



Werkplaatschef Schadeherstel

Beroepscompetentieprofiel

Inhoudsopgave

Colofon	5
Brondocumenten	5
1 Algemene informatie over het beroep.....	6
1.1 Mogelijke functiebenamingen.....	6
1.2 Beschrijving van het beroep.....	6
1.3 Loopbaanperspectief.....	11
1.4 Trends en innovaties.....	12
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	13
3 Beschrijving van de kerntaken	14
3.1 Kerntaak 1 Geeft leiding en sturing aan de werkplaats	14
3.2 Kerntaak 2 Levert een bijdrage aan de bedrijfsvoering	17

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.

Wat is een beroepscompetentieprofiel?

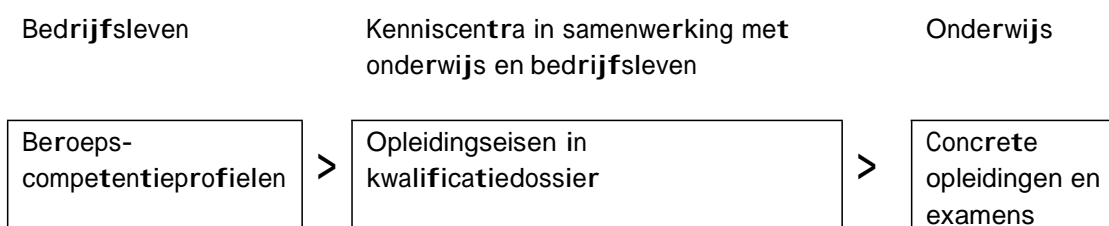
Een beroepscompetentieprofiel (bcp) beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die al drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.

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 profielen 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.

Wat is de functie van een 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. Kenniscentra ontwikkelen en onderhouden op basis van deze beroepscompetentieprofielen de opleidingseisen in de vorm van kwalificatiedossiers. Dit gebeurt in samenwerking met vertegenwoordigers van sociale partners en onderwijs. Het onderwijs ontwikkelt op basis van de kwalificatiedossiers concrete opleidingen en examens.

Waarom een format beroepscompetentieprofiel?

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 minimeisen. 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 beroepscompetentieprofiel?

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 in extra hoofdstukken aan het format toe te voegen.

Indeling van het format

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.

Omdat de gezamenlijke kenniscentra het niet wenselijk achten het gebruik van dit competentiemodel verplicht te stellen voor de ontwikkeling van beroepscompetentieprofielen, is in dit format gekozen voor de mogelijkheid om branche-eigen omschrijvingen van competenties te gebruiken. Daarbij is het van belang om per competentie normen aan te geven waaruit blijkt dat de beroepsbeoefenaar de taak goed heeft uitgevoerd.

Indien ervoor gekozen wordt het Competentiemodel kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven powered by SHL te gebruiken bij de ontwikkeling van het beroepscompetentieprofiel, is het mogelijk om hoofdstuk 3 aan te passen conform het format kwalificatiedossier.

Colofon

Ontwikkeld door	Afdeling Arbeidsmarkt en Onderwijs VOC, in samenwerking met vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven carrosseriebranche.
In opdracht van	Sociale partners
Verantwoording	Vastgesteld door: Sociale partners Op: 11 juni 2014 Te: Sassenheim

Brondocumenten

- Bedrijfsbezoek bij diverse autoschadeherstelbedrijven
- Functieomschrijvingen Werkplaatschef schadeherstel
- Website BKScarrosserie.nl
- Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie VOC 2012-2013

