

Authoruitherstelspecialist

Beroepscompetentieprofiel

Inhoudsopgave

Uitleg over het beroepscompetentieprofiel	3
Functie beroepscompetentieprofiel.....	3
Hoe werkt het format	3
Colofon.....	4
Brondocumenten.....	4
1 Algemene informatie over het beroep.....	5
1.1 Mogelijke functiebenamingen.....	5
1.2 Beschrijving van het beroep.....	5
1.3 Loopbaanperspectief.....	8
1.4 Trends en innovaties.....	8
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep.....	12
3 Beschrijving van de kerntaken	13
3.1 Kerntaak 1 Repareren van gelaagde autoruiten	13
3.2 Kerntaak 2 Vervangen van gelijmde autoruiten	16
3.3 Kerntaak 3 Vervangen van mechanisch bevestigde autoruiten	20

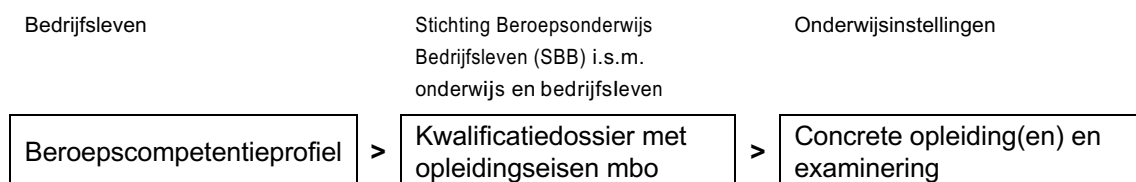
Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Uitleg over het beroepscompetentieprofiel

Een beroepscompetentieprofiel (bcp) beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die al drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is. Drie begrippen staan centraal in het beroepscompetentieprofiel: kerntaken, opgesplitst in een aantal werkprocessen en de competenties die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden. De inhoud van een beroepscompetentieprofiel moet herkenbaar zijn voor het bedrijfsleven. Daarom worden deze opgesteld in opdracht van of in samenwerking met het georganiseerde bedrijfsleven. Om het document een formele status te geven, is vaststelling door het georganiseerde bedrijfsleven noodzakelijk.

Functie beroepscompetentieprofiel

Een beroepscompetentieprofiel kan verschillende functies vervullen. Binnen een branche kan het een hulpmiddel zijn bij functiewaardering, het kan ook gebruikt worden voor verdere professionalisering van werknemers, voor de ontwikkeling van competentie-instrumenten en als voorlichtingsmateriaal. Daarnaast kan een beroepscompetentieprofiel dienen als input voor opleidingen in het middelbaar beroepsonderwijs. Het bedrijfsleven is immers 'afnemer' van mbo-gediplomeerden, en is daarom in hoge mate richtinggevend voor de eisen die gesteld moeten worden aan deze gediplomeerden. De eisen hebben zowel betrekking op de aard en inhoud van de werkzaamheden als op de mate van bekwaamheid waarmee iemand handelt: zijn competenties. In het schema is deze laatste functie van het beroepscompetentieprofiel weergegeven:



Conform deze ketengedachte is het bedrijfsleven verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van beroepscompetentieprofielen. De Stichting Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) voor het ontwikkelen en onderhouden van de (onderwijs)kwalificatiedossiers, op basis van de beroepscompetentieprofielen. Dit gebeurt in samenwerking met vertegenwoordigers van sociale partners en onderwijs. Het onderwijs ontwikkelt op basis van de kwalificatiedossiers concrete opleidingen en examens.

Uitgaande van het feit dat dit beroepscompetentieprofiel de basis vormt voor het eventueel ontwikkelen of aanpassen van een kwalificatiedossier, is het van belang dat het beroepscompetentieprofiel voldoet aan een aantal minimumeisen. Bij de ontwikkeling van kwalificatiedossiers is het verder van belang dat beroepen onderling vergeleken kunnen worden. Een bepaalde mate van uniformiteit is hierbij gewenst. Daarom is een format beroepscompetentieprofiel ontwikkeld.

Hoe werkt het format

Om de ontwikkelaar(s) van het beroepscompetentieprofiel te ondersteunen is bij alle onderdelen van het format de gewenste inhoud omschreven in de vorm van één of meerdere vragen met eventueel een toelichting. De basis lay-out is niet bindend, wel geeft dit format aan welke onderdelen het beroepscompetentieprofiel ten minste moet bevatten. Vanwege de onderlinge vergelijkbaarheid tussen beroepscompetentieprofielen wordt geadviseerd om het format zoveel mogelijk aan te houden. Uiteraard is het mogelijk extra hoofdstukken aan het format toe te voegen.

De informatie over het beroep is verdeeld over drie hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk bevat algemene informatie over het beroep, loopbaanontwikkelingen en trends en innovaties. Het tweede hoofdstuk geeft een overzicht van de hoofdtaken en werkzaamheden van de

beroepsbeoefenaar (kerntaken en werkprocessen). Een uitwerking van deze werkzaamheden en de daarbij behorende competenties komt in hoofdstuk 3 aan bod. Afwijkingen op dit hoofdstuk zijn denkbaar indien voor het beschrijven van de competenties gebruik gemaakt wordt van het Competentiemodel kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven^{powered by SHL}.

Colofon

Ontwikkeld door	Innovam VOC Schadeherstel in samenwerking met vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven van de carrosseriebranche.
In opdracht van	Stichting Branchenormering Schadeherstel
Verantwoording	Vastgesteld door: Stichting Branchenormering Schadeherstel, 7 juli 2022

Brondocumenten

Beroepscompetentieprofielen 2014.

Input vanuit de werkgroep branchekwalificaties & permanente educatie.

