

Nieuwe manieren en opleidingen voor professionalisering
in de tweedehandssector

Quali Pro ———
————— *Second Hand*



Concept voor de ontwikkeling van bekwaamheidsprofielen
voor beroeps- en verdere opleidingen
in de tweedehandssector

Heike Arold

ITB - Institut Technik und Bildung
Universität Bremen
Am Fallturm 1
28359 Bremen
Tel.: +49 (0)421-218 4640
Fax +49 (0)421 218 4643
Mail: arold@uni-bremen
www.itb.uni-bremen.de

Inhoud

1	Inleiding.....	4
2	Relevante werkprocessen en –taken in de tweedehandssector.....	5
2.1	Overzicht van de werkprocessen en taken die relevant zijn in alle bedrijfstakingen	5
2.2	Overzicht van de domeinspecifieke werkprocessen en taken	8
3	Definitie van begrippen "bekwaamheid" en "vermogens en respectievelijk vaardigheden"	10
3.1	Betekenis van het begrip "bekwaamheid"	10
3.2	Betekenis van de begrippen "vermogens en respectievelijk vaardigheden" ..	11
4	Kernwerkprocessen, subwerktaken en de nodige bekwaamheden voor het creëren van bekwaamheidsprofielen.....	11
5	Overzicht van de kernwerkprocessen, subwerktaken en de nodige bekwaamheden voor het creëren van bekwaamheidsprofielen.....	12
6	Vooruitblik op mogelijke opleidingsconcepten	23

Dit concept werd ontwikkeld in samenwerking met het Leonardo-project “QualiProSecondHand”, onder leiding van het “Institut Technik und Bildung (IT+B)” (Instituut voor Technologie en Onderwijs) van de universiteit van Bremen.

Projectsamenwerking:

- | | | |
|--|--------------------------------------|--|
| ▪ die umweltberatung | Wenen
Oostenrijk | Johanna
Leutgöb
Angelika
Hackel |
| ▪ RREUSE | Brussel
België | Paolo
Ferraresi
Sergio
Michelini |
| ▪ Jordanka Andreeva - Smoljan | Madan
Bulgarije | Jordanka
Andreeva
Ivanka zur
Oven |
| ▪ Tervatulli Ltd | Oulu
Finland | Annuikka
Jarva
Saila Lampela |
| ▪ Center RS za poklicno izobraževanje – CPI
(Centrum voor Onderwijs en Opleiding van de
Sloveense Republiek) | Ljubljana
Slovenië | Darja Starkl |
| ▪ Coleg Morgannwg | Pontypridd
Verenigd
Koninkrijk | Tony Hitchins |
| ▪ Bundesarbeitsgemeinschaft e.V. (BAG) | Berlijn
Duitsland | Martin Koch |
| ▪ Qualifizierungs- und
Arbeitsförderungsgesellschaft
Dresden mbH (QAD) | Dresden
Duitsland | Ulrike
Markmann
Christiane
Buhle |

1 Inleiding

Het Leonardo-project "QualiProSecondHand" is sterk verankerd in de lange termijnstrategie van de Europese Unie op het vlak van leefmilieu en opleiding. Het is hoofdzakelijk gebaseerd op de herziene Strategie van Lissabon van 2005 voor duurzame groei en werkgelegenheid. Om de gevraagde vereisten te implementeren, lag de nadruk van het project hoofdzakelijk op de professionalisering van de sector, waarbij wordt gefocust op beroeps- en verdere opleiding van de werknemers. Door wetenschappelijke onderzoeksinstrumenten te gebruiken, zoals sectoranalyses, operationele gevallenstudies en expertworkshops en gesprekken die plaatsvonden in zeven Europese landen (Duitsland, Oostenrijk, België, Finland, VK, Slovenië en Bulgarije) konden heel wat resultaten bereikt worden. Deze resultaten laten in een eerste fase toe een benadering uit te werken voor de ontwikkeling van een bekwaamheidsprofiel. Het juiste concept is de basis voor verdere sectorspecifieke opleiding alsook voor de ontwikkeling van initiële opleiding en dus voor een mogelijk Europees beroepsimago in de tweedehandssector, rekening houdend met de specifieke behoeften en voorwaarden van de doelgroep van "laaggeschoolden en kansarmen". De ontwikkeling en het testen van geschikte beroeps- of initiële opleidingen zou een tweede stap kunnen zijn – mogelijk in het kader van een opvolgproject – die aanbevolen moet worden. De benadering van een concept om bekwaamheidsprofielen te ontwikkelen in de tweedehandssector die hier wordt getoond, is in hoofdzaak gebaseerd op een lange ervaring van de projectuitvoeringsorganisatie (projectcoördinator), het Instituut voor Technologie en Onderwijs van de universiteit van Bremen, op het vlak van het wetenschappelijke onderzoek inzake beroepsopleiding en op de ervaring die werd opgedaan in het kader van projecten die werden afgerond in het verleden. Het geselecteerde onderzoeksontwerp dat werd gebruikt voor de analyse van de werkwereld alsook voor de ontwikkeling van bekwaamheidsprofielen en initiële opleidingsprofielen bleek niet enkel zeer succesvol te zijn. Het beïnvloedde ook de duurzame implementatie van nieuwe opleidingsimago's op Europees niveau. Wat dit betreft, kunnen we twee Leonardo-projecten vermelden: Het Leonardo-project "Voertuigmechatronica" dat werd uitgevoerd in het jaar 1997 en waarin het beroepsimago "voertuigmechatronica" voor de autodienstensector werd voorbereid. En het Leonardo-project "Recyoccupation" dat werd uitgevoerd in het jaar 2000, en in het kader waarvan het beroepsimago "Eco-recycleerder" ontwikkeld werd voor de recyclagesector. Deze twee Europese beroepsimago's werden, net als in het project "QualiProSecondHand", ontwikkeld op basis van een kwalitatieve studie van de taakverandering en de structuren en de analyse van werkrelaties en -processen.

Om echter een sectorspecifieke beroeps- of initiële opleiding te ontwikkelen, was het van essentieel belang om de nodige en sectorspecifieke werkprocessen en taken te nauwkeurig te identificeren. Dit gebeurde aan de hand van professionele gevallenstudies in verschillende bedrijfsdomeinen van de sector (textiel, cd (media voor geluidopslag)/boeken, meubilair en elektrische en elektronische toestellen). In hoofdstuk 2 van de tekst over de voorgestelde aanpak voor de ontwikkeling van een bekwaamheidsprofiel voor de Europese tweedehandssector, die werd ontworpen in de context van het "QualiProSecondHand" project, wordt een overzicht gegeven van de kernwerkprocessen en -taken die specifiek zijn voor de sector en van de kernwerkprocessen en -taken die relevant zijn voor alle bedrijfsdomeinen. De doelstelling van elke beroepsopleiding of initiële opleiding ligt in het overbrengen van theoretische en praktische knowhow en dus in het aanleren van de nodige

bekwaamheden en vaardigheden die vereist zijn voor de implementering van de verschillende werktaken. Een gedetailleerde voorstelling in de vorm van een tabel vindt u in hoofdstuk 5. Op basis van de geïdentificeerde werkprocessen en taken en de bekwaamheden die nodig zijn om het werk uit te voeren, wordt in hoofdstuk 6 een vooruitzicht gegeven van mogelijke vormen en structuren voor beroeps- of initiële opleiding. Naast aanbevelingen van sectorexperts, wordt in het bijzonder rekening gehouden met de behoeften van doelgroep "werknemers in de tweedehandssector", die hoofdzakelijk laaggeschoold of kansarm zijn.

