

# **Fietstechnicus**

## **Beroepscompetentieprofiel**

**2023**

## Inhoudsopgave

<b>Uitleg over het beroepscompetentieprofiel .....</b>	<b>3</b>
<b>Colofon .....</b>	<b>3</b>
<b>Brondocumenten .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Algemene informatie over het beroep .....</b>	<b>5</b>
1.1 Mogelijke functiebenamingen .....	5
1.2 Beschrijving van het beroep .....	5
1.3 Loopbaanperspectief .....	7
1.4 Trends en innovaties .....	8
<b>2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep .....</b>	<b>10</b>
<b>3 Beschrijving van de kerntaken .....</b>	<b>11</b>
3.1 Kerntaak 1 Stelt diagnose .....	11
3.2 Kerntaak 2 Voert reparatie uit.....	13
3.3 Kerntaak 3 Voert onderhoud uit.....	16
3.4 Kerntaak 4 Maakt fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires.....	19

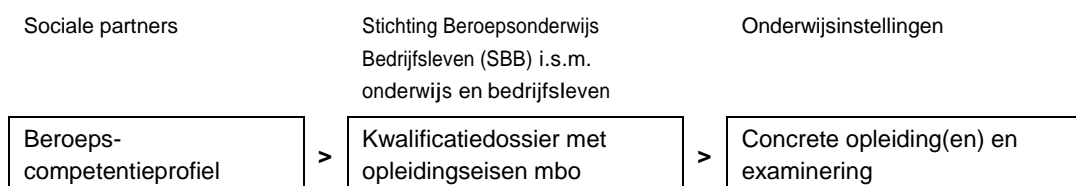
*Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen 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. De branche 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 de route van beroepscompetentieprofiel naar concrete opleiding(en) en examinering weergegeven.



Conform deze ketengedachte zijn sociale partners 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.

## Indeling van het beroepscompetentieprofiel

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. Bij het benoemen van de competenties wordt gebruik gemaakt van het Competentiemodel kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven powered by SHL, ten einde de vertaling van dit beroepscompetentieprofiel naar een (onderwijs)kwalificatiedossier te vereenvoudigen.

## Colofon

Ontwikkeld door	Innovam
In opdracht van	OOMT
Verantwoording	Vastgesteld door: bestuur OOMT Op: 19 september 2023 Te: Online bestuursvergadering

## Brondocumenten

- Gesprekken met vertegenwoordigers van tweewieler(speciaal)zaken.
- Gesprekken met medewerkers team Tweewielers Innovam.
- Gesprekken met BOVAG branchemanager.
- Gesprekken met adviseur WaW.
- Gesprekken met medewerker examineringsinstantie.
- Tech Barometer 2022. Hét trendrapport van en voor technisch Nederland.
- OOMT Trendrapport Fietsenwinkels 'Vernieuwend naar de toekomst' (januari, 2017).
- BOVAG netwerkstudie Nederlandse Fietsenbranche (april, 2023).
- OOMT structuuronderzoek 2022.
- Sectorkamerrapportage arbeidsmarkt Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem; SBB, mei 2023.

# 1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

## 1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Fietstechnicus
- (Tweewieler)monteur

## 1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>De Fietstechnicus is werkzaam bij rijwiel(speciaal) zaken, mobiele fietsbedrijven op het gebied van reparatie/onderhoud/service, fietsverhuurbedrijven of fietsenstallingen.</p> <p>De Fietstechnicus is hoofdzakelijk werkzaam in de werkplaats, welke open of gesloten kan zijn. Hij heeft een eigen werkplek met een werkbank, computer en een fietstakel waar hij met behulp van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, (digitale) (hulp)middelen/systemen en materialen diagnose-, reparatie- en onderhoudswerkzaamheden uitvoert aan fietsen en fietsen afleveringsklaar maakt.</p> <p>Afhankelijk van de bedrijfsvoering vindt een deel van de werkzaamheden van de Fietstechnicus plaats in de winkel. Indien dit het geval is, heeft de Fietstechnicus meer contact met klanten.</p> <p>De Fietstechnicus werkt in een team met collega fietstechnici, eerste fietstechnici, verkoopadviseurs en bedrijfsleider/eigenaar. Hij komt in contact met klanten en de serviceafdeling van importeurs/fabrikanten/leveranciers.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Fietstechnicus is service- en oplossingsgericht en beschikt over goede digitale en communicatieve vaardigheden. Hij heeft een doorzettersmentaliteit, is flexibel en stressbestendig. Hij denkt en handelt kostenbewust, zowel naar de klant toe als voor het bedrijf, zonder dat dat ten koste gaat van de kwaliteit van het werk.</p> <p>De Fietstechnicus heeft inlevingsvermogen en creativiteit, waarmee hij wensen en behoeften van de klant weet te vertalen naar oplossingen voor de klant. Naar de klant toe heeft hij een proactieve houding en representatieve uitstraling.</p> <p>De Fietstechnicus heeft een lerende en onderzoekende houding, weet de juiste informatie(bronnen) te achterhalen en blijft bij met de technologische ontwikkelingen.</p>

<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De Fietstechnicus heeft een uitvoerende rol bij het vaktechnisch correct uitvoeren van diagnose-, reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan fietsen en het afleveringsklaar maken van fietsen. Hij heeft zowel een adviserende als uitvoerende rol bij het verkopen van fietsen, onderdelen en accessoires.</p> <p>De Fietstechnicus werkt in een team, onder leiding van de eerste fietstechnicus of de bedrijfsleider/eigenaar. Hij werkt zelfstandig en is (eind)verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Hij schakelt de hulp in van anderen als hij er zelf niet uitkomt. Zijn werkzaamheden kennen een matig afbreukrisico.</p> <p>Afhankelijk van de bedrijfsvoering heeft de Fietstechnicus meer taken en verantwoordelijkheden.</p>
-------------------------------------	--

<p>Complexiteit</p>	<p>De werkzaamheden van de Fietstechnicus zijn veelal routinematig en repeterend van aard. Het betreft veelal werkzaamheden waarvoor standaard werkwijzen gelden, die bijvoorbeeld worden uitgevoerd aan de hand van een checklist.</p> <p>De complexiteit van de werkzaamheden van de Fietstechnicus wordt onder andere bepaald door de snelle technologische ontwikkelingen op het gebied van fietsen. Daarnaast wordt de complexiteit bepaald door de diversiteit aan onderdelen waaruit fietsen zijn opgebouwd.</p> <p>Op het gebied van klantcontact wordt de complexiteit van de werkzaamheden onder andere bepaald door de verschillende typen klanten met elk hun eigen behoefte op het gebied van het mobiliteitsvraagstuk. Door de waardestijging van fietsen, onderdelen en accessoires hebben klanten hoge(re) verwachtingen van de Fietstechnicus. Klanten hebben toegang tot meer/betere informatiebronnen, waardoor zij over meer voorkennis beschikken. Tot slot worden klanten steeds mondiger.</p>
---------------------	--

<p>Wettelijke beroepsvereisten</p>	<p>Geen</p>
------------------------------------	-------------

<p>Branche vereisten</p>	<p>Geen</p>
--------------------------	-------------

<p>Nederlands en (moderne) vreemde talen</p>	<p>De Fietstechnicus beheerst de Nederlandse taal, met name op het gebied van gesprekken voeren, lezen en schrijven. Gesprekken voeren is voornamelijk van toepassing op het contact met klanten bij diagnose, reparatie, onderhoud, verkoop- en adviesgesprekken. Hierbij gaat de Fietstechnicus tijdens de aanneming van de fiets, bij eventuele afwijkingen gedurende de werkzaamheden en bij het afleveren van de fiets in gesprek met de klant. Daarnaast voert de Fietstechnicus gesprekken met de serviceafdeling van importeurs/fabrikanten/leveranciers.</p> <p>Lezen betreft voornamelijk het kunnen lezen van een (digitale) werkorder en het lezen van (fabrieks)documentatie en montagehandleidingen.</p> <p>Schrijven betreft voornamelijk het (digitaal) invullen van de werkorder en het vastleggen van bevindingen.</p> <p>De Fietstechnicus kan in vakgericht Engels gesprekken voeren met klanten en de serviceafdeling van</p>
--	--

	<p>importeurs/fabrikanten/leveranciers.</p> <p>In toeristische gebieden en de grensstreek kan de Fietstechnicus gesprekken voeren met klanten in vakgericht Duits.</p>
--	--

Rekenen/wiskunde	<p>Voor de Fietstechnicus is vakgericht rekenen onder andere van belang bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het inschatten van de te verwachte kosten;</li> <li>• het opstellen van een concept factuur;</li> <li>• het uitvoeren van de werkzaamheden binnen tijd en budget;</li> <li>• het omrekenen van inches naar millimeters;</li> <li>• het op maat zetten van de fiets;</li> <li>• het berekenen van de overbrengingsverhouding;</li> <li>• het bepalen van de waarde van inruilfietsen;</li> <li>• elektronische berekeningen;</li> <li>• etc.</li> </ul>
------------------	--

