



# **Autoruitherstelspecialist**

## **Beroepscompetentieprofiel**

## Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Colofon .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Brondocumenten .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1 Algemene informatie over het beroep.....</b>                     | <b>6</b>  |
| 1.1 Mogelijke functiebenamingen.....                                  | 6         |
| 1.2 Beschrijving van het beroep.....                                  | 6         |
| 1.3 Loopbaanperspectief.....  | 9         |
| 1.4 Trends en innovaties.....   | 9         |
| <b>2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep .....</b> | <b>13</b> |
| <b>3 Beschrijving van de kerntaken .....</b>                          | <b>14</b> |
| 3.1 Kerntaak 1 Repareren van voorruit.....                            | 14        |
| 3.2 Kerntaak 2 Vervangen van voor- en achterrauiten .....             | 18        |
| 3.2 Kerntaak 3 Vervangen van zijruit en panoramadakrauiten .....      | 22        |

*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?

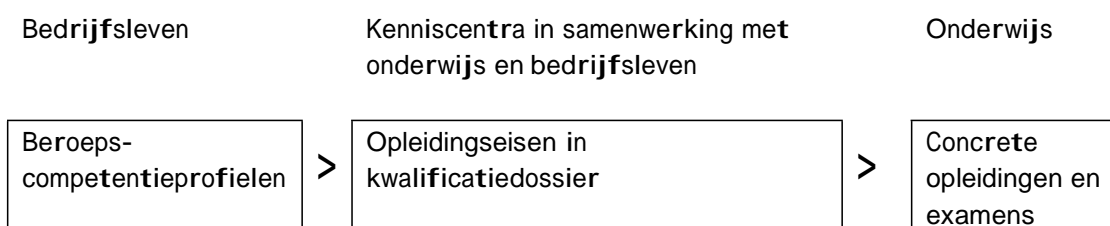
Een beroepscompetentieprofiel (bcp) beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die al drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.

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<br>Op: 11 juni 2014<br>Te: Sassenheim   |

## Brondocumenten

- Bedrijfsbezoek bij diverse autoruitherstelbedrijven
- BKS functieomschrijvingen Autoruitherstelspecialist niveau 2 en Autoruitherstelspecialist niveau3
- 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

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

## 1.2 Beschrijving van het beroep

|  |   |
|--|---|
| Werkomgeving                                   | <p>De autoruitherstelspecialist repareert beschadigingen aan autoruiten of vervangt autoruiten van personenauto's en vrachtwagens.</p> <p>De autoruitherstelspecialist voert zijn werkzaamheden uit op zowel vaste locaties, in de eigen werkplaats, als op locatie (mobiel) bij de klant. De verhouding vaste locatie en locatie bij klant, verschilt sterk per autoruitherstelbedrijf.</p> <p>De eigen werkplaats biedt een geconditioneerde omgeving waarin autoruiten optimaal kunnen worden hersteld.</p> <p>Voor werkzaamheden op locatie bij de klant zijn de autoruitherstelspecialist voorzien van volledig uitgeruste busjes.</p> <p>Op locatie bij de klant betreft in de meeste gevallen business-to-business (B2B) activiteiten. Deze klant beschikt veelal over een werkplaats waar autoruitherstelwerkzaamheden kunnen worden uitgevoerd onder condities die min of meer vergelijkbaar zijn met de eigen werkplaats.</p> <p>Op locatie bij de klant kan ook betekenen; het 'on route' herstellen van ruitschade bij vrachtauto's dan wel agrarische bedrijfsvoertuigen.</p> <p>Autoruitherstel bij particuliere klanten vindt in de meeste gevallen plaats in de eigen werkplaats. Aan-huis praktijken komen ook voor.</p> |
| Plaats in de organisatie                       | <p>De autoruitherstelspecialist werkt onder leiding van de (meewerkend) bedrijfseigenaar/ondernemer, cluster-, of filiaalmanager.</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> <p>Een middenkaderfunctie, zoals werkplaatsmanager, komt alleen voor in de grotere bedrijven. Soms is er sprake van een coördinerende, of coachende tussenlaag, die niet per definitie een hiërarchische positie inneemt. In de kleinschalige bedrijven komt een middenkaderfunctie niet of nauwelijks.</p>   |
| Resultaatgebieden/<br>Resultaat van het beroep | <p>Juist uitgevoerde herstelwerkzaamheden (repareren, vervangen) aan autoruiten, conform afspraken met de klant.</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>Typerende beroepshouding</p>   | <p>Door de hoge zelfstandigheid wordt van de autoruitherstelspecialist gevraagd dat hij eerst zelf oplossingen zoekt voor mogelijke knelpunten.</p> <p>De autoruitherstelspecialist stelt zich correct en klantbewust op naar de klant. Door het klantcontact dat plaatsvindt 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 de keuze al gemaakt is tussen repareren of vervangen. De receptionist kan door gerichte vragen vrij snel bepalen of een ruit gerepareerd kan worden of vervangen dient te worden. De autoruitherstelspecialist weet middels een werkorder vooraf welke werkzaamheden van hem verwacht worden. De autoruitherstelspecialist adviseert desgewenst de 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><b>Rol</b></p> <p>De autoruitherstelspecialist werkt overwegend technisch uitvoerend.</p> <p>Gedurende de inname (intake) en aflevering van het voertuig, heeft de autoruitherstelspecialist een belangrijke, representatieve rol naar de klant/ opdrachtgever. Hij is daarbij het visitekaartje/ de ambassadeur van het bedrijf.</p> <p>Tijdens de intake (maar eventueel ook tijdens de uitvoering van de werkzaamheden) informeert de autoruitherstelspecialist de klant over de staat van de te herstellen autoruit en de algehele staat van het voertuig, de (noodzakelijk) uit te voeren werkzaamheden en de daarbij te behalen resultaten. Hierbij worden tevens reeds aanwezige beschadigingen gemeld aan de carrosserie en/of het interieur van het voertuig. Of beschadigingen/ storingen van de aan de autoruit gekoppelde/ gerelateerde voertuigsystemen en onderdelen. Al deze zaken legt de autoruitherstelspecialist vast in een voertuig-/ klantdossier (eventueel in combinatie met fotomateriaal).</p> <p>Bij aflevering van het voertuig legt de autoruitherstelspecialist verantwoording af naar de klant over de uitgevoerde werkzaamheden en geeft hij hierover desgewenst informatie.</p> <p><b>Verantwoordelijkheden</b></p> <p>De autoruitherstelspecialist is verantwoordelijk voor de eigen werkopdrachten, waarvan onderdeel vormen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het aanleggen van een gedegen dossiervorming over het voertuig;</li> <li>• het uitvoeren van een technisch verantwoorde reparatie/vervanging van de autoruit;</li> <li>• het in ontvangst nemen en afleveren van het voertuig aan de klant/opdrachtgever;</li> </ul> |

