opgestelde rapportage t.a.v. voorstellen aan bedrijfsmanagement/directie voor werving selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers, opdat advertenties en voorstellen direct ter inzage en beschikbaar zijn voor management/directie.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat werving, selectie en ontslag volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt en ieder gelijk behandeld wordt.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers		
• Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken		

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**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	Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast					x						x		x												
2.2	Signaleert en handelt klachten af					x													x		x					
2.3	Onderhoudt externe contacten							x		x															x	
2.4	Stelt de werkorder op					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 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.1 werkproces: Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager stelt de werkzaamheden, tijdsduur en kosten voor het uitvoeren van de opdracht vast. Hij baseert zich hierbij op de hem ter beschikking staande informatie en bronnen. Hij voert eventueel een inspectie uit, of hij geeft een collega opdracht dit te doen. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert een inspectie uit aan het voertuig. Hij stelt hierbij de omvang van onderhoud en/of reparatie en de hiervoor vereiste werkzaamheden vast.Hij betrekt hier eventueel zakendeskundige werkplaatsmedewerkers bij. Op basis van zogenaamde flat rate tijden specificeert hij de uit te voeren werkzaamheden en berekent hij de tijdsduur en de hieraan verbonden kosten.	
Gewenst resultaat	De opdracht en de hiervoor benodigde materialen/onderdelen en te verrichten werkzaamheden, is duidelijk. De kosten voor de opdracht zijn berekend.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden • Heeft kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan auto's • Heeft kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt tijdig de vaktechnici op de werkvloer door een beroep te doen op hun expertise (diagnose), wanneer hij de omvang van de (klant)opdracht niet volledig kan inschatten, opdat hij alle benodigde technische informatie voor de werkopdracht beschikbaar heeft en komt tot een correcte diagnose en calculatie van de opdracht.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest en bekijkt de klantopdracht en/of diagnoserapporten, begrijpt hierbij de aard en noodzaak van de te verrichten werkzaamheden (diagnose) en berekent aan de hand van deze informatie de kosten van de opdracht en de benodigde materialen/onderdelen, opdat hij de omvang van de uit te voeren werkzaamheden en de kosten hiervan kan bepalen.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens	Genereert uit de beschikbare flat rate tijden en diagnosegegevens een overzicht van bewerkingen en

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.1 werkproces: Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast		
		de daarmee samenhangende kosten, opdat hij komt tot een calculatie van de opdracht.

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek signaleert (specifieke)klachten tijdens (mondelinge/schriftelijke contacten met klanten/opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt hij (specifieke) klachten van klanten. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost en hoe deze worden afgehandeld. Koppelt de klacht zonodig terug naar de werkplaats en spreekt de werkplaatsmedewerkers hierop aan. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.	
Gewenst resultaat	De Werkplaatsmanager heeft getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en /of opdrachtgevers en de onderneming op te lossen en af te handelen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Kan planmatig werken • Kan vormen van verbale en non-verbale communicatie omschrijven • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van de bedrijfprocedure voor klachtenafhandeling en past deze toe • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Openhartig en oprecht communiceren	Raadpleegt werkplaatsmedewerkers om oorzaak van de klacht te achterhalen en vraagt om ondersteuning bij (specifieke)vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op zijn vraag krijgt. Daarbij spreekt hij bij afwijkingen van de procedures en naar aanleiding van klachten, anderen hierop aan, benoemt daarbij de problemen, geeft duidelijk aan wat hij van de situatie vindt en maakt de problemen bespreekbaar, opdat de ander zich aangesproken en verantwoordelijk voelt om soortgelijke problemen voortaan te voorkomen.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de procedures (registreert klachten in het hiervoor bestemde systeem) voor klachtenafhandeling op, opdat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Neemt de tijd om naar de klacht van de klant te luisteren, geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, gaat niet direct in discussie maar probeert de klacht ook vanuit het standpunt van de klant te bekijken en bekijkt in hoeverre hij aan de wensen van de klant tegemoet kan/wil komen en legt de klant zijn

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af		
		mogelijkheden voor, opdat de klant het gevoel heeft dat er naar hem geluisterd wordt en zij samen tot een gepaste oplossing komen.

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten		
Omschrijving	Naast klanten/opdrachtgevers neemt de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek contact (telefonisch en/of schriftelijk) op met externe adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen en bouwt zodoende een eigen netwerk op. De Werkplaatsmanager raadpleegt deze externe contacten om informatie te verkrijgen en rond dergelijke contacten binnen een reëel tijdsbestek af. Daar waar het scholingsbehoeften of de begeleiding in opleidingtrajecten van werkplaatsmedewerkers betreft, neemt de Werkplaatsmanager contact op met vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en/of kenniscentra. De Werkplaatsmanager verzamelt de juiste bescheiden zoals opdrachtenboeken, opleidingsplannen etc. om deze vertegenwoordigers op degelijke wijze te woord te kunnen staan om vervolgens de juiste (vervolg)afspraken te kunnen maken.	
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk voor arbeidsmiddelen werkplaats en scholing werkplaatsmedewerkers en een effectief gebruik hiervan.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Kan planmatig werken • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen	Ondernemend en commercieel handelen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Is tijdens het onderhandelen met leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen over offertes en aanbiedingen, alert op zakelijke kansen en bedreigingen, probeert kansen te creëren door zijn relaties actief te benaderen, opdat hij tegen aantrekkelijke voorwaarden kan inkopen en hij zijn relaties op effectieve wijze inzet ten gunste van de bedrijfsvoering.
	Relaties bouwen en netwerken • Relaties opbouwen op verschillende niveaus • Relatienetwerk onderhouden en benutten	Maakt afspraken met onderwijsinstellingen en/of kenniscentra over het ontwikkeltraject van eventuele leerlingen, bouwt aan relaties met adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen, opdat er een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de scholing van de werkplaatsmedewerker en een effectieve bedrijfsvoering in de werkplaats.
	Presenteren • Onderhoudend communiceren	Stelt zich in wisselende situaties zelfbewust en innemend op door ongedwongen en onderhoudend met

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten		
		anderen te communiceren, opdat hij zijn netwerk actueel houdt en zichzelf en het bedrijf gunstig profileert en hun interesse kan wekken voor hetgeen zijn bedrijf hen te bieden heeft.

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.4 werkproces: Stelt de werkorder op		
Omschrijving	De werkplaatsmanager stelt een werkorder op aan de hand van de hem door klant of opdrachtgever aangereikte of zelf verkregen informatie en neemt deze op in de werkplaatsplanning, eventueel in samenspraak met de planning in het bedrijf volgens de gangbare bedrijfsprocedure.De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek bespreekt de omvang van onderhoud en/of reparatie en de daarvoor gecalculeerde kosten met de klant/opdrachtgever. Vervolgens stelt hij een werkopdracht-/werkorder op en neemt hij deze, eventueel in samenspraak met de planning in het bedrijf, op in de werkplaatsplanning, of laat hij dit doen. Eventuele specifieke klantwensen betreffende de termijn waarbinnen de onderhoud en/of reparatie werkzaamheden worden uitgevoerd, vervangend vervoer ter beschikking moet worden gesteld, etc., worden hierin meegenomen.	
Gewenst resultaat	Een werkorder voor de werkzaamheden met opgave van tijdsduur en kosten.De werkorder is afgestemd met de planning, zodat deze kan worden ingepland.Specifieke klantwensen zijn meegenomen in de werkorder en de planning.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan planmatig werken • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden • Heeft kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen • Heeft kennis van planningstechnieken	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Betrekt tijdig de verantwoordelijke voor de werkplaatsplanning bij het opnemen van de opdracht in de werkplaatsplanning, of draagt dit aan hem over, waarbij hij tevens eventuele specifieke klantwensen aangeeft, opdat de werkorder kan worden ingepland en de klant krijgt wat er met hem is afgesproken.
	Analyseren • Conclusies trekken	Maakt hij een rationele inschatting van de mogelijkheden die er zijn om de gecalculeerde opdracht zo effectief mogelijk uit te voeren, opdat hij komt tot een werkopdracht/werkorder waarbij hij de uitvoering en de kosten in de hand kan houden.
	Formuleren en rapporteren • Vlot en bondig formuleren	Vertaalt de gecalculeerde klantopdracht en de verkregen diagnosegegevens, de te verrichten werkzaamheden, de daarvoor berekende tijd en de benodigde materialen/onderdelen naar een overzichtelijke werkorder, opdat de werkorder voldoende informatie bevat voor de werkplaatsmedewerkers om de opdracht uit te voeren.

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.4 werkproces: Stelt de werkorder op		
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten	Informeert de klant/opdrachtgever in begrijpelijke taal over de uit te voeren werkzaamheden, de daarmee gepaarde tijdsduur en kosten en geeft uitleg in geval van onduidelijkheden, opdat het de klant/opdrachtgever duidelijk is wat er gaat gebeuren, hoe lang dit gaat duren, wat het gaat kosten en vertrouwen heeft in de behandeling van zijn opdracht.

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 3 **Voert onderhoud en reparatie 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																										
3.1	Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor					x						x	x	x							x					
3.2	Voert inspectie uit aan het voertuig										x	x	x	x							x					
3.3	Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig					x					x	x	x							x	x					
3.4	Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht 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 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit		
3.1 werkproces: Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert aan de hand van een werkorder onderhoud, inspectie of reparatie uit aan een voertuig. Onder onderhoud valt niet alleen het geplande regelmatige bezoek aan de werkplaats, maar ook de zogenaamde afleverings- of nulbeurt, voordat de voertuigen (nieuw of gebruikt) afgeleverd worden aan de klant.De noodzaak tot een reparatie kan bij een inspectiebeurt aan het licht komen of bij spontaan opgetreden storingen waarmee een klant zich bij de receptie meldt. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek leest de werkorder en stemt bij onduidelijkheden af met ervaren werkplaatstechnici danwel opdrachtgever.Hij verzamelt alle relevante informatie, (vervangings)materialen, (auto)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen die nodig zijn voor onderhoud of reparatie.Hij voert volgens voorschrift eventueel voorbereidende (controle)werkzaamheden uit en controleert de eigen voorbereiding. De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek voert sommige werkzaamheden in teamverband uit, omdat een 'derde hand' nodig is.	
Gewenst resultaat	De werkzaamheden zijn zodanig voorbereid dat alle relevante informatie, materialen en onderdelen alsmede voorschriften en procedures zijn verzameld, zodat de onderhoud en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van complexe systemen en onderdelen van (bedrijfs-)auto's • Heeft kennis van materialen • Kan instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Heeft kennis van systemen en onderdelen van het voertuig • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen • Kan zoekstrategieën toepassen	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt bij onduidelijkheden over de werkorder een ervaren collega, leidinggevende of receptie, opdat hij precies weet wat de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig inhouden en wat hij daarvoor nodig heeft
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest en begrijpt de opdracht en de benodigde (technische) gegevens, bepaalt waar hij deze kan vinden en geeft blijk van inzicht in de aard en noodzaak van de te verrichten onderhouds- en reparatie werkzaamheden aan het voertuig, opdat hij deze kan uitvoeren.

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit		
3.1 werkproces: Bereidt onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor		
• Kan relevante informatiebronnen raadplegen	Materialen en middelen inzetten • Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de materialen, (auto)onderdelen, gereedschappen en (hulp) middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat het onderhoud of de reparatie aan het voertuig doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.
	Analyseren • Gegevens controleren en aannames toetsen	Verzamelt de benodigde autotechnische informatie, toetst bevindingen en stelt kritische vragen bij afwijkingen tussen de verwachte en de aangetroffen situatie en/of bij klachten van de klant, opdat hij beschikt over voldoende informatie om onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig te kunnen uitvoeren.
	Instructies en procedures opvolgen • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de instructies in de checklists en de fabrieksdocumentatie op, evenals de mondelinge aanwijzingen van een ervaren collega en/of leidinggevende en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, opdat hij de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig volgens voorschriften en efficiënt kan uitvoeren.

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit		
3.2 werkproces: Voert inspectie uit aan het voertuig		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek inspecteert het voertuig door alle slijtage- en onderhoudsgevoelige onderdelen en systemen te controleren door middel van kijken, meten, peilen, voelen, ruiken en testen. Dit gebeurt volgens een inspectiechecklist van fabrikant, importeur of bedrijf. De bevindingen worden afgevinkt op de checklist.	
Gewenst resultaat	De inspectie van het voertuig is volgens de checklist van de fabrikant, importeur of bedrijf en volgens wettelijke voorschriften uitgevoerd. De bevindingen en afwijkingen vinkt hij af op de daarvoor bestemde checklist.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan (hulp)apparatuur bedienen • Kan onderdelen en systemen (de)monteren • Heeft kennis van aandachtspunten bij de inspectie van (bedrijfs-)auto's • Kan meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen bedienen • Heeft kennis van complexe systemen en onderdelen van (bedrijfs-)auto's • Kan instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen • Kan zoekstrategieën toepassen • Heeft kennis van algemene aandachtspunten bij de inspectie van slijtage- en onderhoudsgevoelige systemen en onderdelen	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Verwerkt en registreert de benodigde gegevens, opdat bij afwijkingen maatregelen genomen kunnen worden en de klant geïnformeerd kan worden.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest en begrijpt de instructies en de benodigde (technische) gegevens op de inspectie-checklist, geeft blijk van inzicht in de aard van de te verrichten inspectiewerkzaamheden, opdat hij deze kan uitvoeren. Daarbij werkt hij snel en precies met (hand) gereedschappen en toont een goede ooghand coördinatie, opdat de inspectie aan het voertuig snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt passende (hand)gereedschappen en zet deze effectief in, waardoor de inspectie aan het voertuig snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Vergelijkt de gemeten met de voorgeschreven (fabrieks)waarden, legt relaties tussen de gegevens, mogelijke oorzaken en gevolgen en verwerkt de resultaten in een conclusie, zodat eventuele vervolgwerkzaamheden aan het voertuig zijn vastgelegd.

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit		
3.2 werkproces: Voert inspectie uit aan het voertuig		
	Instructies en procedures opvolgen • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Voert de inspectie aan het voertuig volgens de bedrijfsprocedures en instructies van een ervaren collega en/of leidinggevende uit.

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit		
3.3 werkproces: Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek vervangt op basis van standaard onderhoudsvoorschriften (schema's) de benodigde onderdelen en ververst vloeistoffen. Hij voert de reparatie uit volgens de fabrieksvoorschriften en noteert dit. Bij complicaties zoals gebreken die om (extra) reparatie vragen registreert hij deze en stemt af met ervaren werkplaatstechnici, danwel opdrachtgever. Indien de veiligheid van het voertuig in het geding zou komen, neemt hij contact op met de klant en vraagt toestemming voor (extra) reparaties die eventueel buiten de garantie vallen. Na toestemming repareert hij de gebreken.	
Gewenst resultaat	Het onderhoud- en reparatiewerk aan het voertuig is volgens de standaard van de fabrikant of importeur en/of reparatievoorschrift uitgevoerd. Gebreken zijn opgemerkt, besproken, geregistreerd en indien mogelijk opgelost. De reparatie aan de personenauto is volgens reparatievoorschrift uitgevoerd, of - onder moeilijke omstandigheden – creatief en effectief. Afwijkingen zijn genoteerd en besproken.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen bedienen • Heeft kennis van complexe systemen en onderdelen van (bedrijfs-)auto's • Heeft kennis van zoekstrategieën m.b.t. onderhouds- en voertuiggegevens • Kan instructies in zowel Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Heeft kennis van systemen en onderdelen van het voertuig • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen • Kan relevante informatiebronnen raadplegen	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Aanpassen aan de groep	Overlegt vóór en tijdens gemeenschappelijke taakuitvoering met ervaren collega's en/of leidinggevende over acties en taakverdeling, is zich bewust van zijn eigen aandeel en laat zich daarop aanspreken, opdat de reparatie aan het voertuig soepel en volgens afspraak verloopt.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert de uitgevoerde onderhoud en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig, afwijkingen en gebruikte onderdelen accuraat op de werkorder en bespreekt de resultaten met een ervaren collega en/of leidinggevende, opdat alle gegevens van de reparatie beschikbaar zijn en de klant kan worden geïnformeerd over de reparatie.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Past technische gegevens toe en toont daarbij technisch inzicht, opdat hij met praktische oplossingen

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit		
3.3 werkproces: Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig		
• Heeft kennis van slijtage- en onderhoudsgevoelige systemen en onderdelen • Heeft kennis van zoekstrategieën m.b.t. voertuiggegevens • Heeft kennis van zoekstrategieën m.b.t. onderhoudsgegevens • Kan meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen bedienen		komt om reparatie en onderhoud aan (delen van) het voertuig te kunnen uitvoeren. Daarbij werkt hij snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede ooghand coördinatie, opdat de onderhoudsbeurt aan het voertuig snel (flat rate) en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken	Maakt tijdens de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan (delen van) het voertuig verantwoord gebruik van de benodigde gereedschappen en materialen en zet deze op effectieve wijze in, opdat de werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd uitgevoerd en afgerond worden
	Kwaliteit leveren • Systematisch werken	Voldoet aan gestelde kwaliteitseisen door onderhoud en reparatie aan het voertuig uit te voeren volgens de kwaliteitseisen van fabrikant-/importeur/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.
	Instructies en procedures opvolgen • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Voert onderhoud en reparatie uit aan (delen van) het voertuig volgens de bedrijfsprocedures en instructies van een ervaren collega en/of leidinggevende uit.

Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit		
3.4 werkproces: Controleert onderhoud- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek controleert zijn onderhouds- en reparatiewerkzaamheden (eventueel met behulp van een proefrit). Hij registreert de gebruikte materialen en onderdelen, gewerkte tijd en opmerkingen van belang op de werkorder. 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.	
Gewenst resultaat	De onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig zijn volgens voorschriften gecontroleerd. De werkplek is schoongemaakt en opgeruimd. Restmateriaal en afvalstoffen zijn volgens voorschrift afgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen • Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen • Heeft kennis van de opbouw van standaard checklists • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen • Kan autorijden (beschikt over een rijbewijs) • Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen • Heeft kennis van de opbouw van standaard checklists	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert op de werkorder de uitgevoerde onderhoud en reparatiewerkzaamheden, 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 onderdelen en - materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.
	Materialen en middelen inzetten • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker van het voertuigwerkplaats weer beschikbaar is.
	Kwaliteit leveren • Systematisch werken	Controleert zijn uitgevoerde onderhoud en reparatiewerkzaamheden 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.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af.