2 Relevante werkprocessen en –taken in de tweedehandssector

Zoals de resultaten van de analyse van de Europese tweedehandssector hebben aangetoond, omvat de sector een waaier van verschillende werkprocessen en taken. Het gedetailleerde onderzoek van de werkprocessen en taken in het kader van de operationele gevallenstudies hebben aangetoond dat een duidelijk onderscheid kan worden gemaakt tussen sectorspecifieke werkprocessen en taken en deze die van toepassing zijn op alle bedrijfstakken. Een overzicht van de relevante werkprocessen en taken in de tweedehandssector wordt gegeven in hoofdstuk 2.1 en 2.2. Op dit punt wordt erop gewezen dat een gedetailleerde beschrijving van alle geïdentificeerde werkprocessen en taken in de tweedehandssector uit het Europese rapport over de goede praktijken kan worden gehaald met betrekking tot het onderzoek van opleidingsbehoeften, -benaderingen en -strategieën in de sector.¹

2.1 Overzicht van de werkprocessen en taken die relevant zijn in alle bedrijfstakken

De analyse van de kenmerkende werkprocessen in de tweedehandssector geeft aan dat er werkprocessen en taken zijn die gelden voor alle bedrijfstakken. Alle bedrijfstakken van de tweedehandssector hebben te maken met

- het vinden van giften/goederen en klanten,
- inkomende goederen
- uitgaande goederen

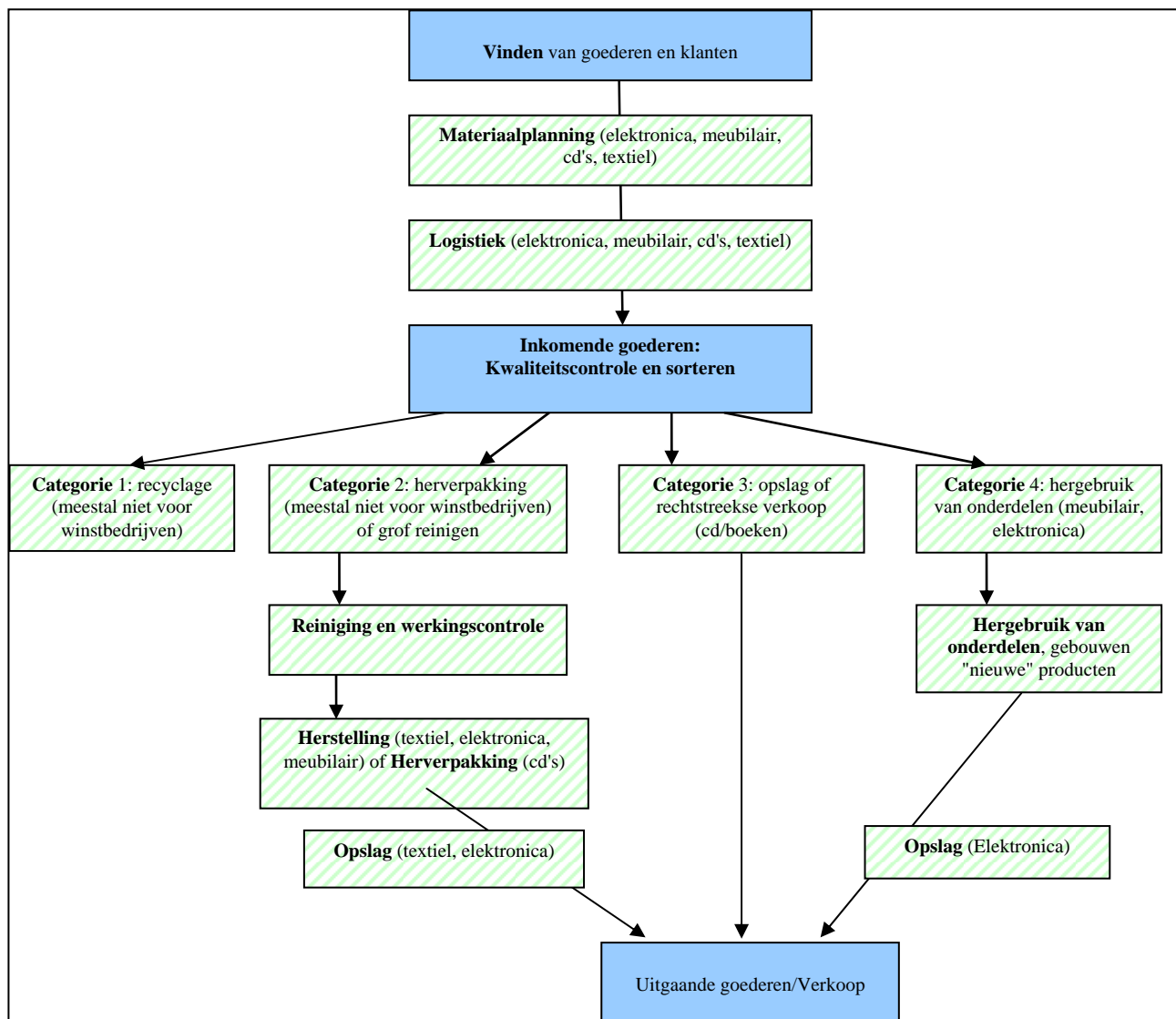
Dit wordt geïllustreerd in figuur 1 (blauwe vakken). De drie centrale werkprocessen die hier vermeld staan en die van toepassing zijn op alle domeinen (textiel, cd (media voor geluidopslag)/boeken, meubilair en elektrische en elektronische toestellen) vertonen bovendien overeenstemmingen.

Een centraal werkproces van de tweedehandssector bestaan erin de goederen in ontvangst te nemen, de kwaliteit ervan te evalueren, ze te sorteren en ze weg te brengen. Deze taken moeten worden uitgevoerd op elk punt in het bedrijf waar de goederen binnenkomen, ongeacht tot welke activiteitstak ze behoren. De werknemers moeten de kwaliteit van de goederen beoordelen (dit gebeurt hetzij vóór, hetzij nadat ze aanvaard werden, afhankelijk van de manier waarop dit georganiseerd is), de verkoopwaarde ervan ramen (kosten/batenschatting) en op basis van deze evaluatie hun toekomstig nut bepalen. Hierbij worden de goederen onderverdeeld in verschillende categorieën. Deze zijn: afval/recyclage, herstelling, bewaring, onmiddellijke verkoop of hergebruik van onderdelen. De categorieën verschillen naar gelang van de bedrijfstak en de manier waarop de bedrijven georganiseerd zijn. Afhankelijk van het bedrijfsconcept worden verschillende strategieën of manieren van

¹ Het rapport van de goede praktijken vindt u op de website www.qualiprosh.de

organisatie toegepast. Dit kan ook een invloed hebben op de verwerkingsstappen die moeten worden doorlopen. De mogelijkheid van de herstelling is om economische redenen vaak beperkt of zelfs onbestaand in winstgerichte bedrijven². Hier worden, om die reden, normaal gezien enkel goederen van prima kwaliteit aanvaard. Deze bedrijven richten zich gewoon meer op economische aspecten. Nog een verschil dat vermeld dient te worden in de context van de binnenkomende goederen, ontdekt men wanneer men meer in detail nagaat wat er bij de taken komt kijken en welke de technische vaardigheden zijn die vereist zijn voor het uitvoeren ervan. Verschillende technische vaardigheden zijn relevant voor de respectieve kwaliteitscontroles in de verschillende domeinen. De vaardigheden die vereist zijn om cd's te evalueren, verschillen van deze die vereist zijn voor het evalueren van tweedehands elektronische toestellen, textiel of meubilair. De relevante verschillen zullen meer in detail worden toegelicht in hoofdstuk 2.2. Op dit punt zouden we willen vermelden dat het werkproces "binnenkomen van goederen" als cruciaal wordt beschreven voor alle takken. Het beoordelen en sorteren van goederen beïnvloedt enorm het gamma producten die beschikbaar zijn voor de verkoop enerzijds en de doeltreffendheid van het bedrijf, anderzijds.

² Winstgerichte bedrijven of winstbedrijven zijn ondernemingen die zich hoofdzakelijk richten op het genereren van opbrengst.