|              |  |
|--------------|--|
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• het informeren van de klant/opdrachtgever over de geconstateerde staat van het voertuig, de uit te voeren werkzaamheden en de daarbij te behalen resultaten.</li> </ul> <p>De eindverantwoording ligt bij de eigenaar/ondernemer/franchisenemer van het autoruitherstelbedrijf.</p> <p><b>Afbreukrisico</b><br/>Wanneer de autoruitherstelspecialist zijn werkzaamheden niet goed uitvoert, kan dit gevolgen hebben voor de planning, de voortgang in de werkplaats, het eindresultaat van de uitgevoerde werkzaamheden en de veiligheid in en om het voertuig, de klantbinding, het bedrijfseconomisch resultaat en de sfeer in de werkplaats.</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><b>Zelfstandigheid</b><br/>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. 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.<br/>De autoruitherstelspecialist rapporteert aan de klant/opdrachtgever met behulp van het aangelegde dossier.<br/>Afwijkingen van de standaardreparatiemethode of knelpunten rapporteert hij aan zijn leidinggevende.</p> |
| Betrokkenen  | De autoruitherstelspecialist werkt samen met de receptie/ (regio)planning, de coördinerende manager en het magazijn/ de inkoop. De inkoop van materialen en ruiten, kan overigens zowel door de coördinerende manager als door de receptie/ planning worden uitgevoerd). De coördinerende manager is in sommige gevallen een coördinerende collega met neventaken.   |
| Complexiteit | <p>Het repareren van autoruiten verloopt volgens standaard reparatiewerkmethoden.</p> <p>Het vervangen van autoruiten verloopt grotendeels (in 80% van de gevallen) volgens standaardwerkmethoden. In een beperkt aantal situaties moet geïmproviseerd worden.</p> <p>De complexiteit van de werkzaamheden wordt voornamelijk bepaald door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de diversiteit in merken/modellen voertuigen met hun specificaties;</li> <li>• de nauwkeurigheid van het plaatsen van autoruiten en de geringe marge die hierbij soms aanwezig is;</li> <li>• de demontage van voertuigonderdelen bij de vervanging</li> </ul>  |



|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
|                                       | <p>van zijruiten en panoramadakruiten;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de aan de autoruit gekoppelde voertuigsystemen die steeds vaker voorkomen;</li> <li>• het vaststellen van storingen in het voertuig tijdens het opnemen van de algehele staat van het voertuig als onderdeel van de intake.</li> </ul>   |
| Wettelijke beroepsvereisten           | Nee  |
| Branche vereisten                     | FOCWA erkend autoruitherstel (FARH) stelt dat ten minste één van de medewerkers beschikt over een certificaat FOCWA erkend autoruitherstel (FARH). Echter, een organisatie als CarGlass kent zijn eigen certificaat/erkenning en maakt geen gebruik van FARH. Daarnaast bestaat het BOKA-certificaat van de Stichting Bevordering Opleidingskwaliteit Autoglasmonteurs. BOKA en FARH erkennen elkaar.  |
| Nederlands en (moderne) vreemde talen | <p>Nederlands: De communicatie met de klant vraagt goede luister- en spreekvaardigheden.</p> <p>Het aanleggen van een klant/voertuigdossier, waarbij de algehele staat van het voertuig wordt opgenomen met de vermeldingen van geconstateerde beschadiging voor de reparatie en de afspraken en de met de klant besproken aandachtspunten (m.b.t. de uit te voeren werkzaamheden) worden vastgelegd, vraagt passende schrijfvaardigheden. Dossievorming is een steeds belangrijkere eis vanuit de verzekeringsmaatschappijen.</p> <p>Moderne vreemde taal: Niet van toepassing.</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.  |