2.2 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 1 **Stuurt werkplaats aan**		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwacht-tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Plant en verdeelt werkzaamheden	x	x			x								x				x								
1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		x	x								x														
1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers					x				x	x	x														
1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats					x					x	x						x		x						
1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					x					x	x		x				x								x
1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken	x	x	x							x															

Kerntaak 1 **Stuurt werkplaats aan**		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
	met werkplaatsmedewerkers																									
1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	x									x										x					

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 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel inventariseert en controleert de werkopdrachten/werkorders van de vorige dag, informeert en voert overleg met receptie (serviceadviseur/receptionist) ten aanzien van nieuwe werkorders. Hij bepaalt verder welke werkzaamheden uitbesteed (extern) kunnen worden op basis van het optimaliseren van het rendement en op basis van aanwezige competenties van medewerkers. Op basis van deze gegevens en de urgentie van de werkorders ten opzichte van de overige werkopdrachten (prioriteit), stelt de Werkplaatsmanager (eventueel samen met receptie een efficiënte planning op voor de werkplaats. Vervolgens verdeelt de Werkplaatsmanager de werkzaamheden onder de medewerkers. Ter voorkoming van onduidelijkheden omtrent de werkopdracht/werkorder zal de Werkplaatsmanager afhankelijk van de situatie aantallen werkplaatsmedewerkers en hun competenties, de werkopdracht/werkorder (soms) mondeling moeten toelichten (o.a. door een technische vertaling maken).	
Gewenst resultaat	Een efficiënte planning van te verrichten en uit te besteden (dagelijkse)werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn afgestemd, toegelicht en verdeeld op basis van aanwezige competenties van werkplaatsmedewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft inzicht in de professionele deskundigheid van de werkplaatstechnici • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden • Heeft kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan auto's • Heeft kennis van planningstechnieken	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten	Beslist op basis van de hoeveelheid werkopdrachten/werkorders wie welke taken uitvoert en accepteert de eventuele consequenties hiervan, zodat een efficiente planning van (uit te besteden) taken onder de werkplaatsmedewerkers plaatsvindt.
	Aansturen • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Diversiteit benutten	Verdeelt de werkzaamheden en taken door opdrachten toe te wijzen en uitleg te geven aan de werkplaatsmedewerkers, oefent hierbij gezag uit door ervoor te zorgen dat iedereen de opdrachten daadwerkelijk uitvoert en maakt gebruik van de competenties van de werkplaatsmedewerkers, zodat de werkbelasting en taken evenredig verdeeld worden en ieders capaciteit en deskundigheid benut wordt.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Voert overleg met receptie over nieuwe werkorders, het plannen en het uitbesteden van werk aan externen, het contact met de externen en controle bij terugkomst van dit werk, zodat er duidelijke werkafspraken zijn over de taken die worden uitgevoerd en de werkorders efficiënt ingepland zijn.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
	Analyseren • Gegevens controleren en aannames toetsen	Controleert of op de werkorder de juiste flat rate tijden opgenomen zijn en bepaalt of voldoende informatie beschikbaar is om de opdracht te kunnen uitvoeren, opdat de werkorder ingepland kan worden.
	Plannen en organiseren • Tijd indelen	Maakt een tijdsplanning van werkzaamheden voor de werkplaats en werkzaamheden die door derden uitgevoerd worden en geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zodat een effectieve en efficiënte (dag)planning voor de werkplaats kan worden opgezet.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.2 werkproces: (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel ondersteunt individuele medewerkers wanneer deze problemen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden. Hij achterhaalt het probleem door aan de werkplaatsmedewerker te vragen waar niet uitkomt of waar hij vastloopt. Vervolgens zal de Werkplaatsmanager Schadeherstel de werkzaamheden nalopen, meedenken en voorstellen doen voor een oplossing van het probleem en zal hij de werkplaatsmedewerker instrueren om het verder aan te pakken. Verder motiveert (middels aandacht, begrip en luisterend oor) en stimuleert hij werkplaatsmedewerkers, en heeft hierin een doorlopende taak, enerzijds dat werkplaatsmedewerkers zich prettig voelen en anderzijds voor een vlot verloop van de processen/procedures in de werkplaats.	
Gewenst resultaat	De werkplaatsmedewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden en worden bij knelpunten zodanig begeleidt dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen • Heeft kennis van planningstechnieken • Heeft kennis van verschillende leiderschapstijlen	Aansturen • Functioneren van mensen controleren	Geeft helder en duidelijk aan waar de werkplaatsmedewerker vastloopt en instrueert hoe deze de werkzaamheden verder moet of kan uitvoeren om het probleem op te lossen, opdat de problemen worden opgelost en de werkplaatsmedewerker zijn werkzaamheden zelfstandig kan voortzetten.
	Begeleiden • Adviseren • Motiveren	Begeleidt werkplaatsmedewerkers in het uitvoeren van werkzaamheden, adviseert hen t.a.v. een andere aanpak die tot hetzelfde eindresultaat komt, opdat werkplaatsmedewerkers goed geadviseerd en gemotiveerd zijn om hun werkzaamheden (verder) af te ronden.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en zodoende het probleem van de werkplaatsmedewerker te achterhalen, opdat hij komt tot praktische oplossingen voor het geconstateerde knelpunt.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel organiseert en leidt het werkplaatsoverleg, zorgt tijdens dit overleg voor overdracht, van (nieuwe) technische kennis die tevens bijdraagt aan de ontwikkeling van de werkplaatsmedewerkers en informatie t.a.v. processen/procedures werkplaats, notities en circulaires van het bedrijfsmanagement, naar werkplaatsmedewerkers. De Werkplaatsmanager zet belangrijke onderwerpen welke hij verzamelt uit genoemde notities en circulaires op de agenda maar laat daarbij tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de werkplaatsmedewerkers. Hij signaleert en rapporteert behoeften (wensen) en tekortkomingen bij de werkplaatsmedewerkers t.a.v. processen/procedures in de werkplaats en vertaalt deze naar actiepunten. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt de Werkplaatsmanager een verslag met daarin opgenomen de actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.	
Gewenst resultaat	Werkplaatsmedewerkers zijn op de hoogte over wat van hen wordt verwacht en wat hen te wachten staat e.e.a. is vastgelegd in een verslag met actiepunten dat tevens dient als informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen. De werkplaatsmedewerkers kunnen zich verder ontwikkelen door de aangedragen nieuwe technische kennis.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen • Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Proactief informeren • Openhartig en oprecht communiceren • Bevorderen van de teamgeest	Overlegt met de werkplaatsmedewerkers over de uit te voeren taken in de werkplaats, spreekt hen aan als één team, informeert en legt zijn plannen aan hen voor, communiceert openhartig en oprecht met de werkplaatsmedewerkers, opdat iedereen zich verbonden voelt met het werkplaatsteam, op de hoogte is van relevante ontwikkelingen en weet wat er van hen verwacht wordt.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de werkplaatsmedewerkers die besproken zijn in het (werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en rapporteert dit aan management/directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is om investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen op te baseren.
	Vakdeskundigheid toepassen • Expertise delen	Draagt nieuwverworven kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden op begrijpelijke wijze aan werkplaatsmedewerkers tijdens werkoverleg of andere (overleg)momenten over, legt goed uit wat de

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers		
		beste werkwijze is en beantwoordt vragen van werkplaatsmedewerkers duidelijk en adequaat, zodat de nieuwe technische kennis en informatie bijdraagt aan hun verdere ontwikkeling.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Enthousiasme uitstralen	Geeft uitleg bij beleidsvorming, directiebesluiten en andere (technische) informatie die relevant zijn voor de werkplaatsmedewerkers, beantwoordt hun vragen hierover, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van zijn werkplaatsmedewerkers, zodat hij vertrouwen wekt op basis van zijn getoonde deskundigheid en de werkplaatsmedewerkers zijn uitleg goed begrijpen en het bedrijfsbeleid zullen steunen.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel bewaakt de operationele processen en routing in de werkplaats. Onder processen/procedures wordt verstaan: het proces van garantiebepalingen tot garantieafwikkeling, de operationele processen in de werkplaats en diverse afdelingen waar de werkplaats indirect mee te maken heeft, het proces van inkoop en logistiek (dat wil zeggen dat materialen en arbeidsmiddelen steeds in voldoende mate voorradig zijn), administratieve processen. Hij controleert (visueel, fysiek) en/of beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste (eind) kwaliteitsniveau leiden en/of de voortgang van de processen/procedures in de werkplaats conform de werkplaatsplanning verloopt. Aan de hand van flat rate tijden en gerealiseerde uren, beoordeelt de Werkplaatsmanager de arbeidsproductiviteit. Bij negatieve afwijkingen zal de Werkplaatsmanager de oorzaken hiervan samen met de werkplaatsmedewerkers in het werkoverleg bespreken en onderzoeken. Hij rapporteert hierover (mondeling en/of schriftelijke) aan het bedrijfsmanagement. Daarnaast ziet de Werkplaatsmanager toe dat er in de werkplaats wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving (arbo- en milieuregels). Zonodig zal hij zijn medewerkers aanspreken en hen zomogelijk bijsturen.	
Gewenst resultaat	Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens planning, procedures en arbo- en milieuregels. Knelpunten die van invloed zijn op de arbeidsproductiviteit en werkplaatskosten worden indien mogelijk direct opgelost.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van managementinformatiesystemen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een uiteenzetting van medewerkers volgen en begrijpen • Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven • Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen en/of verslagen lezen • Kan in een discussie standpunten verwoorden • Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Overlegt tijdig en regelmatig met de werknemers over de uitvoering van de in het bedrijf geldende processen /procedures en de daarbij gesignaleerde knelpunten, opdat voor eenieder een continu overzicht ontstaat over het verloop van de processen en procedures in de werkplaats en de knelpunten die hierbij mogelijk ontstaan tijdig kunnen worden opgelost.
	Formuleren en rapporteren • Vlot en bondig formuleren	Richt zich in zijn rapportage aan het bedrijfsmanagement op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen/oplossingen, opdat deze rapportage een helder beeld geeft over de voortgang van de processen in de werkplaats.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Interpreteert de tijdens zijn controle in de werkplaats en de in het werkoverleg verzamelde gegevens, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing van betrokken medewerkers en legt verband tussen deze

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats		
• Heeft kennis van de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen • Heeft kennis van en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen		gegevens, opdat hij tot oplossingen komt om de voortgang en effectiviteit van de processen in de werkplaats op de juiste koers te houden/krijgen.
	Plannen en organiseren • Voortgang bewaken	Bewaakt de voortgang van de individuele werkzaamheden van de werkplaatsmedewerkers en de voortgang van processen/procedures aan de hand van opgestelde planning en door deze informatie te toetsen aan de beleidsdoelstellingen, opdat hij in staat is knelpunten en stagnatie in het werkproces en de arbeidsproductiviteit tijdig te signaleren waardoor de mogelijkheid ontstaat om hierop te kunnen anticiperen.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de operationele processen en routing van de werkzaamheden in de werkplaats aan de hand van de vastgelegde bedrijfsprocedures, koppelt gesignaleerde afwijkingen direct terug naar medewerkers en bedrijfsmanagement door gericht actie te nemen of op een later tijdstip te bespreken in het werkoverleg, zodat kwaliteit- en productiviteitsniveaus behaald kunnen worden.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen		
Omschrijving	Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werkoverleg en uit de evaluatie van processen/procedures in de werkplaats, waarin mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen/procedures werkplaats zijn gesignaleerd, formuleert de Werkplaatsmanager Schadeherstel investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats ten behoeve van de voortgang van de processen/procedures en/of mogelijke efficiencyverbetering en/of terugdringing van de werkplaatskosten. Tevens leest en/of bespreekt en beoordeelt hij voorstellen die door werkplaatsmedewerkers worden ingediend. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement/leiding.	
Gewenst resultaat	Verantwoorde investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die kunnen worden teruggekoppeld naar de werkplaatsmedewerkers en het bedrijfsmanagement.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van managementinformatiesystemen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven • Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen en/of verslagen lezen • Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Kan vraagstellingen duidelijk formuleren • Heeft kennis van en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Samenwerken en overleggen • Bijdrage van anderen waarderen	Creëert een sfeer waarin de werkplaatsmedewerkers gedreven zijn om zelf en gezamenlijk goede invulling te geven aan het werkplaatsproces en de mogelijke verbetering hiervan, opdat iedereen zichzelf en zijn bijdrage aan het bedrijfsproces gewaardeerd weet en zich verbonden voelt met het bedrijf.
	Formuleren en rapporteren • Vlot en bondig formuleren • Aantrekkelijk en boeiend formuleren	Formuleert verbetervoorstellen op een scherpe, prikkelende en belangstellingwekkende wijze, richt zich daarbij op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen, opdat voorstellen begrijpelijk zijn.
	Analyseren • Gegevens controleren en aannames toetsen • Oplossingen voor problemen bedenken • Verbanden leggen	Ziet onderlinge samenhang tussen processen/procedures en bedrijfsbeleid en ziet dat als onderdeel van een groter geheel en zoekt actief naar mogelijkheden voor verbetering van processen/procedures en bedrijfsbeleid, opdat hij kan beoordelen of de voorstellen daadwerkelijk tot verbetering kunnen leiden.Toetst (ingediende) voorstellen kritisch op haalbaarheid, juistheid en volledigheid, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing en legt verband tussen gedefinieerde problematiek, het daarop geformuleerde voorstel en de daarmee samenhangende consequenties, opdat hij op

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen		
		basis van zijn bevindingen tot een afgewogen oordeel kan komen.
	Bedrijfsmatig handelen • Kostenbewust handelen	Weegt kosten en baten tegen elkaar af bij opstellen van verbeterpunten, opdat hij kostenbewust omgaat met middelen en mankracht en deze zo effectief en efficiënt mogelijk benut.
	Plannen en organiseren • Activiteiten plannen	Zoekt voortdurend naar mogelijkheden tot verbetering van werkmethoden en procedures, zet eigen en aangedragen initiatieven en ideeën om naar concrete plannen en activiteiten en stemt deze af op de huidige situatie, plannen en activiteiten en houdt rekening met eventuele knelpunten en de daarvoor mogelijke oplossingen, opdat hij tijdig een concrete invulling van de voorstellen naar de werknemers en het bedrijfsmanagement kan terugkoppelen.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest en bespreekt de informatie uit verschillende bronnen, geeft blijkt van (technisch) inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en te beoordelen, opdat hij genoeg gegevens heeft voor het opstellen en doorrekenen vaninvesterings-, opleidings- en verbetervoorstellen. die financieel haalbaar zijn.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werkplaatsmedewerkers. Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werkplaatsmedewerker,het persoonlijk ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken die de Werkplaatsmanager voert, of daar deel vanuit maakt, besluit of doet hij een voorstel naar het bedrijfsmanagement of een werkplaatsmedewerker in aanmerking komt voor promotie, een verhoging in salaris of een extra beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.	
Gewenst resultaat	Uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearchiveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers zijn gecommuniceerd met werknemer en management en zo mogelijk vertaald naar een POP. Voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen	Aansturen • Functioneren van mensen controleren	Signaleert of mensen functioneren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen, herkent ineffectief en inefficiënt gedrag en onderneemt actie indien mensen niet aan de gestelde verwachtingen voldoen of dreigen te voldoen, zodat hij voldoende gegevens heeft om het functioneren van de medewerker te bespreken en te beoordelen.
	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Neemt op basis van het functioneren en beoordelen van de werkplaatsmedewerker, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker of mogelijk beëindiging waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, opdat de organisatie beschikt over voldoende werkplaatsmedewerkers met de vereiste competenties.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Vlot en bondig formuleren	Legt de besproken zaken, conclusies en afspraken met de werknemer vast in een dossier en archiveert dit,

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers		
• Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan deze toepassen • Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties • Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken		opdat het dossier beschikbaar is voor de werknemer en leidinggevende en als basis kan dienen voor vervolggesprekken en vervolgacties. Drukt zich op begrijpelijke wijze uit en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van de werknemer, opdat er sprake is van een gelijkwaardig gesprek waarbij het de werknemer duidelijk is hoe men aankijkt tegen diens functioneren en welk vervolg er aan het gesprek wordt gegeven.
	Begeleiden • Coachen • Anderen ontwikkelen	Voert op basis van beoordelingsgegevens en signalen vanuit de medewerker zelf, een eerlijk en open gesprek over het functioneren van de medewerker, wat mogelijke verbeteringen zijn en welke opleidingsmogelijkheden en -wensen hierbij een rol kunnen spelen, opdat zij in gezamenlijkheid afspraken kunnen maken over goed of beter functioneren en persoonlijke ontwikkeling.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel zorgt voor werving en selectie van nieuw werkplaatspersoneel. Hij stelt advertenties op voor werkplaatspersoneel of levert hiervoor een bijdrage. Hij selecteert uit sollicitatiebrieven geschikt werkplaatspersoneel en is aanwezig bij sollicitatiegesprekken of voert deze zelf. Tevens doet hij voorstellen naar aanleiding van de door hem gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag van werkplaatspersoneel.	
Gewenst resultaat	Op basis van informatie en/of gemaakte afspraken duidelijke opgestelde advertenties voor nieuw werkplaatspersoneel. Uit schriftelijke reacties en (sollicitatie)gesprekken selectie van de juiste van kandidaten en voorstellen aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen • Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan deze toepassen • Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties • Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten • Zelfvertrouwen tonen	Neemt op basis van informatie en overleg (mede) de nodige beslissingen t.a.v. werkplaatsmedewerkers, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen en tijdig de knoop doorhakt, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, opdat er altijd een juiste balans is tussen de hoeveelheid werk en het aantal werkplaatsmedewerkers met de vereiste competenties.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren	Formuleert (mede) advertenties voor (nieuw) werkplaatspersoneel en draagt tevens zorg voor een opgestelde rapportage t.a.v. voorstellen aan bedrijfsmanagement/directie voor werving selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers, opdat advertenties en voorstellen direct ter inzage en beschikbaar zijn voor management /directie.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat werving, selectie en ontslag volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt en ieder gelijk behandeld wordt.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers		
• Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken		

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**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	Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast					x						x		x												
2.2	Signaleert en handelt klachten af					x													x		x					
2.3	Onderhoudt externe contacten							x		x															x	
2.4	Stelt de werkorder op					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 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.1 werkproces: Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager stelt de werkzaamheden, tijdsduur en kosten voor het uitvoeren van de opdracht vast. Hij baseert zich hierbij op de hem ter beschikking staande informatie en bronnen. Hij voert eventueel een diagnose uit, of hij geeft een collega opdracht dit te doen. De Werkplaatsmanager Schadeherstel voert een schadediagnose uit aan het voertuig. Hij stelt hierbij de omvang van de schade en de hiervoor benodigde herstelwerkzaamheden vast. Hij betrekt hier eventueel zakendeskundige werkplaatsmedewerkers bij.Met behulp van een schadecalculatieprogramma specificeert hij de uit te voeren werkzaamheden en berekent hij de tijdsduur en de hieraan verbonden (herstel)kosten.	
Gewenst resultaat	De opdracht en de hiervoor benodigde materialen/onderdelen en te verrichten werkzaamheden, is duidelijk.De kosten voor de opdracht zijn berekend.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden • Heeft kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen • Heeft kennis van planningstechnieken • Heeft kennis van schadecalculatieprogramma's	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt tijdig de vaktechnici op de werkvloer door een beroep te doen op hun expertise (diagnose), wanneer hij de omvang van de (klant)opdracht niet volledig kan inschatten, opdat hij alle benodigde technische informatie voor de werkopdracht beschikbaar heeft en komt tot een correcte schadediagnose en calculatie van de opdracht.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest en bekijkt de klantopdracht en/of diagnoserapporten, begrijpt hierbij de aard en noodzaak van de te verrichten werkzaamheden (diagnose) en berekent aan de hand van deze informatie de kosten van de opdracht en de benodigde materialen/onderdelen, opdat hij de omvang van de uit te voeren werkzaamheden en de kosten hiervan kan bepalen.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens	Genereert uit de beschikbare flat rate tijden en diagnosegegevens een overzicht van bewerkingen en

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.1 werkproces: Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast		
		de daarmee samenhangende kosten, opdat hij komt tot een schadecalculatie van de opdracht.