### 1.3 Loopbaanperspectief

<p>De Fietstechnicus kan, op basis van ervaring, doorgroeien naar de functie van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste fietstechnicus</li> <li>• Servicemedewerker bij importeur/ fabrikant/ leverancier</li> <li>• Medewerker bij mobiel fietsbedrijf op het gebied van onderhoud/ reparatie/ service</li> <li>• Verkoopadviseur</li> </ul>
---

## 1.4 Trends en innovaties

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

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

Arbeidsmarkt	<p>Het arbeidsmarktperspectief voor de Fietstechnicus hangt sterk samen met conjuncturele trends, technologische ontwikkelingen en ontwikkelingen op de markt. Volgens de Sectorkamerrapportage van de SBB blijkt dat er 'Goede kansen' zijn op een baan (Sectorkamerrapportage arbeidsmarkt Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem; SBB, mei 2023).</p> <p>Volgens de Netwerkstudie Nederlandse fietsbranche (BOVAG, 2023) blijkt dat de Nederlandse fietsbranche de afgelopen jaren een sterke groei heeft doorgemaakt, mede door de groeiende populariteit van elektrische fietsen en de toenemende aandacht voor duurzame mobiliteit. Het stijgende aandeel elektrische fietsen vraagt om meer en complexer onderhoud, dit is voor consumenten lastiger om zelf uit te voeren. Consumenten willen ook meer ontzorgd worden en de nadruk op preventie bij onderhoud groeit.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De Fietstechnicus werkt volgens de geldende arbo-, milieu- en veiligheidseisen.</p> <p>Gezien de oplopende voltages in accu's, is het mogelijk dat de NEN-9140 van toepassing wordt op elektrische fietsen en daarmee op de werkzaamheden van de Fietstechnicus.</p>

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Technologische ontwikkelingen gaan snel, bijvoorbeeld op het gebied van e-bike/elektrotechniek, primaire en secundaire aandrijfsystemen, remsystemen, etc. Dit vraagt van de Fietstechnicus een continu lerend vermogen, waarbij hij zijn kennis en (diagnose)vaardigheden op peil houdt.</p> <p>De verkoop van e-bikes neemt een vlucht. De e-bike is in de basis complexer dan een fiets zonder ondersteuning. Voeg daaraan toe dat de veel kortere levenscyclus van de e-bike versnelling in technische ontwikkeling stimuleert. Dit vraagt van de Fietstechnicus vakkennis en vakvaardigheden op het gebied van e-bike/elektrotechniek.</p> <p>Door de digitalisering krijgt de Fietstechnicus steeds meer te maken met digitale apparatuur, voorraadsystemen, kassasystemen, apps, etc. Hierdoor worden digitale vaardigheden voor de Fietstechnicus steeds belangrijker.</p> <p>De diversiteit van verschillende modellen (elektrische) fietsen neemt toe. Hierbij is het prijs/kwaliteitsverschil vaak groot. Gedreven door technologische ontwikkelingen en veranderende klantbehoeften wordt de aanschafwaarde van fietsen en onderdelen hoger. Hierdoor worden onderhoud en reparatie ook duurder. Klanten bezitten een duurdere fiets en zijn beter geïnformeerd, door bijvoorbeeld het internet. Klanten verwachten een hoger kwaliteitsniveau van het</p>
---	---



	<p>fietsbedrijf en de Fietstechnicus, zowel op het technisch uitvoerend vlak als op communicatief gebied. Gezien deze ontwikkelingen worden communicatieve vaardigheden voor de Fietstechnicus steeds belangrijker.</p> <p>Aangejaagd door elektrificatie ontstaat een versmelting van mobiliteit. Een voorbeeld hiervan zijn light electric vehicles (LEV's). Dit kan leiden tot een samensmelting van bijvoorbeeld tweewielerbedrijven met automotieve bedrijven.</p>
--	---

## 2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

<b>Fietstechnicus</b>	
<b>Kerntaak</b>	<b>Werkproces</b>
Kerntaak 1 Stelt diagnose	
	1.1 Neemt fiets aan
	1.2 Bereidt diagnosewerkzaamheden voor
	1.3 Voert diagnosewerkzaamheden uit
	1.4 Rondt diagnosewerkzaamheden af
Kerntaak 2 Voert reparatie uit	
	2.1 Neemt fiets aan
	2.2 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor en voert inspectie uit
	2.3 Voert reparatiewerkzaamheden uit
	2.4 Rondt reparatiewerkzaamheden af
Kerntaak 3 Voert onderhoud uit	
	3.1 Neemt fiets aan
	3.2 Bereidt onderhoudswerkzaamheden voor en voert inspectie uit
	3.3 Voert onderhoudswerkzaamheden uit
	3.4 Rondt onderhoudswerkzaamheden af
Kerntaak 4 Maakt fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires	
	4.1 Maakt fietsen afleveringsklaar
	4.2 Monteert accessoires op fietsen
Kerntaak 5 Verkoopt fietsen, onderdelen en accessoires	
	5.1 Voert verkoop- en adviesgesprekken
	5.2 Doet bestellingen

### 3 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit beroepscompetentieprofiel beschreven. Bij iedere kerntaak worden de werkprocessen en benodigde vakkennis en vakvaardigheden benoemd.

In de uitwerking van de kerntaken worden de begrippen ‘generieke fietsen’ en ‘specialistische fietsen’ gebruikt.

Onder ‘generieke fietsen’ wordt verstaan: kinderfietsen, stadsfietsen, hybride fietsen, instap/midrange mountainbikes; allemaal ook in e-bikevorm.

Onder ‘specialistische fietsen’ wordt verstaan: bakfietsen/cargobikes, sportfietsen (racefietsen, high end mountainbikes), zorgfietsen, vakantiefietsen; allemaal ook in e-bikevorm, speed pedelecs en overige fietsen (BMX, fatbikes, etc.).

Elke kerntaak start met de scope, waarop die kerntaak betrekking heeft.

#### 3.1 Kerntaak 1 Stelt diagnose

De Fietstechnicus stelt eenvoudige diagnose aan generieke fietsen.

Kerntaak 1 Stelt diagnose	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus ontvangt de fiets en stelt vragen om de klacht(en) van de fiets van de klant in kaart te brengen. Hij test of de klacht te reproduceren is, bijvoorbeeld door middel van een proefrit. Hij bepaalt of de klacht mogelijk onder de garantie valt.</p>	1.1 Neemt fiets aan
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van garantievoorwaarden</li> <li>• Kan luisteren, samenvatten en doorvragen</li> <li>• Kan gesprekken voeren</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus leest de (digitale) werkorder. Hij kiest en verzamelt (speciaal) gereedschappen, apparatuur, (digitale) (hulp)middelen/systemen en (fabrieks)documentatie die benodigd zijn bij het stellen van de diagnose.</p>	1.2 Bereidt diagnosewerkzaamheden voor
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van (speciaal) gereedschappen, apparatuur en (digitale) (hulp)middelen/systemen</li> <li>• Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen</li> <li>• Kan (technische) informatiebronnen raadplegen</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces: In het geval van elektrische storingen leest de Fietstechnicus eventuele foutcodes uit en test hij elektronische componenten op juiste werking. In het geval van mechanische storingen voert hij mechanische metingen uit met behulp van speciaal gereedschap. Hij noteert zijn bevindingen op de (digitale) werkorder, trekt een conclusie en stelt een reparatieadvies op.</p>	1.3 Voert diagnosewerkzaamheden uit

<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van arbo-, milieu-, veiligheids- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Heeft kennis van kwaliteitsnormen</li> <li>• Heeft kennis van (speciaal) gereedschappen, apparatuur en (digitale) (hulp)middelen/systemen</li> <li>• Heeft kennis van elektrische systemen</li> <li>• Heeft kennis van elektronische componenten/onderdelen en hoe deze onderling samenwerken</li> <li>• Heeft kennis van mechanische systemen</li> <li>• Heeft kennis van mechanische componenten/onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van hydraulische systemen</li> <li>• Heeft kennis van hydraulische componenten/onderdelen</li> <li>• Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen</li> <li>• Kan veilig, geordend en vakkundig werken</li> <li>• Kan (speciaal) gereedschappen, apparatuur en (digitale) (hulp)middelen/systemen toepassen</li> <li>• Kan analyseren en concluderen</li> <li>• Kan bevindingen schriftelijk vastleggen</li> <li>• Kan een reparatieadvies opstellen</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus bespreekt zijn bevindingen met de klant en doet een voorstel voor de oplossing van de klacht (reparatieadvies). Hij maakt een globale offerte voor de betreffende reparatiewerkzaamheden en houdt hierbij rekening met de waarde van de fiets. Indien de klant niet overgaat tot reparatie, factureert hij de diagnosewerkzaamheden.</p>	<p>1.4 Rondt diagnosewerkzaamheden af</p>
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Kan bevindingen mondeling toelichten</li> <li>• Kan (advies)gesprekken voeren</li> <li>• Kan een globale offerte opstellen</li> <li>• Kan een betaling afhandelen</li> </ul>	

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

- Samenwerken en overleggen
- Vakdeskundigheid toepassen
- Materialen en middelen inzetten
- Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
- Analyseren
- Onderzoeken
- Kwaliteit leveren
- Instructies en procedures opvolgen
- Formuleren en rapporteren

### 3.2 Kerntaak 2 Voert reparatie uit

De Fietstechnicus voert generieke, veelal routinematige, reparaties uit aan generieke fietsen en, indien het zich voordoet, aan specialistische fietsen.