### 1.3 Loopbaanperspectief

|  |
|--|
| <p>De autoruitherstelspecialist kan vanuit één van de volgende functies zijn doorgegroeid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assisterende functies, zoals: Assistent autoruitherstelspecialist.</li> </ul> <p>De autoruitherstelspecialist kan doorgroeien op basis van ervaring naar de functie van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (midden)kaderfuncties, zoals: Werkplaatsmanager, vestigings/bedrijfsmanager/filiaalhouder.</li> <li>- Front-Office functies, zoals: planner/receptiemedewerker.</li> </ul> |
|--|

### 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 |
|--------------|---|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>conjuncturele en technologische trends. Actuele gegevens over de arbeidsmarkt zijn gepubliceerd op <a href="http://www.vocar.nl">www.vocar.nl</a></p>  |
| Wetgeving en regelgeving   | <p>Wet- en regelgeving op het gebied van arbo en milieu is van invloed op de uitoefening van het beroep Autoruitherstelspecialist.</p>  |
| Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening opgesplitst naar technologische, bedrijfsorganisatorisch, internationale en/ of marktontwikkelingen. | <p><b>Technologische ontwikkelingen</b><br/> Sensoren, camera's, 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.<br/> Test/uitlees/kalibreerapparatuur zal geleidelijk aan 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 kan een vast onderdeel worden van de intake en het daarbij vaststellen van de algehele staat van het voertuig.<br/> 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><b>Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen</b><br/> 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.<br/> 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 vormen tezamen met eventuele foto's van het voertuig, onderdeel van het klant/voertuigdossier.</p> <p><b>Internationale ontwikkelingen</b><br/> Voor de ketengerelateerde bedrijven geldt dat er sprake is van schaalvergroting door internationale afspraken en internationale samenwerkingsverbanden/ partnership.</p> <p><b>Marktontwikkelingen</b><br/> 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.</p> <p>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.</p> <p>Het aanbod van ruitschades neemt af (daalt sterk sinds 2010). Dit wordt mede veroorzaakt door de economische situatie. Er is een overcapaciteit aan autoruitherstelbedrijven. Autoruiten worden duurder (door sensoren, etc.), het bedrag per opdracht wordt daardoor hoger. Autodealerbedrijven voeren autoruitherstel steeds vaker zelf uit in plaats van dit uit te besteden.</p> <p>Er is in de loop van de jaren een vertekend beeld van autoruitherstel ontstaan, waardoor klanten soms hoge/niet-realistische verwachtingen hebben. Voorbeelden zijn: onverwoestbaar herstellende ruiten, volledig onzichtbare sterreparatie, ruitherstelwerkzaamheden die in alle gevallen snel aan huis kunnen worden uitgevoerd.</p> <p>Er is sprake (geweest) van een wildgroei aan bedrijfjes die kwalitatief slecht autoruitherstelwerkzaamheden uitvoeren (een voorbeeld hiervan zijn de 'parkeerplaatsherstellers'). Dit heeft het imago van de branche geen goed gedaan.</p> <p>Door marktontwikkelingen gaan autoruitherstelbedrijven op zoek naar een verbreding van hun markt/doelgroep(en).</p> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Naast de luxe en bedrijfsvoertuigen, wordt nu ook de agrarische sector en de weg- en waterbouw bediend. In die gevallen worden ruit hersteld van tracktoren, 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> <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.

| <b>Autoruitherstelspecialist</b>     |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Kerntaak</b>                      | <b>Werkproces</b>                          |
| Kerntaak 1<br>Repareren van voorruit |  |
|                                      | 1.1 Planning doornemen/opdrachten aannemen |
|                                      | 1.2 Innemen voertuig (intake)              |
|                                      | 1.3 Voorbereiden                           |
|                                      | 1.4 Voorruit repareren                     |
|                                      | 1.5 Voertuig afleveren                     |

| <b>Autoruitherstelspecialist</b>                  |  |
|---|--|
| <b>Kerntaak</b>                                   | <b>Werkproces</b>                          |
| Kerntaak 2<br>Vervangen van voor- en achterruiten |  |
|   | 2.1 Planning doornemen/opdrachten aannemen |
|   | 2.2 Innemen voertuig (intake)              |
|   | 2.3 Voorbereiden                           |
|   | 2.4 Voor-/achterruit verwijderen           |
|   | 2.5 Voor-/achterruit voorbereiden          |
|   | 2.6 Voor-/achterruit aanbrenge             |
|   | 2.7 Voertuig afleveren                     |