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel signaleert (specifieke)klachten tijdens (mondelinge/schriftelijke contacten met klanten/opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt hij (specifieke) klachten van klanten. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost en hoe deze worden afgehandeld. Koppelt de klacht zonodig terug naar de werkplaats en spreekt de werkplaatsmedewerkers hierop aan. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.	
Gewenst resultaat	De Werkplaatsmanager heeft getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en /of opdrachtgevers en de onderneming op te lossen en af te handelen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan actief luisteren en samenvatten • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Kan planmatig werken • Kan vormen van verbale en non-verbale communicatie omschrijven • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van mogelijke soorten klantengedrag • Heeft kennis van verschillende soorten klanten • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Openhartig en oprecht communiceren	Raadpleegt werkplaatsmedewerkers om oorzaak van de klacht te achterhalen en vraagt om ondersteuning bij (specifieke)vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op zijn vraag krijgt. Daarbij spreekt hij bij afwijkingen van de procedures en naar aanleiding van klachten, anderen hierop aan, benoemt daarbij de problemen, geeft duidelijk aan wat hij van de situatie vindt en maakt de problemen bespreekbaar, opdat de ander zich aangesproken en verantwoordelijk voelt om soortgelijke problemen voortaan te voorkomen.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de procedures (registreert klachten in het hiervoor bestemde systeem) voor klachtenafhandeling op, opdat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Neemt de tijd om naar de klacht van de klant te luisteren, geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, gaat niet direct in discussie maar probeert de klacht ook vanuit het standpunt van de klant te bekijken en bekijkt in hoeverre hij aan de wensen van de klant tegemoet kan/wil komen en legt de klant zijn

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af		
		mogelijkheden voor, opdat de klant het gevoel heeft dat er naar hem geluisterd wordt en zij samen tot een gepaste oplossing komen.

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten		
Omschrijving	Naast klanten/opdrachtgevers neemt de Werkplaatsmanager Schadeherstel contact (telefonisch en/of schriftelijk) op met externe adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen en bouwt zodoende een eigen netwerk op. De Werkplaatsmanager zorgt er hierbij voor dat hij de door hem gewenste of gevraagde informatie tot zich neemt en dat dergelijke contacten binnen een reëel tijdsbestek worden afgerond. Daar waar het scholingsbehoeften of de begeleiding in opleidingtrajecten van werkplaatsmedewerkers betreft, neemt de Werkplaatsmanager contact op met vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en/of kenniscentra. De Werkplaatsmanager verzamelt de juiste bescheiden zoals opdrachtenboeken, opleidingsplannen etc. om deze vertegenwoordigers op degelijke wijze te woord te kunnen staan om vervolgens de juiste (vervolg)afspraken te kunnen maken.	
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk voor arbeidsmiddelen werkplaats en scholing werkplaatsmedewerkers en een effectief gebruik hiervan.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Kan planmatig werken • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Relaties bouwen en netwerken • Relaties opbouwen op verschillende niveaus • Relatienetwerk onderhouden en benutten	Maakt afspraken met onderwijsinstellingen en/of kenniscentra over het ontwikkeltraject van eventuele leerlingen, bouwt aan relaties met adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen, opdat er een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de scholing van de werkplaatsmedewerker en een effectieve bedrijfsvoering in de werkplaats.
	Ondernemend en commercieel handelen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Is tijdens het onderhandelen met leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen over offertes en aanbiedingen, alert op zakelijke kansen en bedreigingen, probeert kansen te creëren door zijn relaties actief te benaderen, opdat hij tegen aantrekkelijke voorwaarden kan inkopen en hij zijn relaties op effectieve wijze inzet ten gunste van de bedrijfsvoering.
	Presenteren • Onderhoudend communiceren	Stelt zich in wisselende situaties zelfbewust en innemend op door ongedwongen en onderhoudend met

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten		
		anderen te communiceren, opdat hij zijn netwerk actueel houdt en zichzelf en het bedrijf gunstig profileert en hun interesse kan wekken voor hetgeen zijn bedrijf hen te bieden heeft.

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.4 werkproces: Stelt de werkorder op		
Omschrijving	De werkplaatsmanager stelt een werkorder op aan de hand van de hem door klant of opdrachtgever aangereikte of zelf verkregen informatie en neemt deze op in de werkplaatsplanning, eventueel in samenspraak met de planning in het bedrijf volgens de gangbare bedrijfsprocedure. De Werkplaatsmanager Schadeherstel bespreekt de omvang van de schade en de daarvoor gecalculeerde kosten met de klant/opdrachtgever. Vervolgens stelt hij een werkopdracht-/werkorder op en neemt hij deze, eventueel in samenspraak met de planning in het bedrijf, op in de werkplaatsplanning, of laat hij dit doen. Eventuele specifieke klantwensen betreffende de termijn waarbinnen de herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd, vervangend vervoer ter beschikking moet worden gesteld, etc., worden hierin meegenomen.	
Gewenst resultaat	Een werkorder voor de werkzaamheden met opgave van tijdsduur en kosten.De werkorder is afgestemd met de planning, zodat deze kan worden ingepland.Specifieke klantwensen zijn meegenomen in de werkorder en de planning.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden • Heeft kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen • Heeft kennis van planningstechnieken • Heeft kennis van schadecalculatieprogramma's	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	Betrekt tijdig de verantwoordelijke voor de werkplaatsplanning bij het opnemen van de opdracht in de werkplaatsplanning, of draagt dit aan hem over, waarbij hij tevens eventuele specifieke klantwensen aangeeft, opdat de werkorder kan worden ingepland en de klant krijgt wat er met hem is afgesproken.
	Analyseren • Conclusies trekken	Maakt hij een rationele inschatting van de mogelijkheden die er zijn om de gecalculeerde opdracht zo effectief mogelijk uit te voeren, opdat hij komt tot een werkopdracht/werkorder waarbij hij de uitvoering en de kosten in de hand kan houden.
	Formuleren en rapporteren • Vlot en bondig formuleren	Vertaalt de gecalculeerde klantopdracht en de verkregen diagnosegegevens, de te verrichten werkzaamheden, de daarvoor berekende tijd en de benodigde materialen/onderdelen naar een overzichtelijke werkorder, opdat de werkorder voldoende informatie bevat voor de werkplaatsmedewerkers om de opdracht uit te voeren.

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.4 werkproces: Stelt de werkorder op		
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten	Informeert de klant/opdrachtgever in begrijpelijke taal over de uit te voeren werkzaamheden, de daarmee gepaarde tijdsduur en kosten en geeft uitleg in geval van onduidelijkheden, opdat het de klant/opdrachtgever duidelijk is wat er gaat gebeuren, hoe lang dit gaat duren, wat het gaat kosten en vertrouwen heeft in de behandeling van zijn opdracht.

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden 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																										
4.1	Reparatiewerkmethode bepalen											x	x	x												
4.2	Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken					x						x						x								
4.3	Voorbereiden van werkzaamheden											x	x													
4.4	Herstelt schade aan het voertuig											x	x							x	x					
4.5	Controleert schadeherstelwerkzaamheden en rondt de opdracht af										x	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 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit		
4.1 werkproces: Reparatiewerkmethode bepalen		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel stelt de reparatiewerkmethode vast door, door middel van visuele waarneming, door te meten of door te testen, te onderzoeken wat de schade en de staat is van te bewerken ondergronden, of te herstellen schade aan carrosserie of voertuigsystemen. Op basis van deze gegevens bepaalt hij welke reparatiewerkmethode vereist is om het voertuig in goede staat te brengen of te behouden.	
Gewenst resultaat	• De staat is van te bewerken ondergronden, te herstellen schade aan carrosserie of voertuigsystemen is vastgesteld. • De vereiste reparatiewerkmethode is vastgesteld.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van de diverse reparatiemethoden • Kan zijn uit te voeren of uitgevoerde werkzaamheden samenvatten/beschrijven en motiveren/onderbouwen en daarbij de relatie leggen naar tijd en kosten • Heeft kennis van de factoren die een rol spelen bij het vinden van een passende reparatiemethode in relatie tot het bedrijfseconomisch resultaat • Heeft kennis van de bronnen van informatie welke te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Past in zijn onderzoek naar de schade en de staat is van te bewerken ondergronden, of te herstellen schade aan carrosserie of voertuigsystemen vanuit zijn technische know-how de passende diagnosetechnieken en -methodes toe, opdat hij de reparatiewerkmethode kan vaststellen.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt, wanneer dit voor het vaststellen van de reparatiewerkmethode nodig is, gebruik van de passende meetgereedschappen, systemen of apparatuur, opdat hij de juiste reparatiewerkmethode kan vaststellen.
	Analyseren • Conclusies trekken	Bekijkt op basis van zijn onderzoek naar de schade en de staat is van te bewerken ondergronden, of te herstellen schade aan carrosserie of voertuigsystemen welke verschillende reparatiewerkmethodes toegepast zouden kunnen worden en weegt hierbij de voor en nadelen van deze methodes tegen elkaar af, opdat hij komt tot een passende reparatiewerkmethode die uitgevoerd moet worden om de schade te herstellen.

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit		
4.2 werkproces: Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel bepaalt aan de hand van de werkorder de meest efficiënte volgorde van de werkzaamheden. Daarbij stelt hij prioriteiten aan de verschillende werkzaamheden in relatie tot de opdracht en in relatie tot overige werkopdrachten die hij gedurende de werkdag/week moet uitvoeren. Hij bewaakt de voortgang en kwaliteit van zijn werkzaamheden door in te schatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de werkzaamheden uit te voeren en deze af te zetten tegen de in de werkopdracht aangegeven (gecalculeerde) werkuren, zodat hij in lijn blijft met de werkplaatsplanning, en door de resultaten van zijn werkzaamheden regelmatig te controleren. In geval van onduidelijkheden of in geval van behoefte aan ondersteuning bij het bepalen van de uitvoering van de opdrachten, het stellen van prioriteiten voor en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, overlegt hij met zijn collega's.	
Gewenst resultaat	• Een efficiënte uitvoering van de werkzaamheden in overeenstemming met de werkopdracht en de planning in het bedrijf. • Een continue aandacht voor de efficiency en de voortgang van zijn werkzaamheden.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van de bronnen van informatie welke te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken • Begrijpt de vaktermen in een gesprek • Begrijpt een gesprek of een uiteenzetting van informatie wanneer deze betrekking heeft op zijn dagelijkse werkzaamheden • Begrijpt uit een gesprek over uit te voeren werkzaamheden wat er van hem verwacht wordt • Kan onderscheid maken in relevante informatie en niet-/minder relevante informatie • Kan vragen formuleren die betrekking hebben op zijn uit te voeren of uitgevoerde werkzaamheden en kan deze desgewenst toelichten • Kan werkopdrachten lezen en interpreteren die betrekking hebben op zijn werkzaamheden	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen	Overlegt bij onduidelijkheden vooraf en tijdens het uitvoeren van zijn werkzaamheden met zijn collega's en stemt zo nodig de uitvoering van de werkzaamheden af, opdat hij precies weet wat hij met betrekking tot de werkopdracht kan verwachten en hoe hij in lijn blijft met de werkplaatsplanning.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest en begrijpt de werkopdracht en begrijpt de aard en noodzaak van de te verrichten werkzaamheden, opdat hij precies weet welke handelingen hij hierbij moet uitvoeren.
	Plannen en organiseren • Doelen en prioriteiten stellen • Tijd indelen • Voortgang bewaken	Schat de tijd voor de uitvoering van zijn werkzaamheden reëel in en zet deze af tegen de gecalculeerde werkuren, opdat de uitvoering van zijn opdracht niet vastloopt in de werkplaatsplanning. Bewaakt daarbij voortdurend de uitvoering van de werkopdracht en stelt, wanneer de situatie daarom

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit		
4.2 werkproces: Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken		
• Heeft kennis van de aan het werkproces verbonden werkzaamheden • Heeft kennis van de consequenties van zijn handelen en beslissen • Heeft kennis van de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen • Heeft inzicht in te besteden uren en te gebruiken materialen		vraagt, zo nodig de uitvoering en volgorde van de opdrachten en werkzaamheden bij, opdat de efficiency van de uitvoering van de opdrachten/werkzaamheden binnen het bedrijf gewaarborgd blijft. Daarbij combineert hij zo mogelijk opdrachten en werkzaamheden, opdat hij een maximale efficiency kan bereiken bij de uitvoering van zijn werkzaamheden en hij zo mogelijk tijdswinst kan behalen door werkzaamheden en opdrachten te combineren.

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit		
4.3 werkproces: Voorbereiden van werkzaamheden		
Omschrijving	Voordatde Werkplaatsmanager Schadeherstelaanvangt met de uitvoering van zijn werkzaamheden, ordent hij zijn werkplek. Daarbij maakt hij de werkplek vrij voor het voertuig waaraan hij gaat werken en verzamelt hij de benodigde gereedschappen, materialen en apparatuur en eventueel noodzakelijke reparatierichtlijnen/voorschriften en fabrieksinformatie die hij nodig heeft om zijn werkzaamheden uit te kunnen voeren. Hij dekt de niet te behandelen delen van het voertuig en het interieur af ter voorkoming van beschadiging of vervuiling gedurende het uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast demonteert hij eenvoudig los te nemen onderdelen wanneer dat de bereikbaarheid van bepaalde plaatsen op het voertuig ten goede komt.	
Gewenst resultaat	• Een geordende werkplek waarin gereedschappen en materialen voldoende voorhanden zijn, waardoor werkzaamheden zonder onnodige onderbrekingen kunnen worden uitgevoerd. • Het voertuig is gereed voor het herstellen van de voertuigschade. • Het voertuig waaraan gewerkt wordt, is beschermd tegen beschadiging en vervuiling, veroorzaakt tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van de bronnen van informatie welke te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken • Kan eenvoudige (de)montagewerkzaamheden uitvoeren • Kan technische informatie juist interpreteren • Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de diverse gereedschappen, apparatuur en materialen	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Demonteert, gebruikmakend van diverse technieken, bedreven en zorgvuldig (onder)delen van het voertuig en toont daarbij een goede oog-handcoördinatie, opdat de te herstellen onderdelen van het voertuig goed bereikbaar zijn en in vlot tempo en accuraat behandeld kunnen worden. Zoekt, gebruikmakend van diverse informatiebronnen, naar richtlijnen/voorschriften en informatie en leest en begrijpt deze, opdat hij de gevonden informatie kan toepassen tijdens het herstellen van de voertuigschade.
	Materialen en middelen inzetten • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Kiest en verzamelt de benodigde gereedschappen en materialen, waarbij hij rekening houdt met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen en materialen van zijn keuze, en richt de werkplek in, opdat hij in staat is zijn werkzaamheden zonder onnodige onderbrekingen uit te kunnen voeren. Daarbij zorgt hij ervoor dat het voertuig waaraan gewerkt wordt afdoende afgedekt en beschermd wordt,

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit		
4.3 werkproces: Voorbereiden van werkzaamheden		
		opdat het voertuig schoon en onbeschadigd aan de klant kan worden afgeleverd.

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit		
4.4 werkproces: Herstelt schade aan het voertuig		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstel herstelt, afhankelijk van zijn vakspecialisme, beschadigingen aan het laksysteem, of schade aan de carrosserie, en/of het chassis en/of de voertuigsystemen van een voertuig. Hiervoor past hij de materialen/gereedschappen/apparatuur toe die passend zijn voor de uit te voeren reparatiewerkzaamheden. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Afhankelijk van de omvang van de werkzaamheden werkt hij samen met collega's aan de werkopdracht.	
Gewenst resultaat	De schade aan het voertuig is gerepareerd volgens een passende reparatiewerkmethode.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan gebruiksinformatie lezen en interpreteren die betrekking heeft op zijn werkzaamheden • Kan procedures lezen en interpreteren die betrekking hebben op zijn werkzaamheden • Kan veiligheidsinformatie/voorschriften lezen en interpreteren die betrekking hebben op zijn werkzaamheden • Kan werken met de diverse voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists in het bedrijf • Heeft kennis van de verschillende reparatiewerkmethodieken en -technieken • Heeft kennis van de eisen en voorschriften m.b.t. het technisch verantwoord uitvoeren van de werkzaamheden en het gebruik van arbeidsmiddelen • Heeft kennis van de eisen en voorschriften m.b.t. het veilig en milieuverantwoord omgaan met (afval)stoffen en gereedschappen • Heeft kennis van de verwerkingsvoorschriften voor materialen • Heeft kennis van de voorschriften omtrent het technisch en milieuverantwoord omgaan met (afval)stoffen	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Voert de vereiste reparatiewerkmethode, in vlot tempo, bedreven en zorgvuldig uit, maakt gebruik van diverse technieken en toont een goede oog-handcoördinatie, opdat het voertuig na herstel weer dezelfde constructieve, fysieke en mechanische eigenschappen bezit als het voertuig vóór de schade.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken	Gebruikt passende gereedschappen, apparatuur en materialen en zet deze effectief in, waardoor het herstellen van de schade aan het voertuig snel en 'in één keer goed' wordt uitgevoerd. Daarbij gaat hij zo efficiënt mogelijk om met te gebruiken materialen en gebruikt daarvan niet onnodig veel, opdat verspilling van materiaal en het onnodig ontstaan van milieubelastende (afval)stoffen zo veel mogelijk wordt voorkomen.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken	Werkt zorgvuldig en kwaliteitsbewust en in een vlot tempo, opdat de schade aan het voertuig op correcte wijze, volgens de kwaliteitseisen in het bedrijf, binnen de gecalculeerde tijd, hersteld wordt.
	Instructies en procedures opvolgen • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften	Werkt volgens bedrijfsprocedures en de werkwijze/volgorde en de constructierichtlijnen/voorschriften die hij met zijn collega’s heeft besproken, opdat de schade aan het

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit		
4.4 werkproces: Herstelt schade aan het voertuig		
• Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de gereedschappen en apparatuur • Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de diverse materialen • Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de persoonlijke beschermingsmaatregelen • Kan afhankelijk van zijn vakspecialisme de te behandelen ondergronden reinigen en ontvetten • Kan afhankelijk van zijn vakspecialisme (geplamuurde) reparatieplekken plamuren en schuren/matteren • Kan afhankelijk van zijn vakspecialisme niet te behandelen voertuigdelen afplakken of afdekken • Kan afhankelijk van zijn vakspecialisme met behulp van applicatiegereedschap lakmateriaal aanbrengen • Kan afhankelijk van zijn vakspecialisme door middel van poetsen kleine lakbeschadigingen en lakfouten herstellen • Kan afhankelijk van zijn vakspecialisme door uitdeuken, krimpen, lassen, etc. beschadigde carrosseriedelen herstellen • Kan afhankelijk van zijn vakspecialisme door zagen, slijpen, schroeven, frezen, clinchen, lijmen, (pons)klinken, verschillende lastechnieken, etc. verbinden of scheiden van onderdelen van het voertuig • Kan afhankelijk van zijn vakspecialisme metingen verrichten aan de carrosserie of de voertuigsystemen van het voertuig • Kan afhankelijk van zijn vakspecialisme voertuigonderdelen uitlijnen	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	voertuig op correcte en efficiënte wijze hersteld wordt en deze na herstel weer dezelfde constructieve, fysieke en mechanische eigenschappen bezit als het voertuig vóór de schade. Daarbij voert hij het herstellen van de schade uit volgens constructie- en veiligheidsvoorschriften, opdat het resultaat van zijn werkzaamheden voldoet aan de wettelijke voorschriften en hij op veilige wijze omgaat met gereedschappen, apparatuur en materialen.

