

Schademanager

Beroepscompetentieprofiel

Inhoud

Uitleg over het beroepscompetentieprofiel	3
Functie beroepscompetentieprofiel	3
Hoe werkt het format	3
Colofon	4
Brondocumenten	4
1 Algemene informatie over het beroep	5
1.1 Mogelijke functiebenamingen	5
1.2 Beschrijving van het beroep	5
1.3 Loopbaanperspectieven	8
1.4 Trends en innovaties	8
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	10
3 Beschrijving van de kerntaken	11
3.1 Kerntaak 1 Managen van het schadeherstelproces	11

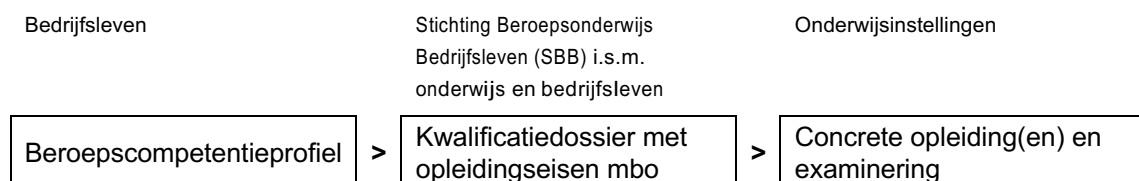
Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen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

Uitleg over het beroepscompetentieprofiel

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

Functie beroepscompetentieprofiel

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



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

Uitgaande van het feit dat dit beroepscompetentieprofiel de basis vormt voor het eventueel ontwikkelen of aanpassen van een kwalificatiedossier, is het van belang dat het beroepscompetentieprofiel voldoet aan een aantal 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

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

De informatie over het beroep is verdeeld over drie hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk bevat algemene informatie over het beroep, loopbaanontwikkelingen en trends en innovaties. Het tweede hoofdstuk geeft een overzicht van de hoofdtaken en werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar (kerntaken en werkprocessen). Een uitwerking van deze werkzaamheden en de daarbij behorende competenties komt in hoofdstuk 3 aan bod. Afwijkingen op dit hoofdstuk zijn denkbaar indien voor het beschrijven van de competenties gebruik gemaakt wordt van het Competentiemodel kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven powered by SHL.

Colofon

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

Brondocumenten

Onderzoek en interviews bij diverse autoschadeherstelbedrijven/ketens in 2021.
Beroepscompetentieprofielen 2014.
Input vanuit de werkgroep branchekwalificaties & permanente educatie.

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

Schademanager, schadecalculator, calculator

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>De schademanager verricht zijn werkzaamheden op de receptie of op kantoor (in de werkplaats) van het schadeherstelbedrijf. Hierbij kan hij gemakkelijk contact onderhouden met de klant/opdrachtgever en de werkplaats. Hij beschikt over de benodigde (computer)apparatuur en (digitale) systemen, zoals calculatieprogramma's, frontofficeprogramma's, backofficeprogramma's, systemen voor het opzoeken van voertuigspecifieke informatie, etc.</p> <p>De objecten waarvoor de schademanager werkzaamheden verricht, zijn meestal personenauto's, maar kunnen ook bedrijfsvoertuigen betreffen.</p>
Plaats in de organisatie	<p>De schademanager werkt onder leiding van de bedrijfseigenaar/ondernemer.</p> <p>Hoewel de functie schademanager een opzichzelfstaande functie is, wordt deze, afhankelijk van de bedrijfsorganisatie, gecombineerd met andere functies, zoals de werkplaatschef/manager of de receptionist. Deze combinatiefuncties hebben geen eigen titel. Er wordt in die gevallen simpelweg voor een van de beschikbare functietitels gekozen.</p>
Resultaatgebieden / Resultaat van het beroep	<p>Optimale calculatie conform voertuigspecifieke informatie en wensen van de klant/opdrachtgever, die bijdraagt aan het bedrijfseconomisch resultaat.</p> <p>Gedegen werkvoorbereiding, zodat het reparatieproces in de werkplaats niet stagneert.</p> <p>Afhandeling van de schade naar tevredenheid van de klant/opdrachtgever.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De schademanager is, samen met de receptionist, het visitekaartje van het bedrijf. 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 schademanager accuraat, volgens de voertuigspecifieke informatie, daarbij rekening houdend met de wensen van de klant/opdrachtgever. Binnen de mogelijkheden is hij probleemoplossend, creatief en kostenbewust om zo tot een optimale calculatie te komen.</p> <p>De schademanager is zich bewust van het belang van het opvolgen van voertuigspecifieke informatie en is zich bewust van mogelijke (veiligheids)risico's als deze niet worden opgevolgd.</p> <p>De schademanager 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>Van de schademanager, maar ook van medewerkers in het algemeen, wordt verwacht dat zij meedenken over wat beter kan in het bedrijf (processen) en dat zij zich 'commercieel' en klantgericht opstellen met oog voor mogelijke kansen die het bedrijf iets kan opleveren of besparen.</p> <p>Kenmerkende afwegingen voor de schademanager zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verhouding prijs/kwaliteit.• Repareren of vervangen?• Wel of geen expert raadplegen?