| <b>Autoruitherstelspecialist</b>                       |  |
|--|--|
| <b>Kerntaak</b>  | <b>Werkproces</b>                          |
| Kerntaak 3<br>Vervangen van zijruit en panoramadakruit |  |
|  | 3.1 Planning doornemen/opdrachten aannemen |
|  | 3.2 Innemen voertuig (intake)              |
|  | 3.3 Voorbereiden                           |
|  | 3.4 Zijruit/ panoramadakruit verwijderen   |
|  | 3.5 Zijruit/ panoramadakruit aanbrenge     |
|  | 3.6 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 voorruit

| Kerntaak 1 Repareren van voorruit  | Werkprocessen bij kerntaak 1               |
|--|--|
| <p>Beschrijving werkproces:<br/>Aan het begin van de werkdag ontvangt de autoruitherstelspecialist van zijn leidinggevende of de receptie/ planning, een of meerdere werkorders. Hij neemt deze werkorders door en bepaalt samen met zijn leidinggevende of de receptie/ planning, de meest efficiënte volgorde van de werkorders. Het kan voorkomen dat de autoruitherstelspecialist gedurende de dag nieuwe, andere werkorders krijgt. Ook in die gevallen stemt hij af met leidinggevende of receptie/ planning.</p>  | 1.1 Planning doornemen/opdrachten aannemen |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er is een planning voor de werkdag welke is afgestemd met leidinggevende en/of receptie/ planning.</li><li>• Eventueel te bestellen materialen zijn in kaart gebracht en tijdig doorgegeven ter bestelling.</li></ul>  |  |
| <p>Beschrijving werkproces:<br/>De autoruitherstelspecialist neemt het voertuig in van de klant, of hij neemt de opdracht aan van de klant op locatie. Op locatie bij de klant controleert hij de verzekeringsgegevens en handelt hij de klantopdracht, zo ver hij kan, verzekeringstechnisch af. Hij 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. Zijn bevindingen legt de autoruitherstelspecialist vast in een voertuig-/ klantdossier (eventueel in combinatie met fotomateriaal). Vervolgens informeert de autoruitherstelspecialist de klant over de algehele staat van het voertuig, de (noodzakelijk) uit te voeren werkzaamheden, de daarbij te behalen resultaten en mogelijke consequenties.</p> | 1.2 Innemen voertuig (intake)              |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het voertuig is in ontvangst genomen, waarbij alle relevante gegevens over het voertuig zijn vastgelegd in een dossier.</li><li>• De klant/opdrachtgever is geïnformeerd over algehele staat van het voertuig, de (noodzakelijk) uit te voeren werkzaamheden en de daarbij te behalen resultaten.</li></ul>  |  |
| <p>Beschrijving werkproces:<br/>De autoruitherstelspecialist controleert of hij beschikt over de juiste te verwerken materialen. Wanneer hij op locatie bij de klant gaat werken, voert hij deze controle uit gelijktijdig met het laden van zijn werkbuisje. Wanneer iets niet klopt, ontbreekt, of onbruikbaar is, meldt hij dat aan de medewerker die verantwoordelijk is voor inkoop/ bestellingen. Wanneer hij werkt in de eigen werkplaats, zorgt hij er voor</p>  | 1.3 Voorbereiden                           |

|   |                        |
|---|------------------------|
| <p>dat de werkplek waarop hij aan het voertuig gaat werken opgeruimd is en voorzien is van alle benodigde gereedschappen/ apparatuur.</p> <p>Wanneer hij op locatie bij de klant werkt, richt hij zijn werkplek zo optimaal mogelijk in.</p> <p>De autoruitherstelspecialist beschermt het voertuig (exterieur en interieur) tegen beschadigingen die kunnen optreden tijdens de werkzaamheden door deze af te dekken, hoesjes te plaatsen, etc.</p>  |                        |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen zijn gecontroleerd op aanwezigheid en bruikbaarheid, eventueel ter bestelling doorgegeven en gereed om te worden ingezet.</li> <li>• De werkplek en het voertuig zijn gereed voor reparatiewerkzaamheden aan de autoruit.</li> </ul>  |                        |
| <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. Hij vult de beschadiging met hars en laat deze vervolgens (geforceerd) uitharden/ drogen.</p>  | 1.4 Voorruit repareren |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De beschadiging in de autoruit is op juiste wijze gerepareerd.</li> </ul>  |                        |
| <p>Beschrijving werkproces:</p> <p>Nadat de reparatiehars voldoende is uitgehard, verwijdert de autoruitherstelspecialist overtollige hars rond de reparatieplek en reinigt hij de autoruit (binnen en buiten) en eventueel delen van het voertuiginterieur.</p> <p>De autoruitherstelspecialist levert het voertuig af aan de klant, waarbij hij toelicht welke werkzaamheden hij heeft uitgevoerd.</p>  | 1.5 Voertuig afleveren |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschadigingen in de autoruit zijn zo goed als mogelijk hersteld.</li> <li>• De klant is ingelicht over de uitgevoerde werkzaamheden.</li> </ul>   |                        |
| <p>Vakkennis en vakvaardigheden Kerntaak 1</p> <p>De Autoruitherstelspecialist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft kennis van autoruitreparatiemethodes;</li> <li>- Heeft kennis van materialen;</li> <li>- Heeft kennis van (gebruiks)voorschriften;</li> <li>- Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen in de branche;</li> <li>- Heeft kennis van relevante arbo- en milieuwetgeving;</li> <li>- Heeft kennis van de (kwaliteits)procedures binnen het bedrijf;</li> </ul> <p>De Autoruitherstelspecialist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan luisteren;</li> <li>- Kan gesprekken voeren;</li> <li>- Kan informeren/ toelichten;</li> <li>- Kan prioriteiten stellen;</li> <li>- Kan een globale tijdsinschatting maken;</li> <li>- Kan geregistreerde gegevens, werkorders lezen;</li> <li>- Kan voertuigsystemen en –onderdelen controleren op functioneren;</li> <li>- Kan beschadigingen aan autoruiten repareren;</li> <li>- Kan voertuigsystemen controleren en afstellen/ kalibreren</li> </ul> |                        |