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit		
4.4 werkproces: Herstelt schade aan het voertuig		
• Kan afhankelijk van zijn vakspecialisme storingen verhelpen door componenten (of het complete voertuigsysteem) te vervangen, af te stellen, of in te regelen of te resetten		

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit		
4.5 werkproces: Controleert schadeherstelwerkzaamheden en rondt de opdracht af		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Schadeherstelcontroleert zijn uitgevoerde schadeherstelwerkzaamheden. Hij registreert de gebruikte materialen en onderdelen, gewerkte tijd en opmerkingen van belang op de werkorder. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt de werkplek op. DeWerkplaatsmanager Schadeherstel controleert de bij de werkzaamheden toegepaste gereedschappen en apparatuur op beschadigingen, vervuiling en werking en bekijkt of beschadigde gereedschappen en apparatuur gerepareerd of vervangen moeten worden. Hij reinigt (eventueel met behulp van hiervoor bestemde reinigingsapparatuur) de toegepaste gereedschappen en apparatuur.	
Gewenst resultaat	• De herstelwerkzaamheden aan het voertuig zijn volgens voorschriften gecontroleerd. • De gereedschappen en apparatuur zijn schoon en werken naar behoren en kunnen daardoor veilig, verantwoord en efficiënt ingezet worden tijdens de uitvoering van volgende opdrachten. • De werkplek is schoongemaakt en opgeruimd. • Restmateriaal en afvalstoffen zijn volgens voorschrift afgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen • Heeft kennis van de opbouw van standaard checklists • Heeft kennis van de consequenties van zijn handelen en beslissen • Kan technische informatie juist interpreteren • Kan veiligheidsinformatie/voorschriften lezen en interpreteren die betrekking hebben op zijn werkzaamheden • Heeft kennis van de eisen en voorschriften m.b.t. het veilig en milieuverantwoord omgaan met (afval)stoffen en gereedschappen • Heeft kennis van de voorschriften omtrent het technisch en milieuverantwoord omgaan met (afval)stoffen • Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de gereedschappen en apparatuur	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert op de werkorder de uitgevoerde werkzaamheden, 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 onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Controleert of het arbeidsmiddel een gebrek vertoont, wat de oorzaak hiervan is en of dit wel of niet simpel te verhelpen is, of dat er misschien onderdelen vervangen moeten worden, opdat hij kan overgaan tot onderhoud, of dat hij kan beslissen reparaties uit te besteden, dan wel (delen van) het arbeidsmiddel te vervangen. Daarbij herstelt of vervangt hij, gebruikmakend van diverse technieken, bedreven en zorgvuldig (onderdelen van) arbeidsmiddelen en toont daarbij een goede oog-

Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit		
4.5 werkproces: Controleert schadeherstelwerkzaamheden en rondt de opdracht af		
• Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de diverse materialen • Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de persoonlijke beschermingsmaatregelen • Heeft kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen • Heeft inzicht in te besteden uren en te gebruiken materialen • Kan een koppeling maken tussen tijd, kosten en uit te voeren werkzaamheden		handcoördinatie, opdat het onderhoud vlot en op effectieve wijze wordt uitgevoerd.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Onderhoudt (controleert, reinigt, repareert of vervangt) de gebruikte gereedschappen en apparatuur en zijn werkplek en ruimt deze netjes en veilig op, opdat dat deze een volgende keer veilig en zonder problemen kunnen worden ingezet. Daarbij stemt hij de benodigde gereedschappen, (reinigings)apparatuur en materialen af op de te plegen onderhoudswerkzaamheden, opdat deze op een effectieve en verantwoorde wijze kunnen worden ingezet.
	Kwaliteit leveren • Systematisch werken	Controleert zijn uitgevoerde onderhoud en reparatiewerkzaamheden zodanig, dat dit systematisch, volgens de checklist, ordelijk, zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt volgens gebruiks- en veiligheidsvoorschrift met gereedschappen, (reinigings)apparatuur en materialen, opdat de milieubelastende effecten van afvalstoffen zoveel mogelijk worden voorkomen en hij op zorgvuldige en veilige wijze omgaat met gereedschappen, apparatuur en materialen.

2.3 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Plant en verdeelt werkzaamheden	x	x			x								x				x								
1.2	(Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		x	x								x														
1.3	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers					x				x	x	x														
1.4	Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats					x					x	x						x		x						
1.5	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					x					x	x		x				x								x
1.6	Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken	x	x	x							x															

Kerntaak 1 **Stuurt werkplaats aan**		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**U**	**V**	**W**	**X**	**Y**
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
	met werkplaatsmedewerkers																									
1.7	Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	x									x										x					

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 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
Omschrijving	De werkplaatsmanager Carrosseriebouw inventariseert en controleert de werkopdrachten/werkorders van de vorige dag, informeert en voert overleg met het bedrijfsbureau ten aanzien van nieuwe werkorders. Hij bepaalt verder welke werkzaamheden uitbesteed (extern) kunnen worden op basis van het optimaliseren van het rendement en op basis van aanwezige competenties van medewerkers. Op basis van deze gegevens en de urgentie van de werkorders ten opzichte van de overige werkopdrachten (prioriteit), stelt de Werkplaatsmanager (eventueel samen met receptie of bedrijfsbureau) een efficiënte planning op voor de werkplaats. Vervolgens verdeelt de Werkplaatsmanager de werkzaamheden onder de medewerkers. Ter voorkoming van onduidelijkheden omtrent de werkopdracht/werkorder zal de Werkplaatsmanager afhankelijk van de situatie aantallen werkplaatsmedewerkers en hun competenties, de werkopdracht/werkorder (soms) mondeling moeten toelichten (o.a. door een technische vertaling maken).	
Gewenst resultaat	Een efficiënte planning van te verrichten en uit te besteden (dagelijkse) werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn afgestemd, toegelicht en verdeeld op basis van aanwezige competenties van werkplaatsmedewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft inzicht in de professionele deskundigheid van de werkplaatstechnici • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden • Heeft kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan auto's • Heeft kennis van planningstechnieken	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten	Beslist op basis van de hoeveelheid werkopdrachten/werkorders wie welke taken uitvoert en accepteert de eventuele consequenties hiervan, zodat een efficiente planning van (uit te besteden) taken onder de werkplaatsmedewerkers plaatsvindt.
	Aansturen • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Diversiteit benutten	Verdeelt de werkzaamheden en taken door opdrachten toe te wijzen en uitleg te geven aan de werkplaatsmedewerkers, oefent hierbij gezag uit door ervoor te zorgen dat iedereen de opdrachten daadwerkelijk uitvoert en maakt gebruik van de competenties van de werkplaatsmedewerkers, zodat de werkbelasting en taken evenredig verdeeld worden en ieders capaciteit en deskundigheid benut wordt.
	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Voert overleg met receptie over nieuwe werkorders, het plannen en het uitbesteden van werk aan externen, het contact met de externen en controle bij terugkomst van dit werk, zodat er duidelijke werkafspraken zijn over de taken die worden uitgevoerd en de werkorders efficiënt ingepland zijn.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
	Analyseren • Gegevens controleren en aannames toetsen	Controleert of op de werkorder de juiste flat rate tijden opgenomen zijn en bepaalt of voldoende informatie beschikbaar is om de opdracht te kunnen uitvoeren, opdat de werkorder ingepland kan worden.
	Plannen en organiseren • Tijd indelen	Maakt een tijdsplanning van werkzaamheden voor de werkplaats en werkzaamheden die door derden uitgevoerd worden en geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zodat een effectieve en efficiënte (dag)planning voor de werkplaats kan worden opgezet.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.2 werkproces: (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De werkplaatsmanager Carrosseriebouw ondersteunt individuele medewerkers wanneer deze problemen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ondervinden. Hij achterhaalt het probleem door aan de werkplaatsmedewerker te vragen waar niet uitkomt of waar hij vastloopt. Vervolgens zal de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw de werkzaamheden nalopen, meedenken en voorstellen doen voor een oplossing van het probleem en zal hij de werkplaatsmedewerker instrueren om het verder aan te pakken. Verder motiveert (middels aandacht, begrip en luisterend oor) en stimuleert hij werkplaatsmedewerkers, en heeft hierin een doorlopende taak, enerzijds dat werkplaatsmedewerkers zich prettig voelen en anderzijds voor een vlot verloop van de processen/procedures in de werkplaats.	
Gewenst resultaat	De werkplaatsmedewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden en worden bij knelpunten zodanig begeleidt dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen • Heeft kennis van planningstechnieken • Heeft kennis van verschillende leiderschapstijlen	Aansturen • Functioneren van mensen controleren	Geeft helder en duidelijk aan waar de werkplaatsmedewerker vastloopt en instrueert hoe deze de werkzaamheden verder moet of kan uitvoeren om het probleem op te lossen, opdat de problemen worden opgelost en de werkplaatsmedewerker zijn werkzaamheden zelfstandig kan voortzetten.
	Begeleiden • Adviseren • Motiveren	Begeleidt werkplaatsmedewerkers in het uitvoeren van werkzaamheden, adviseert hen t.a.v. een andere aanpak die tot hetzelfde eindresultaat komt, opdat werkplaatsmedewerkers goed geadviseerd en gemotiveerd zijn om hun werkzaamheden (verder) af te ronden.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en zodoende het probleem van de werkplaatsmedewerker te achterhalen, opdat hij komt tot praktische oplossingen voor het geconstateerde knelpunt.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw organiseert en leidt het werkplaatsoverleg, zorgt tijdens dit overleg voor overdracht, van (nieuwe) technische kennis die tevens bijdraagt aan de ontwikkeling van de werkplaatsmedewerkers en informatie t.a.v. processen/procedures werkplaats, notities en circulaires van het bedrijfsmanagement, naar werkplaatsmedewerkers. De Werkplaatsmanager zet belangrijke onderwerpen welke hij verzamelt uit genoemde notities en circulaires op de agenda maar laat daarbij tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de werkplaatsmedewerkers. Hij signaleert en rapporteert behoeften(wensen) en tekortkomingen bij de werkplaatsmedewerkers t.a.v. processen/procedures in de werkplaats en vertaalt deze naar actiepunten. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt de Werkplaatsmanager een verslag met daarin opgenomen de actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.	
Gewenst resultaat	Werkplaatsmedewerkers zijn op de hoogte over wat van hen wordt verwacht en wat hen te wachten staat e.e.a. is vastgelegd in een verslag met actiepunten dat tevens dient als informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen. De werkplaatsmedewerkers kunnen zich verder ontwikkelen door de aangedragen nieuwe technische kennis.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Proactief informeren • Openhartig en oprecht communiceren • Bevorderen van de teamgeest	Overlegt met de werkplaatsmedewerkers over de uit te voeren taken in de werkplaats, spreekt hen aan als één team, informeert en legt zijn plannen aan hen voor, communiceert openhartig en oprecht met de werkplaatsmedewerkers, opdat iedereen zich verbonden voelt met het werkplaatsteam, op de hoogte is van relevante ontwikkelingen en weet wat er van hen verwacht wordt.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de werkplaatsmedewerkers die besproken zijn in het (werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en rapporteert dit aan management/directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is om investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen op te baseren.
	Vakdeskundigheid toepassen • Expertise delen	Draagt nieuwverworven kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden op begrijpelijke wijze aan werkplaatsmedewerkers tijdens werkoverleg of andere (overleg)momenten over, legt goed uit wat de

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.3 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers		
• Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan deze toepassen • Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties • Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken		beste werkwijze is en beantwoordt vragen van werkplaatsmedewerkers duidelijk en adequaat, zodat de nieuwe technische kennis en informatie bijdraagt aan hun verdere ontwikkeling.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Enthousiasme uitstralen	Geeft uitleg bij beleidsvorming, directiebesluiten en andere (technische) informatie die relevant zijn voor de werkplaatsmedewerkers, beantwoordt hun vragen hierover, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van zijn werkplaatsmedewerkers, zodat hij vertrouwen wekt op basis van zijn getoonde deskundigheid en de werkplaatsmedewerkers zijn uitleg goed begrijpen en het bedrijfsbeleid zullen steunen.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw bewaakt de operationele processen en routing in de werkplaats. Onder processen/procedures wordt verstaan: het proces van garantiebepalingen tot garantieafwikkeling, de operationele processen in de werkplaats en diverse afdelingen waar de werkplaats indirect mee te maken heeft, het proces van inkoop en logistiek (dat wil zeggen dat materialen en arbeidsmiddelen steeds in voldoende mate voorradig zijn), administratieve processen. Hij controleert (visueel, fysiek) en/of beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste (eind) kwaliteitsniveau leiden en/of de voortgang van de processen/procedures in de werkplaats conform de werkplaatsplanning verloopt. Aan de hand van flat rate tijden en gerealiseerde uren, beoordeelt de Werkplaatsmanager de arbeidsproductiviteit. Bij negatieve afwijkingen zal de Werkplaatsmanager de oorzaken hiervan samen met de werkplaatsmedewerkers in het werkoverleg bespreken en onderzoeken. Hij rapporteert hierover (mondeling en/of schriftelijke) aan het bedrijfsmanagement. Daarnaast ziet de Werkplaatsmanager toe dat er in de werkplaats wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving (arbo- en milieuregels). Zonodig zal hij zijn medewerkers aanspreken en hen zo mogelijk bijsturen.	
Gewenst resultaat	Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens planning, procedures en arbo- en milieuregels. Knelpunten die van invloed zijn op de arbeidsproductiviteit en werkplaatskosten worden indien mogelijk direct opgelost.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van managementinformatiesystemen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een uiteenzetting van medewerkers volgen en begrijpen • Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen en/of verslagen lezen • Kan in een discussie standpunten verwoorden • Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Heeft kennis van de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	Overlegt tijdig en regelmatig met de werknemers over de uitvoering van de in het bedrijf geldende processen /procedures en de daarbij gesignaleerde knelpunten, opdat voor eenieder een continu overzicht ontstaat over het verloop van de processen en procedures in de werkplaats en de knelpunten die hierbij mogelijk ontstaan tijdig kunnen worden opgelost.
	Formuleren en rapporteren • Vlot en bondig formuleren	Richt zich in zijn rapportage aan het bedrijfsmanagement op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen/oplossingen, opdat deze rapportage een helder beeld geeft over de voortgang van de processen in de werkplaats.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Interpreteert de tijdens zijn controle in de werkplaats en de in het werkoverleg verzamelde gegevens, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing van betrokken medewerkers en legt verband tussen deze

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.4 werkproces: Bewaakt, evalueert processen-/procedures werkplaats		
tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen • Heeft kennis van en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen		gegevens, opdat hij tot oplossingen komt om de voortgang en effectiviteit van de processen in de werkplaats op de juiste koers te houden/krijgen.
	Plannen en organiseren • Voortgang bewaken	Bewaakt de voortgang van de individuele werkzaamheden van de werkplaatsmedewerkers en de voortgang van processen/procedures aan de hand van opgestelde planning en door deze informatie te toetsen aan de beleidsdoelstellingen, opdat hij in staat is knelpunten en stagnatie in het werkproces en de arbeidsproductiviteit tijdig te signaleren waardoor de mogelijkheid ontstaat om hierop te kunnen anticiperen.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de operationele processen en routing van de werkzaamheden in de werkplaats aan de hand van de vastgelegde bedrijfsprocedures, koppelt gesignaleerde afwijkingen direct terug naar medewerkers en bedrijfsmanagement door gericht actie te nemen of op een later tijdstip te bespreken in het werkoverleg, zodat kwaliteit- en productiviteitsniveaus behaald kunnen worden.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen		
Omschrijving	Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werkoverleg en uit de evaluatie van processen/procedures in de werkplaats, waarin mogelijke problemen en/of stagnatie in de processen/procedures werkplaats zijn gesignaleerd, formuleert de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats ten behoeve van de voortgang van de processen/procedures en/of mogelijke efficiencyverbetering en/of terugdringing van de werkplaatskosten. Tevens leest en/of bespreekt en beoordeelt hij voorstellen die door werkplaatsmedewerkers worden ingediend. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement/leiding.	
Gewenst resultaat	Verantwoorde investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die kunnen worden teruggekoppeld naar de werkplaatsmedewerkers en het bedrijfsmanagement.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van managementinformatiesystemen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven • Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen en/of verslagen lezen • Kan mogelijkheden verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Kan vraagstellingen duidelijk formuleren • Heeft kennis van en overziet de consequenties van zijn handelen en beslissen • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Plannen en organiseren • Activiteiten plannen	Zoekt voortdurend naar mogelijkheden tot verbetering van werkmethoden en procedures, zet eigen en aangedragen initiatieven en ideeën om naar concrete plannen en activiteiten en stemt deze af op de huidige situatie, plannen en activiteiten en houdt rekening met eventuele knelpunten en de daarvoor mogelijke oplossingen, opdat hij tijdig een concrete invulling van de voorstellen naar de werknemers en het bedrijfsmanagement kan terugkoppelen.
	Samenwerken en overleggen • Bijdrage van anderen waarderen	Creëert een sfeer waarin de werkplaatsmedewerkers gedreven zijn om zelf en gezamenlijk goede invulling te geven aan het werkplaatsproces en de mogelijke verbetering hiervan, opdat iedereen zichzelf en zijn bijdrage aan het bedrijfsproces gewaardeerd weet en zich verbonden voelt met het bedrijf.
	Formuleren en rapporteren • Vlot en bondig formuleren • Aantrekkelijk en boeiend formuleren	Formuleert verbetervoorstellen op een scherpe, prikkelende en belangstellingwekkende wijze, richt zich daarbij op de kern van de zaak/problematiek en is helder over de hiervoor bedachte verbeteringen, opdat voorstellen begrijpelijk zijn.
	Analyseren • Gegevens controleren en aannames toetsen • Oplossingen voor problemen bedenken • Verbanden leggen	Ziet onderlinge samenhang tussen processen/procedures en bedrijfsbeleid en ziet dat als onderdeel van een groter geheel en zoekt actief naar

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.5 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen		
		mogelijkheden voor verbetering van processen/procedures en bedrijfsbeleid, opdat hij kan beoordelen of de voorstellen daadwerkelijk tot verbetering kunnen leiden.Toetst (ingediende) voorstellen kritisch op haalbaarheid, juistheid en volledigheid, vraagt desgewenst om een aanvulling of onderbouwing en legt verband tussen gedefinieerde problematiek, het daarop geformuleerde voorstel en de daarmee samenhangende consequenties, opdat hij op basis van zijn bevindingen tot een afgewogen oordeel kan komen.
	Bedrijfsmatig handelen • Kostenbewust handelen	Weegt kosten en baten tegen elkaar af bij opstellen van verbeterpunten, opdat hij kostenbewust omgaat met middelen en mankracht en deze zo effectief en efficiënt mogelijk benut.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest en bespreekt de informatie uit verschillende bronnen, geeft blijkt van (technisch) inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en te beoordelen, opdat hij genoeg gegevens heeft voor het opstellen en doorrekenen vaninvesterings-, opleidings- en verbetervoorstellen. die financieel haalbaar zijn.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw voert functionerings- en beoordelings-gesprekken met werkplaatsmedewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werkplaatsmedewerkers. Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werkplaatsmedewerker het persoonlijk ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken die de Werkplaatsmanager voert, of daar deel vanuit maakt, besluit of doet hij een voorstel naar het bedrijfsmanagement of een werkplaatsmedewerker in aanmerking komt voor promotie, een verhoging in salaris of een extra beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.	
Gewenst resultaat	Uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearchiveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers zijn gecommuniceerd met werknemer en management en zo mogelijk vertaald naar een POP. Voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen	Begeleiden • Coachen • Anderen ontwikkelen	Voert op basis van beoordelingsgegevens en signalen vanuit de medewerker zelf, een eerlijk en open gesprek over het functioneren van de medewerker, wat mogelijke verbeteringen zijn en welke opleidingsmogelijkheden en -wensen hierbij een rol kunnen spelen, opdat zij in gezamenlijkheid afspraken kunnen maken over goed of beter functioneren en persoonlijke ontwikkeling.
	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen	Neemt op basis van het functioneren en beoordelen van de werkplaatsmedewerker, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker of mogelijk beëindiging waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, opdat de organisatie beschikt over voldoende werkplaatsmedewerkers met de vereiste competenties.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.6 werkproces: Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers		
• Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan deze toepassen • Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties • Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Vlot en bondig formuleren	Legt de besproken zaken, conclusies en afspraken met de werknemer vast in een dossier en archiveert dit, opdat het dossier beschikbaar is voor de werknemer en leidinggevende en als basis kan dienen voor vervolggesprekken en vervolgacties. Drukt zich op begrijpelijke wijze uit en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van de werknemer, opdat er sprake is van een gelijkwaardig gesprek waarbij het de werknemer duidelijk is hoe men aankijkt tegen diens functioneren en welk vervolg er aan het gesprek wordt gegeven.
	Aansturen • Functioneren van mensen controleren	Signaleert of mensen functioneren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen, herkent ineffectief en inefficiënt gedrag en onderneemt actie indien mensen niet aan de gestelde verwachtingen voldoen of dreigen te voldoen, zodat hij voldoende gegevens heeft om het functioneren van de medewerker te bespreken en te beoordelen.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw zorgt voor werving en selectie van nieuw werkplaatspersoneel. Hij stelt advertenties op voor werkplaatspersoneel of levert hiervoor een bijdrage. Hij selecteert uit sollicitatiebrieven geschikt werkplaatspersoneel en is aanwezig bij sollicitatiegesprekken of voert deze zelf. Tevens doet hij voorstellen naar aaleiding van de door hem gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag van werkplaatspersoneel.	
Gewenst resultaat	Op basis van informatie en/of gemaakte afspraken duidelijke opgestelde advertenties voor nieuw werkplaatspersoneel. Uit schriftelijke reacties en (sollicitatie)gesprekken selectie van de juiste van kandidaten en voorstellen aan het bedrijfsmanagement/directie voor werving, selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan de context van sociaal beleid duiden • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan moeilijke situaties hanteren • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen • Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan deze toepassen • Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties • Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten	Beslissen en activiteiten initiëren • Beslissingen nemen • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten • Zelfvertrouwen tonen	Neemt op basis van informatie en overleg (mede) de nodige beslissingen t.a.v. werkplaatsmedewerkers, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen en tijdig de knoop doorhakt, komt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, opdat er altijd een juiste balans is tussen de hoeveelheid werk en het aantal werkplaatsmedewerkers met de vereiste competenties.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren	Formuleert (mede) advertenties voor (nieuw) werkplaatspersoneel en draagt tevens zorg voor een opgestelde rapportage t.a.v. voorstellen aan bedrijfsmanagement/directie voor werving selectie en ontslag werkplaatsmedewerkers, opdat advertenties en voorstellen direct ter inzage en beschikbaar zijn voor management /directie.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat werving, selectie en ontslag volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt en ieder gelijk behandeld wordt.

Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan		
1.7 werkproces: Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers		
• Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken		

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		Competenties																								
		A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**M**	**N**	**O**	**P**	**Q**	**R**	**S**	**T**	**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	Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast																									
2.2	Signaleert en handelt klachten af					x													x		x					
2.3	Onderhoudt externe contacten							x		x															x	
2.4	Stelt de werkorder op					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 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw signaleert (specifieke)klachten tijdens (mondelinge/schriftelijke contacten met klanten/opdrachtgevers. Daarnaast ontvangt hij (specifieke) klachten van klanten. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost en hoe deze worden afgehandeld. Koppelt de klacht zonodig terug naar de werkplaats en spreekt de werkplaatsmedewerkers hierop aan. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.	
Gewenst resultaat	De Werkplaatsmanager heeft getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en /of opdrachtgevers en de onderneming op te lossen en af te handelen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan actief luisteren en samenvatten • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Kan planmatig werken • Kan vormen van verbale en non-verbale communicatie omschrijven • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van mogelijke soorten klantengedrag • Heeft kennis van verschillende soorten klanten • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Openhartig en oprecht communiceren	Raadpleegt werkplaatsmedewerkers om oorzaak van de klacht te achterhalen en vraagt om ondersteuning bij (specifieke) vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op zijn vraag krijgt. Daarbij spreekt hij bij afwijkingen van de procedures en naar aanleiding van klachten, anderen hierop aan, benoemt daarbij de problemen, geeft duidelijk aan wat hij van de situatie vindt en maakt de problemen bespreekbaar, opdat de ander zich aangesproken en verantwoordelijk voelt om soortgelijke problemen voortaan te voorkomen.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de procedures (registreert klachten in het hiervoor bestemde systeem) voor klachtenafhandeling op, opdat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Neemt de tijd om naar de klacht van de klant te luisteren, geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, gaat niet direct in discussie maar probeert de klacht ook vanuit het standpunt van de klant te bekijken

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af		
		en bekijkt in hoeverre hij aan de wensen van de klant tegemoet kan/wil komen en legt de klant zijn mogelijkheden voor, opdat de klant het gevoel heeft dat er naar hem geluisterd wordt en zij samen tot een gepaste oplossing komen. .

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten		
Omschrijving	Naast klanten/opdrachtgevers neemt de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw contact (telefonisch en/of schriftelijk) op met externe adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen en bouwt zodoende een eigen netwerk op. De Werkplaatsmanager zorgt er hierbij voor dat hij de door hem gewenste of gevraagde informatie tot zich neemt en dat dergelijke contacten binnen een reëel tijdsbestek worden afgerond. Daar waar het scholingsbehoeften of de begeleiding in opleidingtrajecten van werkplaatsmedewerkers betreft, neemt de Werkplaatsmanager contact op met vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en/of kenniscentra. De Werkplaatsmanager verzamelt de juiste bescheiden zoals opdrachtenboeken, opleidingsplannen etc. om deze vertegenwoordigers op degelijke wijze te woord te kunnen staan om vervolgens de juiste (vervolg)afspraken te kunnen maken.	
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk voor arbeidsmiddelen werkplaats en scholing werkplaatsmedewerkers en een effectief gebruik hiervan.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan verschillende betekenissen van informatie uitleggen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie • Kan planmatig werken • Heeft kennis van gesprekstechnieken en kan deze toepassen • Heeft kennis van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen • Heeft kennis van welke informatiebronnen te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken	Relaties bouwen en netwerken • Relaties opbouwen op verschillende niveaus • Relatienetwerk onderhouden en benutten	Maakt afspraken met onderwijsinstellingen en/of kenniscentra over het ontwikkeltraject van eventuele leerlingen, bouwt aan relaties met adviseurs, leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen, opdat er een actueel en betrouwbaar netwerk ontstaat dat effectief gebruikt kan worden voor de scholing van de werkplaatsmedewerker en een effectieve bedrijfsvoering in de werkplaats.
	Ondernemend en commercieel handelen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	Is tijdens het onderhandelen met leveranciers en vertegenwoordigers van materialen, onderdelen en arbeidsmiddelen over offertes en aanbiedingen, alert op zakelijke kansen en bedreigingen, probeert kansen te creëren door zijn relaties actief te benaderen, opdat hij tegen aantrekkelijke voorwaarden kan inkopen en hij zijn relaties op effectieve wijze inzet ten gunste van de bedrijfsvoering.
	Presenteren • Onderhoudend communiceren	Stelt zich in wisselende situaties zelfbewust en innemend op door ongedwongen en onderhoudend met

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.3 werkproces: Onderhoudt externe contacten		
		anderen te communiceren, opdat hij zijn netwerk actueel houdt en zichzelf en het bedrijf gunstig profileert en hun interesse kan wekken voor hetgeen zijn bedrijf hen te bieden heeft.

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.4 werkproces: Stelt de werkorder op		
Omschrijving	De werkplaatsmanager stelt een werkorder op aan de hand van de hem door klant of opdrachtgever aangereikte of zelf verkregen informatie en neemt deze op in de werkplaatsplanning, eventueel in samenspraak met de planning in het bedrijf volgens de gangbare bedrijfsprocedure. De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw analyseert uit de informatie die hij heeft verkregen vanuit bedrijfsonderdelen die daarvoor binnen het bedrijf aangewezen zijn (zoals; bedrijfsbureau, tekenkamer, werkvoorbereiding) welke werkzaamheden er moeten worden uitgevoerd om de opdracht te kunnen volbrengen. Hij leest hierbij de aangeleverde constructietekeningen en stuklijsten en eventuele relevante voertuigregels en -normen. Daarbij controleert hij tevens de aangeleverde materialen op kwaliteit en toepasbaarheid voor de opdracht. Bijvoorbeeld in geval van opdrachten waarin normen als HACCP (voedselveiligheid), of geluidsarme constructies, een rol spelen. Wanneer dat noodzakelijk is, raadpleegt hij de eerder genoemde bedrijfsonderdelen, zakendeskundige werkplaatsmedewerkers, of derden, zoals leveranciers, adviesorganen, etc. Vervolgens stelt hij een werkopdracht-/werkorder op en neemt hij deze, eventueel in samenspraak met de planning in het bedrijf, op in de werkplaatsplanning, of laat hij dit doen.	
Gewenst resultaat	De opdracht en de hiervoor benodigde materialen/onderdelen en te verrichten werkzaamheden, is duidelijk. Er is zicht op of alle benodigde materialen/onderdelen aanwezig zijn. Een werkorder voor de werkzaamheden met opgave van tijdsduur en kosten. De werkorder is gereed om te worden ingepland.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één moderne vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen • Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Heeft kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden • Heeft kennis van meet- en controlegereedschappen en (hulp-)middelen • Heeft kennis van planningstechnieken	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen	Raadpleegt vaktechnici op de werkvloer om een goede inschatting te kunnen maken van de uit te voeren werkzaamheden in relatie tot tekeningen, stuklijsten en eventuele voertuigregels/-normen en stemt het opnemen van de opdracht in de planning af met de daarvoor verantwoordelijke medewerker, of draagt dit aan hem over, opdat de werkorder kan worden opgesteld en ingepland.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest de aangeleverde constructietekeningen en stuklijsten, vertaalt deze naar uit te voeren werkzaamheden en controleert op basis van de verkregen gegevens of de aangeleverde materialen in orde, voldoende aanwezig en toepasbaar zijn voor de opdracht, opdat hij de omvang van uit te voeren werkzaamheden kan bepalen en zekerheid heeft of alle

Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit		
2.4 werkproces: Stelt de werkorder op		
• Heeft kennis van schadecalculatieprogramma's		materialen en onderdelen aanwezig zijn om de opdracht uit te voeren.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken	Leest en bekijkt de aangeleverde constructietekeningen en stuklijsten en legt het verband met eventuele relevante voertuigregels/-normen en wat dat voor consequenties heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden en maakt hij een rationele inschatting van de mogelijkheden die er zijn om de opdracht zo effectief mogelijk uit te voeren, opdat hij komt tot een werkopdracht/werkorder waarbij hij de uitvoering en de kosten in de hand kan houden.
	Formuleren en rapporteren • Vlot en bondig formuleren	Vertaalt de opdracht en de verkregen gegevens, de te verrichten werkzaamheden, de daarvoor benodigde materialen/onderdelen naar een overzichtelijke werkorder, opdat de werkorder voldoende informatie bevat voor de werkplaatsmedewerkers om de opdracht uit te voeren.

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		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																										
5.1	Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken					x						x						x								
5.2	Voorbereiden van werkzaamheden											x	x													
5.3	Wijzigingen aan het chassis aanbrengen											x	x							x	x					
5.4	Carrosseriedelen samenstellen											x	x							x	x					
5.5	Voertuiginstallaties inbouwen											x	x							x	x					
5.6	Controleert carrosseriebouwwerkzaamheden en rondt de opdracht af										x	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. door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.1 werkproces: Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouw bepaalt aan de hand van de werkopdracht met eventueel bijgeleverde tekeningen de meest efficiënte volgorde om wijzigingen aan het chassis te kunnen aanbrengen, carrosseriedelen te kunnen samenstellen of om voertuiginstallaties in te kunnen bouwen. Daarbij stelt hij prioriteiten aan de werkzaamheden en overige werkopdrachten die hij gedurende de werkdag/week moet uitvoeren. Hij bewaakt de voortgang van zijn werkzaamheden door in te schatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de werkzaamheden uit te voeren en deze af te zetten tegen de in de werkopdracht aangegeven (gecalculeerde) werkuren en door de resultaten van zijn werkzaamheden regelmatig te controleren.In geval van onduidelijkheden of in geval van behoefte aan ondersteuning bij het bepalen van de uitvoering van de opdrachten, het stellen van prioriteiten voor en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, overlegt hij met zijn collega's.	
Gewenst resultaat	• Een efficiënte uitvoering van de werkzaamheden in overeenstemming met de werkopdracht en de planning in het bedrijf. • Een continue aandacht voor de efficiency en de voortgang van zijn werkzaamheden.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van de bronnen van informatie welke te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken • Begrijpt de vaktermen in een gesprek • Begrijpt een gesprek of een uiteenzetting van informatie wanneer deze betrekking heeft op zijn dagelijkse werkzaamheden • Begrijpt uit een gesprek over uit te voeren werkzaamheden wat er van hem verwacht wordt • Kan onderscheid maken in relevante informatie en niet-/minder relevante informatie • Kan vragen formuleren die betrekking hebben op zijn uit te voeren of uitgevoerde werkzaamheden en kan deze desgewenst toelichten • Kan werkopdrachten lezen en interpreteren die betrekking hebben op zijn werkzaamheden	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen	Overlegt bij onduidelijkheden over de werkopdracht, met eventueel bijgeleverde tekeningen, vooraf en tijdens het uitvoeren van zijn werkzaamheden met zijn collega's en stemt zo nodig de uitvoering van de werkzaamheden af, opdat hij precies weet wat de opdracht inhoudt en hoe hij in lijn blijft met de werkplaatsplanning.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest de werkopdracht en de eventueel daarbij behorende tekeningen, leidt hieruit de maatvoering en de constructie(vorm) af en begrijpt de aard en noodzaak van de te verrichten werkzaamheden, opdat hij precies weet welke handelingen hij hierbij moet uitvoeren.
	Plannen en organiseren • Doelen en prioriteiten stellen • Tijd indelen • Voortgang bewaken	Schat de tijd voor de uitvoering van zijn werkzaamheden reëel in en zet deze af tegen de gecalculeerde werkuren, opdat de uitvoering van zijn opdracht niet vastloopt in de werkplaatsplanning.

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.1 werkproces: Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken		
• Heeft kennis van de aan het werkproces verbonden werkzaamheden • Heeft kennis van de consequenties van zijn handelen en beslissen • Heeft kennis van de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen		Bewaakt daarbij voortdurend de uitvoering van de werkopdracht en stelt, wanneer de situatie daarom vraagt, zo nodig de uitvoering en volgorde van de opdrachten en werkzaamheden bij, opdat de efficiency van de uitvoering van de opdrachten/werkzaamheden binnen het bedrijf gewaarborgd blijft. Daarbij combineert hij zo mogelijk opdrachten en werkzaamheden, opdat hij een maximale efficiency kan bereiken bij de uitvoering van zijn werkzaamheden en hij zo mogelijk tijdswinst kan behalen door werkzaamheden en opdrachten te combineren.

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.2 werkproces: Voorbereiden van werkzaamheden		
Omschrijving	Voordatde Werkplaatsmanager Carrosseriebouwaanvangt met de uitvoering van zijn werkzaamheden ordent hij de werkplek en verzamelt de benodigde gereedschappen en materialen die hij nodig heeft om wijzigingen aan het chassis te kunnen aanbrengen, carrosseriedelen te kunnen samenstellen of om voertuiginstallaties in te kunnen bouwen. Hij brengt chassis en carrosseriedelen op maat door deze eerst volgens de maatvoering uit de tekening, af te tekenen, waarna hij deze vervolgens met behulp van verspanende technieken afkort. Zo nodig construeert hij mallen op basis van de maatvoering in de bij de werkopdracht geleverde tekeningen. Hij dekt de niet te behandelen delen van het voertuig en het interieur af ter voorkoming van beschadiging of vervuiling gedurende het uitvoeren van de werkzaamheden.	
Gewenst resultaat	• Een geordende werkplek waar gereedschappen en materialen voldoende voorhanden zijn waardoor werkzaamheden zonder onnodige onderbrekingen kunnen worden uitgevoerd. • Materialen zijn vooraf het aanbrengen van wijzigingen aan het chassis of het samenstellen van de carrosserieën, op maat gemaakt. • Er zijn mallen gemaakt om de maatvoering van constructies volgens de tekeningen eenvoudiger uit te kunnen voeren.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de diverse gereedschappen, apparatuur en materialen • Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van diverse verspanings- en verbindingstechnieken • Kan tekening en maatvoering lezen • Kan diverse verbindingstechnieken toepassen om mallen te construeren • Kan diverse verspaningstechnieken toepassen om materialen precies op maat te maken	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Toont technisch inzicht door de maatvoering uit de tekeningen te vertalen naar de vooraf af te korten materialen en te construeren mallen, opdat hij materialen kan aftekenen en afkorten en mallen kan construeren volgens de maatvoering in de tekeningen. Daarbij brengt hij gebruikmakend van diverse technieken, materialen snel en precies op maat en construeert mallen en toont daarbij een goede oog-handcoördinatie, opdat het samenstellen van delen of het wijzigen van chassis snel en accuraat kan worden uitgevoerd.
	Materialen en middelen inzetten • Geschikte materialen en middelen kiezen	Kiest en verzamelt de benodigde gereedschappen en materialen, waarbij hij rekening houdt met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen en materialen van zijn keuze, opdat hij in staat is zijn werkzaamheden zonder onnodige onderbrekingen uit te kunnen voeren.