Figuur 1 Overzicht van de werkprocessen en taken in de tweedehandssector geïdentificeerd op basis van de uitgevoerde gevallenstudies

Een tweede fundamenteel proces in de tweedehandssector dat geïdentificeerd is in alle bedrijfstakken, heeft betrekking op de uitgaande goederenstroom. Het omvat het bepalen van de prijzen, het registreren van de goederen, alsook de presentatie en de verkoop ervan. Voor de verkoop zelf, zijn er nog andere taken die uitgevoerd moeten worden. De verkoopprijs van de goederen moet worden bepaald en worden ingevoerd in een systeem (dit gebeurt gedeeltelijk door middel van een EGV-ondersteund systeem voor inventariscontrole) (EGV = elektronische gegevensverwerking). Voor het succesvol verkopen van de goederen, moeten ze op een aantrekkelijke manier gepresenteerd worden aan de mogelijke koper. Bovendien spelen de klantenservice en het verkoopgesprek een belangrijke rol. Een deel van de verkooptaak bestaat ook in werken met het kassasysteem. Technische kennis of kennis over de markt kan ongetwijfeld helpen bij het bepalen van de prijs en voor de klantenservice, maar het is niet absoluut noodzakelijk dat men deze dingen kent om succesvol te verkopen. Al bij al zijn de taken die uitgevoerd moeten worden door de personeelsleden in de verkoopcontext zeer gelijkaardig in de vier bedrijfsdomeinen. Bovendien blijkt minder technische kennis vereist te zijn voor de verkoop in het algemeen dan voor andere taken zoals herstelling/restauratie.

Het derde gedeelte werkproces omvat het zoeken naar schenkingen (non profit bedrijven³) of goederen (winstgerichte bedrijven) en ook klanten om de goederen te kopen. Afhankelijk van het concept van het bedrijf, omvat het proces ook reclameactiviteit om schenkingen te krijgen of goederen te verwerven. Mogelijke schenkers of verkopers moeten worden geïnformeerd over de mogelijkheid om hun bezittingen af te staan en moeten aangetrokken worden om dit te doen. Het is een belangrijke uitdaging voor tweedehandszaken om goederen binnen te krijgen die van de hoogst mogelijke kwaliteit zijn. De goederen die worden verkregen, bepalen het productgamma dat zal worden verkocht. Daarom bestaat het doel erin goederen te verkrijgen die zo snel en zo efficiënt mogelijk doorverkocht kunnen worden. Reclameactiviteiten voor het doorverkopen van de producten werden ook geïdentificeerd, voor alle bedrijven en op verschillende manieren. Deze taak speelt slechts een geringe rol, rekening houdend met de hoofdfocus van het werkproces.

2.2 Overzicht van de domeinspecifieke werkprocessen en taken

Naast de processen die relevant zijn voor alle bedrijfsdomeinen, werden ook domeinspecifieke kenmerken geïdentificeerd. Deze treden vooral op de voorgrond met betrekking tot de technische inhoud van de taken. Er zijn echter ook structurele verschillen in de werkprocessen. Voor het grootste gedeelte van de geanalyseerde bedrijven⁴ in de sector "textiel", spelen materiaalplanning en logistiek geen essentiële rol in de processen. In de andere bedrijfsdomeinen zijn ze vrij belangrijk. Nog een domeinspecifieke eigenheid wordt geïdentificeerd in de werkprocessen en vindt plaats na de controle van de binnenkomende goederen. De overeenkomsten en eigenheden met betrekking tot de categorieën waarin de goederen worden onderverdeeld, en de taken die eruit voortvloeien, worden voorgesteld in tabel 2. Het wordt duidelijk dat "boeken/cd's" de enige bedrijfstak is waarin producten helemaal niet verder verwerkt worden of waarin de verwerking wordt uitbesteed. Hetzelfde gebeurt in de sector van de elektronische toestellen; enkel de aankoop van reserveonderdelen wordt hier geïdentificeerd.

Bedrijfstak	Sorteercategorieën				
Meubilair	<i>Geen verwerking</i>	<i>Herstelling, restauratie</i>			<i>Recyclage</i>
Boeken/cd	<i>Geen verwerking</i>	<i>(Verwerking uitbested)</i>		<i>Opslag</i>	
Elektronische toestellen		<i>Onderhoud, herstelling</i>	<i>Aankoop van reserveonderdelen</i>		<i>Recyclage</i>
Textiel	<i>Geen verwerking</i>	<i>Herverpakking, reparatie, reiniging</i>		<i>Opslag</i>	

Tabel 1 Vergelijking van de categorieën waarin de goederen worden gesorteerd (na bedrijfsdomeinen)

³ Non profit bedrijven en ondernemingen verzamelen gratis materiaal en investeren de opbrengst van de verkoop van tweedehandsgoederen om verdere tewerkstellingskansen te creëren.

⁴ Bulgarije vormt een uitzondering in deze context. Daar maken logistiek en materiaalplanning deel uit van het werkproces.

Bij het analyseren van de taken en de vergelijking van wat erbij komt kijken van domein tot domein, wordt het duidelijk dat ze vrij sterk verschillen. Dit wordt weerspiegeld in de technische vereisten die ook sterk verschillen. De taken "binnenkomende goederen" houdt bijvoorbeeld de controle van de kwaliteit in. Voor deze controle moeten de werking, de verkoopwaarde en de herstellingskosten van meubilair, textiel, elektronische toestellen of boeken/cd's worden ingeschat. Verschillende technische vaardigheden zijn noodzakelijk in deze context. De vereisten voor het uitvoeren van de taken verschillen dan ook en hangen respectievelijk af van het onderwerp of de bedrijfstak. Ook wat de demontage/recyclage betreft, komen opmerkelijke eigenheden aan het licht bij het vergelijken van de bedrijfstakken. In de domeinen "boeken/cd's" en "textiel" worden bijvoorbeeld – indien mogelijk - geen goederen aanvaard die eigenlijk weggegooid zouden moeten worden.

In de bedrijfstakken die onderhoud/reiniging/herstelling bieden, verschillen de taken ook afhankelijk van het domein waarvoor ze moeten worden uitgevoerd. Voor het onderhouden en herstellen van diverse elektronische toestellen zijn zeer goede technische vaardigheden vereist. Deze verschillen fundamenteel van de vaardigheden die vereist zijn voor het restaureren van meubilair of het bouwen van nieuwe meubelen op basis van oude meubelonderdelen. Deze twee taken verschillen ook volledig van wat vereist van iemand die textiel herstelt en reinigt. "Boeken/cd's" worden dan weer helemaal niet hersteld of behandeld. Het schoonwrijven van cd's/dvd's is de enige uitzondering. Deze taak wordt uitbesteed en is daarom niet echt een taak die behoort tot de tak "cd/dvd".

De opslag van goederen is belangrijk in de drie bedrijfstakken "textiel", "elektronische toestellen", "cd's/boeken". De tak "meubilair" vormt een uitzondering in deze context. Wat de opslag van de goederen betreft, werden geen taken geïdentificeerd die domeinspecifieke (technische) eigenheden vertonen, d.w.z. dat de opslag van textiel, elektronische toestellen of cd's dezelfde criteria volgt en dezelfde vaardigheden vereist van de werknemers. Het transport van goederen (opalen of afleveren) werd geïdentificeerd in de bedrijfstakken "textiel", "elektronische toestellen" en "meubilair", terwijl in het domein "cd's/boeken" transport niet essentieel was. Taken verschillen niet, het transport wordt echter anders georganiseerd, afhankelijk van de goederen en de vervoermiddelen.

De vereisten achter de taken verschillen niet enkel naar gelang van de bedrijfstak, maar ook naar gelang van het soort bedrijf (profit of non profit bedrijf). Winstgerichte bedrijven uit alle domeinen berekenen een prijs bij het aankopen van de goederen. Dit verhoogt het belang van de kwaliteitscontrole van de goederen die worden aangeboden nogal aanzienlijk en wijst ook op de mogelijke behoefte aan technische kennis. In de winstgerichte bedrijven zijn het echter vaak enkel de goederen van goede kwaliteit die aanvaard worden, wat betekent dat ze niet zo zorgvuldig gecatalogeerd moeten worden. Hetzelfde geldt voor de raming van de herstellingskosten. In de regel is het herstellen van goederen geen optie.

Het soort bedrijf (al dan niet winstgericht) is even belangrijk als het specifieke domein wanneer het gaat om de taak "demonteren/weggoeien". In de domeinen "elektronische toestellen" en "meubilair" zijn het over het algemeen niet enkel de non profit bedrijven die het weggooien organiseren. De situatie is vergelijkbaar wat onderhoud/reinigen/herstellen betreft. De meeste winstgerichte bedrijven vinden de verdere verwerking van tweedehandsgoederen onwinstgevend. In het algemeen vindt het hele werkproces niet plaats in deze bedrijven.