- Kan een eindcontrole uitvoeren.



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

|   |  |
|---|--|
| <b>Competentiegebied</b>                  | <b>Ondersteunen en samenwerken</b>   |
| <b>Omschrijving<br/>competentiegebied</b> | 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. |
| <b>Competentiegebied</b>                  | <b>Interacteren, beïnvloeden en presenteren</b>  |
| <b>Omschrijving<br/>competentiegebied</b> | 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.   |
| <b>Competentiegebied</b>                  | <b>Analyseren en interpreteren</b>   |
| <b>Omschrijving<br/>competentiegebied</b> | 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.   |
| <b>Competentiegebied</b>                  | <b>Organiseren en uitvoeren</b>  |
| <b>Omschrijving<br/>competentiegebied</b> | 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 voor- en achterruiten

| Kerntaak 2 Vervangen van voor- en achterruiten   | Werkprocessen bij kerntaak 1               |
|--|--|
| <p>Beschrijving werkproces:<br/>Aan het begin van de werkdag ontvangt de autoruitherstelspecialist van zijn leidinggevende of de receptie/ planning, een of meerdere werkorders. Hij neemt deze werkorders door en bepaalt samen met zijn leidinggevende of de receptie/ planning, de meest efficiënte volgorde van de werkorders. Wanneer er materialen of autoruiten besteld moeten worden, geeft hij dat door aan de daarvoor verantwoordelijke medewerker binnen het bedrijf. Het kan voorkomen dat de autoruitherstelspecialist gedurende de dag nieuwe, andere werkorders krijgt. Ook in die gevallen stemt hij af met leidinggevende of receptie/ planning.</p>   | 2.1 Planning doornemen/opdrachten aannemen |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een planning voor de werkdag welke is afgestemd met leidinggevende en/of receptie/ planning.</li> <li>• Eventueel te bestellen materialen of autoruiten zijn in kaart gebracht en tijdig doorgegeven ter bestelling.</li> </ul>   |  |
| <p>Beschrijving werkproces:<br/>De autoruitherstelspecialist neemt het voertuig in van de klant, of hij neemt de opdracht aan van de klant op locatie. Op locatie bij de klant controleert hij de verzekeringsgegevens en handelt hij de klantopdracht, zo ver hij kan, verzekeringstechnisch af. Hij 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. Zijn bevindingen legt de autoruitherstelspecialist vast in een voertuig-/ klantdossier (eventueel in combinatie met fotomateriaal). Vervolgens informeert de autoruitherstelspecialist de klant over de algehele staat van het voertuig, de (noodzakelijk) uit te voeren werkzaamheden, de daarbij te behalen resultaten en mogelijke consequenties.</p> | 2.2 Innemen voertuig (intake)              |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het voertuig is in ontvangst genomen, waarbij gegevens over het voertuig zijn vastgelegd in een dossier.</li> <li>• De klant/opdrachtgever is geïnformeerd over algehele staat van het voertuig, de (noodzakelijk) uit te voeren werkzaamheden en de daarbij te behalen resultaten.</li> </ul>  |  |
| <p>Beschrijving werkproces:<br/>De autoruitherstelspecialist controleert of hij beschikt over de juiste te verwerken materialen en te plaatsen autoruiten. Wanneer hij op locatie bij de klant gaat werken, voert hij deze controle uit gelijktijdig met het laden van zijn werkbusje. Wanneer iets niet klopt, ontbreekt, of onbruikbaar is, meldt hij dat aan de medewerker die verantwoordelijk is voor inkoop/ bestellingen.</p>   | 2.3 Voorbereiden                           |

