

4.1 Fietstechnicus

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Fietstechnicus werkt in een fiets- (en bromfiets-)zaak.																																								
Typerende beroepshouding	De Fietstechnicus werkt uiteindelijk voor de klant. Dit vraagt een klant- en servicegerichte instelling, communicatieve vaardigheden, een flexibele werkhouding, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Een groot deel van de taken van de Fietstechnicus betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moet hij accuraat werken, met oog voor detail. Voor het bedienen van (meet)gereedschappen ten behoeve van onderhoud en reparatie moet hij beschikken over een goed ontwikkelde motoriek en oog-handcoördinatie. Het bedrijf verlangt daarnaast ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk.																																								
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																								
Rol en verantwoordelijkheden	De Fietstechnicus voert in principe alle standaardwerkzaamheden zelfstandig uit. Verder ondersteunt hij collega's bij het op tijd af krijgen van opdrachten. Hij werkt in volgorde van ontvangen opdrachten en voert het werk volgens instructie uit. De Fietstechnicus legt verantwoording af aan de werkplaatschef of de bedrijfsleider/eigenaar. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk.																																								
Complexiteit	De technische werkzaamheden van de Fietstechnicus betreffen veelal routinematige handelingen, zoals het uitvoeren van een onderhoudsbeurt. Daarnaast werkt hij zelfstandig aan het oplossen van eenvoudige problemen of klachten die volgens een min of meer vaste aanpak of procedure zijn op te lossen. De werkzaamheden vinden plaats volgens de bedrijfsregels, procedures en wettelijke Arbo, veiligheids- en milieu-eisen. Zorgvuldigheid van werken is belangrijk in verband met de veiligheid en de eventuele consequenties van niet optimaal uitgevoerde reparaties. Bij complexe problemen gaat hij te rade bij ervaren collega's, de werkplaatschef of de bedrijfsleider/eigenaar. De Fietstechnicus heeft algemene basiskennis en vaardigheden over werkingsprincipes, materialen, gereedschappen, testapparatuur en zoekstrategieën.																																								
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																								
Branche vereisten	Nee																																								
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x		A2	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																				
C2																																									
C1																																									
B2																																									
B1	x	x	x	x																																					
A2	x	x	x	x	x																																				

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A1	x	x	x	x	x
Moderne vreemde taal					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x				
A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1					
X2	x	x	x	x	x
X1	x	x	x	x	x

2.1 Fietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers

Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor					X						X	X		X							X					
1.2	Voert inspectie uit aan tweewieler					X						X	X	X								X					
1.3	Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler					X						X	X									X					
1.4	Maakt tweewieler afleveringsklaar											X	X									X					
1.5	Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										X	X	X							X							
1.6	Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud									X										X							