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

Werkplaatschef schadeherstel Werkplaatsmanager schadeherstel

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>De werkplaatschef schadeherstel werkt bij een bedrijf dat actief is in de deelbranche autoschadeherstel. Deze deelbranche vormt samen met de deelbranches: Carrosseriebouw en Specialistische bedrijven (caravan- en camperservice, motorfietsherstelbedrijven, auto poetsbedrijven, autorestaurentiebedrijven, autoruitherstelbedrijven en bekleedbedrijven), de Carrosseriebranche.</p> <p>De omvang van de schadeherstelbedrijven waar hij werkt varieert van bedrijven met 1-5 dienstverbanden (> 50%) tot bedrijven met meer dan 50 dienstverbanden (< 1%) met een gemiddeld aantal dienstverbanden van 8 (Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie VOC 2012-2013).</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel kan zijn werkplek zowel in de werkplaats als op kantoor hebben. Indien de werkplaatschef schadeherstel werkt op kantoor, staat hij wel in contact met de werkplaats.</p>
Plaats in de organisatie	<p>De werkplaatschef schadeherstel werkt onder leiding van de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel geeft leiding aan de medewerkers in de werkplaats.</p> <p>Het takenpakket van de werkplaatschef schadeherstel bestrijkt niet altijd een fulltime functie. In veel voorkomende gevallen vormt de functie werkplaatschef schadeherstel een combifunctie met de schadecalculator. In dit Beroepscompetentieprofiel wordt echter alleen het takenpakket van de werkplaatschef schadeherstel beschreven.</p>
Resultaatgebieden (toegevoegd) / Resultaat van het beroep	<p>Een goed verloop van de werkzaamheden in de werkplaats conform de planning, geldende bedrijfsprocedures, geldende arbo- en milieuwetgeving en de wensen van de klant/opdrachtgever.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De werkplaatschef schadeherstel communiceert op verschillende niveaus, met verschillende</p>

	<p>medewerkers in het bedrijf.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel heeft leidinggevende capaciteiten, stemt communicatie en adviezen af op de gesprekspartner en heeft mensenkennis.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel denkt planmatig, is organisatorisch, flexibel, stressbestendig en probleemoplossend en kan snel schakelen. Dit vanwege zich plotseling aandienende wijzigingen in de planning van het werk, problemen, vragen van medewerkers in de werkplaats en toepassing van nieuwe voorschriften, technieken en materialen.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel is kwaliteitsbewust, servicegericht, klantgericht en kostenbewust, omdat hij een afweging moet maken tussen de belangen van de klant/ opdrachtgever en de belangen van het bedrijf, bijvoorbeeld bij het geven van een reparatieadvies.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel heeft technische kennis en ervaring, zodat hij medewerkers in de werkplaats kan adviseren, kan helpen bij het oplossen van problemen en afhankelijk van de bedrijfsgrootte en de drukte kan meewerken in de werkplaats.</p> <p>Kenmerkende afwegingen voor de werkplaatschef schadeherstel zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De keuze tussen herstellen of vernieuwen en de beste reparatiemethode; - De balans tussen de belangen van de klant/ opdrachtgever en de belangen van het bedrijf; - Het zo efficiënt, maar ook flexibel, inplannen van werkorders, zodat ze op tijd afgeleverd worden; - Het optimaliseren van het proces.
<p>Rol en Verantwoordelijkheden, inclusief zelfstandigheid en afbreukrisico</p>	<p>Rol</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel fungeert als schakel tussen medewerkers van de frontoffice (receptie, planning, schadecalculator), de medewerkers in de werkplaats en de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel heeft een aansturende en leidinggevende rol wat betreft het leiding geven aan/ aansturen van de medewerkers in de werkplaats.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel heeft een coördinerende en organiserende rol wat betreft het inplannen en verdelen van de werkorders en het bewaken van de voortgang van de werkzaamheden in de werkplaats.</p>

