

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Schoenen, Zadels en Lederwaren**

## **Crebonr. 23038**

» Schoenhersteller 2 (Crebonr. 25062)

Geldig vanaf

**01-08-2015**

Opleidingsdomein

**Ambacht, laboratorium en gezondheidstechniek (Crebonr. 79030)**

Penvoerder: Sectorkamer specialistisch vakmanschap  
Gevalideerd door: Sectorkamer specialistisch vakmanschap  
Op: 10-11-2015

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	8
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	8
<b>B1-K1: Be- en verwerkt leer</b>	8
B1-K1-W1: Leer beoordelen en be- en verwerken	9
B1-K1-W2: Sluitingen aanbrengen	10
B1-K1-W3: Werkplaats en gereedschappen onderhouden	10
<b>B1-K2: Repareert lederen producten/ lederwaren</b>	11
B1-K2-W1: Voorbereidende werkzaamheden verrichten	12
B1-K2-W2: Lederen producten/lederwaren repareren en afwerken	12
<b>B1-K3: Adviseert en verkoopt</b>	14
B1-K3-W1: De (reparatie)vraag inventariseren	14
B1-K3-W2: De reparatie beoordelen en erover adviseren	15
B1-K3-W3: Over lederwaren en (bij)producten adviseren	15
B1-K3-W4: Aankoop/ reparatie registreren en afhandelen	16
B1-K3-W5: Klachten afhandelen	16
B1-K3-W6: Artikelen presenteren	17
<b>2. Generieke onderdelen</b>	18
<b>Profieldeel</b>	19
<b>P1: Schoenhersteller 2</b>	19

# Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Schoenhersteller 2	2	Nee	basisberoepsopleiding

B1-K1 Be- en verwerkt leer	B1-K1-W1	Leer beoordelen en be- en verwerken
	B1-K1-W2	Sluitingen aanbrengen
	B1-K1-W3	Werkplaats en gereedschappen onderhouden

B1-K2 Repareert lederen producten/ lederwaren	B1-K2-W1	Vorbereidende werkzaamheden verrichten
	B1-K2-W2	Lederen producten/lederwaren repareren en afwerken

B1-K3 Adviseert en verkoopt	B1-K3-W1	De (reparatie)vraag inventariseren
	B1-K3-W2	De reparatie beoordelen en erover adviseren
	B1-K3-W3	Over lederwaren en (bij)producten adviseren
	B1-K3-W4	Aankoop/ reparatie registreren en afhandelen
	B1-K3-W5	Klachten afhandelen
	B1-K3-W6	Artikelen presenteren

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Schoenhersteller 2
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P2 Schoenhersteller 3			
P2-K1 Voert specialistische handelingen uit aan de schoen	P2-K1-W1	De schoen machinaal of handmatig aflappen	
	P2-K1-W2	Schachten verbreden en versmallen	
	P2-K1-W3	Aanpassingen aan confectieschoeisel verrichten	
	P2-K1-W4	Orthopedische schoenen repareren	
P2-K2 Start en/of runt een zzp-onderneming	P2-K2-W1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming	
	P2-K2-W2	Geeft de zzp-onderneming/eenmanszaak vorm	
	P2-K2-W3	Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming	
	P2-K2-W4	Bewaakt, registreert en verantwoordt de financiële situatie	
	P2-K2-W5	Presenteert en promoot de onderneming	
	P2-K2-W6	Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)	

P2 Schoenhersteller 3		
	P2-K2-W7	Verwerft opdrachten/bindt klanten
P3 Zadel- en tuigenmaker		
P3-K1 Past het harnachement	P3-K1-W1	De benodigde info verzamelen, het ontwerp vaststellen en alles documenteren
	P3-K1-W2	De zadelboom en eventueel zadel kiezen.
	P3-K1-W3	De combinatie ruiter, zadel en paard of de combinatie tuig en paard beoordelen
P3-K2 Vervaardigt harnachement	P3-K2-W1	Vorbereidende werkzaamheden voor het vervaardigen van harnachement verrichten
	P3-K2-W2	Vervaardigt materialen en onderdelen
	P3-K2-W3	Onderdelen in elkaar zetten
	P3-K2-W4	Kussens vullen en harnachement afmonteren
P3-K3 Start en/of runt een zzp-onderneming	P3-K3-W1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming
	P3-K3-W2	Geeft de zzp-onderneming/eenmanszaak vorm
	P3-K3-W3	Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming
	P3-K3-W4	Bewaakt, registreert en verantwoordt de financiële situatie
	P3-K3-W5	Presenteert en promoot de onderneming
	P3-K3-W6	Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)
	P3-K3-W7	Verwerft opdrachten/bindt klanten
P4 Maatschoenmaker		
P4-K1 Ontwerpt de schoen	P4-K1-W1	Oriënteert zich op de opdracht
	P4-K1-W2	Werkt het ontwerp uit en stelt dit vast
	P4-K1-W3	Metten van de voet
P4-K2 Vervaardigt schoenen	P4-K2-W1	Bereidt de vervaardiging van de schoen voor
	P4-K2-W2	Past de confectieleest aan en modelleert deze
	P4-K2-W3	Maakt passchoenen
	P4-K2-W4	Maakt leestkopie
	P4-K2-W5	Maakt patronen voor de schacht
	P4-K2-W6	Vervaardigt de schacht
	P4-K2-W7	Vervaardigt onderwerk
	P4-K2-W8	Controleert en past de schoenen
P4-K3 Start en/of runt een zzp-onderneming	P4-K3-W1	Bepaalt het (toekomst)beeld van de onderneming
	P4-K3-W2	Geeft de zzp-onderneming/eenmanszaak vorm

**P4 Maatschoenmaker**

- |          |   |
|----------|---|
| P4-K3-W3 | Regelt het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming |
| P4-K3-W4 | Bewaakt, registreert en verantwoordt de financiële situatie           |
| P4-K3-W5 | Presenteert en promoot de onderneming                                 |
| P4-K3-W6 | Koopt in voor de onderneming (producten en/of diensten)               |
| P4-K3-W7 | Verwerft opdrachten/bindt klanten                                     |

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
<b>Context</b>
De beroepsbeoefenaren werken veelal in kleine bedrijven van een tot hooguit enkele medewerkers. Ze werken in de werkplaats en, indien aanwezig, achter de verkoopbalie.
<b>Typerende beroepshouding</b>
<p>De beroepsbeoefenaar is een vakman die ambachtelijk, technisch, commercieel en creatief ingesteld. Hij werkt nauwkeurig, gestructureerd, efficiënt en kwaliteitsbewust. Hij moet veel geduld hebben en heeft 'twee rechterhanden'. Ook oog voor detail en oog voor symmetrie (timmermansoog) zijn vereisten. Daarnaast wordt van de beroepsbeoefenaar verwacht dat hij communicatief en sociaal vaardig is in zijn omgang met klanten.</p> <p>Tijdens zijn werkzaamheden vindt hij een juiste balans tussen het helpen van klanten en de werkzaamheden die hij moet verrichten. Daarnaast weet hij zorg te dragen voor zijn eigen veiligheid en die van eventuele anderen. Hij verricht de werkzaamheden aan schoenen, zadels of lederwaren zelfstandig.</p>
<b>Resultaat van de beroepengroep</b>
De schoenen, het harnachement of de lederwaren zijn gerepareerd. Klanten en beroepsbeoefenaars zijn tevreden over de kwaliteit van de reparatie.

B1-K1: Be- en verwerkt leer
<b>Complexiteit</b>
<p>De complexiteit van het be- en verwerken van leer uit zich in het feit dat leer een natuurlijk product is. Hierdoor is de basis van waaruit je werkt altijd anders. De werkzaamheden binnen deze kerntaak zijn grotendeels gestructureerd en het zijn veelal standaardtechnieken die gebruikt worden. Een verkeerde uitoefening van deze kerntaak leidt tot verspilling van het leer wanneer een onderdeel opnieuw be- of verwerkt moet worden. Of het leidt uiteindelijk tot een eindproduct dat niet voldoet aan de gestelde eisen.</p>
<p>Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend: De Schoenhersteller 2 heeft voor het be- en verwerken van leer veelal basiskennis nodig om zijn werkzaamheden uit te voeren.</p>
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>
<p>De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het genereren, plannen en aanpakken van de werkzaamheden binnen het eigen takengebied. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.</p>
<p>Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend: N.v.t.</p>
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kan aflappen</li><li>▪ Kan doornaaien</li><li>▪ Kan kanten</li><li>▪ Kan leervlechten en rijgen (meerdere vormen)</li><li>▪ Kan lijmen</li><li>▪ Kan materialen knippen</li></ul>



#### B1-K1: Be- en verwerkt leer

- Kan materialen snijden (waaronder leer, rubber)
- Kan messen slijpen
- Kan modelleren
- Kan nieten
- Kan schalmen en omboeken
- Kan sluitingen aanbrengen
- Kan splitten
- Kan stansen
- Kan stempelen
- Kan stikken (handmatig en machinaal)
- Kan verven
- Kan vervormen

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

- Bezit basiskennis van de gesteldheid van leer (herkomst, leeftijd)
- Bezit basiskennis van huidfouten
- Bezit basiskennis van leerlooien
- Bezit basiskennis van leertypen (welk dier)
- Kan zoolkanten schrooien en schuren
- Bezit kennis van kenmerken van leer (huid, anatomisch)
- Bezit basiskennis van type sluitingen (veters, klittenband, rits en combinaties)

#### B1-K1-W1: Leer beoordelen en be- en verwerken

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar kiest de meeste geschikte leersoorten. Vervolgens beoordeelt hij de gekozen leersoorten op kwaliteit.

Hij bepaalt welke werkzaamheden hij gaat verrichten en welke materialen, gereedschappen en hulpmiddelen hij nodig heeft. Hij stelt de machines in en bewerkt vervolgens het leer.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

De beroepsbeoefenaar kiest de meest geschikte leersoort(en) voor het repareren van schoenen.

##### Resultaat

De voor het doel meest optimale leersoort is zo be- en/ of verwerkt dat er een basis is voor de reparatie.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

N.v.t.

##### Gedrag

Toont de relevante technieken om het leer te beoordelen op basis van doel, de eigenschappen van de leersoorten en de kwaliteit. En toont tevens de relevante technieken het leer vervolgens te be- en verwerken. Hij werkt precies en bedreven en toont ruimtelijk inzicht en een goede oog- handcoördinatie.

Kiest zorgvuldig de juiste materialen, gereedschappen en hulpmiddelen voor het be- en verwerken van materiaal, gebruikt deze zorgvuldig, verspilt zo min mogelijk materiaal.

Zet de benodigde gereedschappen voorhanden en stelt machines correct in .

Houdt zich bij het be- en verwerken van leer aan de veiligheidsvoorschriften en gebruikt de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

N.v.t.

## B1-K1-W2: Sluitingen aanbrengen

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar besluit, wanneer nodig in overleg met de klant, wat het type sluiting wordt. Hij stelt de werkvolgorde vast en stelt eventuele machines in. Vervolgens brengt hij de sluiting aan.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:  
Dit betreft sluitingen bij reparaties.

### Resultaat

Een sluiting die is aangebracht en afgewerkt.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:  
N.v.t.

### Gedrag

Toont de relevante technieken bij het aanbrengen van sluitingen, werkt precies en bedreven en toont ruimtelijk inzicht en een goede oog-handcoördinatie.

Kiest materialen, gereedschappen en hulpmiddelen die het meest geschikt zijn voor het aanbrengen van sluitingen, gebruikt deze zorgvuldig, verspilt zo min mogelijk materiaal en stelt machines correct in.

Houdt zich bij aanbrengen van sluitingen aan de veiligheidsvoorschriften en gebruikt de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:  
N.v.t.

## B1-K1-W3: Werkplaats en gereedschappen onderhouden

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar maakt de werkplaats en machines schoon en ruimt gereedschap op. Ook controleert hij of de machines en apparatuur nog goed functioneren. Kleine reparaties en onderhoud verricht hij veelal zelf. Voor groot onderhoud laat hij een specialist komen.

### Resultaat

De werkplaats is schoon en opgeruimd en de apparatuur is onderhouden.

### Gedrag

Gaat netjes en zorgvuldig met de beschikbare materialen en middelen om en zorgt ervoor dat deze goed onderhouden zijn.

Houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften bij het onderhouden van werkplaats en apparatuur.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2: Repareert lederen producten/ lederwaren

### Complexiteit

De complexiteit van het repareren van lederen producten/lederwaren uit zich in het feit dat leer een natuurproduct is.

Tevens uit de complexiteit van de werkzaamheden zich in: de uiteenlopende (routinematige) werkzaamheden; de grote diversiteit van bewerkingen die aan de verschillende producten worden verricht; de grote variatie in gebruikte materialen.

Ook uit zich de complexiteit zich in de basiskennis en basisvaardigheden nodig voor de uitoefening van het beroep. De werkzaamheden binnen deze kerntaak zijn grotendeels gestructureerd en het zijn veelal standaardtechnieken die gebruikt worden.

Wel kan de beroepsbeoefenaar onverwachte dingen tegenkomen tijdens het repareren en waarvoor hij een oplossing moet vinden.

Een verkeerde uitoefening van het beroep, bijvoorbeeld wanneer slechte kwaliteit aan reparatiewerkzaamheden wordt opgeleverd kan ertoe leiden dat de hij klanten verliest aan concurrerende bedrijven.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

N.v.t.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het genereren, plannen en aanpakken van de werkzaamheden binnen het eigen takengebied. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

N.v.t.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Kan aflappen
- Kan doornaaien
- Kan kanten
- Kan leervlechten en rijgen (meerdere vormen)
- Kan lijmen
- Kan materialen knippen
- Kan materialen snijden (waaronder leer, rubber)
- Kan messen slijpen
- Kan modelleren
- Kan nieten
- Kan schalmen en omboeken
- Kan sluitingen vervangen
- Kan sluitingen aanbrengen
- Kan splitten
- Kan stansen
- Kan stempelen
- Kan stikken (handmatig en machinaal)
- Kan verven
- Kan vervormen

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

- Bezit basiskennis van anatomie van de mens
- Bezit basiskennis van veiligheidsvoorschriften en arbo
- Bezit kennis van schoenen
- Bezit basiskennis van en heeft inzicht in slijtagepatronen
- Bezit kennis van materialen (waaronder: leder, kunststof, metaal en rubber)
- Bezit basiskennis van de anatomie van de voet

## B1-K2-W1: Voorbereidende werkzaamheden verrichten

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar begint met het opstellen van een plan van aanpak. Hij bepaalt welke werkzaamheden hij gaat verrichten. Vervolgens verzamelt hij de benodigde materialen, gereedschappen en hulpmiddelen. Hij verwijdert vuil, lijmresten en versleten onderdelen.

### Resultaat

De beroepsbeoefenaar weet welke werkzaamheden hij gaat uitvoeren en in welke volgorde hij dit gaat doen. De voorbereidingen voor het repareren zijn gedaan.

### Gedrag

Toont de relevante technieken bij de voorbereidende werkzaamheden, werkt precies en bedreven en toont ruimtelijk inzicht en een goede oog-handcoördinatie.

Schat de benodigde tijd en activiteiten voor de reparaties realistisch in, zorgt dat de bijbehorende activiteiten goed op elkaar zijn afgestemd en verzamelt de juiste materialen, gereedschappen en hulpmiddelen.

Houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften bij het doen van de voorbereidende werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2-W2: Lederen producten/lederwaren repareren en afwerken

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar voert de afgesproken reparaties werkzaamheden uit. Vervolgens werkt hij het lederen producten/lederwaren af. Tevens controleert hij de kwaliteit van de uitgevoerde reparaties.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

De schoenhersteller 2 voert reparaties uit aan lederwaren, onderwerken (zolen en/of hakken) of het boven- en/of binnenwerk van de schoen.

In het laatste geval brengt hij de schoen na de reparatie weer terug in het originele model.

### Resultaat

De lederen producten/lederwaren zijn gerepareerd en afgewerkt conform afspraak.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

N.v.t.

### Gedrag

Toont de relevante technieken om (delen van) lederen producten/ lederwaren te repareren en zorgvuldig af te werken. Hij werkt precies en bedreven en toont ruimtelijk inzicht en een goede oog-handcoördinatie.

Gebruikt de materialen en middelen effectief en verspilt geen materiaal.

Verricht een zorgvuldige eindcontrole op het product.

Werkt in een tempo dat nodig is om de geplande productiviteit te halen en werkt nauwkeurig en kritisch.

Houdt zich bij aanbrengen repareren en afwerken van lederen producten/lederwaren aan de veiligheidsvoorschriften en gebruikt de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen.

## B1-K2-W2: Lederen producten/lederwaren repareren en afwerken

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:  
N.v.t.

### B1-K3: Adviseert en verkoopt

#### Complexiteit

Over het algemeen vragen de werkzaamheden toepassing van standaardwerkwijzen, die kunnen wisselen door de verscheidenheid van klanten en de gegeven situatie in de verkoopruimte (druk/stil, tevreden/ontevreden, standaardvraag/maatwerk, etc.).

De beroepsbeoefenaar heeft naast vakinhoudelijke kennis ook communicatieve vaardigheden nodig.

Een verkeerde uitoefening van het beroep, bijvoorbeeld wanneer de verkoop van producten of het contact met klanten niet goed verloopt, kan ertoe leiden dat de beroepsbeoefenaar klanten verliest aan concurrerende bedrijven.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

De schoenhersteller 2 adviseert over reparaties aan lederwaren, onderwerken (zolen en/of hakken) of het boven- en/of binnenwerk van de schoen.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het genereren, plannen en aanpakken van de werkzaamheden binnen het eigen takengebied. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.

De beroepsbeoefenaar legt, wanneer deze er is, voor zijn werkzaamheden verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

N.v.t.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van bedrijfsvoorschriften
- Bezit kennis van BTW
- Bezit kennis van garantiebepalingen
- Bezit kennis van prijsopbouw
- Bezit kennis van verkooptechnieken
- Bezit brede en specialistische kennis van materialen
- Bezit brede en specialistische kennis van reparatiemogelijkheden
- Kan kostencalculatie uitvoeren
- Kan gesprekstechnieken toepassen
- Kan kassa hanteren
- Bezit kennis van regels met betrekking tot klachtafhandeling.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

- Bezit basiskennis van de anatomie van de voet

### B1-K3-W1: De (reparatie)vraag inventariseren

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar ontvangt de klant en inventariseert samen met de klant de vraag of wens.

#### Resultaat

De beroepsbeoefenaar heeft een helder beeld van de wensen/vraag van de klant.

De klant is vriendelijk ontvangen.

#### Gedrag

Stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op.

Inventariseert actief naar de wens of vraag van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

### B1-K3-W2: De reparatie beoordelen en erover adviseren

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar bepaalt aan de hand van de staat van de lederwaren of de gewenste reparatie mogelijk is. Wanneer dit zo is bepaalt hij hoe hij de reparatie gaat uitvoeren, welke materialen hij daarvoor nodig heeft, hoe duur de reparatie waarschijnlijk zal zijn. Vervolgens beoordeelt hij op basis van de wensen van de klant of het de moeite waard is om de reparatie uit te voeren. Hij overlegt dit met de klant en geeft aan wanneer de reparatie klaar is.

Daarnaast geeft hij advies over de consequenties van slijtagepatronen.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

De schoenhersteller 2 bepaalt de prijs van de reparatie.

Wanneer de schoenhersteller ziet dat de schoen extreme slijtage vertoont, attendeert hij de klant hierop en stelt hem voor om ermee naar een verwijzer te gaan.

#### Resultaat

De klant kan een gefundeerde keuze maken of hij de reparatie wil laten uitvoeren en de beroepsbeoefenaar weet globaal de investering die hij moet leveren bij de eventuele reparatie en kan aangeven wanneer de reparatie klaar is.

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

N.v.t.

#### Gedrag

Kiest de meest optimale reparatiemethode, waarbij hij kosten en baten afweegt en geeft een realistische prijs- en tijdsindicatie van de uit te voeren reparatie.

Bepaalt welke materialen hij nodig heeft voor de reparatie.

Geeft klanten gegronde informatie en juist advies over de reparatiemogelijkheden en eventuele slijtagepatronen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Schoenhersteller 2 geldt aanvullend:

N.v.t.

### B1-K3-W3: Over lederwaren en (bij)producten adviseren

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar adviseert de klant over de lederwaren en (bij)producten.

Hij demonstreert eventueel aan de hand van folders of demonstratiematerialen hoe materialen en producten werken.

#### Resultaat

De vraag van de klant is beantwoord, en de klant is voorzien van een juist advies.

#### Gedrag

Geeft klanten heldere informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant.

Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen.

Toont inzicht in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment.

### B1-K3-W3: Over lederwaren en (bij)producten adviseren

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen

### B1-K3-W4: Aankoop/ reparatie registreren en afhandelen

#### Omschrijving

Bij het afleveren van het artikel informeert de beroepsbeoefenaar de klant over de reparatie en de service. Hij registreert de aankoop/ reparatie en rekent af.

#### Resultaat

De klant is op de hoogte gebracht van de reparatie en de service.

#### Gedrag

Informeert de klant op heldere wijze over de gedane aankoop/ reparatie.

Handelt de verkoop van artikelen/ reparaties af volgens de werkinstructies.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

### B1-K3-W5: Klachten afhandelen

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar staat de klant te woord en achterhaalt de precieze klacht. Hij analyseert de klacht en handelt deze af. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.

#### Resultaat

De precieze klacht is achterhaald en correct afgehandeld. Voorstellen zijn gedaan om klachten in de toekomst te voorkomen.

#### Gedrag

Onderbouwt de oplossing voor de klacht met steekhoudende argumenten.

Achterhaalt de precieze klacht doeltreffend, draagt de meest adequate oplossing voor aan de klant en doet heldere voorstellen om klachten in de toekomst te voorkomen.

Neemt klachten van klanten serieus, laat merken dat hij de klacht van de klant begrijpt en maakt de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.

Hanteert op correcte wijze de voorschriften van het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen



## B1-K3-W6: Artikelen presenteren

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar houdt de winkel/werkplaats schoon en presenteert de producten. Hij vult de producten in de winkel aan vanuit de voorraad.

### Resultaat

De winkel/werkplaats is schoon en uitnodigend voor klanten. De producten in de winkel zijn aangevuld.

### Gedrag

Past stijl van de presentatie van de producten aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het bedrijf.

Maakt de winkel/werkplaats efficiënt schoon is  
Vult de artikelen zorgvuldig aan en presenteert ze op aantrekkelijke wijze.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### **Nederlandse taal**

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Rekenen**

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Loopbaan en burgerschap**

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Engels (alleen voor niveau 4)**

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

## P1 Schoenhersteller 2

### Mbo-niveau

2

### Typering van het beroep

Om de werkzaamheden efficiënt te laten verlopen, werkt de schoenhersteller zoveel mogelijk aan meerdere paren tegelijkertijd.

Lederwaren repareert hij om dezelfde reden meestal tussendoor.

De schoenhersteller moet de reparatie op een dusdanige manier uitvoeren, dat de herstellde schoenen en lederwaren zoveel mogelijk in de originele staat zijn teruggebracht, zodat pasvorm, model, functionaliteit en kwaliteit behouden blijven.

### Beroepsvereisten

Nee