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor			
Omschrijving	De Fietstechnicus ontvangt de opdracht om onderhoud uit te voeren aan een fiets. Deze ontvangt hij vaak direct van de klant, zonder tussenkomst van een leidinggevende. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.		
Gewenst resultaat	De Fietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn. De onderhoudswerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	Volgt de mondelinge instructies van de leidinggevende op en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, zodat hij de onderhoudswerkzaamheden aan de fiets optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze en haalt of bestelt deze bij het magazijn, zodat de onderhoudswerkzaamheden optimaal zijn voorbereid.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Stelt vragen om informatie over het onderhoud te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de onderhoudswerkzaamheden aan de fiets uit te kunnen voeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.1 werkproces: Bereidt onderhoudsopdracht aan tweewieler voor			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt zonnig een ervaren collega of de leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de fiets zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest de (technische) gegevens op de werkorder nauwkeurig en leidt hieruit de aard en noodzaak van de te verrichten onderhoudswerkzaamheden aan de fiets af, zodat hij deze optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan tweewieler			
Omschrijving	De Fietstechnicus inspecteert de staat van de fiets. Hij voert standaardcontroles uit die door het bedrijf of de importeur voorgeschreven zijn. Hij kijkt, tast, voelt en klopt om beschadigingen, lekkages en afwijkingen ten opzichte van de normen op te sporen. Hij test het functioneren van de fiets en van onderdelen van de fiets en controleert de conditie en montage van zowel de gehele fiets als van afzonderlijke onderdelen. Hij meet de slijtagegraad en bruikbaarheid van onderdelen. Indien hij gebreken constateert die om reparatie vragen, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De inspectie aan de fiets is vlot en foutloos uitgevoerd volgens de voorschriften van het bedrijf of de importeur. Gebreken zijn opgemerkt en doorgegeven aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens 	Vergelijkt zijn waarnemingen aan de fiets met de voorgeschreven (fabrieke)waarden en zoekt uit wat de betekenis is van verschillen tussen deze gegevens en de mogelijke oorzaken hiervan, zodat hij kan constateren welke gebreken de fiets heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Kennis van (fiets)systemen en onderdelen • Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden • Klant in het Nederlands te woord staan
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert de inspectie aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende, zodat alle elementen van de inspectie op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de benodigde materialen, (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen op de geëigende manier, zodat de inspectie aan de fiets volgens de voorschriften van het bedrijf of de importeur wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.2 werkproces: Voert inspectie uit aan tweewieler			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Vraagt bij onduidelijkheid zijn leidinggevende om hulp over de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en meldt geconstateerde gebreken aan zijn leidinggevende, zodat de inspectie vlot en foutloos wordt uitgevoerd en de leidinggevende geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Werkt snel en precies en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de inspectie aan de fiets vlot en foutloos wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.3 werkproces: Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler			
Omschrijving	De Fietstechnicus voert de benodigde standaardwerkzaamheden voor onderhoud aan de fiets uit. Hij reinigt, smeert of vervangt onderdelen van de fiets. Indien hij onvoorziene gebreken constateert die om extra tijd en/of materialen vragen, meldt hij deze aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Het onderhoud is volledig uitgevoerd, binnen de afgesproken tijd en volgens instructie van de leidinggevende. Hierbij zijn de geschikte materialen en onderdelen gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert de onderhoudsbeurt aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructie van de leidinggevende of ervaren collega's, zodat alle elementen van de onderhoudsbeurt op de voorgeschreven wijze en volgorde worden uitgevoerd en de fiets veilig de weg op kan.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures • Kennis van (fiets)systemen en onderdelen • Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoen • Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden • kennis van rekenen en wiskunde
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden, zodat de onderhoudsbeurt efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.3 werkproces: Voert onderhoudsbeurt uit aan tweewieler			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Vraagt bij onduidelijkheid zijn leidinggevende om hulp over de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, zodat het onderhoud aan de fiets vlot en foutloos wordt uitgevoerd. Meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de leidinggevende, zodat deze actie kan ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de onderhoudsbeurt aan de fiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Fietstechnicus deze ook kan repareren en de fiets volledig gerepareerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.4 werkproces: Maakt tweewieler afleveringsklaar			
Omschrijving	De Fietstechnicus maakt fietsen klaar voor levering aan de klant of plaatsing in de winkel. Hij zorgt dat de fiets klaar is om veilig en overeenkomstig afspraken met de klant in gebruik genomen te worden. Hij controleert of nieuw geleverde fietsen overeenkomen met de specificaties op de bestelorder. Hij monteert accessoires als deze besteld zijn. Eventueel monteert hij ook accessoires aan fietsen die al 'op de weg' zijn.		
Gewenst resultaat	De fiets is gecontroleerd aan de bestelorder en afleveringsklaar gemaakt. Eventuele accessoires zijn op de fiets gemonteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Vergelijkt de fiets volgens de bedrijfsprocedures met de specificaties op de bestelorder en volgt de voorschriften en instructies uit fabrieksdocumentatie of van de leidinggevende op, zodat de controle voldoet aan de gestelde eisen en de accessoires volgens voorschriften gemonteerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, onderdelen en gereedschappen en maakt hier verantwoord en op passende wijze gebruik van, zodat de accessoires vlot en in één keer goed op de fiets gemonteerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Verricht snel en accuraat de specifieke handelingen en demonstreert een goede oog-handcoördinatie opdat de accessoires deskundig en volgens de voorschriften aan de fiets gemonteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.5 werkproces: Controleert de onderhoudswerkzaamheden en rondt zijn opdracht af			
Omschrijving	De Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.		
Gewenst resultaat	De onderhoudswerkzaamheden zijn gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van het onderhoud.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Schrijft een volledige rapportage van het onderhoud aan de fiets, met daarin alle uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en deze een factuur kan (laten) opmaken.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden systematisch, totdat alle gebreken van de fiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert onderhoud uit aan tweewielers			
1.6 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan de klant over het uitgevoerde onderhoud			
Omschrijving	De Fietstechnicus vertelt de klant de uitkomst van de onderhoudswerkzaamheden die hij heeft uitgevoerd. Indien wenselijk geeft hij de klant ook advies of extra toelichting. Hij verzekert zich ervan de klant de uitleg begrijpt en dat hij heeft voldaan aan de wensen van de klant.		
Gewenst resultaat	De klant weet welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en begrijpt de toelichting van de Fietstechnicus.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de onderhoudswerkzaamheden, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Klant in het Nederlands te woord staan
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt de klant duidelijk uit welke onderhoudswerkzaamheden hij aan de fiets heeft uitgevoerd en geeft de klant eventueel tips en advies, zodat de klant volledig geïnformeerd is over het uitgevoerde onderhoud en weet wat hij kan doen om de fiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X				X		X						
2.2	Stelt diagnose aan tweewieler											X	X	X						X							
2.3	Repareert tweewieler					X						X	X								X						
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af									X	X	X								X							
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie								X										X								