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

Autoruitherstelspecialist, Ruitmonteur, Glasmonteur, (service)Monteur, Autoruitspecialist

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>De autoruitherstelspecialist kan zijn werkzaamheden uitvoeren in de eigen werkplaats, in de werkplaats van derden/opdrachtgever (business-to-business) of op locatie van de klant.</p> <p>De werkplaats biedt een geconditioneerde werkomgeving (o.a. ruimteverwarming, vlakke vloer, voldoende verlichting, optimale temperatuur en luchtvochtigheid) voor het vervangen en herstellen van autoruiten.</p> <p>Voor werkzaamheden op locatie bij de klant is de autoruitherstelspecialist voorzien van een volledig uitgeruste servicebus.</p> <p>De objecten waaraan de autoruitherstelspecialist werkt, zijn meestal personenauto's, maar kunnen ook bedrijfsvoertuigen of agrarische voertuigen betreffen.</p>
Plaats in de organisatie	<p>De autoruitherstelspecialist werkt onder leiding van een werkplaatschef/-manager. In kleinschalige bedrijven komt een middenkaderfunctie meestal niet voor en werkt de autoruitherstelspecialist direct onder de (meewerkend) bedrijfseigenaar/ondernemer.</p> <p>Op locatie werkt de autoruitherstelspecialist zonder sturing/(bege)leiding. Behalve in niet-standaard situaties waarbij afstemming vereist is. In dat geval vindt sturing plaats op afstand.</p>
Resultaatgebieden/ Resultaat van het beroep	<p>Juist uitgevoerde herstelwerkzaamheden (repareren, vervangen) aan autoruiten volgens voertuigspecifieke informatie en afspraak met de klant.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Door de hoge zelfstandigheid wordt van de autoruitherstelspecialist gevraagd dat hij eerst zelf oplossingen zoekt voor mogelijke knelpunten.</p> <p>De autoruitherstelspecialist is zich bewust van de toenemende mate van aan de autoruit gekoppelde voertuigsystemen en de mogelijke (veiligheids)risico's als hij zijn werkzaamheden op een onjuiste manier uitvoert.</p> <p>De autoruitherstelspecialist stelt zich correct en klantbewust op naar de klant. Door het klantcontact dat kan plaatsvinden bij intake en aflevering van het voertuig worden representatieve vaardigheden/eigenschappen van de autoruitherstelspecialist verwacht.</p> <p>Keuzes en dilemma's kunnen zich voor doen in de afweging of een autoruit gerepareerd kan worden of dat deze vervangen moet worden. Over het algemeen kan echter gesteld worden dat tijdens het maken van de afspraak deze keuze al gemaakt is. De autoruitherstelspecialist weet middels een werkorder vooraf welke werkzaamheden van hem verwacht worden. De autoruitherstelspecialist adviseert desgewenst de</p>

	<p>klant vanuit zijn technische kennis en kunde. De klant maakt hierop een afweging.</p> <p>De autoruitherstelspecialist stelt zich flexibel op ten aanzien van werktijden/uren. In een enkel geval is sprake van 24-uurs service, waarbij de autoruitherstelspecialist ook avond/nachtdiensten draait.</p>
<p>Rol en Verantwoordelijkheden, inclusief zelfstandigheid en afbreukrisico</p>	<p>Rol</p> <p>De autoruitherstelspecialist heeft overwegend een vaktechnisch uitvoerende rol en organiseert in belangrijke mate zijn eigen werkzaamheden.</p> <p>Gedurende de inname (intake) en aflevering van het voertuig, kan de autoruitherstelspecialist een belangrijke, representatieve rol naar de klant/ opdrachtgever hebben. Hij is daarbij het visitekaartje/ de ambassadeur van het bedrijf.</p> <p>Verantwoordelijkheden</p> <p>Hoewel de autoruitherstelspecialist verantwoordelijk is voor de uitvoering en de resultaten van zijn eigen werkzaamheden, zoals dat feitelijk geldt voor alle vakvolwassen medewerkers in het bedrijf, ligt de eindverantwoordelijkheid naar de klant uiteindelijk bij de ondernemer/vestigingsmanager.</p> <p>De autoruitherstelspecialist is alert op mogelijk meerwerk op basis van tijdens en na de intake geconstateerde aandachtspunten betreffende het voertuig (beschadigingen aan carrosserieonderdelen, etc.). Deze zaken legt hij terug bij zijn leidinggevende, zodat eventueel meerwerk kan worden opgenomen in de klantopdracht.</p> <p>De autoruitherstelspecialist gaat respectvol om met het voertuig en draagt in die zin de verantwoordelijkheid over de omgang met het voertuig, totdat hij deze heeft overgedragen ter verdere bewerking/aflevering.</p> <p>Afbreukrisico</p> <p>Als de autoruitherstelspecialist zijn werkzaamheden niet goed uitvoert, kan dit gevolgen hebben voor zijn eigen veiligheid, de veiligheid van zijn collega's, de veiligheid van de inzittenden van het voertuig en andere weggebruikers, de planning, het eindresultaat van de uitgevoerde werkzaamheden, de klantbinding en het bedrijfseconomisch resultaat.</p> <p>De wijze waarop de autoruitherstelspecialist zich presenteert naar de klant is een belangrijk gegeven in de beeldvorming van de klant over het bedrijf en het vertrouwen van de klant in het herstellen van de autoruit.</p> <p>Zelfstandigheid</p> <p>De autoruitherstelspecialist werkt in hoge mate zelfstandig aan zijn eigen werkopdrachten. Het zelfoplossend vermogen is groot, aangezien de autoruitherstelspecialist ook zelfstandig/alleen op locaties buiten de eigen werkplaats werkt.</p> <p>De autoruitherstelspecialist is dan vaak op zichzelf aangewezen bij het nemen van beslissingen en het anticiperen op knelpunten en onvoorziene omstandigheden. Zo nodig schakelt hij de tijdelijke hulp in van een collega, of, wanneer dat mogelijk is, van een medewerker van de locatie waar hij op dat moment werkt.</p> <p>De autoruitherstelspecialist rapporteert aan de klant/opdrachtgever met behulp van een</p>

	<p>aangelegd dossier. Afwijkingen van de standaardreparatiemethode of knelpunten rapporteert hij aan zijn leidinggevende.</p>
Betrokkenen	<p>Technisch uitvoerend werkt de autoruitherstelspecialist tamelijk solistisch. Uiteraard zullen collega's bijspringen indien de werkomstandigheden daar om vragen. Bijvoorbeeld bij het tillen van grote ruiten. De autoruitherstelspecialist werkt samen met de receptie/ (regio)planning, de coördinerende manager en het magazijn/ de inkoop. In geval van business-to-business (B2B) heeft de autoruitherstelspecialist te maken met personen op de locatie waar hij ingehuurd wordt.</p>
Complexiteit	<p>Het repareren van autoruiten verloopt volgens standaard reparatiewerkmethoden. Het vervangen van autoruiten verloopt grotendeels volgens standaardwerkmethoden. In een beperkt aantal situaties moet geïmproviseerd worden. De complexiteit van de werkzaamheden wordt voornamelijk bepaald door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de diversiteit in merken/modellen voertuigen met hun specificaties; • de nauwkeurigheid van het plaatsen van autoruiten en de geringe marge die hierbij soms aanwezig is; • de demontage van voertuigonderdelen; • de aan de autoruit gekoppelde voertuigsystemen; • het vaststellen van storingen in het voertuig tijdens het opnemen van de algehele staat van het voertuig als onderdeel van de intake; • het zich voordoen van storingen in het voertuig tijdens de eindcontrole.
Wettelijke beroepsvereisten	<p>Arbo- en milieuwetgeving. Bijvoorbeeld het werken op een gezonde werkhoogte, het tillen van zware objecten, de afvoer van materialen en onderdelen, etc. Wettelijke eisen die verbonden zijn aan het verwerken van diisocyanaten. Wettelijke eisen die verbonden zijn aan het veilig werken aan elektrische en hybride voertuigen.</p>
Branche vereisten	<p>De Stichting Branchenormering Schadeherstel (een samenwerking tussen de brancheorganisaties FOCWA en BOVAG) kan (kwalificatie)eisen stellen aan de beroepsbeoefenaar in het kader van lidmaatschapseisen/ erkenningsregelingen en de daarbij behorende vaardigheids-/opleidingscertificaten.</p>
Nederlands en (moderne) vreemde talen	<p>Nederlands: de taalvaardigheid Nederlands is belangrijk bij het lezen van een werkorder, het lezen van voertuigspecifieke informatie, het luisteren naar een toelichting op de werkorder, in gesprekken met collega's en klanten. Het aanleggen van een klant/voertuigdossier vraagt passende schrijfvaardigheden. (Moderne) vreemde talen: het komt voor dat voertuigspecifieke informatie in een andere taal dan de Nederlandse taal wordt verstrekt. Het betreft in die gevallen voornamelijk het Engels of het Duits. Dit geldt overigens niet voor veiligheidsinformatiebladen. Volgens Artikel 31(5) van REACH moet het veiligheidsinformatieblad worden verstrekt in een officiële taal van de lidstaat waar de stof wordt verhandeld. In Nederland dus in het Nederlands.</p>

Rekenen/ wiskunde	Niet direct van toepassing. De verbreding van autoruitherstel bij personen- en vrachtwagens naar (auto)ruitherstel in de agrarische sector (en soms ook de pleziervaartuigensector) vraagt soms maatwerk, waarbij de autoruitherstelspecialist gebruik moet maken van mallen, of deze zelf moet fabriceren.
Algemene vaardigheden	Digitale vaardigheden voor o.a. het opzoeken van voertuigspecifieke informatie in digitale systemen; het omgaan met digitale systemen (o.a. digitale werkorder), etc.

1.3 Loopbaanperspectief

Op basis van ervaring, aanleg en kunde, is een doorstroomfunctie binnen de carrosseriebranche die van de functie: werkplaatschef/manager.

Op basis van ervaring, aanleg en kunde, is een verbredingsfunctie binnen de carrosseriebranche die van de functie: schademanager.

1.4 Trends en innovaties

Hieronder worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.

Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (bijvoorbeeld technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	Het arbeidsmarktperspectief voor de autoruitherstelspecialist hangt sterk samen met conjuncturele trends.
Wetgeving en regelgeving	Arbowetgeving gericht op een veilige werkomgeving en persoonlijke bescherming, bijvoorbeeld betreffende fysieke belasting en het omgaan met gevaarlijke stoffen; milieuwetten gericht op het afvoeren/scheiden van afvalstoffen; en arbowetgeving gericht op het veilig werken aan voertuigen met alternatieve aandrijving, zullen de nodige aandacht blijven trekken.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening opgesplitst naar technologische, bedrijfsorganisatorisch, internationale en/ of marktontwikkelingen.	<p>Technologische ontwikkelingen</p> <p>Sensoren, camera's, head up displays die verbonden zijn met de autoruit komen steeds vaker voor. De toepassing van deze systemen zal de komende jaren toenemen. De autoruit wordt daarmee steeds meer een onderdeel van het gehele voertuig (en de voertuigsystemen) en niet meer alleen een onderdeel van de carrosserie.</p> <p>Door sensorfusion gaan de regeleenheden (ECU's) van aparte sensoren steeds meer informatie uitwisselen met elkaar en de centrale regeleenheid (ECU). Hierdoor is herkalibratie of reset van de sensor(en) achter de voorruit steeds vaker onvoldoende en moeten er ook sensoren worden aangestuurd die niet direct achter de voorruit te vinden zijn.</p> <p>Test/uitlees/kalibreerapparatuur zal steeds vaker worden ingezet. De autoruitherstelspecialist zal meer in staat moeten zijn om storingen in de voertuigsystemen die verbonden zijn met de autoruit, te achterhalen en vast te stellen (en eventueel te resetten). Het wordt steeds meer een vast onderdeel van de intake, het daarbij vaststellen</p>