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.3 werkproces: Wijzigingen aan het chassis aanbrengen		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouwbrengt op basis van de maatvoering uit de werkopdracht en de bijgeleverde tekeningen, rekening houdend met de constructie-eisen en voorschriften, wijzigingen aan het chassis en de daarop aangebrachte leidingen en bekabeling. Hij doet dat door deze met behulp van diverse verspanende en verbindende technieken in te korten, te verlengen, te versmallen/verbreden en/of te versterken.	
Gewenst resultaat	• Wijzigingen aan het chassis zijn uitgevoerd volgens de tekeningen uit werkopdracht. • Wijzigingen aan het chassis zijn uitgevoerd volgens de daarvoor geldende constructie-eisen en voorschriften. • De fysieke en constructieve eigenschappen van het chassis zijn na wijziging van het chassis niet in negatieve zin veranderd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de diverse gereedschappen, apparatuur en materialen • Kan gebruiksinformatie lezen en interpreteren die betrekking heeft op zijn werkzaamheden • Kan procedures lezen en interpreteren die betrekking hebben op zijn werkzaamheden • Kan werken met de diverse voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists in het bedrijf • Heeft kennis van de eisen en voorschriften m.b.t. het technisch verantwoord uitvoeren van de werkzaamheden en het gebruik van arbeidsmiddelen • Heeft kennis van de eisen en voorschriften m.b.t. het veilig en milieuverantwoord omgaan met (afval)stoffen en gereedschappen • Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de persoonlijke beschermingsmaatregelen	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Toont technisch inzicht door de maatvoering uit de tekening te vertalen naar afkort-, verlenging-, versmalling- of verbredingmaten, opdat hij volgens de constructie-eisen en voorschriften, wijzigingen aanbrengt aan het chassis. Daarbij brengt hij, gebruikmakend van diverse technieken, bedreven en precies, wijzigingen aan het chassis en de daarop aangebrachte leidingen en bekabeling en toont daarbij een goede oog-handcoördinatie, opdat wijzigingen aan het chassis snel en accuraat worden uitgevoerd.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt voor het aanbrengen van wijzigen aan het chassis, verantwoord en effectief gebruik van gereedschappen, materialen en (hulp)middelen, opdat wijzigingen aan het chassis in vlot tempo en op effectieve wijze worden uitgevoerd.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken	Wijzigt (onder)delen van het chassis zorgvuldig en voert daarop zijn werkzaamheden kwaliteitsbewust, zorgvuldig en in een vlot tempo uit, opdat wijzigingen op correcte wijze, volgens tekening en volgens de kwaliteitseisen in het bedrijf, binnen de gecalculeerde tijd, aangebracht worden.

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.3 werkproces: Wijzigingen aan het chassis aanbrengen		
• Kan diverse gereedschappen en materialen toepassen om leidingen en bekabelingen aan te passen op het chassis • Kan diverse verspanings- en verbindingstechnieken toepassen om wijzigingen aan te brengen aan het chassis • Kan tekening en maatvoering lezen	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt volgens bedrijfsprocedures en werkwijze/volgorde aan wijzigingen aanbrengen aan het chassis, opdat de werkzaamheden op efficiënte wijze en op een veilige manier uitgevoerd worden. Daarbij werkt hij volgens de geldende richtlijnen en veiligheidsvoorschriften aan wijzigingen aanbrengen aan het chassis en houdt daarbij rekening met de eigenschappen van de toegepaste materialen, opdat de wijzigingen die aan het chassis zijn gedaan aan de wettelijke constructie-eisen/voorschriften voldoet.

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.4 werkproces: Carrosseriedelen samenstellen		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouwstelt de vooraf op maat gemaakte carrosseriedelen, eventueel met behulp van een mal, volgens maatvoering uit de tekeningen, rekening houdend met de constructie-eisen en voorschriften, samen en monteert deze door gebruik te maken van diverse verbindende technieken op het chassis. Hij zorgt voor een optimale afdichting en verlijming van de samengestelde carrosseriedelen door kitten en verlijmingsmaterialen aan te brengen, nadat hij de daartoe benodigde materialen volgens gebruiksvoorschriften verwerkingsklaar heeft gemaakt. Bij het verwerkingsklaar maken en het aanbrengen van kitten en verlijmingsmaterialen stemt hij de hoeveelheid van het materiaal af op de omvang van het object.	
Gewenst resultaat	• Carrosseriedelen zijn samengevoegd volgens de tekeningen uit werkopdracht. • Het samenvoegen van de carrosseriedelen is uitgevoerd volgens de daarvoor geldende constructie-eisen en voorschriften. • De carrosseriedelen zijn optimaal verlijmd en/of afgedicht.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de diverse gereedschappen, apparatuur en materialen • Kan procedures lezen en interpreteren die betrekking hebben op zijn werkzaamheden • Kan werken met de diverse voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists in het bedrijf • Heeft kennis van de eisen en voorschriften m.b.t. het technisch verantwoord uitvoeren van de werkzaamheden en het gebruik van arbeidsmiddelen • Heeft kennis van de eisen en voorschriften m.b.t. het veilig en milieuverantwoord omgaan met (afval)stoffen en gereedschappen	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Toont technisch inzicht door de maatvoering uit de tekening te vertalen naar montagematen, opdat hij volgens de constructie-eisen en voorschriften, de vooraf op maat gemaakte carrosseriedelen samenstelt. Daarbij stelt hij, gebruik makend van diverse technieken en materialen en eventueel met behulp van mallen, bedreven en precies carrosseriedelen samen, opdat de carrosserie snel en accuraat wordt opgebouwd en waarbij de delen van de carrosserie optimaal zijn verlijmd en/of afgedicht.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt voor het samenstellen van carrosseriedelen, verantwoord en effectief gebruik van materialen, gereedschappen en (hulp)middelen, opdat het samenstellen van carrosseriedelen in vlot tempo en op effectieve wijze wordt uitgevoerd.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen	Stelt (onder)delen van de carrosseriedelen zorgvuldig samen en voert daarop zijn werkzaamheden kwaliteitsbewust, zorgvuldig en in een vlot tempo uit,

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.4 werkproces: Carrosseriedelen samenstellen		
• Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de persoonlijke beschermingsmaatregelen • Kan tekening en maatvoering lezen • Kan diverse verbindingstechnieken toepassen om carrosseriedelen samen te stellen • Heeft kennis van het toepassingsgebied van diverse verbindingstechnieken om carrosseriedelen samen te stellen	• Systematisch werken	opdat (onder)delen op correcte wijze, volgens tekening en volgens de kwaliteitseisen in het bedrijf, binnen de gecalculeerde tijd, samengesteld worden.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt volgens bedrijfsprocedures en werkwijze/volgorde aan het samenvoegen en verlijmen en/of afdichten van constructiedelen, opdat de werkzaamheden op efficiënte wijze en op een veilige manier uitgevoerd worden. Daarbij werkt hij volgens de geldende richtlijnen en veiligheidsvoorschriften aan het samenvoegen en verlijmen en/of afdichten van constructiedelen en houdt daarbij rekening met de eigenschappen van de toegepaste materialen, opdat het de samengestelde carrosseriedelen aan de wettelijke constructie-eisen/voorschriften voldoet.

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.5 werkproces: Voertuiginstallaties inbouwen		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouwbouwt voertuiginstallaties in, rekening houdend met de constructie-eisen en voorschriften en met behulp van diverse verbindende technieken. Tevens brengt hij de voor de installatie benodigde leidingen en/of bekabeling aan. Hij test/controleert met behulp van daarvoor bestemde apparatuur de veiligheid en/of de werking van diverse elektrische, mechanische, hydraulische en pneumatische installaties en stelt deze af.	
Gewenst resultaat	• Voertuiginstallaties inclusief de daarvoor benodigde leidingen en/of bekabeling, zijn ingebouwd volgens de daarvoor geldende constructie-eisen en voorschriften. • De voertuiginstallaties zijn getest en gecontroleerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de diverse gereedschappen, apparatuur en materialen • Kan procedures lezen en interpreteren die betrekking hebben op zijn werkzaamheden • Kan werken met de diverse voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists in het bedrijf • Heeft kennis van de eisen en voorschriften m.b.t. het technisch verantwoord uitvoeren van de werkzaamheden en het gebruik van arbeidsmiddelen • Heeft kennis van de eisen en voorschriften m.b.t. het veilig en milieuverantwoord omgaan met (afval)stoffen en gereedschappen • Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de persoonlijke beschermingsmaatregelen • Kan tekening en maatvoering lezen • Heeft kennis van hydraulica en elektriciteit	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Toont technisch inzicht door gebruik te maken van diverse verbindende technieken, opdat hij volgens de constructie-eisen en voorschriften, voertuiginstallaties inbouwt. Daarbij bouwt hij, gebruik makend van diverse technieken, bedreven en precies installaties in en brengt hij de benodigde leidingen en bekabeling aan, test/controleert de installatie en stelt deze af, opdat de installaties snel en accuraat worden ingebouwd en zonder storing functioneren.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt voor het inbouwen van voertuiginstallaties, verantwoord en effectief gebruik van gereedschappen, materialen en (hulp)middelen, opdat het inbouwen van voertuiginstallaties in vlot tempo en op effectieve wijze wordt uitgevoerd.
	Kwaliteit leveren • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken	Bouwt (onder)delen van de voertuiginstallaties zorgvuldig in en voert daarop zijn werkzaamheden kwaliteitsbewust, zorgvuldig en in een vlot tempo uit, opdat (onder)delen op correcte wijze, volgens tekening en volgens de kwaliteitseisen in het bedrijf, binnen de gecalculeerde tijd, ingebouwd worden.

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.5 werkproces: Voertuiginstallaties inbouwen		
• Kan diverse verbindingstechnieken toepassen om leidingen en bekabelingen te monteren • Kan diverse verbindingstechnieken toepassen om voertuiginstallaties in te bouwen • Kent het toepassingsgebied van diverse verbindingstechnieken om leidingen en bekabelingen te monteren • Kent het toepassingsgebied van diverse verbindingstechnieken om voertuiginstallaties in te bouwen	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Werkt volgens bedrijfsprocedures en werkwijze/volgorde aan het inbouwen, controleren en testen van voertuiginstallaties, opdat de werkzaamheden op efficiënte wijze en op een veilige manier uitgevoerd worden. Daarbij werkt hij volgens de geldende richtlijnen en veiligheidsvoorschriften inbouwen van voertuiginstallaties en houdt daarbij rekening met de eigenschappen van de toegepaste materialen, opdat de ingebouwde voertuiginstallaties aan de wettelijke voorschriften voldoet.

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.6 werkproces: Controleert carrosseriebouwwerkzaamheden en rondt de opdracht af		
Omschrijving	De Werkplaatsmanager Carrosseriebouwcontroleert zijn uitgevoerde carrosseriebouwwerkzaamheden. Hij registreert de gebruikte materialen en onderdelen, gewerkte tijd en opmerkingen van belang op de werkorder. Hij voert restmateriaal en afvalstoffen volgens voorschriften af en ruimt de werkplek op. DeWerkplaatsmanager Carrosseriebouw controleert de bij de werkzaamheden toegepaste gereedschappen en apparatuur op beschadigingen, vervuiling en werking en bekijkt of beschadigde gereedschappen en apparatuur gerepareerd of vervangen moeten worden. Hij reinigt (eventueel met behulp van hiervoor bestemde reinigingsapparatuur) de toegepaste gereedschappen en apparatuur.	
Gewenst resultaat	• De carrosseriebouwwerkzaamheden zijn volgens voorschriften gecontroleerd. • De gereedschappen en apparatuur zijn schoon en werken naar behoren en kunnen daardoor veilig, verantwoord en efficiënt ingezet worden tijdens de uitvoering van volgende opdrachten. • De werkplek is schoongemaakt en opgeruimd. • Restmateriaal en afvalstoffen zijn volgens voorschrift afgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen • Heeft kennis van de opbouw van standaard checklists • Heeft kennis van de bronnen van informatie welke te raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken • Heeft kennis van de consequenties van zijn handelen en beslissen • Kan technische informatie juist interpreteren • Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de diverse gereedschappen, apparatuur en materialen • Kan gebruiksinformatie lezen en interpreteren die betrekking heeft op zijn werkzaamheden • Kan veiligheidsinformatie/voorschriften lezen en interpreteren die betrekking hebben op zijn werkzaamheden	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert op de werkorder de uitgevoerde werkzaamheden, 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 onderdelen en materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Controleert of het arbeidsmiddel een gebrek vertoont, wat de oorzaak hiervan is en of dit wel of niet simpel te verhelpen is, of dat er misschien onderdelen vervangen moeten worden, opdat hij kan overgaan tot onderhoud, of dat hij kan beslissen reparaties uit te besteden, dan wel (delen van) het arbeidsmiddel te vervangen. Daarbij herstelt of vervangt hij, gebruikmakend van diverse technieken, bedreven en zorgvuldig (onderdelen van) arbeidsmiddelen en toont daarbij een goede oog-

Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën		
5.6 werkproces: Controleert carrosseriebouwwerkzaamheden en rondt de opdracht af		
• Heeft kennis van de eisen en voorschriften m.b.t. het veilig en milieuverantwoord omgaan met (afval)stoffen en gereedschappen • Heeft kennis van het toepassingsgebied en de eigenschappen van de persoonlijke beschermingsmaatregelen • Heeft kennis van meet-, controle-, hulp- en handgereedschappen • Heeft inzicht in te besteden uren en te gebruiken materialen • Kan een koppeling maken tussen tijd, kosten en uit te voeren werkzaamheden		handcoördinatie, opdat het onderhoud vlot en op effectieve wijze wordt uitgevoerd.
	Materialen en middelen inzetten • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Onderhoudt (controleert, reinigt, repareert of vervangt) de gebruikte gereedschappen en apparatuur en zijn werkplek en ruimt deze netjes en veilig op, opdat dat deze een volgende keer veilig en zonder problemen kunnen worden ingezet. Daarbij stemt hij de benodigde gereedschappen, (reinigings)apparatuur en materialen af op de te plegen onderhoudswerkzaamheden, opdat deze op een effectieve en verantwoorde wijze kunnen worden ingezet.
	Kwaliteit leveren • Systematisch werken	Controleert zijn uitgevoerde onderhoud en reparatiewerkzaamheden zodanig, dat dit systematisch, volgens de checklist, ordelijk, zorgvuldig en bij voorkeur volgens beproefde methoden wordt uitgevoerd.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt volgens gebruiks- en veiligheidsvoorschrift met gereedschappen, (reinigings)apparatuur en materialen, opdat de milieubelastende effecten van afvalstoffen zoveel mogelijk worden voorkomen en hij op zorgvuldige en veilige wijze omgaat met gereedschappen, apparatuur en materialen.

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 en VOC, afdeling Ontwikkeling & Innovatie

Werkgroepen:

Ontwikkelaars van Innovam Consult en afdeling Ontwikkeling & Innovatie VOC, functionarissen uit het bedrijfsleven en docenten ROC.

Paritaire Commissies: Innovam en VOC

Onderwijs: drie vertegenwoordigers uit directies van Regionale Opleidingscentra (ROC).

Bedrijfsleven: één ondernemer Mobiliteitsbranche, één vertegenwoordiger namens brancheverenigingen 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

Jaarlijks wordt door Innovam een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarin ook de tevredenheid over de kwalificatiedossiers wordt bevraagd. De algemene opmerkingen en aanbevelingen die dit opgeleverd heeft, worden als algemene aandachtspunten besproken met de ontwikkelaars van VOC 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 punt techniek in het dossier werkplaatsmanagement is m.i.v. het schooljaar 2010-2011 opgenomen in het kwalificatiedossier.

Het klanttevredenheidsonderzoek 2010 heeft geen opmerkingen over specifieke dossiers opgeleverd.

Raadplegen docenten

Docenten worden geraadpleegd door conceptversies van het dossier te bespreken in de vergaderingen van de onderstructuur van de Bedrijfstakgroep Motorvoertuigen, Carrosserie en Tweewielers (BTG-MCT). In deze vergaderingen zijn docenten aanwezig.

Sinds 2010 is het voor docenten mogelijk hun mening over een kwalificatiedossiers te communiceren via ‘mijnkwalificatiedossier.nl'. De reacties die Innovam op deze manier ontvangt, worden meegenomen in de doorontwikkeling van de dossiers.Daarnaast informeren we docenten over ontwikkelingen in de dossiers via o.a. het magazine De PraktijkCentraal. We nodigen docenten uit deel te nemen in expert- en/of werkgroepen om samen met ons de doorontwikkeling van de dossiers te realiseren.

In 2011 staan evaluatiebezoeken bij docententeams gepland.

2.2 Verwantschap

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

- Werkplaatsmanager Personenauto's (BCP PA; maart 2004)

- Werkplaatsmanager Bedrijfsauto's (BCP BA; maart 2004)

- Werkplaatsmanager Schadeherstel (BCP SH; mei 2005)

- Werkplaatsmanager Carrosseriebouw (BCP CB; mei 2005)

Het volgende kwalificatiedossier vormt mede de basis voor dit dossier:

-Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche (juni 2005)

-Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche cohort 2010-2011

De bovengenoemde beroepscompetentieprofielen hebben overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken. De onderliggende werkprocessen en beroepscompetenties vormen een afgebakende beroepengroep werkplaatsmanagement binnen de mobiliteitsbranche. Het gaat daarbij voornamelijk om de aandachtsgebieden: aansturing van de werkplaats en het beleid t.a.v. het personeel in de werkplaats. Binnen deze beroepengroep bestaan op technisch vlak grote verschillen tussen de beroepen, voortkomend uit de context van de verschillende sectoren.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

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

- de handelingen uit de Beroepscompetentieprofielen (BCP's) moeten worden benoemd in werkprocessen en de werkprocessen die samenhangen worden vervolgens geclusterd in kerntaken;
- de toepassing van het referentiekader
- de 'vertaling' van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar

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 en werkprocessen.