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor			
Omschrijving	<p>De Fietstechnicus ontvangt de opdracht om een reparatie uit te voeren aan een fiets. Hij leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Indien hij extra uitleg nodig heeft, vraagt hij een ervaren collega of de leidinggevende om hulp. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn.</p> <p>Veel tweewielerzaken zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. Vooral in fietsbedrijven is vaak nauwelijks hiërarchie in functies. Hierdoor ontvangt de Fietstechnicus zijn opdracht vaak direct van de klant, zonder tussenkomst van een leidinggevende. Ook rapporteert de Fietstechnicus dan direct aan de klant, zonder eerst een leidinggevende te raadplegen.</p>		
Gewenst resultaat	De Fietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn. De reparatiewerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	Leest de fabrieksdocumentatie nauwkeurig, volgt de mondelinge instructies van de leidinggevende op en toont zich bereid adviezen van ervaren collega's op te volgen, zodat hij de reparatiewerkzaamheden aan de fiets optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden Klant in het Nederlands te woord staan
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen, houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze en haalt of bestelt deze bij het magazijn, zodat de reparatiewerkzaamheden optimaal zijn voorbereid.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor			
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	Stelt vragen om informatie over de gewenste of noodzakelijke reparatie te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de reparatiewerkzaamheden aan de fiets uit te kunnen voeren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens verwachtingen ten aanzien van het resultaat van de reparatie(s) te achterhalen, zodat hij zijn werkzaamheden hierop kan afstemmen en het resultaat voldoet aan deze verwachtingen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt zonodig een ervaren collega of de leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de fiets zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest de (technische) gegevens op de werkorder nauwkeurig en leidt hieruit de aard en noodzaak van de te verrichten reparatiewerkzaamheden aan de fiets af, zodat hij deze optimaal kan voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.2 werkproces: Stelt diagnose aan tweewieler			
Omschrijving	De Fietstechnicus onderzoekt de fiets nauwkeurig en systematisch. Hij gebruikt de relevante meetapparatuur op de geëigende manier om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Hij analyseert de oorzaak van de klacht en stelt de exacte diagnose. Hij bepaalt de beste oplossing voor het probleem.		
Gewenst resultaat	De Fietstechnicus weet de oorzaak van de klacht of het gebrek en heeft een oplossing voor het probleem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	Combineert de verkregen meetgegevens met de informatie op de werkorder, concludeert hieruit wat de exacte oorzaak van de klachten/gebreken is en bedenkt hoe deze het beste verholpen kunnen worden, zodat hij de benodigde reparatiewerkzaamheden aan de fiets kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> • Gebreken en storingen aan fietsen herkennen • Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen • Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu • Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures • Kennis van (fiets)systemen en onderdelen • Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken 	Werkt nauwkeurig, systematisch en volgens beproefde methoden, zodat hij de exacte diagnose kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de benodigde materialen, (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur op de geëigende manier om de fiets te onderzoeken, zodat deze efficiënt worden ingezet en hij in één keer de oorzaak van de klacht kan achterhalen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

2.2 werkproces: Stelt diagnose aan tweewieler

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen en neemt snel nieuwe informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht aan de fiets te achterhalen. Daarbij werkt hij snel en precies met gereedschappen en toont hij een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de fiets doeltreffend wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.3 werkproces: Repareert tweewieler			
Omschrijving	De Fietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Indien hij hierbij problemen ervaart, of indien hij op onvoorziene werkzaamheden stuit, meldt hij deze tijdig aan de klant en/of zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De reparatie is volledig uitgevoerd, binnen de afgesproken tijd en volgens instructie van de leidinggevende. Hierbij zijn de geschikte materialen en onderdelen gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen. De fiets kan veilig de weg op.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert de reparatie aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructies (uit fabrieksdocumentatie, van de leidinggevende of van ervaren collega's), zodat alle handelingen in de reparatie volgens voorschriften en op efficiënte wijze uitgevoerd worden en de fiets veilig de weg op kan.	<ul style="list-style-type: none"> Gebreken en storingen aan fietsen herkennen Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen en gereedschappen voor de werkzaamheden en zet deze effectief in, zodat de reparatie aan de fiets efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