	<ul style="list-style-type: none"> • Is het voertuig economisch total loss? • Nieuwe of gebruikte delen gebruiken? • Bij het calculeren een balans vinden tussen de voertuigspecifieke informatie, de wensen van de klant/opdrachtgever en het bedrijfseconomisch resultaat.
Rol en verantwoordelijkheden, inclusief zelfstandigheid en afbreukrisico	<p>Rol De schademanager heeft een adviserende rol richting de klant/opdrachtgever; een uitvoerende rol tijdens de werkvoorbereiding, het bewaken van het schadedossier en het afleveren van het voertuig; en een (semi) commerciële rol door het signaleren van meerwerk en het zoeken naar eventuele onderhandelingsruimte. De schademanager organiseert in belangrijke mate zijn eigen werkzaamheden. De activiteiten van de schademanager vinden aan het begin, tijdens en aan het eind van het schadeherstelproces plaats.</p> <p>Verantwoordelijkheden Hoewel de schademanager verantwoordelijk is voor de uitvoering en de resultaten van zijn eigen werkzaamheden, zoals dat feitelijk geldt voor alle vakvolwassen medewerkers in het bedrijf, ligt de eindverantwoordelijkheid naar de klant/opdrachtgever uiteindelijk bij de ondernemer/vestigingsmanager.</p> <p>De schademanager is onder andere verantwoordelijk voor een bedrijfseconomisch optimale calculatie, een gedegen werkvoorbereiding, een volledig schadedossier, tevreden klanten/opdrachtgevers, etc.</p> <p>Afbreukrisico Als de schademanager zijn werkzaamheden niet goed uitvoert, kan dit gevolgen hebben voor de klantbinding, het bedrijfseconomisch resultaat, de planning, de gestuurde schadestroom, de rating en de veiligheid van de inzittenden van het voertuig en andere weggebruikers.</p> <p>Zelfstandigheid De schademanager werkt zelfstandig aan meerdere schadedossiers tegelijk, waarbij een beroep gedaan wordt op het probleemoplossend vermogen van de schademanager. Bij (zeer) complexe schadebeelden kan de schademanager advies vragen aan technische (werkplaats)medewerkers.</p>
Betrokkenen	<p>Ondanks dat de schademanager tamelijk solistisch werkt, onderhoudt hij veel contacten met interne en externe betrokkenen. Bijvoorbeeld met de receptionist, werkplaatschef/manager over de voortgang van de herstelwerkzaamheden en de werkplaatsmedewerkers voor het inwinnen van advies bij (zeer) complexe schadebeelden en het bestellen van extra onderdelen.</p> <p>Extern onderhoudt de schademanager contact met onder andere de klant/opdrachtgever, experts, bedrijven voor werk derden, (onderdelen)leveranciers, informatiebronnen voor voertuigspecifieke informatie, dealers (met name in geval van merkerkend schadeherstel), fleetowners, etc.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het vakgebied van de schademanager wordt onder andere bepaald door de volgende factoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diversiteit aan klanten/opdrachtgevers, welke allemaal hun eigen regels, procedures en voorschriften hebben. • Diversiteit aan automerken en bijbehorende voertuigspecifieke informatie. • Beschikbaarheid van voertuigspecifieke informatie. • Het spanningsveld tussen de voertuigspecifieke informatie, de wensen/eisen van de klant/opdrachtgever en het bedrijfseconomisch resultaat. • Diversiteit aan schades, geen een schade is hetzelfde. • Managen van de verwachtingen van de klant/opdrachtgever. • Technologische ontwikkelingen van voertuigen.
Wettelijke	Wettelijke eisen die verbonden zijn aan het veilig werken aan elektrische

beroepsvereisten	en hybride voertuigen.
Branchevereisten	De Stichting Branchenormering Schadeherstel (een samenwerking tussen de brancheorganisaties FOCWA en BOVAG) kan (kwalificatie)eisen stellen aan de beroepsbeoefenaar in het kader van lidmaatschapseisen/ erkenningsregelingen en de daarbij behorende vaardigheids-/opleidingscertificaten.
Nederlands en (moderne) vreemde talen	Nederlands: de taalvaardigheid Nederlands is belangrijk bij het lezen van voertuigspecifieke informatie, het onderhouden van mondeling en schriftelijk contact met klanten/opdrachtgevers en andere externe betrokkenen en in gesprekken met collega's. (Moderne) vreemde talen: het komt voor dat voertuigspecifieke informatie in een andere taal dan de Nederlandse taal wordt verstrekt. Het betreft in die gevallen voornamelijk het Engels of het Duits.
Rekenen / wiskunde	Voor het calculeren van de schade zijn rekenvaardigheden met name van belang bij bijvoorbeeld het uit het hoofd schatten van het schadebedrag (veelal op basis van ervaring), het lezen van een calculatie, het toepassen van kortingspercentages, economisch total loss schades, het lezen van een afschrijvingstabel, het rekenen met arbeidseenheden, etc.
Algemene vaardigheden	Digitale vaardigheden voor o.a. het maken van een calculatie, het opzoeken van voertuigspecifieke informatie, het onderhouden van contacten met klanten/opdrachtgevers en andere externe betrokkenen, etc.

1.3 Loopbaanperspectieven

Op basis van ervaring, aanleg en kunde, zijn doorstroomfuncties binnen het autoschadeherstelbedrijf die van: werkplaatschef/manager, ondernemer/vestigingsmanager.

Buiten de carrosseriebranche liggen er mogelijkheden in functies, zoals: schade-expert.