<b>Kerntaak 2 Voert reparatie uit</b>	<b>Werkprocessen bij kerntaak 2</b>
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus voert een voorinspectie uit aan de fiets en schat de te verwachte kosten in. Indien de klant bij de aanneming van de fiets aanwezig is, signaleert hij kansen voor extra advies en verkoop en benut hij deze. Hij neemt de klantgegevens op en maakt een (digitale) werkorder aan voor de uit te voeren reparatie. Op de (digitale) werkorder noteert hij eventuele bijzonderheden. Hij stemt afspraken met de klant af, plant de (digitale) werkorder in en vraagt of de klant nog vragen heeft.</p>	<p>2.1 Neemt fiets aan</p>
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van planningsmethoden</li> <li>• Kan onderzoeken</li> <li>• Kan een prijscalculatie opstellen</li> <li>• Kan luisteren, samenvatten en doorvragen</li> <li>• Kan gesprekken voeren</li> <li>• Kan adviseren</li> <li>• Kan kansen voor extra verkoop benutten</li> <li>• Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen</li> <li>• Kan rapporteren</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus leest de (digitale) werkorder. Hij kiest en verzamelt de benodigde (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen en pakt de (klaargezette) benodigde onderdelen bij/uit het magazijn. Hij voert een inspectie uit aan de fiets. Visueel, auditief en met behulp van testapparatuur controleert hij de fiets. Hij noteert zijn bevindingen op de (digitale) werkorder. Indien noodzakelijk zoekt hij technische informatie op in de (fabrieks)documentatie of neemt hij contact op met de serviceafdeling van de importeur/fabrikant/leverancier. Hij bepaalt of de reparatie onder garantie valt. Indien dat het geval is, voert hij de daarvoor benodigde handelingen uit. Bij bijzonderheden neemt hij contact op met de klant en vraagt hij toestemming voor (aangepaste) reparatie. Hij controleert of de benodigde onderdelen voor de reparatie voorradig zijn. Wanneer de onderdelen niet voorradig zijn, noteert hij de benodigde onderdelen op de bestellijst / of in het bestelsysteem of bestelt de onderdelen direct.</p>	<p>2.2 Bereidt reparatiewerkzaamheden voor en voert inspectie uit</p>
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van arbo-, milieu-, veiligheids- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Heeft kennis van kwaliteitsnormen</li> <li>• Heeft kennis van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen</li> <li>• Heeft kennis van mechanische componenten/onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van elektronische componenten/onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van hydraulische componenten/onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van garantievoorwaarden</li> <li>• Heeft kennis van voorraadbeheer</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen</li> <li>• Kan veilig, geordend en vakkundig werken</li> <li>• Kan (technische) informatiebronnen raadplegen</li> <li>• Kan meet-, controle- en testapparatuur gebruiken</li> <li>• Kan analyseren en concluderen</li> <li>• Kan bevindingen schriftelijk vastleggen</li> <li>• Kan bevindingen mondeling toelichten</li> <li>• Kan bestellingen plaatsen</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus voert generieke, veelal routinematige, reparaties uit aan generieke fietsen en, indien het zich voordoet, aan specialistische fietsen. Deze reparaties voert hij uit met behulp van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen. Indien noodzakelijk maakt hij tijdens de reparatiewerkzaamheden gebruik van (fabrieks)documentatie. Indien de reparatie duurder uitvalt dan vooraf met de klant besproken is, neemt hij, eventueel na overleg met de Eerste Fietstechnicus, contact op met de klant om te overleggen en houdt hierbij rekening met de huidige waarde van de fiets.</p>	2.3 Voert reparatiewerkzaamheden uit
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van arbo-, milieu-, veiligheids- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Heeft kennis van kwaliteitsnormen</li> <li>• Heeft kennis van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen</li> <li>• Heeft technische kennis van fietsen</li> <li>• Heeft kennis van mechanische componenten/onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van elektronische componenten/onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van hydraulische componenten/onderdelen</li> <li>• Kan (technische) informatie achterhalen</li> <li>• Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen</li> <li>• Kan veilig, geordend en vakkundig werken</li> <li>• Kan (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen toepassen</li> <li>• Kan generieke, veelal routinematige, reparaties uitvoeren aan generieke fietsen en, indien het zich voordoet, aan specialistische fietsen</li> <li>• Kan bevindingen mondeling toelichten</li> <li>• Kan de klant overtuigen van nut en noodzaak van duurdere reparatie</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus controleert de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden, controleert of de klacht verholpen is en noteert op de (digitale) werkorder: de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen/adviezen die van belang zijn. Hij maakt de werkplek en het gereedschap schoon en ruimt beide op. Hij voert overgebleven restmaterialen af. Hij stelt de concept factuur op en laat deze controleren door een collega, informeert de klant en rekent af (of stemt dit af met de baliemedewerker, afhankelijk van de bedrijfsvoering). Hij geeft de fiets uit aan de klant en geeft een toelichting op de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden.</p>	2.4 Rondt reparatiewerkzaamheden af