2.3 werkproces: Repareert tweewieler

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij werkzaamheden aan de fiets die hij niet zelfstandig uit kan voeren en meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de leidinggevende, zodat de reparatie volledig en naar wens van de klant wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de reparatie aan de fiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Fietstechnicus deze ook kan repareren en de fiets volledig gerepareerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af			
Omschrijving	De Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt.		
Gewenst resultaat	De reparatie is gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van de reparatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Schrijft een volledige rapportage van de reparatie aan de fiets, met daarin alle uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en deze een factuur kan (laten) opmaken.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde reparatie systematisch, totdat alle gebreken van de fiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede oog-handcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie			
Omschrijving	De Fietstechnicus geeft de klant technische toelichting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoordt eventuele vragen hierover.		
Gewenst resultaat	De klant weet welke reparatie uitgevoerd is, zijn vragen zijn beantwoordt en de klant begrijpt de uitleg van de Fietstechnicus.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de reparatie, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (fiets)systemen en onderdelen Klant in het Nederlands te woord staan
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft na afronding van de reparatie(s) aan de fiets duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en de handelingen die verricht zijn om het probleem op te lossen, beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant tips en advies opdat de klant weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de fiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires

Proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
3.1	Ontvangt en benadert klanten					X													X		X						
3.2	Voert verkoopgesprek met de klant					X			X										X								
3.3	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					X												X			X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Fietstechnicus

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires			
3.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De Fietstechnicus assisteert bij verkoopwerkzaamheden van onderdelen en accessoires in de winkel. Hij ontvangt de klant en stelt verschillende vragen om zijn specifieke wensen te inventariseren. Wanneer de klant kenbaar maakt een fiets te willen kopen of vragen heeft die de Fietstechnicus niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De klant is op klantvriendelijke wijze ontvangen. De Fietstechnicus kent de wensen en verwachtingen van de klant. De klant wordt deskundig geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Benadert de klant volgens de bedrijfsprocedure en instructie van de leidinggevende, zodat de klant op klantvriendelijke wijze wordt ontvangen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van het assortiment (fietsonderdelen en accessoires) en toepassingsmogelijkheden Klant in het Nederlands te woord staan
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens behoeften en verwachtingen te achterhalen, zodat hij hierbij kan aansluiten en de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer de klant een fiets wil aanschaffen, zodat de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires			
3.2 werkproces: Voert verkoopgesprek met de klant			
Omschrijving	De Fietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van de onderdelen en/of accessoires. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten en eventuele garantiebepalingen. Bij vragen die hij niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over aan een meer ervaren collega of aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De klant is deskundig geholpen en heeft informatie ontvangen (over aan te schaffen producten en toepassingsmogelijkheden) die aansluit bij zijn behoeften en verwachtingen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Selecteert aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant en houdt hierbij o.a. rekening met toepassingsmogelijkheden, kosten en beschikbaarheid van het product, zodat hij de klant een aantal geschikte producten kan presenteren.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van het assortiment (fietsonderdelen en accessoires) en toepassingsmogelijkheden kennis van rekenen en wiskunde Klant in het Nederlands te woord staan
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Geeft deskundige uitleg bij en toelichting op de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van producten en beantwoordt vragen van de klant, waarbij hij met woordkeuze en tempo aansluit bij het (technisch) begrip van de klant, zodat de klant de informatie begrijpt en vertrouwen heeft in de deskundigheid van de Fietstechnicus.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer hij de exacte informatie over een product wil controleren, zodat de klant deskundig geholpen wordt en alle informatie ontvangt die hij wenst.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verkoopt onderdelen en accessoires			
3.3 werkproces: Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af			
Omschrijving	De Fietstechnicus handelt de verkooptransactie af door de producten op de kassa aan te slaan en het bedrag met de klant af te rekenen. Bij twijfel over de prijs van een product vraagt hij hulp aan een ervaren collega of de leidinggevende. Na het afrekenen neemt hij afscheid van de klant. Als de Fietstechnicus een product verkoopt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is, meldt hij dit aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De verkochte producten zijn afgerekend en de Fietstechnicus heeft afscheid genomen van de klant. De voorraad onderdelen en accessoires is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop af overeenkomstig de standaard verkoopprocedure van de tweewielerzaak, zodat alle kassahandelingen in de voorgeschreven volgorde en volgens de gebruikelijke procedures doorlopen zijn en op passende wijze afscheid is genomen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Klant in het Nederlands te woord staan
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Signaleert bij het verkopen van een product de aanwezige voorraad en schat in of er nog voldoende aanwezig is, zodat hij op tijd producten kan laten bijbestellen en de voorraad op peil blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij het afrekenen van producten als hij de prijs niet weet of twijfelt aan het vermelde bedrag, zodat de klant het juiste bedrag voor het product betaalt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces