



Schadecalculator

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.....	10
1.4 Trends en innovaties	11
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	12
3 Beschrijving van de kerntaken	13
3.1 Kerntaak 1 Calculeert de schade	13

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.

Waar in dit document gesproken wordt over 'de klant/ opdrachtgever' worden bedoeld: particuliere klanten, verzekeringsmaatschappijen, leasemaatschappijen, gelieerde dealerorganisaties, experts, etc.

Waar in dit document gesproken wordt over slechts 'de opdrachtgever' worden bedoeld: verzekeringsmaatschappijen, leasemaatschappijen, dealerorganisaties, experts, etc.

Wat is een beroepscompetentieprofiel?

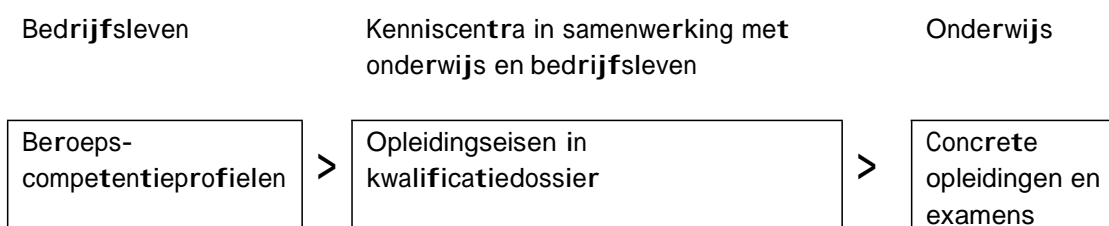
Een beroepscompetentieprofiel (bcp) beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die al drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.

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 Schadecalculator
- 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

Schadecalculator Calculator

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>De schadecalculator 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, autorestauroatiebedrijven, autoruitherstelbedrijven en bekleedbedrijven), de Carrosseriebranche.</p> <p>De omvang van de bedrijven 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 schadecalculator werkt op kantoor, de receptie en/of in de werkplaats. Indien de schadecalculator werkt op kantoor en/of de receptie kan hij wel gemakkelijk contact maken met de werkplaats.</p> <p>Hij werkt met de computer en bijbehorende softwareprogramma's, zoals calculatieprogramma's, frontofficeprogramma's, backofficeprogramma's. De werkplek is geordend.</p>
Plaats in de organisatie	<p>De schadecalculator werkt onder leiding van de vestigingsmanager/ bedrijfsmanager.</p> <p>De schadecalculator geeft geen leiding.</p> <p>Het takenpakket van de schadecalculator bestrijkt niet altijd een fulltime functie. In veel voorkomende gevallen vormt de functie schadecalculator een combifunctie met de werkplaatschef schadeherstel en/of receptionist.</p> <p>In dit Beroepscompetentieprofiel wordt echter alleen het takenpakket van de schadecalculator beschreven.</p>
Resultaatgebieden (toegevoegd) / Resultaat van het beroep	<p>Een calculatie van de schade aan een voertuig conform de werkwijzen van de opdrachtgever en de wensen van de klant/ opdrachtgever.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De schadecalculator is, samen met de receptionist, het visitekaartje van het bedrijf.</p>