1.4 Trends en innovaties

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

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

Arbeidsmarkt	Het arbeidsmarktperspectief voor de schademanager hangt sterk samen met conjuncturele trends, technologische ontwikkelingen en ontwikkelingen op de markt. Werknemers worden vaak via-via uit de branche aangetrokken of via zij-instroom.
Wetgeving en regelgeving	Arbowetgeving gericht op het veilig werken aan voertuigen met alternatieve aandrijving zal de nodige aandacht blijven trekken.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening opgesplitst naar technologische, bedrijfsorganisatorische, internationale en/of marktontwikkelingen	Technologische ontwikkelingen Toename van geavanceerde rijhulpsystemen (ADAS) en de verplichte aanwezigheid van bepaalde veiligheidssystemen. Gevolgen hiervan zijn dat schadevoertuigen eerder total loss zijn (door toename van relatief dure ADAS op kleinere, goedkopere voertuigen) en dat steeds meer onderdelen vervangen in plaats van hersteld dienen te worden (waar herstellen volgens de voertuigspecifieke informatie niet is toegestaan). Toename van de hoeveelheid data in voertuigen, steeds verdergaande integratie van carrosseriedelen en voertuigsystemen en toenemende samenwerking tussen voertuigsystemen. Deze ontwikkelingen worden gezien als de voorloper van autonoom rijden en de connected car. Toename van voertuigen met alternatieve aandrijfsystemen, zoals elektrisch, hybride, waterstof, etc., die vaak een andere carrosserie en andere (combinatie van) materiaalsoorten kennen. Carrosseriedelen worden in toenemende mate vervaardigd van kunststoffen of hoogwaardige en lichtere metaalsoorten. Door deze technologische ontwikkelingen worden voertuigen steeds geavanceerder en de schades en bijbehorende calculaties steeds complexer. Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen De te behalen omzet en de daarbij geldende marges vragen voortdurend een gedegen kosten/batenafweging. Er lijkt sprake te zijn van een uitsplitsing naar merkerkend schadeherstel versus universeel schadeherstel. Dit heeft gevolgen voor de benodigde kennis, vaardigheden (en certificaten), toegang tot voertuigspecifieke informatie, benodigde equipment, etc. Kwalitatief, veilig en aantoonbaar schadeherstel volgens voertuigspecifieke informatie en bijbehorende dossiervorming worden steeds belangrijker. Internationale ontwikkelingen Niet van toepassing. Marktontwikkelingen Opdrachtgevers/klanten stellen hoge eisen aan het afgeleverde werk tegen een scherpe prijs en worden steeds mondiger. Opkomst van circulaire economie (o.a. duurzaamheid), deeleconomie (o.a. autodelen) en private lease kunnen invloed hebben op

	autoschadeherstelbedrijven. Er lijkt sprake te zijn van een uitsplitsing naar merkerkend schadeherstel versus universeel schadeherstel.
--	--

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.

Schademanager	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Managen van het schadeherstelproces	
	1.1 Uitvoeren van de intake
	1.2 Uitvoeren van de werkvoorbereiding
	1.3 Bewaken van het schadedossier
	1.4 Afleveren van het voertuig

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 Managen van het schadeherstelproces

Kerntaak 1 Managen van het schadeherstelproces	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>Beschrijving werkproces: Een klant/opdrachtgever meldt zich fysiek (met het schadevoertuig) of digitaal (met beeldmateriaal van het schadevoertuig). De schademanager neemt de zichtbare schade op, inventariseert de wensen van de klant/opdrachtgever, signaleert mogelijkheden voor het verkopen van meerwerk, beantwoordt eventuele vragen van de klant/opdrachtgever, geeft een passend advies en ontvangt de opdracht tot reparatie. Onder voorbehoud van goedkeuring van de betalende partij plant hij het schadevoertuig in.</p> <p>In geval van een elektrisch of hybride voertuig schat hij in of het voertuig voldoende veilig is om te stallen en aan te werken.</p> <p>Hij maakt beeldmateriaal van de zichtbare schade en maakt een inschatting van reparatieduur en kosten.</p> <p>Hij maakt een schadedossier aan en vult deze met gegevens van onder andere de klant/opdrachtgever, het voertuig, de verzekering, etc.</p>	1.1 Uitvoeren van de intake
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inschatting van reparatieduur en kosten.• Schadedossier is aangemaakt en gevuld met de tot dan toe bekende gegevens.	
<p>Beschrijving werkproces: Op basis van de schadediagnose en voertuigspecifieke informatie maakt de schademanager een (voor)calculatie/offerte, biedt deze ter goedkeuring aan aan de betalende partij en geeft desgewenst een toelichting op de (voor)calculatie/offerte. Waar nodig schakelt hij, bij het opstellen van de (voor)calculatie/offerte, de expertise/ het advies in van technische (werkplaats)medewerkers. Indien nodig vraagt hij een expertise aan.</p> <p>Na goedkeuring van de betalende partij regelt hij vervangend vervoer en werk derden (inclusief het opvragen van bijbehorende offertes).</p> <p>Hij zoekt relevante voertuigspecifieke informatie op, maakt een werkorder aan en bestelt de benodigde onderdelen.</p> <p>In geval van een geplande reparatieopdracht neemt hij het schadevoertuig in ontvangst, controleert deze op eventuele nieuwe beschadigingen en geeft (eventueel) vervangend vervoer mee.</p>	1.2 Uitvoeren van de werkvoorbereiding
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Voorbereidingen zijn getroffen voor het (laten) herstellen van het schadevoertuig.	