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <p>Wanneer hij werkt in de eigen werkplaats, zorgt hij er voor dat de werkplek waarop hij aan het voertuig gaat werken opgeruimd is en voorzien is van alle benodigde gereedschappen/ apparatuur.</p> <p>Wanneer hij op locatie bij de klant werkt, richt hij zijn werkplek zo optimaal mogelijk in.</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 door deze af te dekken, hoesjes te plaatsen, etc.</p>  |                                   |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en te plaatsen autoruiten zijn gecontroleerd op aanwezigheid en bruikbaarheid, eventueel ter bestelling doorgegeven en gereed om te worden ingezet.</li> <li>• De werkplek en het voertuig zijn gereed voor het vervangen van de autoruit.</li> </ul>   |                                   |
| <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 (deels) de oude kitlaag uit de sponning. In een enkel geval wordt de oude kitlaag niet verwijderd.</p> <p>Vervolgens reinigt hij de sponning door de sponning achtereenvolgens schoon te blazen, te reinigen met glascleaner en te ontvetten. Tot slot controleert hij de sponning op zaken die van negatieve invloed kunnen zijn op de verlijming/ hechting van de nieuwe ruit. Indien dit het geval is, meldt hij dat aan zijn leidinggevende en/of direct aan de klant.</p> | 2.4 Voor-/achterraut verwijderen  |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Te demonteren onderdelen zijn gedemonteerd of losgenomen, niet (verder) beschadigd en op juiste wijze opgeslagen, zodat ze in later stadium weer kunnen worden aangebracht.</li> <li>• De sponning is gereed voor het plaatsen van de nieuwe autoruit.</li> <li>• Zaken die van negatieve invloed kunnen zijn op de verlijming/ hechting van de nieuwe ruit, zijn opgenomen met de leidinggevende en/of de klant, zodat hier op actie kan worden ondernomen of afspraken over gemaakt kunnen worden.</li> </ul>  |                                   |
| <p>De autoruitherstelspecialist maakt de te plaatsen autoruit schoon en controleert deze gelijktijdig op krasjes of andere onvolkomenheden. Hij ontvet de autoruit en brengt primer aan op de autoruit (en laat deze voldoende drogen). Eventueel brengt hij vooraf lijsten/randens of andere toebehoren aan.</p>   | 2.5 Voor-/achterraut voorbereiden |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De autoruit is gereed om te worden aangebracht.</li> </ul>   |                                   |
| <p>Beschrijving werkproces:</p> <p>De autoruitherstelspecialist brengt primer en daarna een kitlaag op de sponning of de autoruit aan. Hij positioneert de nieuw te plaatsen autoruit en bevestigt deze in de sponning.</p> <p>De autoruitherstelspecialist brengt eventueel bijbehorende lijsten aan. Vervolgens controleert hij de autoruit op wind- en waterdichtheid.</p>   | 2.6 Voor-/achterraut aanbrengen   |

|  |                        |
|--|------------------------|
|  |                        |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De autoruiten is op juiste wijze aangebracht.</li> </ul>  |                        |
| <p>Beschrijving werkproces:</p> <p>De autoruitherstelspecialist monteert de eerder gedemonteerde voertuigsystemen, of sluit de eerder losgenomen voertuigsystemen aan. 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 kit, reinigt de autoruitherstelspecialist de autoruit (binnen en buiten) en eventueel (delen van) het interieur.</p> <p>De autoruitherstelspecialist levert het voertuig af aan de klant, waarbij hij toelicht welke werkzaamheden hij heeft uitgevoerd.</p>  | 2.7 Voertuig afleveren |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voertuigonderdelen- en systemen (sensoren, head-up displays, camera's, wissers, lijsten, etc.) zijn aangebracht en werken.</li> <li>• Het voertuig is rijklaar.</li> <li>• De klant is ingelicht over de uitgevoerde werkzaamheden.</li> </ul>  |                        |
| <p>Vakkennis en vakvaardigheden Kerntaak 2</p> <p>De Autoruitherstelspecialist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft kennis van autoruitbevestigingen;</li> <li>- Heeft kennis van (de)montagemethodes;</li> <li>- Heeft kennis van materialen;</li> <li>- Heeft kennis van (gebruiks)voorschriften;</li> <li>- Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen in de branche;</li> <li>- Heeft kennis van relevante arbo- en milieuwetgeving;</li> <li>- Heeft kennis van de (kwaliteits)procedures binnen het bedrijf;</li> </ul> <p>De Autoruitherstelspecialist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan luisteren;</li> <li>- Kan gesprekken voeren;</li> <li>- Kan informeren/ toelichten;</li> <li>- Kan prioriteiten stellen;</li> <li>- Kan een globale tijdsinschatting maken;</li> <li>- Kan geregistreerde gegevens, werkorders lezen;</li> <li>- Kan voertuigsystemen en –onderdelen controleren op functioneren;</li> <li>- Kan voertuig- en interieurdelen en voertuigsystemen (de)monteren/ losnemen;</li> <li>- Kan autoruiten vervangen (verwijderen, positioneren, verlijmen, etc.);</li> <li>- Kan voertuigsystemen controleren en afstellen/ kalibreren</li> <li>- Kan een eindcontrole uitvoeren.</li> </ul> |                        |