	<p>Hij dient representatief, klantgericht en servicegericht te handelen. Hij achterhaalt de klantvraag, denkt mee met en adviseert de klant/ opdrachtgever bij het komen tot een passende oplossing.</p> <p>Bij het opstellen van de calculatie werkt de schadecalculator accuraat en volgens de instructies van de klant/ opdrachtgever, maar is binnen de mogelijkheden wel probleemoplossend, creatief en kostenbewust om zo tot een optimale calculatie te komen.</p> <p>De schadecalculator is sociaal-communicatief vaardig, heeft goede mondelinge vaardigheden, is zelfverzekerd en overtuigend richting de klant/ opdrachtgever, bijvoorbeeld bij het uitleggen van de calculatie.</p> <p>Kenmerkende afwegingen voor de schadecalculator zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verhouding prijs/kwaliteit; - Repareren of vervangen? - Wel of geen expert raadplegen? - Is het voertuig economisch total loss? - Nieuwe of gebruikte delen gebruiken? - Calculeren binnen de mogelijkheden van de opdrachtgever.
<p>Rol en Verantwoordelijkheden, inclusief zelfstandigheid en afbreukrisico</p>	<p>Rol De schadecalculator is te positioneren tussen de receptionist en de werkplaatschef, tenzij hij ook de functie van werkplaatschef bekleedt. Hij heeft een adviserende rol richting de klant/ opdrachtgever, een uitvoerende rol bij het opstellen van de calculatie en een (semi) commerciële rol door het verkopen van uren aan de klant/ opdrachtgever en het zoeken naar eventuele onderhandelingsruimte. Tevens kan de schadecalculator het aanspreekpunt zijn voor opdrachtgevers in verband met de terugkoppeling van behaalde resultaten in de rating.</p> <p>Verantwoordelijkheden De schadecalculator ontvangt opdrachten van diverse klanten/ opdrachtgevers. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden is de schadecalculator verantwoordelijk voor zijn eigen werk.</p> <p>Afbreukrisico Wanneer de schadecalculator zijn werkzaamheden foutief uitvoert, kan dit bijvoorbeeld gevolgen hebben voor de klantbinding, de planning in de werkplaats, de planning van vervangend vervoer, de gestuurde schadestroom, de rating.</p> <p>Zelfstandigheid De schadecalculator werkt zelfstandig, zonder tussentijds verantwoording af te leggen aan de direct leidinggevende, aan meerdere klantopdrachten/ schadecalculaties tegelijkertijd. Bij (zeer) complexe schadebeelden kan de schadecalculator advies vragen aan het werkplaatspersoneel.</p>

Betrokkenen	Intern: werkplaatschef, receptionist (indien aanwezig) Extern: klanten/ opdrachtgevers, leveranciers
Complexiteit	<p>De complexiteit van de werkzaamheden wordt met name bepaald door de diversiteit van het klantenbestand/ de opdrachtgevers en de diversiteit van de schades; geen enkele schade is hetzelfde. Hierbij is de diversiteit van de werkzaamheden afhankelijk van het werkaanbod.</p> <p>De schadecalculator werkt in principe met standaardformulieren en een vaste werkvolgorde, maar de complexiteit wordt bepaald doordat elke opdrachtgever een eigen (standaard) werkwijze hanteert en elke klantopdracht/ schade een -voor de klant/ opdrachtgever-passende oplossing vraagt. Dit vraagt van de schadecalculator om elke klantopdracht/ schade als een unieke opdracht te benaderen en -afhankelijk van de wensen van de klant/ opdrachtgever en de mogelijkheden van de opdrachtgever- tot een passende oplossing te komen.</p> <p>Daarnaast wordt de complexiteit van de werkzaamheden bepaald door inzicht in de filters van de opdrachtgever om zo de speelruimte binnen het calculeren te bepalen en op deze manier een gunstige rating van de opdrachtgever te waarborgen.</p> <p>Het werkaanbod van de schadecalculator wordt bepaald door de klanten/ opdrachtgevers en de telefoon; hij kan dus niet zelf het werkaanbod bepalen.</p> <p>Wanneer de schadecalculator tevens werkzaam is als receptionist en/of werkplaatschef, zal de complexiteit vergroten door een toename van de diversiteit van de werkzaamheden en het werken aan meerdere opdrachten tegelijkertijd.</p> <p>De schadecalculator bezit technische kennis op onder andere het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schadereparatie aan de carrosserie en het chassis van het voertuig; - Schadereparatie van elektronische voertuigsystemen en hun onderlinge samenhang; - Schadereparatie van comfortsystemen; - Uitlezen van elektronische voertuigsystemen; - Mogelijke reparatiemethodes. <p>De schadecalculator bezit niet noodzakelijk ook de technische vaardigheden om de technische (reparatie)werkzaamheden uit te voeren.</p> <p>De schadecalculator bezit brede en specialistische kennis en vaardigheden van de werkwijzen van opdrachtgevers, de werking van calculatieprogramma's, frontofficeprogramma's en backofficeprogramma's.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen	<i>Nederlands en (moderne) vreemde talen zijn ingedeeld in de taalvaardigheden lezen, schrijven,</i>