3 Definitie van begrippen "bekwaamheid" en "vermogens en respectievelijk vaardigheden"

Naast de verschillende werkprocessen spelen de bekwaamheden, vermogens en vaardigheden die nodig zijn om het werk correct uit te voeren, een beslissende rol voor de ontwikkeling van een sectorspecifiek bekwaamheidsprofiel. Bijgevolg moeten in een mogelijke opleiding de nodige bekwaamheden, vermogens en vaardigheden die in detail worden beschreven in hoofdstuk 4, worden overgebracht. Om de begrippen beter te differentiëren, worden ze gedefinieerd in hoofdstuk 3.1 en 3.2.

3.1 Betekenis van het begrip "bekwaamheid"

Het onderwijsbegrip "bekwaamheid" gaat terug naar het bekwaamheidsmodel van Klafkis van kritieke-constructieve didactiek. Dit betekent het vermogen en de vaardigheid in die domeinen om problemen op te lossen en de bereidheid om dit te doen. In het onderwijsbegrip "bekwaamheid" zijn substantief-categorische elementen, methodische elementen en voluntaristische elementen aan elkaar gekoppeld, inclusief hun overdracht op verschillende objecten. De term "bekwaamheid" is enigszins dubbelzinnig. Afhankelijk van het standpunt bestaan er verschillende definities van bekwaamheid.

In het beroepsonderwijs (in de beroepsstudies en economisch onderwijs) worden bekwaamheden gedefinieerd als een deel van de "bereidheid tot zelforganisatie". Een persoon die over voldoende bekwaamheid beschikt om bepaalde taken juist uit te voeren in dit verband, is competent. Bekwaamheid kan worden verworven door o.a. onderwijs, oefening, ervaring, zelfreflectie en informeel leren of zelfeducatie. Sinds de jaren '90 worden in de praktijk van beroepsonderwijs vier kernbekwaamheden vastgelegd, waaruit alle andere vaardigheden kunnen worden afgeleid: sociale vaardigheden, professionele vaardigheden, methodevaardigheden en persoonlijke vaardigheden. Voor een stuk wordt informatiegeletterdheid beschouwd als een combinatie van technische en methodologische expertise. Deze indeling wordt in de wetenschappelijke discussie echter steeds opnieuw als problematisch ervaren. Het is moeilijk om de inhoud te scheiden van technische en methodologische bekwaamheden. Het is duidelijk geworden dat er zeer weinig bekwaamheden om problemen op te lossen bestaan die overgeheveld kunnen worden naar een gespecialiseerde context. In de onderwijswetenschap verkoos het model (bijv. van Dieter Euler) een matrix met op één as de inhoudsgebieden van beroepsbekwaamheid, sociale bekwaamheid en zelfbekwaamheid en op de andere as: kennis, vaardigheden en attitudes.⁵ Alle bekwaamheidsgebieden samen zijn de basis voor de bekwaamheid om te handelen. Al bij al kan het item "bekwaamheid" worden beschouwd als een soort algemene term die verschillende vaardigheden en vermogens dekt.

De Raad van Europa noemde bekwaamheid een bewezen vermogen, kennis, vaardigheid en persoonlijk, sociaal en methodologisch vermogen dat wordt gebruikt in werk- en leersituaties en voor de professionele en persoonlijke ontwikkeling. In verband met het Europees Opleidingskader wordt bekwaamheid beschreven in termen van het opnemen van verantwoordelijkheid en autonomie. (Raad van Europa, 2007)

⁵ Bron: http://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz_%28P%C3%A4dagogik%29 (toegang op 23.06.2008)

3.2 Betekenis van de begrippen "vermogens en respectievelijk vaardigheden"

Vermogens zijn in het algemeen alles wat een persoon in staat is te doen. In staat zijn iets te doen (het vermogen) is een onderdeel van de kennis, betekent de praktische vaardigheden en staat daarom in contrast met de theoretische kennis. Het wordt ook de praktijkoefening genoemd die een persoon heeft: bijv. beroepspraktijk of beroepservaring, taalervaring en rijervaring, enz. "Kunnen" wordt daarom ook gekenmerkt al de som van alle ervaringen. Het vermogen om iets heel gemakkelijk aan te kunnen, wordt gekenmerkt als een vaardigheid. Het betekent de mogelijke of effectieve typering van het vermogen om activiteiten uit te oefenen.⁶

Vaardigheden staan in contrast tot de vermogens die aangeboren zijn of die gedefinieerd worden door externe omstandigheden en die daarom niet verworven moeten worden. Vermogens zijn de fysieke en mentale voorwaarden voor de uitvoering van bepaalde werktaken. Naar gelang van de individuele job zijn dit ondermeer: fysiek vermogen en handigheid, redeneervermogen, concentratievermogen, spreekvaardigheid, verbeelding, waarnemingsvermogen, enz. Maar bepaalde vermogens kunnen worden verbeterd door oefening. Vaardigheden worden van hun kant meestal beschreven als een aangeleerd en verworven deel van het gedrag. Vaardigheden verschillen in die zin van vermogens, dat ze enkel kunnen worden geleerd als een persoon bijzondere vermogens heeft om de vaardigheden te realiseren. Vaardigheden zijn, bijvoorbeeld, lezen, spreken, herstellen, enz.⁷

4 Kernwerkprocessen, subwerktaken en de nodige bekwaamheden voor het creëren van bekwaamheidsprofielen

Om een nog altijd weinig geëxploreerde sector in ontwikkeling, zoals de Europese tweedehandssector, te promoten en te professionaliseren, is het enerzijds nodig om de kwaliteit in de sector te verbeteren en anderzijds moeten eenvormige standaarden ontwikkeld worden tegen de achtergrond van de grensoverschrijdende handel in tweedehandsgoederen. Dit is allebei mogelijk in een één gemaakt Europa en bijgevolg aan de hand van vergelijkbare beroeps- of initiële opleidingen. Zoals reeds vermeld, was het in eerste instantie noodzakelijk om de relevante en sectorspecifieke werkprocessen en taken accuraat te identificeren en te analyseren als men een nieuw cursus-/opleidingsprofiel wilde ontwikkelen. De werkprocessen en taken zijn de basis voor de ontwikkeling van een mogelijke opleiding-/cursusstructuur en van de vereiste inhoud voor deze opleiding/cursus. Om binnen de sector de kwaliteit te verbeteren en dus de professionalisering te promoten, moeten de relevante en sectorspecifieke werkprocessen worden geanalyseerd om de geaccumuleerde taken zowel in theorie als in de praktijk professioneel te implementeren. Voor de opleiding van de werknemers om professionals of experts te worden in de tweedehandssector, moet hen de knowhow worden doorgespeeld die relevant is voor alle bedrijfsdomeinen, alsook de sectorspecifieke knowhow. Daarom zou de mogelijkheid moeten worden gecreëerd dat de gekwalificeerde professionals in staat zijn om hun verworven kennis met succes toe te passen in verschillende domeinen en later op verschillende niveaus van de sector. Daarom zou een mogelijke opleiding/cursus alle kernwerkprocessen moeten bevatten die relevant zijn voor alle bedrijfsdomeinen alsook de sectorspecifieke kernwerkprocessen (zie hoofdstuk 5) en de relevante taken.

⁶ Bron: <http://de.wikipedia.org/wiki/F%C3%A4higkeiten> (toegang op 23.06.2008)

⁷ Bron: <http://de.wikipedia.org/wiki/Fertigkeit> (toegang op 23.06.2008)

Naast de werkprocessen en taken waarmee rekening dient gehouden te worden in het kader van een opleiding/cursus, leggen de nodige en bemiddelingsbekwaamheden en vaardigheden de essentiële basis voor een opleiding/cursus. Om kwalitatief hoogstaand werk te leveren in de tweedehandssector, moeten de werknemers over talloze taakvaardigheden en bekwaamheden hebben (zie hoofdstuk 5). Deze moeten worden geïntegreerd in het kader van een opleiding/cursus. De gedetailleerde en voor een beter overzicht in een lijst gezette kernwerkprocessen en taken alsook de nodige bekwaamheden en vaardigheden uit hoofdstuk 5 vormen de basis voor mogelijke bekwaamheidsprofielen en moeten hiervoor in aanmerking worden genomen. De diverse werkprocessen en taken werden gegroepeerd in de context van een latere ontwikkeling van een op werkprocessen gerichte opleiding. Hierbij worden de overeenkomsten van de verschillende bedrijfsdomeinen aangestipt en wordt rekening gehouden met de individuele bedrijfsdomeinen.