	<p>van de algehele staat van het voertuig en de eindcontrole en aflevering van het voertuig.</p> <p>Voertuigmodellen volgen elkaar steeds sneller op, waarbij meerdere jaargangen van één model vaak verschillende specificaties kennen. Dit heeft gevolgen voor het matchen van de (juiste) autoruit met het voertuig.</p> <p>Het plaatsen van autoruiten luistert steeds kritischer door de (vrije) ligging (en de geringe spelingsruimte/marge) van de autoruit in de sponning van de nieuwere voertuigmodellen.</p> <p>Nieuwe modellen voertuigen worden steeds vaker uitgevoerd met een panoramadak(ruit).</p> <p>Autoruiten worden groter (en zwaarder), waardoor plaatsing door een enkele monteur fysiek zwaar is en in verband met de importantie van het nauwkeurig plaatsen van de autoruit, ook steeds minder verantwoord. Dit heeft tot gevolg dat er steeds meer (arbo-technische) hulpmiddelen voorhandig zijn.</p> <p>Ontwikkeling van hardere glassoorten die minder schadegevoelig zijn.</p> <p>Toename van voertuigen met alternatieve aandrijfsystemen, zoals elektrisch, hybride, waterstof, etc.</p> <p>Ontwikkelingen op lijmgebied met betrekking tot veiligheid en milieu. (Mede) door de REACH verordening diisocyanaten komt er een ontwikkeling op gang van diisocyanatarme en zelfs diisocyanatvrije lijmmaterialen. Dit houdt in dat er van de geënte Polyurethaan lijmmaterialen (PU) wordt afgestapt naar hybride lijmmaterialen (PU-SMP) en naar volledige MS-polymeren (SMP's). En dat autofabrikanten in hun voertuigspecifieke informatie ook naar hybride lijmmaterialen en volledige MS-polymeren (SMP's) gaan.</p> <p>Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen De ontwikkeling van handmatige naar steeds meer geautomatiseerde gegevensverwerking verloopt steeds sneller. Op basis van het voertuigkenteken kunnen de voertuigspecificaties opgeroepen worden en zodoende de juiste autoruit worden besteld. Helemaal waterdicht is dit systeem niet. Op veel punten, en door vele factoren, zijn afwijkingen mogelijk, waardoor een handmatige beoordeling noodzakelijk blijft.</p> <p>Een goede dossiervorming van de opdracht speelt een steeds grotere rol. Enerzijds eisen verzekeringsmaatschappijen een dergelijke vastlegging van klant/voertuiggegevens. Anderzijds is een goed, volledig dossier belangrijk om de afspraken met de klant en hetgeen met de klant besproken is duidelijk vast te leggen, zodat de kans op misverstanden gering is.</p> <p>De verkregen voertuiggegevens/specificaties, voertuigspecifieke informatie, beeldmateriaal van het voertuig, uitleesrapport, kalibratierapport, uitlijnrapport</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

vormen onderdeel van het klant/voertuigdossier.

Internationale ontwikkelingen

Voor de ketengerelateerde bedrijven geldt dat er sprake is van schaalvergroting door internationale afspraken en internationale samenwerkingsverbanden/ partnership.

Betreding van de Europese/Nederlandse markt door de Chinese merken. Dit kan gevolgen hebben voor de beschikbaarheid van informatie/onderdelen en de keuze voor het aftersalesmodel door deze partijen.

Schaarste van onderdelen als gevolg van verstoringen in logistieke ketens zorgt voor een toename van het (tijdelijk) niet leverbaar zijn van autoruiten of onderdelen daarvan. Dit belemmert een tijdige afwikkeling van het schadeherstelproces.

Marktontwikkelingen

De invloed van verzekeringsmaatschappijen wordt groter. Zij stellen steeds hogere eisen t.a.v. dossiervorming, het afgeven van garanties en scherpe, transparante prijzen. Prijzen verlagen hierdoor, de marges worden kleiner. De klant (waaronder ook de verzekeringsmaatschappij gerekend moet worden) is veeleisender en kritischer geworden. De klant wil perfecte reparaties en dwingt steeds meer garanties af.

In veel gevallen wordt de klant 'gestuurd' door de verzekeringsmaatschappij. Deze klant wil vooral ook ontzorgd worden (zoals hij dat van zijn verzekeringsmaatschappij gewend is). De beeldvorming betreffende autoruitherstel (thuis voor de deur herstellen altijd mogelijk, snel geplaatst, snel weer kunnen rijden, onzichtbaar gerepareerd met herstel van de autoruit op volle sterkte), brengt met zich mee dat de particuliere/'gestuurde' klant soms meer verwacht dan mogelijk is. Uitleg naar de klant door de autoruitherstelspecialist, is een belangrijk aspect geworden van de intake van het voertuig. Het met de klant bespreken van problemen/uitdagingen en oplossingen die samenhangen met de herstelwerkzaamheden (en het bijsturen van de beeldvorming van de klant), of het ontvangen van klachten van de klant, vormt daarvan een onderdeel. Daarnaast geldt dat door de toename van rijhulpsystemen (ADAS) het werk van de autoruitherstelspecialist complexer is geworden. Aangezien klanten zich hier niet altijd van bewust zijn, is het zaak dat de autoruitherstelspecialist hier aandacht aan besteed tijdens de intake.

Door marktontwikkelingen gaan autoruitherstelbedrijven op zoek naar een verbreding van hun markt/doelgroep(en). Naast de luxe en bedrijfsvoertuigen, wordt nu ook de agrarische sector en de weg- en waterbouw bediend. In die gevallen worden ruiten hersteld van tractoren, hijskranen, en in een enkel geval ook (plezier)vaartuigen. Soms vragen deze herstelwerkzaamheden maatwerk en dient de ruit ook letterlijk op maat gebracht te worden (met behulp van bijv. mallen).