	<p><i>luisteren, gesprekken voeren en spreken.</i></p> <p>De taalvaardigheid lezen is voor de schadecalculator van belang bij het lezen van de werkwijzen van opdrachtgevers, formulieren, nieuwsflitsen van nieuwe technieken.</p> <p>De taalvaardigheid schrijven is voor de schadecalculator van belang bij het schrijven van e-mailberichten, het invullen van formulieren.</p> <p>De taalvaardigheden luisteren en gesprekken voeren zijn voor de schadecalculator van belang bij de intake met de klant/ opdrachtgever, het achterhalen van de klantvraag, het adviseren van de klant/ opdrachtgever, de communicatie met de receptionist en de werkplaatschef.</p>
Rekenen/ wiskunde	<p><i>Rekenen/wiskunde is ingedeeld in de domeinen getallen, verhoudingen, meten & meetkunde en verbanden.</i></p> <p>Het domein getallen is voor de schadecalculator onder andere van belang bij het uit het hoofd schatten van de schade (veelal op basis van ervaring), het vergelijken van (onderdeel)prijzen, het lezen van een calculatie.</p> <p>Het domein verhoudingen is voor de schadecalculator onder andere van belang bij het toepassen van kortingspercentages, economisch total loss schades, het lezen van een afschrijvingstabel.</p> <p>Het domein meten & meetkunde is voor de schadecalculator onder andere van belang bij het calculeren van de schade, het invullen van het aantal arbeidseenheden.</p> <p>Het domein verbanden is voor de schadecalculator onder andere van belang bij het inplannen van de klantopdrachten, het lezen van een afschrijvingstabel.</p>

1.3 Loopbaanperspectief

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

- werkplaatsmedewerker, zoals eerste autoschadehersteller, eerste autoschadetechnicus
- receptionist
- werkplaatschef

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

- werkplaatschef
- bedrijfsmanager
- expert bij verzekeringsmaatschappij

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	Niet van toepassing.
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 en onder druk van milieueisen worden voertuigen steeds complexer. Daarnaast wordt met andere, vaak lichtere, en een grotere diversiteit aan materialen gewerkt en worden reparatietechnieken steeds geavanceerder. Hierdoor worden schades, en de bijbehorende calculaties, steeds complexer.</p> <p>Marktontwikkelingen De invloed van verzekeraars op de schadeherstelmarkt wordt groter. Verzekeraars gaan meer eisen, zijn alert op de gemiddelde schadebedragen en vragen steeds meer transparantie van schadeherstelbedrijven. De verwachting is dat het voor schadeherstelbedrijven die niet zijn geselecteerd door verzekeraars moeilijker wordt om aan werk te komen. Door sturing van verzekeraars en een mondig wordende klant wordt service steeds belangrijker.</p> <p>Het steeds complexer worden van schades gecombineerd met de trend van kleinere auto's zorgt ervoor dat juist dit type auto's (in relatie tot de beperkte waarde) eerder total loss worden verklaard en dus niet hersteld worden. De markt in omvang neemt hierdoor structureel af.</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.