5 Overzicht van de kernwerkprocessen, subwerktaken en de nodige bekwaamheden voor het creëren van bekwaamheidsprofielen

Kernwerkproces	Subwerktaken	Bekwaamheden/vaardigheden
Management/ beheer van alle bedrijfsprocessen	Personeelsplanning	<ul style="list-style-type: none"> - communicatievermogen (verbaal en non-verbaal, verschillende technieken) - organisatievermogen - kennis van personeelsstructuren en ontwikkelingsplanning van personeelsmiddelen
	Uitvoeren van algemene administratieve taken	<ul style="list-style-type: none"> - de boekhouding kunnen doen - de loonadministratie en de voorbereiding kunnen doen - algemene computerprogramma's kunnen gebruiken (IT-vaardigheden) - vermogen om het kantoor te organiseren - in staat zijn om het werk te documenteren (werkrapporten schrijven) - kennis van methodes van gegevensregistratie
	Plannen van werkschema's, werktaken, werktijd	<ul style="list-style-type: none"> - organisatievermogen - vermogen om te structureren - vermogen om de doeltreffendheid te optimaliseren - administratieve kennis/vaardigheden - IT-vaardigheden - kennis van logistiek - vermogen om de behoeften van de werknemers te begrijpen - vermogen om plannen snel aan te passen aan onvoorziene omstandigheden (flexibiliteit) - vermogen om de werkapparatuur

		<ul style="list-style-type: none"> te controleren - kennis van de werkplaats en de vereisten van het werkterrein - instructies kunnen voorbereiden - voorwaarden voor veilig werk kunnen verzekeren
	Organisatie van werkopleiding	<ul style="list-style-type: none"> - organisatievermogen - administratieve kennis/vaardigheden - IT-vaardigheden - vermogen om opleiding te geven - vermogen om de opleidingsbehoefte te herkennen - vermogen om de capaciteit van de lesgevers in overeenstemming te brengen met de behoefte van diegenen die opgeleid worden/de organisatie
	Jobcontrole	<ul style="list-style-type: none"> - organisatievermogen - vermogen om te communiceren - administratieve kennis/vaardigheden - IT-vaardigheden - in staat zijn om problemen van werknemers in verband met hun werk op te vangen - vermogen om de kwaliteit te verzekeren
	Presentatie van het bedrijf naar buiten toe (bijv. aan de overheid)	<ul style="list-style-type: none"> - vermogen om te communiceren - IT-vaardigheden - onderhandelingsvaardigheden - in staat zijn de verschillende doelgroepen op de juiste manier te benaderen - vermogen om de public relations op zich te nemen - vermogen om de bedrijfsprincipes voor te stellen - marketingkennis - marktkennis - vermogen om een imago te ontwerpen
Verwerven van goederen / klanten	Organiseren en creëren van reclametactiek	<ul style="list-style-type: none"> - marketingkennis - IT-vaardigheden - creativiteit (kennis van ontwerptechnieken) - verschillende reclamemaatregelen kunnen organiseren - methodes kunnen implementeren voor klantenreclame - vermogen om teksten te maken - kennis van de lokale markt

		<ul style="list-style-type: none"> - kennis van de lokale media - klantgerichtheid
	Waarneming van de markt	<ul style="list-style-type: none"> - kennis van marktanalyse en -onderzoek - vermogen om te communiceren - marktkennis (incl. concurrenten, trends) - vermogen om doelgroepen en hun behoeften te identificeren - sociologische vaardigheden
	Zoeken naar verkoopaanbiedingen in verschillende media en vergelijking met de behoefte van het bedrijf	<ul style="list-style-type: none"> - kennis van marktanalyse en -onderzoek - vermogen om te communiceren - sector kennis - IT-vaardigheden - kennis van verschillende media (internet, krant, enz.) - kennis van goederen die later verkocht wellicht verkocht zullen worden - kennis van algemene marktprijzen - productkennis - vermogen om verkoopaanbiedingen te identificeren
	In stand houden van netwerken en contacten	<ul style="list-style-type: none"> - vermogen om te communiceren - organisatievermogen - vermogen om contacten te leggen - sector kennis - motivatie en engagement - het vermogen om nog meer te werken indien nodig
	Deelname aan verkoopcampagnes (bijv. opendeurdag, modeshows)	<ul style="list-style-type: none"> - kennis van onderzoek - vermogen om te communiceren - organisatievermogen - sector kennis - IT-vaardigheden - creativiteit - in staat zijn om te erkennen dat het bedrijf speciale aanbiedingen heeft - vermogen om informele suggestie te doen voor bepaalde activiteiten - vermogen om seizoensevenementen te organiseren - marketingkennis
	Public relation-taken	<ul style="list-style-type: none"> - marketingkennis - vermogen om te communiceren - vermogen om informatie te verstrekken aan leveranciers en klanten - in staat zijn om samen te werken

		met lokale belanghebbenden
	Ontwikkeling van reclame-instrumenten (bijv. flyers, posters, advertenties)	<ul style="list-style-type: none"> - marketingkennis - creativiteit (kennis van ontwerptechnieken) - vermogen om te communiceren - IT-vaardigheden - vermogen om teksten te maken - kennis over reclamemethodes en organisatie - kennis van gespecialiseerde en bekende uitgevers
Organisatie van het in ontvangst nemen van de goederen	Aannemen van aanbiedingen van leveranciers/goederen	<ul style="list-style-type: none"> - administratieve kennis/vaardigheden - vermogen om te communiceren - kennis van het gamma - logistieke vaardigheden - in staat zijn om goederen aan te kopen - in staat zijn om goederen te evalueren - kennis van marktbehoeften
	Coördinatie met het transport, ontvangst van de goederen en werkplaatsen (als die er zijn)	<ul style="list-style-type: none"> - administratieve kennis/vaardigheden - IT-vaardigheden - logistieke vaardigheden - kennis over opslagcapaciteit - organisatievermogen - vermogen om te communiceren - in staat zijn om de werkprocessen te coördineren
	Planning en organisatie van de inklaring van goederen	<ul style="list-style-type: none"> - administratieve kennis/vaardigheden - kennis over het aankopen van goederen - IT-vaardigheden - logistieke vaardigheden - vermogen om te communiceren - organisatievermogen
	Routeplanning	<ul style="list-style-type: none"> - logistieke vaardigheden - organisatievermogen (distributie) - lokale kennis - vermogen om digitale routeplanner te gebruiken
	Overdracht van het aanbod door winkeldocumenten	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - IT-vaardigheden - instructies kunnen begrijpen - vermogen om documentatie te beheren
	Identificatie van het soort schenkingen of aanbiedingen (bijv. soort goederen, de staat van de	<ul style="list-style-type: none"> - sectorkennis - in staat zijn om een prijs te bepalen - boekhoudkundige kennis

	goederen, de hoeveelheid goederen, enz.)	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - in staat zijn om goederen te evalueren (om defecten te herkennen) - organisatievermogen - kennis van marktbehoeften
Aankoop en het in ontvangst nemen van de goederen	Kwaliteitscontrole (bijv. staat, functionaliteit)	<ul style="list-style-type: none"> - in staat zijn om de kwaliteit te controleren - administratieve kennis/vaardigheden - kennis van functie, technologie en materialen van de goederen - kennis van systemen voor kwaliteitswaarborg - in staat zijn om te werken met kwaliteitsborgingsprotocollen
	Evaluatie van de verkoopwaarde en de herstellingskosten	<ul style="list-style-type: none"> - kennis van prijzen - kennis van berekening - materiaalkennis - in staat zijn om de herstellingskosten in te schatten - kennis over de waarde van de goederen - vermogen om de nodige herstellingstijd in te schatten - marktkennis
	Prijsbepaling (berekening) voor aankoop	<ul style="list-style-type: none"> - kennis van prijsbepaling/berekening - kennis van marktanalyse en -onderzoek - marketingkennis - marktkennis - vermogen om de kwaliteit van de goederen in te schatten en in overeenstemming te brengen met de staat van de goederen - vermogen om de werkkosten in te schatten - productkennis
	Sorteren volgens interne standaarden	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - kennis van de interne standaarden - vermogen om verschillende goederen te onderscheiden - logistieke vaardigheden
	Documentatie van de aangekochte goederen (bijv. door controlesysteem van de inventaris, routekaarten)	<ul style="list-style-type: none"> - administratieve kennis/vaardigheden - kennis van aankoop - IT-vaardigheden - vermogen om verschillende goederen te onderscheiden - vermogen om nauwkeurig te werken - kennis van vereiste documentatie