	<p>De werkplaatschef schadeherstel heeft een adviserende, coachende, begeleidende en instruerende rol in het geval medewerkers in de werkplaats vragen hebben of problemen ervaren bij de uitvoering van hun werkzaamheden. In dat kader heeft de werkplaatschef schadeherstel ook een signalerende rol wat betreft het signaleren van knelpunten in ontwikkel- en/of capaciteitsproblemen van individuele medewerkers in de werkplaats en/of de gehele werkplaats.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel heeft een controlerende rol wat betreft het bewaken van de voortgang van de werkzaamheden in de werkplaats, de veiligheid tijdens deze werkzaamheden en het uitvoeren van voortgangscontroles en de eindcontrole.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel heeft een uitvoerende rol indien hij, afhankelijk van de bedrijfsgrootte en de werkdrukke, meewerkt in de werkplaats.</p> <p>Verantwoordelijkheden De werkplaatschef schadeherstel is verantwoordelijk voor zijn eigen werk, voor de uitvoering van het werk door de medewerkers in de werkplaats en voor het afgeleverde eindresultaat.</p> <p>Afbreukrisico Wanneer de werkplaatschef schadeherstel zijn werkzaamheden foutief uitvoert, kan dit bijvoorbeeld gevolgen hebben voor de planning, de voortgang in de werkplaats, het eindresultaat van afgeleverde opdrachten, de klantbinding, het bedrijfseconomisch resultaat, de sfeer in de werkplaats.</p> <p>Zelfstandigheid De werkplaatschef schadeherstel werkt zelfstandig, zonder tussentijds verantwoording af te leggen aan de direct leidinggevende. De werkplaatschef schadeherstel overlegt regelmatig met de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager.</p>
Betrokkenen	<p>Intern: medewerkers in de werkplaats, medewerkers van de frontoffice (receptie, planning, schadecalculator), vestigingsmanager/ bedrijfsmanager. Extern: klanten/ opdrachtgevers, leveranciers, experts.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van de werkzaamheden wordt met name bepaald door de diversiteit van de opdrachten/ schades (geen enkele schade is hetzelfde), de vragen/ problemen die medewerkers in de werkplaats hebben en het voordoen van onvoorziene omstandigheden, zoals schade aan het voertuig die bij de intake niet zichtbaar was; het te laat of niet leveren van onderdelen, etc.</p> <p>Een deel van de werkzaamheden van de werkplaatschef schadeherstel betreft routinematige handelingen, zoals het inplannen en verdelen van de werkorders en het uitvoeren</p>

	<p>van de voortgangscontroles en de eindcontrole.</p> <p>Voor een ander deel van de werkzaamheden van de werkplaatschef schadeherstel bestaat geen vastomlijnde aanpak of procedure, zoals het vaststellen van de omvang van de (schade)opdracht, het oplossen van vragen/ problemen van medewerkers in de werkplaats; het wijzigen van de planning; het voordoen van onverwachte omstandigheden. Deze situaties doen een beroep op het probleemoplossend vermogen van de werkplaatschef schadeherstel.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel bezit technische kennis op onder andere het gebied van schadereparatie aan de carrosserie en het chassis van het voertuig en de voertuigsystemen en hun onderlinge samenhang, de mogelijke reparatiemethodes, relevante arbo- en milieuwetgeving.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel bezit sociaal-communicatieve, leidinggevende en coachende vaardigheden. Daarnaast heeft de werkplaatschef schadeherstel kennis van mensen en voelt hij zich betrokken bij collega's.</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel bezit technische vaardigheden op het gebied van schadereparatie aan de carrosserie, het chassis van het voertuig en de mechanische, elektrische, hydraulische, pneumatische, thermische en andere (voertuig)systemen.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen	<p><i>Nederlands en (moderne) vreemde talen zijn ingedeeld in de taalvaardigheden lezen, schrijven, luisteren, gesprekken voeren en spreken.</i></p> <p>De taalvaardigheid lezen is voor de werkplaatschef schadeherstel van belang bij het lezen van de werkorder, reparatievoorschriften, fabrieksdocumentatie, relevante arbo- & milieuwetgeving.</p> <p>De taalvaardigheid schrijven is voor de werkplaatschef schadeherstel van belang bij het maken van aantekeningen op de werkorder, of het opstellen van adviezen/informatie naar management en medewerkers.</p> <p>De taalvaardigheden luisteren en gesprekken voeren zijn voor de werkplaatschef schadeherstel van belang bij het overleggen met en adviseren van collega's, zowel werkplaatsmedewerkers als de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager.</p> <p>Een moderne vreemde taal is voor de werkplaatschef schadeherstel niet vereist. Soms zijn de reparatievoorschriften, fabrieksdocumentatie in een moderne vreemde taal geschreven.</p>

Rekenen/ wiskunde	De werkplaatschef schadeherstel heeft inzicht in kosten en opbrengsten (kosten-batenanalyse).
-------------------	---

1.3 Loopbaanperspectief

De werkplaatschef schadeherstel kan vanuit één van de volgende functies zijn doorgestroomd of verbreed:

- werkplaatsmedewerker, zoals eerste autoschadehersteller, eerste autoschadetechnicus
- schadecalculator