	<p>Mede door dalende marges en teruglopend werkaanbod zijn veel dealers, universelen en schadebedrijven al dan niet gedwongen op zoek naar (nieuwe) bronnen van inkomsten. Hierdoor zien we in toenemende mate dat ruitreparaties en/of vervanging in eigen beheer wordt uitgevoerd en niet meer aan het autoruitherstelbedrijf wordt uitbesteed.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Autoruitherstelspecialist	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Repareren van gelaagde autoruiten	
	1.1 Voorbereiden
	1.2 Gelaagde autoruiten repareren
	1.3 Voertuig afleveren

Autoruitherstelspecialist	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 2 Vervangen van gelijmde autoruiten	
	2.1 Voorbereiden
	2.2 Autoruit verwijderen
	2.3 Autoruit aanbrengen
	2.4 Voertuig afleveren

Autoruitherstelspecialist	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 3 Vervangen van mechanisch bevestigde autoruiten	
	3.1 Voorbereiden
	3.2 Autoruit demonteren
	3.3 Autoruit monteren
	3.4 Voertuig afleveren

3 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit beroepscompetentieprofiel beschreven. Daarnaast worden in de rechterkolom de werkprocessen benoemd en resultaten die een werkproces moet opleveren.

3.1 Kerntaak 1 Repareren van gelaagde autoruiten

Kerntaak 1 Repareren van gelaagde autoruiten	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>Beschrijving werkproces: De autoruitherstelspecialist ontvangt het voertuig, de werkorder en voertuigspecifieke informatie (fabrieksinformatie, reparatievoorschriften, etc.). Hij beoordeelt de ontvangen informatie op juistheid en compleetheid en verzamelt indien nodig extra informatie.</p> <p>De autoruitherstelspecialist adviseert bij de intake of de autoruit hersteld of vervangen dient te worden en of er aanvullende (kalibratie)werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden. Deze afweging is onder andere afhankelijk van de grootte en de plaats van de beschadiging, het type autoruit en de aanwezigheid van voertuig/rijhulpsystemen.</p> <p>De autoruitherstelspecialist neemt de staat van de te repareren autoruit op. Daarnaast controleert hij het voertuig op reeds aanwezige beschadigingen aan de carrosserie en/of het interieur van het voertuig en maakt hiervan beeldmateriaal. Eventuele afwijkingen geeft hij door aan de schademanager of rechtstreeks aan de klant en legt hij vast in het schadedossier.</p> <p>Voor aanvang van de werkzaamheden controleert de autoruitherstelspecialist of alle te verwerken materialen, gereedschappen en apparatuur aanwezig zijn en of de condities (temperatuur, luchtvochtigheid) van de omgeving en het object voldoende optimaal zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. Indien hij constateert dat materialen, gereedschappen en/of apparatuur ontbreken, geeft hij dit door aan de schademanager.</p> <p>De autoruitherstelspecialist beschermt het voertuig (exterieur en interieur) tegen beschadigingen die kunnen optreden tijdens de werkzaamheden.</p> <p>In voorkomende gevallen heeft de autoruitherstelspecialist rechtstreeks klantcontact. In die gevallen controleert hij de verzekeringsgegevens en handelt hij de klantopdracht, zo ver hij kan, verzekeringstechnisch af. Hij informeert de klant over de staat van de te repareren autoruit, eventueel reeds aanwezige beschadigingen aan de carrosserie en/of het interieur van het voertuig, de (noodzakelijk) uit te voeren werkzaamheden, de daarbij te behalen resultaten en mogelijke consequenties.</p> <p>De autoruitherstelspecialist registreert zijn uitgevoerde werkzaamheden ten behoeve van dossiervorming.</p>	1.1 Voorbereiden

<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorbereidingen zijn getroffen voor de uit te voeren reparatiewerkzaamheden. 	
<p>Beschrijving werkproces:</p> <p>De autoruitherstelspecialist maakt de beschadiging (sterretje) vrij van verontreinigingen. Hij prepareert de reparatieplek, zo nodig door deze uit te boren, glassplinters te verwijderen, etc.</p> <p>De autoruitherstelspecialist maakt de reparatiehars verwerkingsklaar volgens de verwerkingsinstructies van de harsfabrikant. Door regelmatig te vacumeren verwijdert hij lucht en vocht en vult de beschadiging met hars, welke hij vervolgens laat uitharden/ drogen.</p> <p>Nadat de reparatiehars voldoende is uitgehard, verwijdert de autoruitherstelspecialist overtollige hars rond de reparatieplek, polijst hij de reparatieplek en reinigt hij de autoruit (binnen en buiten) en eventueel delen van het voertuiginterieur.</p> <p>De autoruitherstelspecialist controleert zijn eigen werk, controleert of de ruitenwisser geen strepen trekt en verantwoordt en registreert zijn uitgevoerde werkzaamheden ten behoeve van dossiervorming.</p>	1.2 Gelaagde autoruiten repareren
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De autoruit is hersteld/gerepareerd. 	
<p>Beschrijving werkproces</p> <p>De autoruitherstelspecialist levert het voertuig af, geeft een toelichting op de uitgevoerde werkzaamheden en het behaalde resultaat en geeft informatie over garantie.</p>	1.3 Voertuig afleveren
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het voertuig is afgeleverd. 	
<p>Vakkennis en vakvaardigheden Kerntaak 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heeft kennis van autoruitreparatiemethodes. • Heeft kennis van materialen. • Heeft kennis van (gebruiks)voorschriften. • Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen in de branche. • Heeft kennis van de relevante arbo- en milieuvoorschriften en van de persoonlijke beschermingsmaatregelen, die genomen moeten worden tijdens het werken. • Heeft kennis van de (kwaliteits)procedures binnen het bedrijf. • Kan beschadigingen aan autoruiten repareren. • Kan luisteren. • Kan gesprekken voeren. • Kan informeren/ toelichten. • Kan een werkorder lezen en interpreteren. • Kan voertuigspecifieke informatie lezen, interpreteren en toepassen. • Kan (persoonlijke) beschermingsmaatregelen treffen die relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. • Kan diverse gereedschappen/ apparatuur en materialen toepassen die relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 1 goed uit te voeren:

Competentiegebied	Ondersteunen en samenwerken
Omschrijving competentiegebied	Ondersteunt anderen en toont respect en positieve waardering in sociale interacties. Zet mensen op de eerste plaats, werkt effectief met individuen en teams, klanten en staf. Laat duidelijk persoonlijke waarden zien die in overeenstemming zijn met de waarden van de organisatie/ omgeving.
Competentiegebied	Interacteren, beïnvloeden en presenteren
Omschrijving competentiegebied	Is doeltreffend in het communiceren en het aanknopen van contacten. Overtuigt en beïnvloedt anderen op succesvolle wijze. Gaat met anderen op een open en ontspannen wijze om.
Competentiegebied	Analyseren en interpreteren
Omschrijving competentiegebied	Past eigen expertise op efficiënte wijze toe. Geeft blijk van een helder (analytisch) denkvermogen. Gaat naar de kern van (complexe) problemen en vraagstukken. Past materialen en middelen doelmatig en doelgericht toe. Weet zaken goed te formuleren.
Competentiegebied	Organiseren en uitvoeren
Omschrijving competentiegebied	Plant vooruit en werkt op een systematische en georganiseerde wijze. Volgt regels en procedures. Richt zich op klantbehoeftes en levert een kwaliteitsdienst of –product af volgens de normen van de organisatie.

3.2 Kerntaak 2 Vervangen van gelijkde autoruiten

Kerntaak 2 Vervangen van gelijkde autoruiten	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p>Beschrijving werkproces: De autoruitherstelspecialist ontvangt het voertuig, de werkorder en voertuigspecifieke informatie (fabrieksinformatie, reparatievoorschriften, etc.). Hij beoordeelt de ontvangen informatie op juistheid en compleetheid en verzamelt indien nodig extra informatie.</p> <p>De autoruitherstelspecialist adviseert bij de intake of de autoruit hersteld of vervangen dient te worden en of er aanvullende (kalibratie)werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden. Deze afweging is onder andere afhankelijk van de grootte en de plaats van de beschadiging, het type autoruit en de aanwezigheid van voertuig/rijhulpsystemen.</p> <p>De autoruitherstelspecialist neemt de staat van de directe omgeving van de te vervangen autoruit op. Daarnaast controleert hij het voertuig op reeds aanwezige beschadigingen aan de carrosserie en/of het interieur van het voertuig, en op beschadigingen/ storingen van de aan de autoruit gekoppelde/ gerelateerde voertuigsystemen en onderdelen. Hij maakt hiervan beeldmateriaal en legt storingen vast in een uitleesrapport. Eventuele afwijkingen geeft hij door aan de schademanager of rechtstreeks aan de klant en legt hij vast in het schadedossier.</p> <p>Voor aanvang van de werkzaamheden controleert de autoruitherstelspecialist of alle te verwerken materialen, de juiste autoruit, gereedschappen en apparatuur aanwezig zijn en of de condities (temperatuur, luchtvochtigheid) van de omgeving en het object voldoende optimaal zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. Tijdens de controle van de juiste autoruit controleert hij deze op krasjes of andere onvolkomenheden en brengt hij eventuele lijsten/randen of andere toebehoren aan. Indien hij constateert dat materialen, gereedschappen en/of apparatuur ontbreken, geeft hij dit door aan de schademanager.</p> <p>De autoruitherstelspecialist maakt het interieur van het voertuig schoon (uitzuigen glasdeeltjes, etc.) en beschermt het voertuig (exterieur en interieur) tegen beschadigingen die kunnen optreden tijdens de werkzaamheden.</p> <p>In voorkomende gevallen heeft de autoruitherstelspecialist rechtstreeks klantcontact. In die gevallen controleert hij de verzekeringsgegevens en handelt hij de klantopdracht, zo ver hij kan, verzekeringstechnisch af. Hij informeert de klant over de staat van de te vervangen autoruit, eventueel reeds aanwezige beschadigingen aan de carrosserie en/of het interieur van het voertuig, eventuele beschadigingen/storingen van de aan de autoruit gekoppelde/ gerelateerde voertuigsystemen en onderdelen, de (noodzakelijk) uit te voeren werkzaamheden, de daarbij te behalen resultaten, mogelijke consequenties en eventuele onzichtbare schade.</p> <p>De autoruitherstelspecialist registreert zijn uitgevoerde</p>	2.1 Voorbereiden