Vakkennis en vakvaardigheden:

- Heeft kennis van vaktermen in de branche
- Heeft kennis van arbo-, milieu-, veiligheids- en bedrijfsvoorschriften
- Heeft kennis van kwaliteitsnormen
- Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen
- Kan veilig, geordend en vakkundig werken
- Kan rapporteren
- Kan factuurposten berekenen
- Kan een betaling afhandelen
- Kan bevindingen mondeling toelichten

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

- Samenwerken en overleggen
- Vakdeskundigheid toepassen
- Materialen en middelen inzetten
- Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten
- Kwaliteit leveren
- Instructies en procedures opvolgen
- Formulieren en rapporteren

### 3.3 Kerntaak 3 Voert onderhoud uit

De Fietstechnicus voert generieke onderhoudswerkzaamheden uit aan generieke fietsen met generieke onderdelen/componenten.

Kerntaak 3 Voert een onderhoudsbeurt uit	Werkprocessen bij kerntaak 3
<p>De Fietstechnicus voert een voorinspectie uit aan de fiets en schat de te verwachte kosten in. Indien de klant bij de aanneme van de fiets aanwezig is, signaleert hij kansen voor extra advies en verkoop en benut hij deze.</p> <p>Hij neemt de klantgegevens op en maakt een (digitale) werkorder aan voor het te plegen onderhoud. Op de (digitale) werkorder noteert hij eventuele bijzonderheden. Hij stemt afspraken met de klant af, plant de (digitale) werkorder in en vraagt of de klant nog vragen heeft.</p>	<p>3.1 Neemt fiets aan</p>
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van planningsmethoden</li> <li>• Kan onderzoeken</li> <li>• Kan een prijscalculatie opstellen</li> <li>• Kan luisteren, samenvatten en doorvragen</li> <li>• Kan gesprekken voeren</li> <li>• Kan adviseren</li> <li>• Kan kansen voor extra verkoop benutten</li> <li>• Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonden, checklists en (digitale) systemen</li> <li>• Kan rapporteren</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces:</p> <p>De Fietstechnicus leest de (digitale) werkorder. Hij kiest en verzamelt de benodigde (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen en pakt de (klaargezette) benodigde onderdelen bij/uit het magazijn.</p> <p>Aan de hand van een onderhoudschecklist of de geldende voorschriften van het bedrijf voert hij een inspectie uit aan de fiets. Visueel, auditief en met behulp van testapparatuur controleert hij de fiets. Hij noteert zijn bevindingen op de (digitale) werkorder.</p> <p>Indien noodzakelijk zoekt hij technische informatie op in de (fabrieke)documentatie of neemt hij contact op met de serviceafdeling van de importeur/fabrikant/leverancier. Bij bijzonderheden neemt hij contact op met de klant en vraagt hij toestemming voor aangepast onderhoud/repairatie.</p> <p>Hij controleert of de benodigde onderdelen voor het onderhoud voorradig zijn. Wanneer de onderdelen niet voorradig zijn, noteert hij de benodigde onderdelen op de bestellijst / of in het bestelsysteem of bestelt de onderdelen direct.</p>	<p>3.2 Bereidt onderhoudswerkzaamheden voor en voert inspectie uit</p>
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van arbo-, milieu-, veiligheids- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Heeft kennis van kwaliteitsnormen</li> <li>• Heeft kennis van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen</li> <li>• Heeft kennis van onderhoudschecklists</li> <li>• Heeft kennis van mechanische componenten/onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van elektronische componenten/onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van hydraulische componenten/onderdelen</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van voorraadbeheer</li> <li>• Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen</li> <li>• Kan veilig, geordend en vakkundig werken</li> <li>• Kan (technische) informatiebronnen raadplegen</li> <li>• Kan meet-, controle- en testapparatuur gebruiken</li> <li>• Kan analyseren en concluderen</li> <li>• Kan bevindingen schriftelijk vastleggen</li> <li>• Kan bevindingen mondeling toelichten</li> <li>• Kan bestellingen plaatsen</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus voert generieke onderhoudswerkzaamheden uit aan generieke fietsen met generieke onderdelen/componenten. Dit onderhoud voert hij uit met behulp van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen, (digitale) (hulp)middelen/systemen en onderhoudsmiddelen. Indien noodzakelijk maakt hij tijdens de onderhoudswerkzaamheden gebruik van algemene (fabrieks)documentatie.</p> <p>Indien het onderhoud duurder uitvalt dan vooraf met de klant besproken is, neemt hij, eventueel na overleg met de Eerste Fietstechnicus, contact op met de klant om te overleggen en houdt hierbij rekening met de huidige waarde van de fiets.</p>	3.3 Voert onderhoudswerkzaamheden uit