De werkplaatschef schadeherstel kan doorstromen of verbreden op basis van ervaring naar de functie van:

- vestigingsmanager/ bedrijfsmanager
- schadecalculator

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 hangt sterk samen met conjuncturele en technologische trends. Actuele gegevens over de arbeidsmarkt zijn gepubliceerd op www.vocar.nl .
Wetgeving en regelgeving	Wet- en regelgeving op het gebied van arbo en milieu is van invloed op de uitoefening van het beroep werkplaatschef schadeherstel, vooral in het houden van toezicht op het naleven van deze wet- en regelgeving.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening opgesplitst naar technologische, bedrijfsorganisatorisch, internationale en/ of marktontwikkelingen.	<p>Technologische ontwikkelingen Technologische ontwikkelingen volgen elkaar in hoog tempo op. Door toenemende veiligheids- en comfortsystemen, onder druk van milieueisen, door een grotere diversiteit aan materialen en toenemende elektronica in voertuigen worden schades complexer. Aangezien werkplaatsmedewerkers met vragen en problemen terecht kunnen bij de werkplaatschef schadeherstel vraagt dit van de werkplaatschef schadeherstel om zich continue te ontwikkelen en bij te blijven op het gebied van technologische ontwikkelingen. (Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie VOC 2012-2013).</p> <p>Marktontwikkelingen Door toenemende complexiteit van voertuigen nemen de vaste kosten per schadeopdracht toe. Tegelijkertijd neemt, door de toenemende veiligheidssystemen, het aantal schadeopdrachten af. Daarnaast werken (grote) verzekeraars steeds vaker met gestuurde schadestroom en zijn verzekeraars steeds minder bereid om voor de stijgende vaste kosten te betalen. Kostenbeheersing, focus op effectiviteit, efficiency en arbeidsproductiviteit worden hierdoor binnen bedrijven steeds belangrijker. Daarnaast wordt van schadeherstelbedrijven steeds meer transparantie verlangd (beschikbaarheid van opdrachten, facturen, urenregistratie, rapporten). Kwaliteitszorg/ kwaliteitsborging wordt hierdoor binnen bedrijven steeds belangrijker. (Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie VOC 2012-2013).</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.

Werkplaatschef schadeherstel	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Geeft leiding en sturing aan de werkplaats	
	1.1 Vaststellen van de omvang van de (schade)opdracht
	1.2 Inplannen van werkorders
	1.3 Verdelen van werkorders
	1.4 Bewaken en begeleiden van werkzaamheden in de werkplaats
	1.5 Uitvoeren van een eindcontrole
	1.6 Signaleren en afhandelen van klachten

Werkplaatschef schadeherstel	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 2 Levert een bijdrage aan de bedrijfsvoering	
	2.1 Bewaken van het bedrijfsproces
	2.2 Opstellen van voorstellen
	2.3 Leveren van een bijdrage aan het personeelsmanagement

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 Geeft leiding en sturing aan de werkplaats