werkzaamheden ten behoeve van dossiervorming.	
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorbereidingen zijn getroffen voor het vervangen van de autoruit. 	
<p>Beschrijving werkproces:</p> <p>De autoruitherstelspecialist demonteert eventueel gekoppelde voertuigsystemen, paravan, wissers, lijsten, etc. of neemt deze los. Hij slaat gedemonteerde onderdelen op.</p> <p>De autoruitherstelspecialist verwijdert de te vervangen autoruit en snijdt de oude lijmlaag (deels) terug. Vervolgens reinigt hij de sponning door de sponning achtereenvolgens schoon te blazen, te reinigen en te ontvetten. Tot slot controleert hij de sponning op zaken die van negatieve invloed kunnen zijn op de verlijming van de nieuwe autoruit. Indien dit het geval is, meldt hij dat aan zijn leidinggevende en/of direct aan de klant.</p> <p>De autoruitherstelspecialist controleert zijn eigen werk en verantwoordt en registreert zijn uitgevoerde werkzaamheden ten behoeve van dossiervorming.</p>	2.2 Autoruit verwijderen
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De autoruit en omliggende (voertuig/carrosserie/interieur)delen en -systemen zijn gedemonteerd. 	
<p>Beschrijving werkproces:</p> <p>De autoruitherstelspecialist bereidt de aan te brengen autoruit voor volgens de applicatiemethode van de lijmfabrikant.</p> <p>De autoruitherstelspecialist brengt de ruitlijm aan volgens de applicatiemethode van de lijmfabrikant.</p> <p>Met behulp van daarvoor bestemde hulpmiddelen plaatst de autoruitherstelspecialist de autoruit, positioneert deze op de juiste positie en fixeert deze.</p> <p>De autoruitherstelspecialist brengt eventueel bijbehorende lijsten aan.</p> <p>De autoruitherstelspecialist controleert zijn eigen werk en verantwoordt en registreert zijn uitgevoerde werkzaamheden ten behoeve van dossiervorming.</p>	2.3 Autoruit aanbrengen
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De autoruit is aangebracht. 	
<p>Beschrijving werkproces:</p> <p>De autoruitherstelspecialist monteert de eerder gedemonteerde voertuigsystemen, of sluit de eerder losgenomen voertuigsystemen aan volgens de voertuigspecifieke informatie. Hij controleert of deze weer functioneren, zoals ze dat ook deden voor de vervanging van de autoruit. Zo nodig stelt hij de voertuigsystemen af, of kalibreert hij deze.</p> <p>Na voldoende uitharding/ droging van de lijm, reinigt de autoruitherstelspecialist de autoruit (buiten) en eventueel (delen van) het interieur.</p>	2.4 Voertuig afleveren

<p>De autoruitherstelspecialist controleert zijn eigen werk en verantwoordt en registreert zijn uitgevoerde werkzaamheden ten behoeve van dossiervorming.</p> <p>De autoruitherstelspecialist levert het voertuig af, geeft een toelichting op de uitgevoerde werkzaamheden en het behaalde resultaat, informeert de klant waar bij rekening mee moet houden nu de autoruit recent vervangen is en geeft informatie over garantie.</p>	
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het voertuig is rijklaar. 	
<p>Vakkennis en vakvaardigheden Kerntaak 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heeft kennis van autoruitbevestigingen. • Heeft kennis van (de)montagemethodes. • Heeft kennis van lijmtechniek en ruitlijmmaterialen. • Heeft kennis van (gebruiks)voorschriften. • Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen in de branche. • Heeft kennis van de relevante arbo- en milieuvoorschriften en van de persoonlijke beschermingsmaatregelen, die genomen moeten worden tijdens het werken. • Heeft kennis van de (kwaliteits)procedures binnen het bedrijf. • Kan voertuigsystemen en –onderdelen controleren op functionaliteit. • Kan voertuig- en interieurdelen en voertuigsystemen (de)monteren/ losnemen. • Kan gelijmde autoruiten vervangen (verwijderen, positioneren, verlijmen, etc.). • Kan voertuigsystemen controleren en afstellen/ kalibreren. • Kan een eindcontrole uitvoeren. • Kan luisteren. • Kan gesprekken voeren. • Kan informeren/ toelichten. • Kan een werkorder lezen en interpreteren. • Kan voertuigspecifieke informatie lezen, interpreteren en toepassen. • Kan (persoonlijke) beschermingsmaatregelen treffen die relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. • Kan diverse gereedschappen/ apparatuur en materialen toepassen die relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 2 goed uit te voeren:

Competentiegebied	Ondersteunen en samenwerken
Omschrijving competentiegebied	Ondersteunt anderen en toont respect en positieve waardering in sociale interacties. Zet mensen op de eerste plaats, werkt effectief met individuen en teams, klanten en staf. Laat duidelijk persoonlijke waarden zien die in overeenstemming zijn met de waarden van de organisatie/ omgeving.
Competentiegebied	Interacteren, beïnvloeden en presenteren
Omschrijving competentiegebied	Is doeltreffend in het communiceren en het aanknopen van contacten. Overtuigt en beïnvloedt anderen op succesvolle wijze. Gaat met anderen op een open en ontspannen wijze om.
Competentiegebied	Analyseren en interpreteren
Omschrijving competentiegebied	Past eigen expertise op efficiënte wijze toe. Geeft blijk van een helder (analytisch) denkvermogen. Gaat naar de kern van (complexe) problemen en vraagstukken. Past materialen en middelen doelmatig en doelgericht toe. Weet zaken goed te formuleren.

Competentiegebied	Organiseren en uitvoeren
Omschrijving competentiegebied	Plant vooruit en werkt op een systematische en georganiseerde wijze. Volgt regels en procedures. Richt zich op klantbehoeftes en levert een kwaliteitsdienst of –product af volgens de normen van de organisatie.

3.3 Kerntaak 3 Vervangen van mechanisch bevestigde autoruiten

Kerntaak 3 Vervangen van mechanisch bevestigde autoruiten	Werkprocessen bij kerntaak 3
<p>Beschrijving werkproces: De autoruitherstelspecialist ontvangt het voertuig, de werkorder en voertuigspecifieke informatie (fabrieksinformatie, reparatievoorschriften, etc.). Hij beoordeelt de ontvangen informatie op juistheid en compleetheid en verzamelt indien nodig extra informatie.</p> <p>De autoruitherstelspecialist neemt de staat van de directe omgeving van de te vervangen autoruit op. Daarnaast controleert hij het voertuig op reeds aanwezige beschadigingen aan de carrosserie en/of het interieur van het voertuig, en op beschadigingen/ storingen van de aan de autoruit gekoppelde/ gerelateerde voertuigsystemen en onderdelen. Hij maakt hiervan beeldmateriaal en legt storingen vast in een uitleesrapport. Eventuele afwijkingen geeft hij door aan de schademanager of rechtstreeks aan de klant en legt hij vast in het schadedossier.</p> <p>Voor aanvang van de werkzaamheden controleert de autoruitherstelspecialist of alle materialen, de juiste autoruit, gereedschappen en apparatuur aanwezig zijn. Indien hij constateert dat materialen, gereedschappen en/of apparatuur ontbreken, geeft hij dit door aan de schademanager.</p> <p>De autoruitherstelspecialist maakt het interieur van het voertuig schoon (uitzuigen glasdeeltjes, etc.) en beschermt het voertuig (exterieur en interieur) tegen beschadigingen die kunnen optreden tijdens de werkzaamheden.</p> <p>In voorkomende gevallen heeft de autoruitherstelspecialist rechtstreeks klantcontact. In die gevallen controleert hij de verzekeringsgegevens en handelt hij de klantopdracht, zo ver hij kan, verzekeringstechnisch af. Hij informeert de klant over de staat van de te vervangen autoruit, eventueel reeds aanwezige beschadigingen aan de carrosserie en/of het interieur van het voertuig, eventuele beschadigingen/storingen van de aan de autoruit gekoppelde/ gerelateerde voertuigsystemen en onderdelen, de (noodzakelijk) uit te voeren werkzaamheden, de daarbij te behalen resultaten, mogelijke consequenties en eventuele onzichtbare schade.</p> <p>De autoruitherstelspecialist registreert zijn uitgevoerde werkzaamheden ten behoeve van dossiervorming.</p>	3.1 Voorbereiden
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Voorbereidingen zijn getroffen voor het vervangen van de autoruit.	

<p>Beschrijving werkproces: De autoruitherstelspecialist demonteert voertuig- en interieurdelen van het voertuig (aandrijfmotoren, bekledingspanelen, folie, etc.) en eventueel gekoppelde voertuigsystemen, of neemt deze los. Hij houdt daarbij, als extra veiligheidsaandachtspunt, rekening met de aanwezigheid van SRS-systemen. Die lokaliseert hij eerst en bekijkt dan hoe hij hiermee moet omgaan tijdens het demonteren van onderdelen. Hij slaat gedemonteerde onderdelen op.</p> <p>De autoruitherstelspecialist demonteert de autoruit, of resten daarvan, uit het raammechanisme.</p>	3.2 Autoruit demonteren
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De autoruit en omliggende (voertuig/carrosserie/interieur)delen en -systemen zijn gedemonteerd. 	
<p>Beschrijving werkproces: De autoruitherstelspecialist monteert de nieuwe autoruit in het raammechanisme en test het raammechanisme op juiste werking.</p>	3.3 Autoruit monteren
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De autoruit is vervangen. 	
<p>Beschrijving werkproces: De autoruitherstelspecialist monteert de eerder gedemonteerde voertuigsystemen, of sluit de eerder losgenomen voertuigsystemen aan volgens de voertuigspecifieke informatie. Hij controleert of deze weer functioneren, zoals ze dat ook deden voor de vervanging van de autoruit. Zo nodig stelt hij de voertuigsystemen af, of kalibreert hij deze.</p> <p>De autoruitherstelspecialist controleert zijn eigen werk en verantwoordt en registreert zijn uitgevoerde werkzaamheden ten behoeve van dossiervorming.</p> <p>De autoruitherstelspecialist levert het voertuig af, geeft een toelichting op de uitgevoerde werkzaamheden en het behaalde resultaat, informeert de klant waar bij rekening mee moet houden nu de autoruit recent vervangen is en geeft informatie over garantie.</p>	3.4 Voertuig afleveren
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het voertuig is rijklaar. 	
<p>Vakkennis en vakvaardigheden Kerntaak 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heeft kennis van autoruitbevestigingen. • Heeft kennis van (de)montagemethodes. • Heeft kennis van materialen. • Heeft kennis van (gebruiks)voorschriften. • Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen in de branche. • Heeft kennis van de relevante arbo- en milieuvoorschriften en van de persoonlijke beschermingsmaatregelen, die genomen moeten worden tijdens het werken. • Heeft kennis van de (kwaliteits)procedures binnen het bedrijf. • Kan voertuig- en interieurdelen en voertuigsystemen (de)monteren/ losnemen. • Kan mechanisch bevestigde autoruiten vervangen. • Kan luisteren. • Kan gesprekken voeren. 	

- Kan informeren/ toelichten.
- Kan een werkorder lezen en interpreteren.
- Kan voertuigspecifieke informatie lezen, interpreteren en toepassen.
- Kan (persoonlijke) beschermingsmaatregelen treffen die relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden.
- Kan diverse gereedschappen/ apparatuur en materialen toepassen die relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden.

Competenties die nodig zijn om kerntaak 3 goed uit te voeren:

Competentiegebied	Ondersteunen en samenwerken
Omschrijving competentiegebied	Ondersteunt anderen en toont respect en positieve waardering in sociale interacties. Zet mensen op de eerste plaats, werkt effectief met individuen en teams, klanten en staf. Laat duidelijk persoonlijke waarden zien die in overeenstemming zijn met de waarden van de organisatie/ omgeving.
Competentiegebied	Interacteren, beïnvloeden en presenteren
Omschrijving competentiegebied	Is doeltreffend in het communiceren en het aanknopen van contacten. Overtuigt en beïnvloedt anderen op succesvolle wijze. Gaat met anderen op een open en ontspannen wijze om.
Competentiegebied	Analyseren en interpreteren
Omschrijving competentiegebied	Past eigen expertise op efficiënte wijze toe. Geeft blijk van een helder (analytisch) denkvermogen. Gaat naar de kern van (complexe) problemen en vraagstukken. Past materialen en middelen doelmatig en doelgericht toe. Weet zaken goed te formuleren.
Competentiegebied	Organiseren en uitvoeren
Omschrijving competentiegebied	Plant vooruit en werkt op een systematische en georganiseerde wijze. Volgt regels en procedures. Richt zich op klantbehoeftes en levert een kwaliteitsdienst of –product af volgens de normen van de organisatie.