	Overdracht van de goederen naar andere werkdomeinen	<ul style="list-style-type: none"> - logistieke vaardigheden - materiaalkennis (om de transportmiddelen te kiezen) - kennis over andere werkdomeinen
Opslag van goederen	Sorteren van goederen afhankelijk van een opslagsysteem	<ul style="list-style-type: none"> - in staat zijn om de voorraad te controleren - kennis over opslagsystemen en -voorwaarden - kennis over interne goederencategorieën - materiaalkennis - in staat zijn om goederen niet te beschadigen bij het sorteren
	Transport van goederen in het magazijn	<ul style="list-style-type: none"> - logistieke vaardigheden - materiaalkennis - fysieke kracht - (eventueel) rijbewijs voor vorkheftruck - in staat zijn om goederen niet te beschadigen tijdens het transport - vermogen om voorzichtig te werken en geduld aan de dag te leggen - organisatievermogen - kennis van verschillende transportmogelijkheden
	Goederen in het magazijn zetten	<ul style="list-style-type: none"> - voorraadkennis - kennis over opslagvoorwaarden - aanpassingsvermogen
	Goederen opbergen	<ul style="list-style-type: none"> - voorraadkennis - seizoenskennis
	Vorbereiding van goederen voor dispatching	<ul style="list-style-type: none"> - voorraadkennis - kennis over verpakking en dispatchingvoorwaarden - vermogen om de goederen voorzichtig te manipuleren - organisatievermogen
Verkoop van goederen	Prijsbepaling (berekening) voor verkoop	<ul style="list-style-type: none"> - kennis van prijsbepaling en -berekening - boekhoudkundige kennis - mark- en goederenkennis - in staat zijn om de waarde van tweedehandsgoederen in te schatten
	Labellen van goederen	<ul style="list-style-type: none"> - verkoopkennis - in staat zijn om eenvoudige instructies uit te voeren - vermogen geduldig en voorzichtig te werken
	Sorteren van goederen per categorie	<ul style="list-style-type: none"> - marketingkennis - verkoopkennis

		<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - vermogen om goederen te onderscheiden - logistieke vaardigheden - vermogen om ruimte voor het plaatsen van goederen in de winkel te herkennen
	Decoratie van de goederen in de winkel	<ul style="list-style-type: none"> - creativiteit - ontwerpvaardigheden - kennis over het schikken van goederen
	Verkoop	<ul style="list-style-type: none"> - verkoopkennis/ervaring - vermogen om te communiceren - productkennis - klantgerichtheid - eerlijkheid - vermogen om de klanten bij te staan
	gebruik van een kassasysteem en een systeem voor inventariscontrole (ics)	<ul style="list-style-type: none"> - administratieve kennis/vaardigheden - voorraadkennis - IT-vaardigheden - vermogen om met geld om te gaan - economische kennis om capaciteiten snel te berekenen - in staat zijn om te werken met kassasystemen en systemen voor inventariscontrole
	Creëren van aanbiedingen op het internet	<ul style="list-style-type: none"> - marketingkennis - IT-vaardigheden (bijv. ontwerptechnologie) - vermogen om webteksten te maken - marktgerichtheid - kennis van marktanalyse
	Klantendienst	<ul style="list-style-type: none"> - klantgerichtheid - vermogen om te communiceren - productkennis - vermogen om klachten te behandelen - kennis van garantie - vermogen om klanten te adviseren
	Omgaan met moeilijke klanten	<ul style="list-style-type: none"> - vermogen om te communiceren - vermogen om conflicten op te lossen
Transport van goederen	Besturen van een transportvoertuig	<ul style="list-style-type: none"> - rijbewijs - kennis over veiligheid & gezondheid - lokale kennis - betrouwbaarheid
	Laden en lossen van	<ul style="list-style-type: none"> - kennis over veiligheid &

	goederen	<ul style="list-style-type: none"> - gezondheid en ladingbeveiliging - kennis over het manipuleren van de goederen - fysieke kracht - eventueel een rijbewijs voor vorkheftruck - in staat zijn om goederen voorzichtig te laden/lossen
	Controleren van het laden van de goederen	<ul style="list-style-type: none"> - kennis over veiligheid & gezondheid en ladingbeveiliging - kennis over het manipuleren van de goederen - vermogen om speciale criteria met betrekking tot het laden te herkennen (bijv. gevaarlijke stukken) - in staat zijn om de transporteerbaarheid van de goederen in te schatten - vermogen om documentatie te beheren
	Organisatie van de route	<ul style="list-style-type: none"> - logistieke vaardigheden - lokale kennis - organisatievermogen (activiteiten, tijdschema) - vermogen om te denken rekening houdend met economische aspecten en met het leefmilieu
	Afhandelen van winkeldocumenten	<ul style="list-style-type: none"> - administratieve kennis/vaardigheden - in staat zijn om de winkeldocumenten correct af te handelen - IT-vaardigheden - Vermogen om te werken met systemen voor inventariscontrole
	Ontmanteling van goederen door de "leverancier" (in het bijzonder meubilair, grotere elektrische toestellen)	<ul style="list-style-type: none"> - kennis over veiligheid & gezondheid - kennis over wetgeving - accuraat kunnen werken - gereedschap kunnen gebruiken - kennis over ontmantelingsprocessen - handigheid - kennis van elektriciteit
Ontmantelen en verwijderen van tweedehands elektrische apparatuur/ meubilair	Manueel uit elkaar halen van de goederen	<ul style="list-style-type: none"> - gereedschap kunnen gebruiken - de waarde van de materialen kunnen erkennen - de onderdelen kunnen ontmantelen die nog in goede staat zijn
	Niet destructieve verwijdering van	<ul style="list-style-type: none"> - gereedschap kunnen gebruiken - vermogen om componenten en

	gecontamineerde materialen	<ul style="list-style-type: none"> - materiaal te herkennen - kennis van gecontamineerde materialen - kennis over veiligheid & gezondheid
	Sorteren van aparte gedemonteerde componenten	<ul style="list-style-type: none"> - vermogen om verschillende componenten en hun waarde te herkennen - vermogen om componenten in te delen in categorieën - vermogen om accuraat te werken - vermogen om aparte componenten te controleren
	Documentatie van de demontage	<ul style="list-style-type: none"> - formulieren kunnen invullen - IT-vaardigheden - kennis van verschillende goederencategorieën - kennis van schema's bij het ontmantelen van goederen
Schoonmaken en herstellen van elektrische apparatuur	Kwaliteitscontrole (bijv. werking, optisch)	<ul style="list-style-type: none"> - in staat zijn om de kwaliteit te controleren - kennis van de functie van de goederen - vermogen om de staat van de goederen te evalueren - vermogen om de verkoopwaarde te evalueren - vermogen om te beslissen of goederen hersteld kunnen worden
	Onderhoud en herstelling van de toestellen	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - schoonmaakvaardigheden (over schoonmaakmateriaal en methodes) - mechanische vaardigheden (gebruik van werktuigen) - kennis van de functie van de goederen - vermogen om te werken met technische instructies
	Berekening van de herstellingskosten	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - marketingkennis - vermogen om berekeningen te maken - IT-vaardigheden - prijzen voor onderdelen en tijd die nodig is voor de herstelling vooraf kunnen inschatten
	Vervangen van slijtstukken	<ul style="list-style-type: none"> - handigheid (gebruik van werktuigen) - kennis van de functie van goederen en slijtstukken - kennis over de voorraad
	Aankoop van	<ul style="list-style-type: none"> - marktkennis