<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van arbo-, milieu-, veiligheids- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Heeft kennis van kwaliteitsnormen</li> <li>• Heeft kennis van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen</li> <li>• Heeft kennis van onderhoudsmiddelen</li> <li>• Heeft technische kennis van fietsen</li> <li>• Heeft kennis van mechanische componenten/onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van elektronische componenten/onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van hydraulische componenten/onderdelen</li> <li>• Kan (technische) informatie achterhalen</li> <li>• Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen</li> <li>• Kan veilig, geordend en vakkundig werken</li> <li>• Kan (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen toepassen</li> <li>• Kan onderhoudsmiddelen gebruiken/toepassen</li> <li>• Kan generieke onderhoudswerkzaamheden uitvoeren aan (generieke onderdelen/componenten van) generieke fietsen</li> <li>• Kan bevindingen mondeling toelichten</li> <li>• Kan de klant overtuigen van nut en noodzaak van duurder onderhoud</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus controleert de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden en noteert op de (digitale) werkorder: de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen/adviezen die van belang zijn.</p> <p>Hij maakt de werkplek en het gereedschap schoon en ruimt beide op. Hij voert overgebleven restmaterialen af.</p> <p>Hij stelt de concept factuur op en laat deze door een collega controleren, informeert de klant en rekent af (of stemt dit af met de baliemedewerker, afhankelijk van bedrijfsvoering).</p> <p>Hij geeft de fiets uit aan de klant en geeft een toelichting op de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden.</p>	3.4 Rondt onderhoudswerkzaamheden af

Vakkennis en vakvaardigheden:

- Heeft kennis van vaktermen in de branche
- Heeft kennis van arbo-, milieu-, veiligheids- en bedrijfsvoorschriften
- Heeft kennis van kwaliteitsnormen
- Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen
- Kan veilig, geordend en vakkundig werken
- Kan rapporteren
- Kan factuurposten berekenen
- Kan een betaling afhandelen
- Kan bevindingen mondeling toelichten

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

- Samenwerken en overleggen
- Vakdeskundigheid toepassen
- Materialen en middelen inzetten
- Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten
- Kwaliteit leveren
- Instructies en procedures opvolgen
- Formulieren en rapporteren

### 3.4 Kerntaak 4 Maakt fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires

De Fietstechnicus maakt generieke fietsen afleveringsklaar.  
De Fietstechnicus monteert generieke accessoires op generieke fietsen.

Kerntaak 4 Maakt fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires	Werkprocessen bij kerntaak 4
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus maakt generieke fietsen afleveringsklaar. Hij pakt de fiets en leest de (digitale) werkorder. Hij kiest en verzamelt de benodigde (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen, (digitale) (hulp)middelen/systemen en (fabrieke)documentatie. Hij maakt de fiets afleveringsklaar, veelal aan de hand van een checklist, stelt de maat van de fiets af op de behoefte van de klant en voert eventuele aanpassingen naar wens van de klant uit. Hierbij maakt hij gebruik van diverse (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen. Hij controleert zijn uitgevoerde werkzaamheden, vult de (digitale) werkorder in en ruimt de werkplek op. Hij verzorgt de administratieve afhandeling van de fiets en levert de fiets af aan de klant. Hierbij geeft hij een toelichting op de functionaliteiten van de fiets en hoe de klant de fiets dient te behandelen.</p>	<p>4.1 Maakt fietsen afleveringsklaar</p>
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen</li> <li>• Heeft kennis van arbo-, milieu-, veiligheids- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Heeft kennis van kwaliteitsnormen</li> <li>• Heeft kennis van afleveringschecklists</li> <li>• Kan (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen toepassen</li> <li>• Kan (technische) informatiebronnen raadplegen</li> <li>• Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen</li> <li>• Kan veilig, geordend en vakkundig werken</li> <li>• Kan rapporteren</li> <li>• Kan gesprekken voeren</li> <li>• Kan een klantenbeheersysteem gebruiken</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus monteert generieke accessoires op generieke fietsen. Hij leest de (digitale) werkorder en pakt de fiets en accessoires. Hij kiest en verzamelt de benodigde (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen, (digitale) (hulp)middelen/systemen en (fabrieke)documentatie. Hij monteert de accessoires volgens de documentatie/montagehandleiding. Na montage stelt hij de accessoires in of af en test deze. Hierbij maakt hij gebruik van diverse (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen. Hij controleert zijn uitgevoerde werkzaamheden, vult de (digitale) werkorder in en ruimt de werkplek op. Hij levert de fiets af aan de klant en geeft een toelichting op de gemonteerde accessoires.</p>	<p>4.2 Monteert accessoires op fietsen</p>