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

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Competentiegebied</b>              | <b>Ondersteunen en samenwerken</b>   |
| <b>Omschrijving competentiegebied</b> | 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. |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Competentiegebied</b>              | <b>Interacteren, beïnvloeden en presenteren</b>  |
| <b>Omschrijving competentiegebied</b> | 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.   |
| <b>Competentiegebied</b>              | <b>Analyseren en interpreteren</b>   |
| <b>Omschrijving competentiegebied</b> | 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. |
| <b>Competentiegebied</b>              | <b>Organiseren en uitvoeren</b>  |
| <b>Omschrijving competentiegebied</b> | 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 3 Vervangen van zijruiten en panoramadakruiten

| Kerntaak 3 Vervangen van zijruiten en panoramadakruiten   | Werkprocessen bij kerntaak 1                      |
|---|---|
| <p>Beschrijving werkproces:<br/> Aan het begin van de werkdag ontvangt de autoruitherstelspecialist van zijn leidinggevende of de receptie/ planning, een of meerdere werkorders. Hij neemt deze werkorders door en bepaalt samen met zijn leidinggevende of de receptie/ planning, de meest efficiënte volgorde van de werkorders. Wanneer er materialen of autoruiten (zijruiten, panoramadakruiten) besteld moeten worden, geeft hij dat door aan de daarvoor verantwoordelijke medewerker binnen het bedrijf. Het kan voorkomen dat de autoruitherstelspecialist gedurende de dag nieuwe, andere werkorders krijgt. Ook in die gevallen stemt hij af met leidinggevende of receptie/ planning.</p>  | <p>3.1 Planning doornemen/opdrachten aannemen</p> |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een planning voor de werkdag welke is afgestemd met leidinggevende en/of receptie/ planning.</li> <li>• Eventueel te bestellen materialen of autoruiten zijn in kaart gebracht en tijdig doorgegeven ter bestelling.</li> </ul>  |   |
| <p>Beschrijving werkproces:<br/> De autoruitherstelspecialist neemt het voertuig in van de klant, of hij neemt de opdracht aan van de klant op locatie. Op locatie bij de klant controleert hij de verzekeringsgegevens en handelt hij de klantopdracht, zo ver hij kan, verzekeringstechnisch af. Hij 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. Zijn bevindingen legt de autoruitherstelspecialist vast in een voertuig-/ klantdossier (eventueel in combinatie met fotomateriaal). Vervolgens informeert de autoruitherstelspecialist de klant over de algehele staat van het voertuig, de (noodzakelijk) uit te voeren werkzaamheden, de daarbij te behalen resultaten en mogelijke consequenties.</p> | <p>3.2 Innemen voertuig (intake)</p>              |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het voertuig is in ontvangst genomen, waarbij gegevens over het voertuig zijn vastgelegd in een dossier.</li> <li>• De klant/opdrachtgever is geïnformeerd over algehele staat van het voertuig, de (noodzakelijk) uit te voeren werkzaamheden en de daarbij te behalen resultaten.</li> </ul>   |   |
| <p>Beschrijving werkproces:<br/> De autoruitherstelspecialist controleert of hij beschikt over de juiste te verwerken materialen en te plaatsen autoruiten. Wanneer hij op locatie bij de klant gaat werken, voert hij deze controle uit gelijktijdig met het laden van zijn werkbuisje. Wanneer iets niet klopt, ontbreekt, of onbruikbaar is, meldt hij dat aan de medewerker die verantwoordelijk is voor</p>  | <p>3.3 Voorbereiden</p>                           |

|   |   |
|---|---|
| <p>inkoop/ bestellingen.</p> <p>Wanneer hij werkt in de eigen werkplaats, zorgt hij er voor dat de werkplek waarop hij aan het voertuig gaat werken opgeruimd is en voorzien is van alle benodigde gereedschappen/ apparatuur.</p> <p>Wanneer hij op locatie bij de klant werkt, richt hij zijn werkplek zo optimaal mogelijk in.</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 door deze af te dekken, hoesjes te plaatsen, etc.</p>   |   |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en te plaatsen autoruiten zijn gecontroleerd op aanwezigheid en bruikbaarheid, eventueel ter bestelling doorgegeven en gereed om te worden ingezet.</li> <li>• De werkplek en het voertuig zijn gereed voor het vervangen van de autoruit.</li> </ul>   |   |
| <p>Beschrijving werkproces:</p> <p>De autoruitherstelspecialist demonteert voertuig- en interieurdelen van het voertuig (aandrijfmotoren, bekledingspanelen, etc.) en eventueel gekoppelde voertuigsystemen, of neemt deze los. Hij houdt daarbij, als extra veiligheidsaandachtspunt, rekening met de aanwezigheid van airbags. Die lokaliseert hij eerst en bekijkt dan hoe hij hiermee moet omgaan tijdens het demonteren van onderdelen.</p> <p>In geval van demontage van een panoramadakruit controleert hij eerst hoe het binnenhemel en eventuele elektrisch bediende jaloezieën in het voertuig zijn bevestigd, in hoeverre en hoe deze (deels) moet worden losgehaald om aan de panoramadakruit te kunnen werken en of de clips waarmee het binnenhemel gemonteerd zit wel of niet te hergebruiken zijn (en dus eventueel vooraf besteld moeten worden).</p> <p>De autoruitherstelspecialist slaat gedemonteerde onderdelen op.</p> <p>Indien de autoruit gemonteerd is in een raammechanisme, demonteert hij de autoruit.</p> <p>Indien de autoruit verlijmd is, verwijdert de autoruitherstelspecialist de te vervangen autoruit en (deels) de oude kitlaag uit de sponning. In een enkel geval wordt de oude kitlaag niet verwijderd. Vervolgens reinigt hij de sponning door de sponning achtereenvolgens schoon te blazen, te reinigen met glascleaner en te ontvetten. Tot slot controleert hij de sponning op zaken die van negatieve invloed kunnen zijn op de verlijming/ hechting van de nieuwe ruit. Indien dit het geval is, meldt hij dat aan zijn leidinggevende en/of direct aan de klant.</p> | <p>3.4 Zijruit/ panoramadakruit verwijderen</p> |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Te demonteren onderdelen zijn gedemonteerd of losgenomen, niet (verder) beschadigd en op juiste wijze opgeslagen, zodat ze in later stadium weer kunnen worden aangebracht.</li> <li>• De sponning is gereed voor het plaatsen van de nieuwe autoruit.</li> <li>• Zaken die van negatieve invloed kunnen zijn op de verlijming/ hechting van de nieuwe ruit, zijn opgenomen met de leidinggevende en/of de klant, zodat hier op actie kan worden ondernomen of afspraken over gemaakt kunnen worden.</li> </ul>  |   |

|  |  |
|--|--|
| <p>Beschrijving werkproces:<br/> Indien de autoruit gemonteerd is in een raammechanisme, plaatst de autoruitherstelspecialist in het raammechanisme en monteert hij de eerder gedemonteerde voertuig- en interieurdelen en voertuigsystemen, of sluit hij deze aan. Indien de autoruit verlijmd moet worden, brengt de autoruitherstelspecialist primer en daarna een kitlaag aan op de autoruit of in de sponning. Hij positioneert de nieuw te plaatsen autoruit en bevestigt deze in de sponning. De autoruitherstelspecialist brengt eventuele bijbehorende lijsten aan. Vervolgens controleert hij de autoruit op wind- en waterdichtheid.</p>  | <p>3.5 Zijruit/ panoramadakruit aanbrengen</p> |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoruiten zijn op juiste wijze aangebracht.</li> <li>• Voertuig- en interieurdelen zijn op juiste wijze gemonteerd.</li> <li>• Voertuig- en interieurdelen en voertuigsystemen zijn op juiste wijze aangebracht (gemonteerd/ aangesloten).</li> </ul>  |  |
| <p>Beschrijving werkproces:<br/> De autoruitherstelspecialist controleert of de gemonteerde/ aangesloten voertuigsystemen weer functioneren, zoals ze dat ook deden voor de vervanging van de autoruit. Zo nodig stelt hij de voertuigsystemen af, of kalibreert hij deze. Na voldoende uitharding/ droging van de kit, reinigt de autoruitherstelspecialist de autoruit (binnen en buiten) en eventueel (delen van) het interieur. De autoruitherstelspecialist levert het voertuig af aan de klant, waarbij hij toelicht welke werkzaamheden hij heeft uitgevoerd.</p>   | <p>3.6 Voertuig afleveren</p>                  |
| <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voertuigonderdelen- en systemen werken.</li> <li>• Het voertuig is rijklaar.</li> <li>• De klant is ingelicht over de uitgevoerde werkzaamheden.</li> </ul>   |  |
| <p>Vakkennis en vakvaardigheden Kerntaak 3</p> <p>De Autoruitherstelspecialist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft kennis van autoruitbevestigingen;</li> <li>- Heeft kennis van (de)montagemethodes;</li> <li>- Heeft kennis van materialen;</li> <li>- Heeft kennis van (gebruiks)voorschriften;</li> <li>- Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen in de branche;</li> <li>- Heeft kennis van relevante arbo- en milieuwetgeving;</li> <li>- Heeft kennis van de (kwaliteits)procedures binnen het bedrijf;</li> </ul> <p>De Autoruitherstelspecialist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan luisteren;</li> <li>- Kan gesprekken voeren;</li> <li>- Kan informeren/ toelichten;</li> <li>- Kan prioriteiten stellen;</li> <li>- Kan een globale tijdsinschatting maken;</li> <li>- Kan geregistreerde gegevens, werkorders lezen;</li> <li>- Kan voertuigsystemen en –onderdelen controleren op functioneren;</li> <li>- Kan voertuig- en interieurdelen en voertuigsystemen (de)monteren/ losnemen;</li> <li>- Kan autoruiten vervangen (verwijderen, positioneren, verlijmen, etc.);</li> <li>- Kan voertuigsystemen controleren en afstellen/ kalibreren</li> <li>- Kan een eindcontrole uitvoeren.</li> </ul> |  |



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

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Competentiegebied</b>              | <b>Ondersteunen en samenwerken</b>   |
| <b>Omschrijving competentiegebied</b> | 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. |
| <b>Competentiegebied</b>              | <b>Interacteren, beïnvloeden en presenteren</b>  |
| <b>Omschrijving competentiegebied</b> | 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.   |
| <b>Competentiegebied</b>              | <b>Analyseren en interpreteren</b>   |
| <b>Omschrijving competentiegebied</b> | 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.   |
| <b>Competentiegebied</b>              | <b>Organiseren en uitvoeren</b>  |
| <b>Omschrijving competentiegebied</b> | 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.  |