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

Begin juni 2006 is een start gemaakt met het herschrijven van het kwalificatiedossier; 'Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche' volgens het 'verbeterd format' Landelijke Kwalificaties MBO'.

Een belangrijk kenmerk van dit 'verbeterd format', is het per kerntaak formuleren van werkprocessen die als opgeteld geheel, de kerntaak volledig afdekken. Deze werkprocessen worden in het kwalificatiedossier beschreven in termen van handelingen, waardoor een overzichtelijk geheel ontstaat aan activiteiten die de functionaris verricht binnen de context van een kerntaak.
Om tot een juiste formulering van werkprocessen te komen, hebben de ontwikkelaars van Innovam en VOC de kerntaken van het dossier 'Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche' opnieuw tegen het licht gehouden. De eerder ontwikkelde beroepscompetentieprofielen en huidige managementdossiers dienden daarbij als uitgangspunt, evenals de filosofie achter de indeling in kerntaken.
Voor zowel de huidige als de vernieuwde dossiers is gewerkt volgens de gedachte dat er binnen de managementdossiers onderscheid gemaakt kan worden tussen strategische, tactische en operationele activiteiten. Deze filosofie is daarom ook verder uitgewerkt in de beschrijving van de werkprocessen.

Tijdens de bespreking van toets 1 en 2 in de workshop (14 juni 2006) tussen het coördinatiepunt, Innovam en VOC, zijn de volgende algemene punten aangegeven voor het dossier Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche:

De kerntaken in de kwalificatiedossiers die betrekking hebben op management en leidinggevende beroepen zouden op een hoog abstractieniveau geschreven zijn. Hierdoor was bijvoorbeeld onvoldoende duidelijk wat een Werkplaatsmanager nu precies doet. Dit leidde ondermeer tot onduidelijkheid over de rol van de Werkplaatsmanager. Door het globale karakter van de kerntaken was het moeilijk om bijbehorende competenties te koppelen. In een aantal van de kerntaakbeschrijvingen werden zaken beschreven die meer Toelichting: waren dan beschrijving.

Het coördinatiepunt heeft de ontwikkelaars geadviseerd de opbouw van het dossier Werkplaatsmanager opnieuw te bekijken en de kerntaken concreter uit te werken in handelingen. Zaken die Toelichting: geven op de kerntaakbeschrijvingen dienden uit de beschrijving te worden gefilterd en te worden opgenomen in de Toelichting: die per kerntaakbeschrijving is opgenomen. De Toelichting:en dienden meer te worden toegespitst op de beschrijvingen. Er waren nog algemene keuzes en dilemma's opgenomen in de Toelichting:.
Daarnaast heeft het coördinatiepunt aangegeven ook graag de werkprocessen duidelijker in de beschrijvingen te willen zien terugkomen.Door het aanbrengen van meer structuur in de kerntaakbeschrijvingen (de werkprocessen) en het meer beschrijven in termen van handelingen, zou daarmee het koppelen van competenties ook eenvoudiger worden.

De toepassing van het referentiekader
Voor 'ondernemen' en 'managen' (incl. leidinggeven) hebben ontwikkelaars van kenniscentra in een viertal bijeenkomsten in de periode van medio juli tot begin oktober 2006 standaard werkprocessen samengesteld. Reden hiervoor was om de samenhang en transparantie met betrekking tot de dossiers rond de thema's 'ondernemen' en 'managen' (incl. leidinggeven) in de kwalificatiestructuur te bevorderen.

Aanleiding voor de ontwikkelaars van VOC/Innovam om hier in belangrijke mate aan bij te dragen was, dat men de gedragslijn van het coördinatiepunt in hoge mate onderschrijft, die, kort samengevat, neerkomt op het principe: 'Wat gelijk is gelijk nemen (samenvoegen), wat vergelijkbaar is vergelijkbaar formuleren.

In dat kader hebben de ontwikkelaars ervoor gekozen om zich - waar mogelijk en mits zinvol - zo veel mogelijk te conformeren aan de opzet van het referentiekader en de daarin omgenomen beschrijvingen van de modelwerkprocessen.

In het toetsingskader voor het cohort 2011-2012 is een aantal nieuwe voorwaarden gecommuniceerd voor vaststelling van de kwalificatiedossiers voor schooljaar 2011-2012. Zo heeft het Coördinatiepunt er op aangedrongen om het aantal competenties van kwalificatiedossiers op niveau 4 terug te brengen tot maximaal 16.

De ontwikkelaars van VOC en Innovam hebben de reductie van competenties in samenhang met andere managementdossiers opgepakt. Hierbij zijn de referentiedocumenten Leidinggeven, Verkopen & klantcontact en Ondernemerschap als leidraad gebruikt. Uitgangspunt van de Paritaire Commissies was dat de reductie van competenties niet ten koste gaat van de herkenbaarheid en uitvoerbaarheid van de dossiers.

In de Paritaire Commissie van 18 juni 2010 zijn deze aanpassingen besproken en goedgekeurd en vervolgens ingediend voor Toets III.

Het Coördinatiepunt gaf hierop een negatieve beoordeling en constateerde een te grote overlap tussen de kwalificaties Schadeherstel en Carrosseriebouw. Naar aanleiding hiervan is besloten de eigenheid van beide beroepen tot uiting te laten komen in een extra kerntaak voor de kwalificatie Schadeherstel en een extra kerntaak voor de kwalificatie Carrosseriebouw. Dit ligt in lijn met de technische kerntaak in de kwalificatie Motorvoertuigen is toegevoegd in cohort 2010-2011.

De ‘vertaling’ van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar
In dit kwalificatiedossier is de vertaalslag gemaakt van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar zoals deze beschreven is in het beroepscompetentieprofiel naar de beginnend beroepsbeoefenaar.
Het onderscheid tussen deze gradaties, komt in het beroepscompetentieprofiel het meest tot uiting in de beroepscompetenties. In de procesbeschrijving van de beroepscompetenties in het beroepscompetentieprofiel spreekt men van succescriteria die de output van handelen beschrijven op het niveau van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Kortweg gezegd datgene dat men van een functionaris met een aantal jaren werkervaring op dat niveau mag verwachten. In de procescompetentie-matrices van het kwalificatieprofiel zijn de werkprocessen omschreven op het niveau van de beginnend beroepsbeoefenaar, dat wil zeggen wat de gediplomeerde moet kunnen als hij start op de arbeidsmarkt. Hij heeft zich daarvoor immers gekwalificeerd.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:
Taalprofiel Dossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche

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.

Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek niveau 4			
Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
Werkproces	**Concreet voorbeeld**	**SD**	**Niveau**
1.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	Lezen van de werkopdrachten/werkorders. Overleg voeren over de nieuwe werkorders (bijvoorbeeld met de Serviceadviseur). Mondelinge toelichting geven bij werkorders.	1/2/3/4	3F
1.2 (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers	Vragen stellen over problemen in de uitvoering van de geplande werkzaamheden. Voorstellen bespreken om tot een oplossing te komen. Uitleg geven over de uit te voeren werkzaamheden. Begripvol zijn in zijn communicatie.	1/2/3	3F
1.3 Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers	Teamoverleg voeren met de medewerkers in de werkplaats. Overdragen van nieuwe informatie. Verslag opstellen van het teamoverleg.	1/2/5	3F
1.4 Bewaakt en evalueert processen en procedures in de werkplaats	Bespreken van problemen in de efficiency van de werkplaats (planningen worden niet gehaald) en dit melden aan het bedrijfsmanagement. Aanspreken van werkplaatsmedewerkers indien zij niet volgens arbo/bedrijfsprocedures werken.	1/2/3	3F

1.5 Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	Lezen van verslagen en evaluaties, deze samenvatten tot conclusies en aanbevelingen. Opstellen van voorstellen. Lezen en bespreken van voorstellen.	1/4/5	3F
1.6 Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers	Gesprekken voeren in de beoordelingscyclus van het bedrijf en deze samenvatten tot conclusies en aanbevelingen. Verslagleggen van de gevoerde gesprekken.	1/2/3/5	3F
1.7 Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	Opstellen van advertenties (of tekstbijdrage leveren). Sollicitatiebrieven lezen en beoordelen. Sollicitatiegesprekken voeren. Adviezen/ voorstellen doen op basis van gevoerde gesprekken in de beoordelingscyclus.	1/4/5	3F
Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.1 Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast	Raadplegen van brongegevens. Toelichting vragen over (tijdsduur van) uit te voeren werkzaamheden. Overleg voeren met klant (of opdrachtgever).	1/4/5	3F
2.2 Signaleert en handelt klachten af	Luisteren naar de klacht/lezen van de klacht van de klant en vragen stellen ter verheldering van de klacht. Voorstellen en adviezen bespreken met de klant. Overleg voeren met de werkplaatsmedewerker(s). Klacht en de afhandeling ervan registreren in het klachtensysteem. Beleefdheidsvormen toepassen	1/2/5	3F
2.3 Onderhoudt externe contacten	Overleggen met medewerkers en klanten over klantbehoefte en oorzaak van klachten, rapporteren van bevindingen.	1/4	3F
2.4 Stelt de werkorder op	Lezen van opdracht en flatrate tijden. Schrijft de werkorder	5	3F
Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit			
3.1 Bereidt onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor	Lezen van de werkorder en voorschriften (procedures, handboekteksten) Vragen stellen ter verduidelijking van de werkorder.	1/4	3F
3.2 Voert inspectie uit aan het voertuig	Lezen van voorschriften, schema’s en/of checklists. Checklist invullen.	4/5	3F
3.3 Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig	Lezen van voorschriften en/of schema’s. Overleggen met de klant en vragen stellen aan de klant.	1/4	3F
3.4 Controleert onderhouds- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af	Werkorder invullen. Reparatieverslag opstellen.	5	3F

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:
Rekenprofiel Dossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche

SD = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

4 Verbanden.

Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek niveau 4			
Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
Werkproces	**Concreet voorbeeld**	**SD**	**Niveau**
1.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden, opstellen van een planning op basis van beschikbare arbeidsuren en benodigde tijd voor de werkzaamheden.	1/3/4	3F
1.2 (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
1.3 Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
1.4 Bewaakt en evalueert processen en procedures in de werkplaats	Cijfermatige gegevens verzamelen	1/4	3F
1.5 Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	Cijfermatige gegevens verzamelen, toetsen van voorstellen op (economische) haalbaarheid, juistheid, volledigheid en consequenties	1/4	3F
1.6 Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers	Berekenen kosten en opbrengsten t.b.v. ontwikkeling van / investering in medewerkers	1/4	3F
1.7 Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	Berekenen kosten en opbrengsten t.b.v. aanname en afscheid van medewerkers	1/4	3F
Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			

2.1 Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden, kosten berekenen op basis van uren en (product)prijzen	1/2/3/4	3F
2.2 Signaleert en handelt klachten af	Inschatten benodigde tijd, berekenen kosten op basis van uren en (product)prijzen, vergelijken van kosten voor klachtafhandeling in relatie tot acceptabele financiële consequenties voor het bedrijf.	1/2/3/4	3F
2.3 Onderhoudt externe contacten	Rekenen met winstmarges en/of percentages voor acties en/of kortingen, rekenen met kostprijzen en commerciële tarieven	1/2/4	3F
2.4 Stelt de werkorder op	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden	1/3	3F
Kerntaak 3 Voert onderhoud en reparatie uit			
3.1 Bereidt onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan het voertuig voor	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, inschatten werktijd	1/4	3F
3.2 Voert inspectie uit aan het voertuig	Metingen uitvoeren m.b.t. slijtage, vloeistofniveaus etc. Gemeten waarden vergelijken met voorgeschreven waarden	1/2/3	3F
3.3 Voert onderhoud en reparaties uit aan het voertuig	Bepalen en toepassen van waarden voor aanvulling en vervanging (vloeistoffen, banden, remmen, motorafstelling etc.), aflezen en interpreteren omrekeningstabellen (kgf/Nm, kPa/bar, psi/bar)	1/2	3F
3.4 Controleert onderhouds- en reparatiewerkzaamheden en rondt opdracht af	Door meten en testen vaststellen of voldaan is aan de gestelde voorschriften	1/3/4	3F

Moderne vreemde talen - Engels of Duits
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek zich op het volgende niveau:

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

Toelichting:
Gesprekken voeren en Spreken van B1 naar A2.

Aanpassingen i.v.m. gelijkschakeling met kwalificaties Schadeherstel en Carrosseriebouw.

2.4.2 Werkplaatsmanager Schadeherstel

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Werkplaatsmanager Schadeherstel zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:
Taalprofiel Dossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche

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.

Werkplaatsmanager Schadeherstel niveau 4			
Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
Werkproces	**Concreet voorbeeld**	**SD**	**Niveau**
1.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	Lezen van de werkopdrachten/werkorders. Overleg voeren over de nieuwe werkorders. Mondelinge toelichting geven bij werkorders.	1/2/3/4	3F
1.2 (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers	Vragen stellen over problemen in de uitvoering van de geplande werkzaamheden. Voorstellen bespreken om tot een oplossing te komen. Uitleg geven over de uit te voeren werkzaamheden. Begripvol zijn in zijn communicatie.	1/2/3	3F
1.3 Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers	Teamoverleg voeren met de medewerkers in de werkplaats. Overdragen van nieuwe informatie. Verslag opstellen van het teamoverleg.	1/2/5	3F
1.4 Bewaakt en evalueert processen en procedures in de werkplaats	Bespreken van problemen in de efficiency van de werkplaats (planningen worden niet gehaald) en dit melden aan het bedrijfsmanagement. Aanspreken van werkplaatsmedewerkers indien zij niet volgens arbo/bedrijfsprocedures werken.	1/2/3	3F
1.5 Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	Lezen van verslagen en evaluaties, deze samenvatten tot conclusies en aanbevelingen. Opstellen van voorstellen. Lezen en bespreken van voorstellen.	1/4/5	3F

1.6 Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers	Gesprekken voeren in de beoordelingscyclus van het bedrijf en deze samenvatten tot conclusies en aanbevelingen. Verslagleggen van de gevoerde gesprekken.	1/2/3/5	3F
1.5 Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	Opstellen van advertenties (of tekstbijdrage leveren). Sollicitatiebrieven lezen en beoordelen. Sollicitatiegesprekken voeren. Adviezen/ voorstellen doen op basis van gevoerde gesprekken in de beoordelingscyclus.	1/4/5	3F
Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.1 Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast	Raadplegen van brongegevens. Toelichting vragen over (tijdsduur van) uit te voeren werkzaamheden. Overleg voeren met klant (of opdrachtgever).	1/4/5	3F
2.2 Signaleert en handelt klachten af	Luisteren naar de klacht/lezen van de klacht van de klant en vragen stellen ter verheldering van de klacht. Voorstellen en adviezen bespreken met de klant. Overleg voeren met de werkplaatsmedewerker(s). Klacht en de afhandeling ervan registreren in het klachtensysteem. Beleefdheidsvormen toepassen	1/2/5	3F
2.3 Onderhoudt externe contacten	Gesprekken voeren. Vragen stellen om meer informatie of uitleg te verkrijgen. Lezen van informatie.	1/4	3F
2.4 Stelt de werkorder op	Lezen van schadediagnoses en calculatiegegevens. Werkorder schrijven.	5	3F
Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit			
4.1 Reparatiewerkmethode bepalen	Raadplegen van brongegevens	4	3F
4.2 Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken	Luisteren naar informatie met betrekking tot dagelijkse werkzaamheden. Lezen van de werkorder en voorschriften (procedures, handboekteksten), vragen stellen ter verduidelijking van de werkorder	1/2/4	3F
4.3 Voorbereiden van werkzaamheden	Lezen van technische informatie	4	3F
4.4 Herstelt schade aan het voertuig	Lezen van gebruiksinformatie, (verwerkings)voorschriften, schema’s en/of checklists en procedures	4	3F
4.5 Controleert schadeherstelwerkzaamheden en rondt de opdracht af	Werkorder invullen. Reparatieverslag opstellen.	5	3F

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Werkplaatsmanager Schadeherstel zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:
Rekenprofiel Dossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche

SD = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

4 Verbanden.

Werkplaatsmanager Schadeherstel niveau 4			
Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
Werkproces	**Concreet voorbeeld**	**SD**	**Niveau**
1.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden, opstellen van een planning op basis van beschikbare arbeidsuren en benodigde tijd voor de werkzaamheden.	1/3/4	3F
1.2 (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
1.3 Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
1.4 Bewaakt en evalueert processen en procedures in de werkplaats	Cijfermatige gegevens verzamelen	1/4	3F
1.5 Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	Cijfermatige gegevens verzamelen, toetsen van voorstellen op (economische) haalbaarheid, juistheid, volledigheid en consequenties	1/4	3F
1.6 Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers	Berekenen kosten en opbrengsten t.b.v. ontwikkeling van / investering in medewerkers	1/4	3F
1.7 Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	Berekenen kosten en opbrengsten t.b.v. aanname en afscheid van medewerkers	1/4	3F
Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			

2.1 Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden, kosten berekenen op basis van uren en (product)prijzen	1/2/3/4	3F
2.2 Signaleert en handelt klachten af	Inschatten benodigde tijd, berekenen kosten op basis van uren en (product)prijzen, vergelijken van kosten voor klachtafhandeling in relatie tot acceptabele financiële consequenties voor het bedrijf.	1/2/3/4	3F
2.3 Onderhoudt externe contacten	Rekenen met winstmarges en/of percentages voor acties en/of kortingen, rekenen met kostprijzen en commerciële tarieven	1/2/4	3F
2.4 Stelt de werkorder op	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden	1/3	3F
Kerntaak 4 Voert herstelwerkzaamheden uit			
4.1 Reparatiewerkmethode bepalen	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden, gereedschappen	1/3/4	3F
4.2 Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden, kosten berekenen op basis van uren en (product)prijzen	1/4	3F
4.3 Voorbereiden van werkzaamheden	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden, inschatten werktijd	1/4	3F
4.4 Herstelt schade aan het voertuig	Toepassen vastgestelde en gemeten waarden en omrekeningen	1	3F
4.5 Controleert schadeherstelwerkzaamheden en rondt de opdracht af	Door meten en testen vaststellen of voldaan is aan de gestelde voorschriften	1/3/4	3F

Moderne vreemde talen - Engels of Duits
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Werkplaatsmanager Schadeherstel zich op het volgende niveau:
- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

2.4.3 Werkplaatsmanager Carrosseriebouw

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:
Taalprofiel Dossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche

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.