	vervangonderdelen	<ul style="list-style-type: none"> - organisatievermogen - IT-vaardigheden - vermogen om berekeningen te maken - kennis over vervangonderdelen en hun oorspronkelijk gebruik - kennis van de prijzen van vervangonderdelen
	Eindcontrole	<ul style="list-style-type: none"> - in staat zijn om de kwaliteit te controleren - kennis van de functie van de goederen - kennis van systemen voor kwaliteitswaarborg - vermogen om te werken met kwaliteitsborgingsprotocollen - kennis van normen en reglementeringen
Schoonmaken en herstellen van meubilair	Kwaliteitscontrole (bijv. werking)	<ul style="list-style-type: none"> - in staat zijn om de kwaliteit te controleren - productkennis (juiste werking om defecten te erkennen) - materiaalkennis
	Schoonmaak	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - schoonmaakvaardigheden (over schoonmaakmateriaal en methodes) - materiaal kunnen behoeden tegen schade - bereidheid om onpopulaire werktaken uit te voeren
	Herstellen van ontbrekende onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - mechanische vaardigheden / speciaal voor meubelmakers (gebruik van gereedschap) - kennis van oorspronkelijk gebruik van de stukken - kennis van de voorraad vervangonderdelen
	Eindcontrole	<ul style="list-style-type: none"> - een kwaliteitscontrole kunnen uitvoeren (fouten detecteren om toekomstige risico's te vermijden die ontstaan door defecte goederen) - productkennis - materiaalkennis - kennis van systemen voor kwaliteitswaarborg - vermogen om te werken met kwaliteitsborgingsprotocollen - kennis van normen en reglementeringen
	Demontieren van meubilair	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis

		<ul style="list-style-type: none"> - gereedschap kunnen gebruiken - recyclagekennis - voorzichtig kunnen werken - handigheid
	Bouw van nieuw meubilair	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - handigheid / speciaal voor meubelmakers (gebruik van gereedschap) - vermogen om te ontwerpen - vermogen om vervangonderdelen correct te assembleren - creativiteit
Reinigen en herstellen van textiel	Inschatten van de kwaliteit van het textiel	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - marketingkennis - kennis van mode - defecten in het textiel kunnen herkennen
	Gebruik van verschillende machines (bijv. wasmachine, strijkmachine)	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - kennis over veiligheid & gezondheid - materiaalkennis - huishoudelijke vaardigheden - vermogen om huishoudmachines te gebruiken - eenvoudige instructies uitvoeren
	Inschatten van de herstellingskosten	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - kennis van berekening - prijzen voor onderdelen en tijd die nodig is voor de herstelling vooraf correct kunnen inschatten
	Naai- en herstellingswerk	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - kennis over veiligheid & gezondheid - kennis van het naaien
	Strijken	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - kennis over veiligheid & gezondheid - kennis van het strijken (manueel of met een machine)
	Schoonmaak	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - kennis over veiligheid & gezondheid - schoonmaakvaardigheden (over schoonmaakmateriaal en methodes) - materiaalkennis
	Voorsorteren in interne categorieën	<ul style="list-style-type: none"> - productkennis - etiketkennis - kennis over interne categorieën goederen kunnen indelen volgens de seizoenen - kennis van interne categorieën
	Eindcontrole	<ul style="list-style-type: none"> - een kwaliteitscontrole kunnen

		uitvoeren (visuele inspectie) <ul style="list-style-type: none"> - textiel en modestijlen kunnen identificeren - textiel identificeren dat geschikt is voor verkoop - kennis van systemen voor kwaliteitswaarborg - vermogen om te werken met kwaliteitsborgingsprotocollen - kennis van normen en reglementeringen
--	--	--

6 Vooruitblik op mogelijke opleidingsconcepten

Zoals wordt aangetoond in de voorstelling van de sectorspecifieke werkprocessen en de werkprocessen die relevant zijn voor alle bedrijfsdomeinen (hoofdstuk 2) alsook de gedetailleerde beschrijving van de sectorspecifieke kernwerkprocessen, taken en derhalve de nodige bekwaamheden en vaardigheden/vermogens (hoofdstuk 5), omvat de tweedehandssector in Europa een hele waaier werkdomeinen en daardoor een enorm potentieel voor de ontwikkeling van sectorspecifieke, uniforme opleidingen voor heel Europa, tot het punt van een mogelijke initiële opleiding, vooral voor de doelgroep laaggeschoolden en kansarmen. Terwijl de structurele heterogeniteit van de tweedehandssector tot op heden een rem was voor de ontwikkeling van een eenvormige Europese opleiding/cursus, kunnen we na een omstandige analyse vaststellen dat er veel overeenkomsten zijn op het vlak van de werkprocessen en taken. Er konden grensoverschrijdende en bedrijfstakoverschrijdende overeenkomsten worden ontdekt, alsook overeenkomsten die afhankelijk zijn van het soort onderneming (profit of non-profit sector). De diversiteit op het vlak van de verschillende bedrijfsdomeinen alsook de vele werkprocessen en taken die gemeenschappelijk zijn voor alle landen, maken verschillende ontwerpopties en benaderingen mogelijk wat de structuur, de organisatie, het inhoudontwerp en de ontwikkeling betreft van een mogelijke opleiding/cursus in de Europese tweedehandssector.

De ontwikkeling van een sectorspecifieke opleiding kan gaan van de ontwikkeling van verdere opleiding tot initiële opleiding. De opleiding zou echter voor alle bedrijfsdomeinen moeten worden gecreëerd, tegen een achtergrond van de doelstelling om een Pan-Europese, eenvormige opleiding/cursus te ontwikkelen en de cursisten toegang te verschaffen tot een relatief groot gebied. De verschillen op het terrein van de specifieke bedrijven mogen echter niet uit het oog verloren worden. Er moet rekening mee worden gehouden als een belangrijk onderdeel van een kwaliteitsvolle opleiding. Terwijl het globale domein van de bedrijfstaken de basis vormt van een mogelijke opleiding, zijn de sectorspecifieke taken een nuttige professionele aanvullen die niet mag worden vergeten. Op dit punt willen we erop wijzen dat de globale taken van de bedrijfsdomeinen specifieke kenmerken hebben die eigen zijn aan deze domeinen. Ze kunnen in essentie worden opgenomen in het opleidingsontwerp, zonder een sterke hint naar specialisatie. Alle in hoofdstuk 5 opgesomde kernwerkprocessen moeten dan ook in aanmerking worden genomen voor een mogelijke opleiding/cursus met aandacht voor de specificiteit van de bedrijfsdomeinen. Zeer gespecialiseerde taken zoals bijv. het ontmantelen en weggooien van tweedehands elektrische toestellen/meubilair of het schoonmaken en herstellen van goederen van verschillende bedrijfsdomeinen (elektrische toestellen,

meubilair, textiel) moeten in aanmerking worden genomen voor de volledigheid in de opleiding – tenminste wat het overbrengen van basiskennis betreft. Ze kunnen ook uitgediept worden als extra specialisatie in de omleiding of ze aanvullen.

Een mogelijke benadering van een toekomstige opleiding/cursus kan het structureren zijn van de kerntaken in termen van logische bekwaamheidsontwikkeling volgens de benadering van Dreyfus en Dreyfus (1986). Deze benadering beschrijft de ontwikkeling van beginneling tot expert in vijf stappen: beginneling, gevorderde beginneling, competente speler, professional, expert. Voor een mogelijke initiële opleiding voor bijv. een tweedehandsspecialist, zou echter een drieledige gradatie volstaan van de moeilijkheid van de taken, met het niveau van beginneling, gevorderde en expert (zie tabel 2).