Schadecalculator	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Calculeert de schade	
	1.1 Intake
	1.2 Aanbieden van de (voor)calculatie/ offerte
	1.3 Voorbereiden van de uitvoering van de opdracht
	1.4 Bewaken van het (digitale) schadedossier

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 Calculeert de schade

Kerntaak 1 Calculeert de schade	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>Beschrijving werkproces: Een klant/ opdrachtgever meldt een schade. De schadecalculator vult, op basis van de door de klant/ opdrachtgever verstrekte gegevens, het intakeformulier in (NAW-gegevens van de klant/ opdrachtgever, schadedatum, verzekeraar) en maakt kopieën van relevante documenten (groene kaart, kentekenpapieren). De schadecalculator bekijkt de schade, ziet kansen voor het verkopen van aanvullende diensten of producten, achterhaalt de wensen van de klant/ opdrachtgever en geeft een passend advies. De schadecalculator taxeert de schade, maakt een schatting van de reparatieduur en maakt beeldmateriaal van de zichtbare schade.</p>	1.1 Intake
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ingevuld intakeformulier, inclusief kopieën van relevante documenten.• Beeldmateriaal van de zichtbare schade.	
<p>Beschrijving werkproces: De schadecalculator maakt een (digitaal) schadedossier aan. Op basis van de schadediagnose (eventueel aangevuld met beeldmateriaal) maakt de schadecalculator een (voor)calculatie/ offerte, waarbij hij rekening houdt met de capaciteiten binnen de onderneming. De schadecalculator stemt de (voor)calculatie/ offerte af met zakendeskundige werkplaatsmedewerkers en biedt de (voor)calculatie/ offerte aan bij de klant/ opdrachtgever. Indien nodig vraagt de schadecalculator een voorexpertise aan. Wanneer daar om gevraagd wordt, licht de schadecalculator de (voor)calculatie/ offerte toe aan de klant/ opdrachtgever.</p>	1.2 Aanbieden van de (voor)calculatie/ offerte
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">• De (voor)calculatie/ offerte is aangeboden aan de klant/ opdrachtgever.	
<p>Beschrijving werkproces: Na akkoord van de klant/ opdrachtgever bestelt de schadecalculator de benodigde onderdelen, laat het schadevoertuig inplannen, laat vervangend vervoer regelen (of doet dit eventueel zelf) en indien de capaciteit van de werkplaats ontoereikend is, besteed hij werk uit. De schadecalculator stelt een werkorder en onderdelenlijst op ten behoeve van de werkplaats.</p>	1.3 Voorbereiden van de uitvoering van de opdracht

<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Een werkorder en onderdelenlijst. 	
<p>Tijdens de reparatiewerkzaamheden houdt de schadecalculator het (digitale) schadedossier bij; eventuele niet zichtbare schade wordt opgenomen in een suppletie bij de calculatie, extra foto's worden gemaakt, indien nodig worden extra onderdelen besteld. Eventuele afwijkingen tijdens het (reparatie)proces geeft de schadecalculator tijdig door aan de klant/ opdrachtgever.</p>	<p>1.4 Bewaken van het (digitale) schadedossier</p>
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het (digitale) schadedossier is up to date. De klant/ opdrachtgever is geïnformeerd. 	
<p>Vakkennis en vakvaardigheden Kerntaak 1</p> <p>De Schadecalculator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heeft specialistische kennis van de werkwijzen van opdrachtgevers; - Heeft algemene basiskennis van de waardes van voertuigen; - Heeft algemene basiskennis op het gebied van schadereparatie aan de carrosserie; - Heeft algemene basiskennis op het gebied van schadereparatie aan het chassis van het voertuig; - Heeft algemene basiskennis op het gebied van schadereparatie aan de voertuigonderdelen / (elektronische) systemen en hun onderlinge samenhang; - Heeft algemene basiskennis op het gebied van het uitlezen van elektronische voertuigsystemen; - Heeft algemene basiskennis van reparatiemethodes; - Heeft algemene basiskennis van materialen; - Heeft algemene basiskennis van verbindingstechnieken; - Heeft algemene basiskennis van nieuwe ontwikkelingen in de branche. <p>De Schadecalculator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heeft specialistische vaardigheden in het werken met een calculatieprogramma; - Heeft specialistische vaardigheden in het lezen van een calculatie; - Kan een 'exploded view' lezen; - Heeft algemene ICT-vaardigheden; - Kan luisteren; - Kan adviseren; - Kan gesprekken voeren; - Kan prioriteiten stellen; - Kan een globale tijdsinschatting maken. 	

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

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.

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	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.