Werkplaatsmanager Carrosseriebouw niveau 4			
Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
Werkproces	**Concreet voorbeeld**	**SD**	**Niveau**
1.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	Lezen van de werkopdrachten/werkorders/constructietekeningen en stuklijsten en eventuele relevante voertuigregels en -normen. Overleg voeren over de nieuwe werkorders. Mondelinge toelichting geven bij werkorders.	1/2/3/4	3F
1.2 (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers	Vragen stellen over problemen in de uitvoering van de geplande werkzaamheden. Voorstellen bespreken om tot een oplossing te komen. Uitleg geven over de uit te voeren werkzaamheden. Begripvol zijn in zijn communicatie.	1/2/3	3F
1.3 Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers	Teamoverleg voeren met de medewerkers in de werkplaats. Overdragen van nieuwe informatie. Verslag opstellen van het teamoverleg.	1/2/5	3F
1.4 Bewaakt en evalueert processen en procedures in de werkplaats	Bespreken van problemen in de efficiency van de werkplaats (planningen worden niet gehaald) en dit melden aan het bedrijfsmanagement. Aanspreken van werkplaatsmedewerkers indien zij niet volgens arbo/bedrijfsprocedures werken.	1/2/3	3F

1.5 Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	Lezen van verslagen en evaluaties, deze samenvatten tot conclusies en aanbevelingen. Opstellen van voorstellen. Lezen en bespreken van voorstellen.	1/4/5	3F
1.6 Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers	Gesprekken voeren in de beoordelingscyclus van het bedrijf en deze samenvatten tot conclusies en aanbevelingen. Verslagleggen van de gevoerde gesprekken.	1/2/3/5	3F
1.5 Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	Opstellen van advertenties (of tekstbijdrage leveren). Sollicitatiebrieven lezen en beoordelen. Sollicitatiegesprekken voeren. Adviezen/ voorstellen doen op basis van gevoerde gesprekken in de beoordelingscyclus.	1/4/5	3F
Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.1 Stelt de omvang en de kosten van de opdracht vast	Geen taalvaardigheden vereist	-	-
2.2 Signaleert en handelt klachten af	Luisteren naar de klacht/lezen van de klacht van de klant en vragen stellen ter verheldering van de klacht. Voorstellen en adviezen bespreken met de klant. Overleg voeren met de werkplaatsmedewerker(s). Klacht en de afhandeling ervan registreren in het klachtensysteem. Beleefdheidsvormen toepassen	1/2/5	3F
2.3 Onderhoudt externe contacten	Gesprekken voeren. Vragen stellen om meer informatie of uitleg te verkrijgen. Lezen van informatie.	1/4	3F
2.4 Stelt de werkorder op	Lezen van de werkopdrachten/werkorders/constructietekeningen en stuklijsten en eventuele relevante voertuigregels en -normen. Werkorder schrijven.	5	3F
Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën			
5.1 Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken	Raadplegen van brongegevens, luisteren naar informatie met betrekking tot dagelijkse werkzaamheden. Lezen van de werkorder en voorschriften (procedures, handboekteksten) Vragen stellen ter verduidelijking van de werkorder. Lezen van tekening en maatvoering	1/2/4	3F
5.2 Voorbereiden van werkzaamheden	Lezen van technische informatie. Lezen van tekening en maatvoering	4	3F
5.3 Wijzigingen aan het chassis aanbrengen	Lezen van gebruiksinformatie, voorschriften, tekening en maatvoering, schema’s en/of checklists en procedures	4	3F
5.4 Carrosseriedelen samenstellen	Lezen van gebruiksinformatie, voorschriften, tekening en maatvoering, schema’s en/of checklists en procedures	4	3F

5.5 Voertuiginstallaties inbouwen	Lezen van gebruiksinformatie, voorschriften, tekening en maatvoering, schema's en/of checklists en procedures	4	3F
5.6 Controleert carrosseriebouwwerkzaamheden en rondt de opdracht af	Werkorder invullen, eventueel aanwijzingen voor gebruik beschrijven of aanpassen	5	3F

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw zich op het volgende niveau:
- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:
Rekenprofiel Dossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche

SD = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

4 Verbanden.

Werkplaatsmanager Carrosseriebouw niveau 4			
Kerntaak 1 Stuurt werkplaats aan			
Werkproces	**Concreet voorbeeld**	**SD**	**Niveau**
1.1 Plant en verdeelt werkzaamheden	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden, opstellen van een planning op basis van beschikbare arbeidsuren en benodigde tijd voor de werkzaamheden.	1/3/4	3F
1.2 (Bege)leidt werkplaatsmedewerkers	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
1.3 Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van werkplaatsmedewerkers	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
1.4 Bewaakt en evalueert processen en procedures in de werkplaats	Cijfermatige gegevens verzamelen	1/4	3F
1.5 Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	Cijfermatige gegevens verzamelen, toetsen van voorstellen op (economische)	1/4	3F

	haalbaarheid, juistheid, volledigheid en consequenties		
1.6 Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken met werkplaatsmedewerkers	Berekenen kosten en opbrengsten t.b.v. ontwikkeling van / investering in medewerkers	1/4	3F
1.7 Zorgt (mede) voor werving, selectie en ontslag van werkplaatsmedewerkers	Berekenen kosten en opbrengsten t.b.v. aanname en afscheid van medewerkers	1/4	3F
Kerntaak 2 Voert werkzaamheden voor de werkplaats uit			
2.2 Signaleert en handelt klachten af	Inschatten benodigde tijd, berekenen kosten op basis van uren en (product)prijzen, vergelijken van kosten voor klachtafhandeling in relatie tot acceptabele financiële consequenties voor het bedrijf.	1/2/3/4	3F
2.3 Onderhoudt externe contacten	Rekenen met winstmarges en/of percentages voor acties en/of kortingen, rekenen met kostprijzen en commerciële tarieven	1/2/4	3F
2.4 Stelt de werkorder op	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden	1/3	3F
Kerntaak 5 Bouwt carrosserieën			
5.1 Uitvoering werkopdracht bepalen en bewaken	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden, kosten berekenen op basis van uren en (product)prijzen	1/4	3F
5.2 Voorbereiden van werkzaamheden	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden, inschatten werktijd	1/4	3F
5.3 Wijzigingen aan het chassis aanbrengen	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden, inschatten werktijd	1/3/4	3F
5.4 Carrosseriedelen samenstellen	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden, inschatten werktijd	1/3/4	3F
5.5 Voertuiginstallaties inbouwen	Cijfermatige gegevens (uit naslagwerken) controleren, interpreteren en verwerken, bepalen maten en waarden, inschatten werktijd	1/3/4	3F

5.6 Controleert carrosseriebouwwerkzaamheden en rondt de opdracht af	Door meten en testen vaststellen of voldaan is aan de gestelde voorschriften	1/3/4	3F

Moderne vreemde talen - Engels of Duits
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Werkplaatsmanager Carrosseriebouw zich op het volgende niveau:
- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

2.5 Discussiepunten

Discussies binnen de Paritaire Commissies:

- Reductie van competenties
- Wijzigingen Vakkennis & Vaardigheden
- Afdekken van eerder ontwikkelde beroepscompetentieprofielen Werkplaatsmanager Personenauto's en Werkplaatsmanager Bedrijfsauto
- Takenpakket van een beginnende werkplaatsmanager vs. een vakvolwassen werkplaatsmanager
- Certificeerbare Eenheid Ondernemerschap
- Generieke eisen Engels voor niveau 4
- Taal en Rekenen in de Kwalificatiedossiers
- Instroom en doorstroom

Reductie van competenties

In de paritaire commissie is gesproken over reduceren van competenties.

In het toetsingskader voor het cohort 2011-2012 is een aantal nieuwe voorwaarden gecommuniceerd voor vaststelling van de kwalificatiedossiers voor schooljaar 2011-2012. Zo heeft het Coördinatiepunt er op aangedrongen om het aantal competenties van kwalificatiedossiers op niveau 4 terug te brengen tot maximaal 16.

De ontwikkelaars van VOC en Innovam hebben de reductie van competenties in samenhang met andere managementdossiers opgepakt. Hierbij zijn de referentiedocumenten Leidinggeven, Verkopen & klantcontact en Ondernemerschap als leidraad gebruikt. Uitgangspunt van de Paritaire Commissies was dat de reductie van competenties niet ten koste gaat van de herkenbaarheid en uitvoerbaarheid van de dossiers.

In de Paritaire Commissie van 18 juni 2010 zijn deze aanpassingen besproken en goedgekeurd en vervolgens ingediend voor Toets III. Het Coördinatiepunt gaf hierop een negatieve beoordeling en constateerde een te grote overlap tussen de kwalificaties Schadeherstel en Carrosseriebouw. Naar aanleiding hiervan is besloten de eigenheid van beide beroepen tot uiting te laten komen in een extra kerntaak voor de kwalificatie Schadeherstel en een extra kerntaak voor de kwalificatie Carrosseriebouw. Dit ligt in lijn met de technische kerntaak in de kwalificatie Motorvoertuigen is toegevoegd in cohort 2010-2011.

Daarnaast is naar aanleiding van geluiden uit het veld de term 'diagnose' in de kwalificatie Motorvoertuigentechniek vervangen door 'inspectie'.

Wijzigingen Vakkennis & Vaardigheden

Er zijn tekstuele wijzigingen in Vakkennis en vaardigheden doorgevoerd, zodat alle dossiers van Innovam beschikken over eenduidige items.

Afdekking van het eerder ontwikkelde Beroepscompetentieprofiel in de kwalificatie Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek

De technische kerntaak voor de kwalificatie Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek is gebaseerd op de kerntaak "Helpt mee op werkvloer" uit de beroepscompetentieprofielen Werkplaatsmanager Personenauto's en Werkplaatsmanager Bedrijfsauto's. Daarnaast is deze kerntaak gebaseerd op de verschillende kerntaken en werkprocessen uit de kwalificatiedossiers Autotechniek en Bedrijfs-autotechniek.

Het niveau van technische werkzaamheden van een beginnend werkplaatsmanager verschilt in de praktijk tussen bedrijven en blijkt afhankelijk van aard en grootte van het bedrijf. Voor een optimale inzetbaarheid van de beginnend werkplaatsmanager moeten zijn technische werkzaamheden op een hoger niveau liggen dan van de Autotechnicus (niveau 2). Tegelijkertijd hoeft hij niet alle kennis, vaardigheden en competenties te beheersen van de Eerste Autotechnicus (niveau 3).

Kortom, de werkplaatsmanager motorvoertuigentechniek moet volledig bekend zijn met onderhouds- en reparatiewerkzaamheden en de hierbij benodigde vaardigheden (sleutelen), maar hoeft het diagnosewerk dat wordt

uitgevoerd door werkplaatstechnici op niveau 3 en 4 niet te beheersen. Wel wordt van hem verwacht dat hij inzicht heeft in het voorbereidend werk voor het stellen van diagnoses, zodat hij met deze technici adequaat kan afstemmen. Voor specialistische kennis en vaardigheden op dit vlak is de werkplaatsmanager aangewezen op zijn Eerste Autotechnicus (niveau 3) en Technisch Specialist Personenauto's (niveau 4).

Takenpakket beginnend werkplaatsmanager versus een vakvolwassen werkplaatsmanager in de motorvoertuigentechniek

Zowel een beginnende werkplaatsmanager als een vakvolwassen werkplaatsmanager zal moeten beschikken over managementvaardigheden en technische vaardigheden. Bij de uitoefening van zijn beroep zal de beginnend werkplaatsmanager veelal technische werkzaamheden verrichten. Naarmate hij zich ontwikkelt tot een vakvolwassen werkplaatsmanager nemen zijn managementtaken toe en de uitvoerende technische taken af. In het begin van zijn carrière zal de werkplaatsmanager motorvoertuigentechniek met name moeten varen op zijn technische kennis en vaardigheden. Hij zal dan ook in het begin veel moeten sleutelen en samenwerken met zijn directe collega's in de werkplaats en veel moeten afstemmen om zijn technische vaardigheden verder te ontwikkelen maar daarnaast ook inzicht te krijgen in de planning en aansturing van het werkplaatsteam. De technische ervaring in deze eerste jaren is onmisbaar voor zijn verdere ontwikkeling als werkplaatsmanager motorvoertuigentechniek. Op basis van zijn opgedane inzicht en gezag kan hij het aandeel van de managementtaken uitbreiden. Hij moet kunnen blijven vertrouwen op zijn technische kennis, inzicht en ervaring, al zal hij nog maar incidenteel bijspringen in de werkplaats. Wanneer de werkplaatsmanager zich meer richt op de managementtaken wordt ook meer een beroep gedaan op zijn rapportagevaardigheden. Waar hij in zijn technische werkzaamheden vooral afstemt, zal hij vanuit zijn managementtaken meer moeten aansturen en rapporteren in de lijn van de organisatie.

Certificeerbare Eenheid Ondernemerschap

De Paritaire Commissie ziet voor de mobiliteitsbranche geen meerwaarde voor de Certificeerbare eenheid Ondernemerschap. Wel wordt samen met de branche besproken hoe onderdelen van deze Certificeerbare Eenheid opgenomen kunnen worden in de kwalificatiedossiers.

Generieke eisen Engels voor niveau 4

De paritaire commissies van Innovam en van VOC hebben gezamenlijk besloten om de generieke eisen voor Engels op te nemen in de kwalificaties op niveau 4 in de dossiers van het cohort 2011-2012 om hiermee de eisen voor MVT voor het beroep gelijk te stellen aan de eisen voor het generieke niveau.

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/rel_doc/referentie/Referentieniveaus.pdfen 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 uitgangspunten 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 4 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek/Schadeherstel/Carrosseriebouw Nederlands

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

Niveau 4 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek/Schadeherstel/Carrosseriebouw Rekenen en wiskunde

2010-2011 Raamwerk	2011-2012 Referentiekader

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

Niveau 4 Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek/Schadeherstel/Carrosseriebouw Moderne vreemde talen

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

Toelichting:

Bij kwalificatie Werkplaatsmanager Motorvoertuigentechniek Gesprekken voeren en Spreken van B1 naar A2.

Gelijkschakeling met kwalificaties voor Schadeherstel en Carrosseriebouw

Instroom en doorstroom

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.

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 beroepsbeoefenaar/ 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 staat actuele informatie over de inhoud van de eindexamens.

Binnen het mbo
Binnen het mbo is het mogelijk om na de opleiding Werkplaatsmanager op niveau 4 een tweede diploma op niveau 4 te behalen (zie de voorbeelden in de tabel hieronder).

Van Werkplaatsmanager (4) naar:
Bedrijfsmanager (4)
Verkoopmanager (4)

Van mbo naar hbo

Vanaf niveau 4 Werkplaatsmanager is doorstroom mogelijk naar het hbo, bijvoorbeeld de opleiding Autotechniek. De voltijd hbo-opleiding Autotechniek duurt vier jaar, de deeltijdopleidingvier of vijf jaar. De deeltijd route is bedoeld voor studenten die hun studie willen combineren met de praktijk. Vaak is er in de opleiding een keuze tussen een technische en een technisch commerciële richting.

Daarnaast zijn er deeltijd en voltijd hbo-opleidingen die opleiden voor het beroep van docent motorvoertuigentechniek. Voor studenten van mbo niveau 4 duurt de deeltijdopleiding voor docent motorvoertuigentechniek 4 jaar en voor studenten van mbo niveau 3 duurt de deeltijdopleiding 5 jaar.Delen van de hbo-opleiding kunnen duaal uitgevoerd worden.De duale route is bedoeld voor studenten die hun studie willen combineren met de praktijk en duurt vier jaar.

De hogescholen die in Nederland de opleiding Autotechniek aanbieden zijn: Fontys Hogeschool, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en de Hogeschool Rotterdam. De hogescholen hebben een specialisatie/ doorstroomrichting op het gebied van management.

De opleiding tot docent motorvoertuigentechniek wordt aangeboden door Fontys Hogeschool, de Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Windesheim en NHL Hogeschool.

Met het mbo-diploma Werkplaatsmanager bestaat de mogelijkheid van een verkort traject in het hbo, soms wordt hiermee al op het mbo gestart.Daarnaast biedt een aantal hogescholen eentweejarig onderwijsprogramma in deeltijd aan, namelijk de Associate Degree. Het AD programma ligt tussen niveau van mbo en hbo en duurt twee jaar.

Op de website van de betreffende hogeschool of bij de studiecoördinator/decaan van het mbo is meer informatie over de verschillende opleidingen en minors verkrijgbaar.

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		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	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

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 Samenvatting van de wijzigingen in dit dossier Deel C: Technische kerntaak toegevoegd voor de kwalificatie Werkplaatsmanager Schadeherstel: kenrtaak 4: Voert herstelwerkzaamheden uit. Technische kerntaak toegevoegd voor de kwalificatie Werkplaatsmanager Carrosseriebouw: kerntaak 5: Bouwt carrosserieen. Vroegere werkproces 2.1 (Analyseert klantopdracht) gesplitst in Stelt omvang en kosten van de opdracht vast (2.1) en Stelt de werkorder op (2.4) Competenties teruggebracht conform de norm voor dossiers op niveau 4 in het toetsingskader voor het cohort 2011-2012. Deel D: Beschrijving van aanpassingen aan dossier naar aanleiding verbijzondering van Mototvoertuigentechniek, Schadeherstel en Carrosseriebouw. Beschrijving van reductie van competenties comform toetsingskader voor het cohort 2011-2012.

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 en VOC	Jaarlijks
Trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Overnemen informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek en onderzoek naar Trends en Innovaties	Innovam en VOC	Jaarlijks
Onderhoud kwalificatiedossier: onderzoek klanttevredenheid en actualiteitstoets BCP's	Onderzoeken klanttevredenheid bij gebruikers kwalificatiestructuur, d.m.v. interview en/of enquête en indien nodig BCP's actualiseren en kwalificatiedossier aanpassen	Innovam	Vanaf schooljaar 2010 en daarna elke vijf jaar
Instroom vanuit VMBO	Afstemming met VMBO Platform Mobiliteit en Cevo over aansluiting tussen VMBO en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties	Innovam en VOC en VMBO Platform Mobiliteit	Vanaf schooljaar 2008-2009
Doorstroom naar HBO	Afstemming met relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'. Vermelden van de doorstroom compententies in samenwerking in de stuurgroep van het project. 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'.	Innovam en vertegenwoordigers HBO	Vanaf schooljaar 2011 - 2012
Verminderen overlap uitsromen	Verbijzonderen van de uitsromen	Innovam en Paritaire Commissie	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Competentiekeuze	Evaluatie uitvoerbaarheid	Innovam in samenwerking met Colo en collega-kbb's	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Nederlands	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Moderne vreemde talen	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Rekenen en Wiskunde	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van Rekenen en Wiskunde Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012

De MBO-raad, Innovam , VOC en Colo streven naar rust in de kwalificatiedossiers. In 2010 zijn in het kwalificatiedossier Werkplaatsmanagement Mobiliteitbranche 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.

Actualiteit BCP's

Wij nemen een bcp in onderhoud zodra er signalen uit de branche zijn, zodra we hier vanuit feedback verzoeken info over krijgen of wanneer we zelf weten dat er ontwikkelingen in het beroep zijn die tot aanpassing van het bcp zouden kunnen leiden. Geen van deze drie punten is hier van toepassing. Er staat dus geen onderhoud gepland.