Vakkennis en vakvaardigheden:

- Heeft kennis van vaktermen in de branche
- Heeft kennis van vormen van materiaalbewerking
- Heeft kennis van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/systemen
- Heeft kennis van arbo-, milieu-, veiligheids- en bedrijfsvoorschriften
- Heeft kennis van kwaliteitsnormen
- Kan (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) (hulp)middelen/ systemen toepassen
- Kan (technische) informatiebronnen raadplegen
- Kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen, checklists en (digitale) systemen
- Kan veilig, geordend en vakkundig werken
- Kan rapporteren
- Kan gesprekken voeren

**Competenties die nodig zijn om kerntaak 4 goed uit te voeren:**

- Samenwerken en overleggen
- Vakdeskundigheid toepassen
- Materialen en middelen inzetten
- Kwaliteit leveren
- Instructies en procedures opvolgen
- Formulieren en rapporteren

### 3.5 Kerntaak 5 Verkoopt fietsen, onderdelen en accessoires

De Fietstechnicus verkoopt onderdelen, accessoires en (gebruikte) generieke fietsen.

<b>Kerntaak 5</b> Verkoopt fietsen, onderdelen en accessoires	<b>Werkprocessen bij kerntaak 5</b>
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus verkoopt onderdelen, accessoires en (gebruikte) generieke fietsen. Hij inventariseert de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant en schat in of hij zelf het verkoop-/adviesgesprek kan uitvoeren of dat hij de klant doorverwijst naar een collega met meer expertise. Hij adviseert de klant over de (beschikbare) fietsen. Hij laat de klant de fiets voelen/ervaren/testen en stelt de maat van de fiets af op de behoefte van de klant. Hij benoemt de voordelen en weerlegt argumenten van de klant om tot de verkoop te komen. Indien van toepassing voert hij een inspectie uit aan de inruilfiets en bepaalt, met ondersteuning van een collega, de waarde van de inruilfiets. Hij signaleert mogelijkheden voor bijverkoop van bijvoorbeeld accessoires, onderhoudscontract, verzekering, financieringsmogelijkheden, etc. en benut deze. Wanneer zijn eigen kennis op dit gebied tekortschiet, schakelt hij de expertise van een collega in. Hij rondt de verkoop af, verwerkt de verkoopafspraken en stemt met de klant een aflevermoment af. Hij zorgt ervoor dat de fiets afleveringsklaar wordt gemaakt.</p>	<p>5.1 Voert verkoop- en adviesgesprekken</p>
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van (beschikbare) modellen, opties en accessoires</li> <li>• Heeft kennis van de waarde van fietsen</li> <li>• Heeft kennis van verkooptechnieken</li> <li>• Kan wensen en behoeften van de klant vertalen naar het (beschikbare) aanbod van producten en diensten</li> <li>• Kan verkoop/adviesgesprekken voeren</li> <li>• Kan verkoopkansen signaleren en benutten</li> <li>• Kan onderhandelen</li> <li>• Kan overtuigen</li> <li>• Kan een klantenbeheersysteem gebruiken</li> </ul>	
<p>Beschrijving werkproces: De Fietstechnicus houdt de voorraad bij van onderdelen en materialen die hij zelf gebruikt en van accessoires en fietsen die hij zelf verkoopt. Hij bestelt tijdig onderdelen, materialen en accessoires en geeft het door aan een collega als hij een fiets verkoopt die niet op voorraad is, zodat deze besteld kan worden. Hij neemt de bestelde onderdelen, materialen en accessoires in ontvangst, controleert deze, prijst ze en bergt ze op.</p>	<p>5.2 Doet bestellingen</p>
<p>Vakkennis en vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van vaktermen in de branche</li> <li>• Heeft kennis van bestelprocedures</li> <li>• Kan bestellingen plaatsen</li> </ul>	

**Competenties die nodig zijn om kerntaak 5 goed uit te voeren:**

- Relaties opbouwen en netwerken
- Vakdeskundigheid toepassen
- Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten
- Ondernemend en commercieel handelen