Leerdomein	Niveau van bekwaamheidsontwikkeling	Beroepstaken
1	Beginneling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transport van goederen 2. Opslag van goederen 3. Ontmantelen en verwijderen van tweedehands elektrische apparatuur/meubilair 4. Schoonmaken en herstellen van textiel/meubilair/elektrische apparatuur
2	Gevorderde	<ol style="list-style-type: none"> 5. Organisatie van het in ontvangst nemen van de goederen 6. Aankoop en het in ontvangst nemen van de goederen 7. Beheer van bedrijfsprocessen 8. Verkoop 9. Verwerven van goederen en klanten
3	Expert	<ol style="list-style-type: none"> 10. Onderhoud van elektrische toestellen 11. Restauratie/Bouw van nieuw meubilair

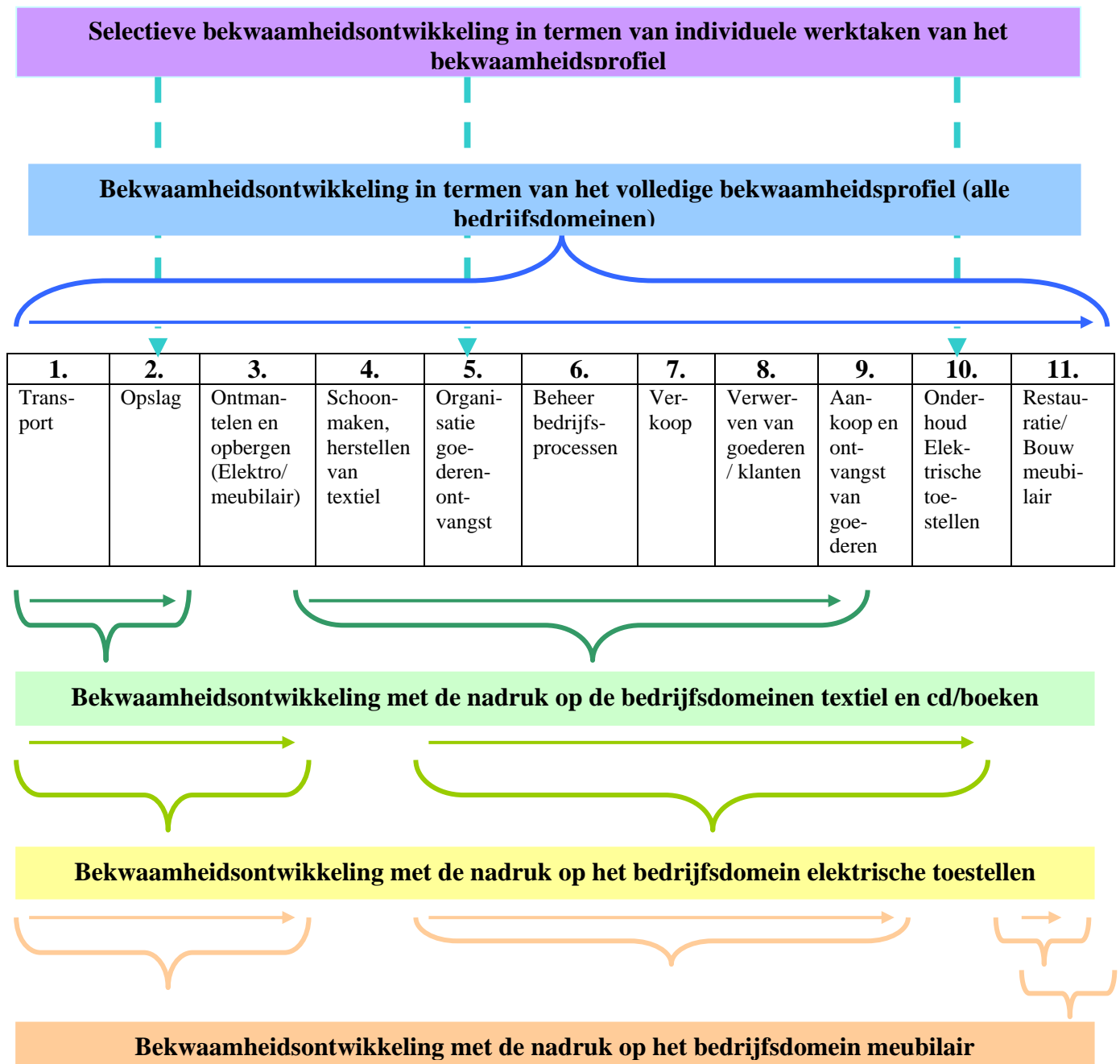
Tabel 2 Logische structuur van de ontwikkeling van de kerntaken voor een mogelijke opleiding tot tweedehandsspecialist

Dergelijke opleiding/cursus zou kunnen worden gegeven in drie leerniveaus en zou de tekorten bij de doelgroepen kunnen opvullen – zowel deze die reeds tewerkgesteld zijn in de sector als deze die nieuw zijn - of operationele domeinen voorbereiden naar de toekomst toe. Bovendien bestaat de mogelijkheid van een gegradueerde opleiding die aangepast is aan de verschillende educatieve en beroepskwalificaties van de cursisten. Zelfs nog vóór individuele certificaten kunnen worden behaald. Door een certificaat te behalen, krijgen de cursisten de mogelijkheid om het volgende, hogere leerniveau te bereiken. Deze benadering kadert tegen de achtergrond dat in de tweedehandssector heel wat kansarmen of mensen met weinig of geen vooropleiding tewerkgesteld zijn. Het ontbreekt deze doelgroep vaak aan motivatie of het nodige doorzettingsvermogen om een lange opleiding af te werken zodat ze ten hoogste het laagste niveau van het hierboven beschreven systeem kunnen bereiken.

Een andere en zeer flexibele benadering biedt een modulaire opleiding/cursus (zoals in figuur 2 wordt voorgesteld) die wordt aanbevolen door sectorexperts tegen de

achtergrond een groot deel van de werknemers in de sector laaggeschoold en kansarm zijn. Deze vorm van opleiding omvat enerzijds de bekwaamheidsontwikkeling zoals vermeld in tabel 2 en anderzijds de opleidingskansen in diverse domeinen voor deze cursisten, die enkel selectieve kennislacunes hebben, bijv. met betrekking tot één van de focus 1 tot 11 die worden voorgesteld in figuur 2. Zo'n opleiding zou ontworpen kunnen worden in een vorm die toelaat dat de individuele modules afgewerkt en gecertificeerd kunnen worden in een blok (bijv. 1 tot 4 om het beginnersniveau te bereiken) bij wijze van deelopleiding of dat alle modules (1 tot 11) na elkaar worden afgewerkt als volledige opleiding. Voorts maken individuele opleidingspakketten het mogelijk dat bepaalde bedrijfsdomeinen een gespecialiseerde opleiding kunnen volgen. In het bedrijfsdomein "textiel en cd/boeken" bijvoorbeeld kan de nadruk van de bekwaamheidsontwikkeling worden gelegd op module 1 en 2 en 4 tot 9 omdat deze werkprocessen relevant zijn voor deze twee domeinen. Bijgevolg zijn er ook prioriteiten voor de bedrijfsdomeinen "elektrische toestellen" en "meubilair" zoals geïllustreerd wordt in figuur 2. Een opleiding kan dus relatief onafhankelijk van de tijd en op diverse niveaus worden aangeboden, en afgestemd op de behoeften van de cursisten. De modulaire vorm van opleiding/cursus – gebaseerd op bepaalde kwaliteitsstandaarden – biedt ook de mogelijkheid om, tegen de achtergrond van de ontwikkeling van een Pan-Europese; één gemaakte opleiding/cursus, de opleiding zonder enige probleem voort te zetten in een ander land dan dat waar ze werd aangevat, en op een later tijdstip. Ook zou het probleem van aanvaarding van individuele opleidingsmodules in verschillende landen, voor zover beschikbaar in andere cursussen, opgelost zijn.

Tot slot moet worden opgemerkt dat de analyse van de Europese tweedehandssector niet alleen een algemene opleidingsbehoefte van hun werknemers of bedrijven aan het licht heeft gebracht. Voor de nabije toekomst en de ontwikkeling van de tweedehandssector blijkt ook de invoering van een initiële opleiding, bijvoorbeeld, tot tweedehandspecialist, aanbeveling te verdienen. De vele bijzonderheden op het vlak van de geïdentificeerde werkprocessen en taken tonen aan dat het zinvol is om een initiële opleiding in de tweedehandssector te implementeren. De talrijke bedrijfstakken en taakdomeinen houden dan ook een groot potentieel in zich wat ondermeer de specialisatiekansen betreft.



Figuur 2: Overzicht van de mogelijke opleidingsmanieren