Kerntaak 1 Geeft leiding en sturing aan de werkplaats	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>Beschrijving werkproces: De werkplaatschef schadeherstel beoordeelt, eventueel samen met zakendeskundige werkplaatsmedewerkers, de (schade)opdracht, zodat hij de omvang van de opdracht en de te verrichten werkzaamheden kan bepalen. Hierbij houdt de werkplaatschef schadeherstel rekening met de wensen van de klant/ opdrachtgever, reparatie- en/of uitvoeringsvoorschriften, fabrikanteisen, wettelijke bepalingen en capaciteiten van de werkplaats. Vervolgens laat de werkplaatschef schadeherstel de schade calculeren/ berekenen en de werkorder en onderdelenlijst opstellen (of doet dit eventueel zelf).</p>	1.1 Vaststellen van de omvang van de (schade)opdracht
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">• De omvang van de (schade)opdracht is vastgesteld.	
<p>Beschrijving werkproces: De werkplaatschef schadeherstel inventariseert, in overleg met de receptie of zelfstandig, eerder ingeplande en nog openstaande werkorders, en combineert die met de nieuw in te plannen werkorders. De werkplaatschef schadeherstel maakt een inschatting van de benodigde werkplaatsuren voor de uitvoer van de werkorders, de urgentie van de werkorders, stelt (opnieuw) de prioriteiten vast en besteed, indien de capaciteiten van de werkplaats ontoereikend zijn, eventueel werk uit. Op basis van deze gegevens stelt de werkplaatschef schadeherstel, in overleg met de receptie of zelfstandig, een efficiënte planning op voor de werkplaats.</p>	1.2 Inplannen van werkorders
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Eerder ingeplande en nog niet afgeronde werkorders zijn gecombineerd met nieuwe werkorders tot een nieuwe werkplaatsplanning.	
<p>Beschrijving werkproces: De werkplaatschef schadeherstel verdeelt de werkorders over de werkplaatsmedewerkers waarbij hij rekening houdt met de capaciteiten van de werkplaatsmedewerkers. Afhankelijk van de werkorder en de capaciteiten van de werkplaatsmedewerker geeft de werkplaatschef schadeherstel een toelichting op de werkorder.</p>	1.3 Verdelen van werkorders
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">• De werkorders zijn verdeeld over de medewerkers, waarbij rekening is gehouden met de capaciteit van de individuele medewerkers en de werkplaats als geheel.• Indien de medewerkers hieraan behoefte hebben, of wanneer het (opleidings)niveau van de medewerkers dit vereist, zijn de werkorders toegelicht.	

<p>Beschrijving werkproces: De werkplaatschef schadeherstel bewaakt de voortgang van de werkzaamheden in de werkplaats. Hiertoe controleert en beoordeelt de werkplaatschef schadeherstel of de voortgang van de werkzaamheden conform de planning verloopt en of de werkzaamheden tot de gewenste eindkwaliteit leiden. In geval van knelpunten of vragen van werkplaatsmedewerkers, achterhaalt de werkplaatschef schadeherstel de oorzaak van knelpunten, loopt de werkzaamheden na, denkt mee, doet voorstellen voor oplossingen, beantwoordt vragen en instrueert de werkplaatsmedewerker bij de aanpak van hun werkzaamheden.</p>	<p>1.4 Bewaken en begeleiden van werkzaamheden in de werkplaats</p>
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een continue bewaking van de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden in de werkplaats waarbij knelpunten tijdig worden gesignaleerd en opgelost. • Werkplaatsmedewerkers worden bij hun werkzaamheden zodanig begeleid dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten zonder dat de voortgang van de werkzaamheden in gevaar komt. 	
<p>Beschrijving werkproces: De werkplaatschef schadeherstel voert een eindcontrole uit waarbij hij beoordeelt of het object kan worden afgeleverd. Hij controleert of alle werkzaamheden van de afgeronde werkorders ook daadwerkelijk en juist zijn uitgevoerd.</p>	<p>1.5 Uitvoeren van een eindcontrole</p>
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een uitgevoerde eindcontrole. • Het voertuig kan volgens opdracht worden afgeleverd. 	
<p>Beschrijving werkproces: De werkplaatschef schadeherstel ontvangt en/of signaleert klachten. Hij handelt deze klachten af volgens de in het bedrijf gebruikelijke (klachten)procedure. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt hiervan de oorzaak. Hij gaat na op welke wijze(n) de klacht kan worden opgelost en hoe deze kan worden afgehandeld. Indien nodig koppelt hij de klacht terug naar de werkplaats en spreekt werkplaatsmedewerkers hierop aan.</p>	<p>1.6 Signaleren en afhandelen van klachten</p>
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op basis van ontvangen en/of gesignaleerde klachten is actie ondernomen. • Er is gehandeld volgens de in het bedrijf gebruikelijke (klachten)procedure • Indien nodig, is de klacht opgenomen met de (verantwoordelijke) medewerkers. • In de keuze voor het oplossen van de klacht is een afweging gemaakt tussen het belang voor de klant/ opdrachtgever en het belang voor het bedrijf (op de korte én lange termijn). 	
<p>Vakkennis en vakvaardigheden Kerntaak 1</p> <p>De werkplaatschef schadeherstel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heeft kennis op het gebied van schadereparatie aan: <ul style="list-style-type: none"> o de carrosserie; o het chassis van het voertuig; o de voertuigonderdelen/systemen en hun onderlinge samenhang. - Heeft kennis van reparatiemethodes; - Heeft kennis van nieuwe technieken; - Heeft kennis van nieuwe materialen; - Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen in de branche. <p>De werkplaatschef schadeherstel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heeft leidinggevende vaardigheden; 	

- Heeft sociaal-communicatieve vaardigheden;
- Heeft coachende vaardigheden;
- Kan prioriteiten stellen;
- Kan een globale tijdsinschatting maken;
- Kan geregistreerde en geadmistreerde gegevens, samenvattingen en/of verslagen lezen;
- Heeft algemene ICT-vaardigheden
- Kan een eindcontrole uitvoeren;
- Heeft zicht op de capaciteiten van medewerkers in de werkplaats.

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

Competentiegebied	Leiden en beslissen
Omschrijving competentiegebied	Neemt de leiding en oefent gezag uit. Onderneemt actie, geeft richting en neemt verantwoordelijkheid op zich.

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 Levert een bijdrage aan de bedrijfsvoering

Kerntaak 2 Levert een bijdrage aan de bedrijfsvoering	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p>Beschrijving werkproces: De werkplaatschef schadeherstel bewaakt het bedrijfsproces. Hiertoe controleert en beoordeelt de werkplaatschef schadeherstel procesmatig of de juiste onderdelen en materialen onbeschadigd geleverd zijn; of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de geldende kwaliteitsprocedures van het bedrijf; of de werkplaatsmedewerkers werken volgens de geldende arbo- en milieuwetgeving. Daarnaast vergelijkt de werkplaatschef schadeherstel de uitgevoerde werkzaamheden (over een bepaalde periode) en de daarbij gebruikte materialen, onderdelen, uitbesteed werk aan derden en geïnvesteerde tijd met de vooraf vastgestelde kosten/tijdsbesteding. De werkplaatschef schadeherstel koppelt zijn bevindingen terug aan de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager.</p>	<p>2.1 Bewaken van het bedrijfsproces</p>
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een procesmatige bewaking van het bedrijfsproces. • Inzicht in kosten en opbrengsten van de werkplaats. • Knelpunten en/of stagnatie zijn teruggekoppeld naar de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager. 	
<p>Beschrijving werkproces: Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie uit het werk(plaats)overleg en uit de evaluatie van processen/ procedures in de werkplaats, waarin mogelijke knelpunten en/of stagnatie zijn gesignaleerd, formuleert de werkplaatschef schadeherstel investerings-, en verbetervoorstellen voor de werkplaats. De investerings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager.</p>	<p>2.2 Opstellen van voorstellen</p>
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signalen/informatie zijn omgezet naar investerings- en verbetervoorstellen voor de werkplaats. • Investerings- en verbetervoorstellen zijn teruggekoppeld naar de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager. 	
<p>Beschrijving werkproces: De werkplaatschef schadeherstel levert een bijdrage (in de vorm van input of deelname) en/of adviseert de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager bij het werk(plaats)overleg en/of de functioneringsgesprekken en/of de beoordelingsgesprekken en/of opleidingsplannen en/of werving, selectie en ontslag van (werkplaats)medewerkers.</p>	<p>2.3 Leveren van een bijdrage aan het personeelsmanagement</p>
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Input en/of adviezen op het gebied van het werk(plaats)overleg en/of de functioneringsgesprekken en/of de beoordelingsgesprekken en/of opleidingsplannen en/of werving, selectie en ontslag van (werkplaats)medewerkers, zijn geleverd aan de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager. 	

Vakkennis en vakvaardigheden Kerntaak 2

De werkplaatschef schadeherstel:

- Heeft kennis van structuren en culturen van organisaties;
- Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving
- Heeft kennis van relevante arbo- en milieuwetgeving;
- Heeft kennis van de kwaliteitsprocedures van het bedrijf;
- Heeft kennis van mensen.

De werkplaatschef schadeherstel:

- Kan gesprekstechnieken toepassen;
- Kan personeelsinstrumenten toepassen;
- Kan geregistreerde en geadministreerde gegevens, samenvattingen en/of verslagen lezen;
- Heeft zicht op de capaciteiten van medewerkers in de werkplaats.

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	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.