<p>Beschrijving werkproces: Tijdens de reparatiewerkzaamheden houdt de schademanager het schadedossier bij; eventuele niet zichtbare schade wordt opgenomen in de calculatie, extra foto's worden gemaakt, indien nodig worden extra onderdelen besteld en wordt opnieuw goedkeuring gevraagd aan de betalende partij.</p> <p>Gedurende de reparatiewerkzaamheden onderhoudt hij contact met de klant/opdrachtgever over de voortgang van de reparatie en bespreekt hij eventuele afwijkingen op eerder gemaakte afspraken.</p> <p>Tot slot biedt hij de eindcalculatie aan aan de betalende partij. Indien na aanbieding van de eindcalculatie nog onderdelen toegevoegd moeten worden aan de calculatie, voegt hij een suppletie aan de calculatie toe.</p>	<p>1.3 Bewaken van het schadedossier</p>
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het schadedossier is up to date. • De klant/opdrachtgever is geïnformeerd. 	
<p>Beschrijving werkproces: Afhankelijk van de bedrijfsorganisatorische inrichting voert de schademanager een optische eindcontrole uit op het herstelde voertuig of laat hij deze uitvoeren.</p> <p>Hij levert het voertuig af aan de klant/opdrachtgever, geeft hierbij een toelichting op de uitgevoerde werkzaamheden en beantwoordt eventuele vragen van de klant/opdrachtgever.</p>	<p>1.4 Afleveren van het voertuig</p>
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het voertuig is afgeleverd aan de klant/opdrachtgever. 	
<p>Vakkennis en vaardigheden Kerntaak 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heeft kennis van de werkwijzen van opdrachtgevers. • Heeft kennis van de waardes van voertuigen. • Heeft kennis van reparatiemethodes. • Heeft kennis van diverse (combinaties van) materialen toegepast in carrosseriedelen. • Heeft kennis van verbindingstechnieken (thermisch, chemisch, mechanisch, hybride). • Heeft kennis van voertuigsystemen. • Heeft kennis van wielophanging. • Heeft kennis van aandrijflijnen. • Heeft kennis van diverse energieopslagsystemen, zoals elektrisch, waterstof, etc. • Kan werken met een calculatieprogramma. • Kan een calculatie lezen en interpreteren. • Kan voertuigspecifieke informatie lezen en interpreteren. • Kan diagnoserapporten lezen en interpreteren. • Kan uitlijnrapporten lezen en interpreteren. • Kan het schadeherstelproces toelichten. • Heeft algemene ICT-vaardigheden. • Kan luisteren. • Kan adviseren. • Kan met diverse klanten/opdrachtgevers/betrokkenen op verschillende niveaus gesprekken voeren. • Kan prioriteiten stellen. • Kan een globale tijdsinschatting maken. 	

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

Competentiegebied	Analyseren en interpreteren
Omschrijving competentiegebied	Past eigen expertise op efficiënte wijze toe. Geeft blijk van een helder (analytisch) denkvermogen. Gaat naar de kern van (complexe) problemen en vraagstukken. Past materialen en middelen doelmatig en doelgericht toe. Weet zaken goed te formuleren.
Competentiegebied	Organiseren en uitvoeren
Omschrijving competentiegebied	Plant vooruit en werkt op een systematische en georganiseerde wijze. Volgt regels en procedures. Richt zich op klantbehoeftes en levert een kwaliteitsdienst of –product af volgens de normen van de organisatie.
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.