



Landelijke Kwalificaties MBO

Optiek

Crebonummer:	93630, 93640, 93650
Sector:	Gezondheidstechniek
Branche:	Oogzorg
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Werkplaatsmedewerker Optiek	15
4.2 Verkoopmedewerker Optiek	17
4.3 Allround Medewerker Optiek	19
4.4 Opticien	21
4.5 Opticien/Manager	23
5 Beschrijving van de kerntaken	25
5.1 Kerntaak 1: Refractie	25
5.2 Kerntaak 2: Verkoop en Advies	26
5.3 Kerntaak 3: Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen	27
5.4 Kerntaak 4: Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf	28
5.5 Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	29
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	30
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Refractie	31
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoop en Advies	33
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen	35
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf	37
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	38
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	40
1 Inleiding	40
2 Uitstromen	40
2.1 Werkplaatsmedewerker Optiek	41
2.2 Verkoopmedewerker Optiek	58
2.3 Allround Medewerker Optiek	78
2.4 Opticien	107
2.5 Opticien/Manager	141
3 Certificeerbare eenheden	187
Deel D: Verantwoording	188
1 Inleiding	188
2 Proces- en inhoudsinformatie	189
2.1 Betrokkenen	189
2.2 Verwantschap	190
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	191
2.4 Discussiepunten	192
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	197
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	198

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Optiek. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Optiek

In Nederland heeft meer dan 50% van de bewoners behoefte aan een hulpmiddel om goed te kunnen zien. Of het nu gaat om een bril voor veraf of dichtbij, met ontspiegelde of gekleurde glazen of om harde of zachte contactlenzen ... je kunt hiervoor terecht bij een optiekbedrijf (brillenwinkel of opticien). Of je daar met jouw specifieke kijkwensen een goed passende bril met de beste glazen of goede contactlenzen krijgt, hangt vooral af van de vakkennis van de opticien. Een opticien heeft verstand van ogen en van mode. Met een bril moet je immers scherp kijken en er goed uitzien!

Een dag in het optiekbedrijf

Als opticien werk je elke dag op verschillende plaatsen in het optiekbedrijf: in de winkel, in de werkplaats en in een aparte ruimte met speciale oogmeetapparatuur (de refractieruimte).



In de winkel heb je als opticien contact met de klant. Het is van belang dat je de klant goed voorlicht en dat je klantvriendelijk handelt. Je houdt de ontwikkelingen in de mode en andere ontwikkelingen in de markt goed bij om klanten optimaal te kunnen adviseren over brillenglazen, monturen, zonnebrillen, contactlenzen en andere gezichtshulpmiddelen. Belangrijk bij deze taken is dat je beschikt over een goede vakkennis en over goede sociale en communicatieve vaardigheden.

In de werkplaats slijp je als opticien brillenglazen, repareer je brillen en maak je brilmonturen passend. Daarnaast monteert je glazen in monturen en verwerk je geleverde bestellingen. Bij deze werkzaamheden is het van belang dat je als opticien handig bent met apparatuur en gereedschappen, nauwkeurig werkt en je werkzaamheden goed plant en organiseert.



In de refractieruimte voer je als opticien oogmetingen uit en stel je brilvoorschriften op. Belangrijk hierbij is dat je op een klantvriendelijke manier informatie verzamelt over de afwijking van het oog en klachten over het 'zien'. Daarnaast moet je over kennis beschikken om te bepalen welke tests je in welke volgorde moet uitvoeren en hoe je de uitkomsten interpreteert.



Naast de bovenstaande taken, houdt je je als opticien bezig met het beheren van het assortiment van het optiekbedrijf.

Bij alle taken is het belangrijk dat je goed samenwerkt met collega's en anderen binnen en buiten het optiekbedrijf.

Optiek iets voor jou?

Als je overweegt opticien te worden, kan het helpen om te bedenken of het volgende bij je past:

Het werken binnen een optiekbedrijf spreekt je aan. Je hebt gevoel voor mode en vindt het leuk om trends op het gebied van brilmonturen en brillenglazen te volgen. Bovendien ben je geïnteresseerd in fijn-technisch werk en heb je goede contactuele eigenschappen. Ook het samenwerken met collega's spreekt je aan.

Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

Van een beginnend werkplaatsmedewerker optiek mag je verwachten dat hij:

1. secuur handelt bij bewerking, assemblage en reparatie;
2. klantvriendelijk handelt bij het afpassen en afleveren;
3. tijdens het verwerken van goederen accuraat en veilig handelt waarbij goederen worden opgeleverd die op de juiste wijze zijn ontvangen en opgeslagen.

Van een beginnend verkoopmedewerker optiek mag je verwachten dat hij:

1. klantgericht handelt bij verkoop en advies;
2. klantvriendelijk handelt bij het afpassen en afleveren;
3. de presentatie en promotie verzorgt waarbij hij klantvriendelijk handelt en aansluit bij de wensen en eisen van het optiekbedrijf en bij de belevingswereld van de klanten van het optiekbedrijf;
4. accuraat en veilig handelt tijdens het verwerken van goederen.

Van een beginnend allround medewerker optiek mag je verwachten dat hij:

1. klantgericht handelt bij verkoop en advies waarbij hij het advies toespitst op de klant;
2. secuur handelt bij bewerking, assemblage en reparatie;
3. klantgericht handelt bij assortimentsbeheer zodat het assortiment past bij trends in de branche;
4. de verkoop bevordert en hierbij klantvriendelijk handelt en bij het opbouwen van een presentatie zorgt dat klanten hiervan geen hinder ondervinden.

Van een beginnend opticien mag je verwachten dat hij:

1. een oogmeting levert waarbij hij de klant op zijn gemak stelt en uitlegt hoe een oogmeting wordt verricht en wat van de klant wordt verwacht;
2. de juiste meetmethode op het juiste moment inzet, meetcontroles uitvoert en de juiste beoordelingstijd hanteert;
3. een brilvoorschrift opstelt met een correctie die het meest optimale en comfortabele zien voor de klant bewerkstelligt;
4. klantgericht handelt bij verkoop en advies waarbij hij het advies toespitst op de klant;
5. secuur handelt bij bewerking, assemblage en reparatie;
6. klantgericht handelt bij assortimentsbeheer zodat het assortiment past bij trends in de branche;
7. de verkoop bevordert en hierbij klantvriendelijk handelt, bij het opbouwen van een presentatie zorgt dat klanten hiervan geen hinder ondervinden en goed luistert naar de klacht van de klant en deze klacht analyseert en naar tevredenheid afhandelt.

Van een beginnend opticien/manager mag je verwachten dat hij:

1. voldoet aan de beschreven verwachtingen van de opticien;

2. het bedrijf leidt vanuit een realistische benadering;
3. gesteld beleid kritisch evalueert, kansen en bedreigingen signaleert en hierover communiceert.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

In het kwalificatieprofiel Optiek worden de diplomavereisten van de opticien/manager, opticien, allround medewerker optiek, werkplaatsmedewerker optiek en verkoopmedewerker optiek beschreven.

In het schema op de volgende pagina is te zien welke beroepen zich in het veld rondom deze diplomavereisten bevinden. Dit veld bestaat uit aanpalende beroepen in de optiekbranche en enkele beroepen uit de oogzorg.

	Oogarts	
	Optometrist	Orthoptist
Verwantschap op context	Contactlensspecialist	
↑	Opticien/manager Opticien	Technisch Oogheeskundig Assistent
	Allround medewerker optiek	
	Werkplaatsmedewerker optiek	
	Verkoopmedewerker optiek	
	→	Verwantschap op niveau

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Optiek. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Werkplaatsmedewerker Optiek*
- *Verkoopmedewerker Optiek*
- *Allround Medewerker Optiek*
- *Opticien*
- *Opticien/Manager*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum SVGB
Ontwikkeld door	Unit Innovatie en ontwikkeling, in samenwerking met inhoudsdeskundigen uit de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: Het bestuur van de SVGB op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van de SVGB Op: 19-12-2008 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Werkplaatsmedewerker Optiek - 2 Verkoopmedewerker Optiek - 2 Allround Medewerker Optiek - 3 Opticien - 4 Opticien/Manager - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opticien, SVGB, april 2004 - Allround Medewerker Optiek, SVGB, april 2004 - Werkplaatsmedewerker Optiek, SVGB, april 2004 - Verkoopmedewerker Optiek, SVGB, april 2004

2.3 Typering beroepengroep

De medewerkers van het optiekbedrijf werken in een werkomgeving die aspecten in zich heeft van verschillende sectoren: techniek, detailhandel en gezondheidszorg. De medewerker van het optiekbedrijf werkt in de detailhandel, waarbij de gezondheid van de klanten een onderdeel is van de reden het bezoek aan het optiekbedrijf. De oplossingen die geboden worden vanuit het optiekbedrijf zijn technisch van aard. De brillenglazen moeten op de juiste wijze worden bewerkt, zodat ze in het montuur kunnen worden gezet. Ook de reparaties die in het optiekbedrijf worden uitgevoerd en het advies over de optische werking van producten zijn technisch van aard. Vanuit de detailhandel heeft de medewerker in het optiekbedrijf te maken met het verkopen en presenteren van de artikelen in de winkel en het beheren van het assortiment.

De medewerkers van het optiekbedrijf werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden is hij alert op onveilige situaties in het bedrijf zowel voor klanten als voor zichzelf en collega's. Ook let hij op het voorkomen van criminaliteit in het optiekbedrijf.

De verschillende beroepen in het optiekbedrijf hebben elk hun eigen accent binnen de werkzaamheden. De werkplaatsmedewerker optiek is met name met de techniek bezig, de verkoopmedewerker optiek met de detailhandel. De allround medewerker optiek houdt zich bezig met beide aspecten en geeft daarnaast ook advies over de optische werking van producten. De opticien breidt het takenpakket verder uit met de refractie. De opticien/manager heeft er dan ook nog de verantwoordelijkheid voor het runnen van een bedrijf bij.

2.4 Loopbaanperspectief

De opticien kan in de breedte doorgroeien naar opticien/manager. Hij is dan bedrijfsleider van een filiaal van een optiekbedrijf, waarin hij alle vakmatige werkzaamheden moet uitvoeren en de onderneming moet leiden. De opticien en/of opticien/manager kan de mbo-opleiding tot Technisch Oogheelkundig Assistent gaan volgen. Hij kan de hbo-opleiding tot Optometrist volgen en post-mbo onderwijs volgen tot Contactlensspecialist.

De allround medewerker optiek kan doorgroeien naar opticien en opticien/manager. Daarvoor is wel aanvullende mbo-opleiding (tot opticien of opticien/manager) noodzakelijk.

De werkplaatsmedewerker optiek kan in de breedte doorgroeien naar verkoopmedewerker optiek. Hij gaat dan alle werkzaamheden in de winkel van het optiekbedrijf uitvoeren, naast de werkplaatswerkzaamheden.

De werkplaatsmedewerker optiek kan doorgroeien naar allround medewerker optiek.

De werkplaatsmedewerker optiek kan de opleiding Allround medewerker optiek en/of Verkoopmedewerker optiek gaan volgen.

De verkoopmedewerker optiek kan in de breedte doorgroeien naar werkplaatsmedewerker optiek. Hij gaat dan alle werkzaamheden in de werkplaats van het optiekbedrijf uitvoeren, naast de verkoopwerkzaamheden.

De verkoopmedewerker optiek kan doorgroeien naar allround medewerker optiek.

De verkoopmedewerker optiek kan de opleiding Allround medewerker optiek en/of Werkplaatsmedewerker optiek gaan volgen. Ook kan de verkoopmedewerker optiek doorstromen naar overige 'verkoop-opleidingen', zoals verkoopspecialist (niveau 3 KC Handel).

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Arbeidsmarkt: Uit onderzoek van het EIM (2004) blijkt dat de behoefte aan gekwalificeerde optiekkrachten groot is. In de periode van september 2002 tot september 2003 waren er ongeveer 800 openstaande vacatures bij zelfstandige optiekondernemingen, terwijl dit er begin 2004 ongeveer 230 waren. In beide gevallen bestond het merendeel van de vacatures uit de functies van verkoopmedewerker optiekbedrijf, assistent opticien (oude beroepsbenaming op niveau 2) en opticien (oude beroepsbenaming op niveau 3). Hierbij heeft een verschuiving van grootste vraag plaats gevonden van verkoopmedewerker optiekbedrijf (sept. '02 – CEPT '03) naar opticien (begin 2004). Van de nieuw aangetrokken medewerkers in de periode september 2002 tot september 2003 was de helft al werkzaam in de branche, één derde werkte eerder buiten de branche en één zesde deel was schoolverlater. Ook heeft in deze periode bij 14% van alle ondervraagde optiekbedrijven doorstroming naar een hogere functie plaats gevonden, waarbij het voornamelijk ging om doorstroming naar de functie van assistent opticien. Bij een kwart van de optiekbedrijven heeft in dezelfde periode een uitstroom van personeel plaatsgevonden van ongeveer 400 personen. De helft hiervan is overgestapt naar een ander optiekbedrijf.</p> <p>Beroepspraktijkvorming: In overeenstemming met de behoefte van de branche stromen jaarlijks 60-75 leerlingen in de opleiding gericht op de kwalificatie Allround Medewerker Optiek in en 85 - 100 in de opleiding gericht op de kwalificatie Opticien en Opticien/manager. Voor de kwalificaties Werkplaatsmedewerker Optiek en Verkoopmedewerker Optiek zal de ervaring moeten leren of er voldoende plaatsen beschikbaar zijn, maar de verwachting is dat dat het geval is (bron: Arbeidsmarkt Beroepsonderwijs 2005/2006, SVGB, 2005).</p>
Wetgeving en regelgeving	n.v.t.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Technologische ontwikkeling: - De vraag naar refractieve chirurgie (onder andere ooglaserverhandelingen) lijkt enigszins af te nemen. Uit recent onderzoek blijkt dat ongeveer 1% van de gebruikers van optische hulpmiddelen (= ongeveer 90.000 mensen) het besluit genomen heeft een dergelijke behandeling te ondergaan. Voor medewerkers van optiekbedrijven is het van belang dat ze globaal informatie kunnen geven over dergelijke behandelingen.</p> <p>Bedrijfsorganisatorische ontwikkeling: - Mede door de opkomst van de ketenbedrijven zal de commercialisering van de optiekbranche de komende jaren verder toenemen. Het van oudsher ambachtelijke en vaktechnische beroep opticien verschuift steeds meer in de richting van de 'gewone' detailhandel. Dit biedt zelfstandige ondernemingen de mogelijkheid zich juist te profileren op vakmanschap, op extra aandacht voor en advies aan de klant. - Werkzaamheden als het slijpen van glazen worden in toenemende mate uitbesteed aan zogenaamde slijpcentrales, zowel door keten als zelfstandige optiekondernemingen. Dit betekent dat deze werkzaamheden minder tot de routine zullen gaan behoren in de optiekbedrijven.</p> <p>Internationale ontwikkeling: - In de optiekbranche proberen Duitse en Engelse ketenbedrijven een deel van de Nederlands markt actief te veroveren. Dit geeft steeds meer (commerciële) druk op de Nederlandse markt.</p>

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Werkplaatsmedewerker Optiek

U2: Verkoopmedewerker Optiek

U3: Allround Medewerker Optiek

U4: Opticien

U5: Opticien/Manager

			Uitstroom				
Kerntaak	Werkproces		U1	U2	U3	U4	U5
Kerntaak 1: Refractie							
	1.1	Automatische refractie uitvoeren		x	x	x	x
	1.2	Verzamelen van basisinformatie met de klant		x	x	x	x
	1.3	Monoculaire volcorrectie bepalen				x	x
	1.4	Binoculaire zien onderzoeken				x	x
	1.5	Nabijtoeslag vaststellen				x	x
	1.6	Brilvoorschrift opstellen				x	x
Kerntaak 2: Verkoop en Advies							
	2.1	Adviseren over glazen en monturen		x	x	x	x
	2.2	Adviseren over (optische) bijartikelen		x	x	x	x
	2.3	Verwerken klantbestelling		x	x	x	x
	2.4	Informeren over optische aspecten			x	x	x
	2.5	Afleveren bril / contactlenzen	x	x	x	x	x
	2.6	Registreren en afrekenen aankoop	x	x	x	x	x
	2.7	Afhandelen klachten				x	x
	2.8	Criminaliteit voorkomen	x	x	x	x	x
Kerntaak 3: Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen							
	3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)	x		x	x	x
	3.2	Op maat slijpen en facetteren brillenglazen	x		x	x	x
	3.3	Samenvoegen brillenglazen en montuur	x		x	x	x
	3.4	Controleren en standaard uitrichten bril	x		x	x	x
	3.5	Maken voorhangers en clipovers	x	x	x	x	x
	3.6	Repareren brillen en voorhangers	x		x	x	x

		Uitstroom				
Kerntaak	Werkproces	U1	U2	U3	U4	U5
	3.7 Onderhouden apparatuur en gereedschappen	x		x	x	x
Kerntaak 4: Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf						
	4.1 Opnemen voorraad en bestellen artikelen		x	x	x	x
	4.2 Verwerken en controleren levering	x	x	x	x	x
	4.3 Klaarmaken retouren	x	x	x	x	x
	4.4 Voorstellen assortimentaanpassing			x	x	x
	4.5 Creëren artikelpresentaties		x	x	x	x
Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap						
	5.1 Vormgeven aan een onderneming					x
	5.2 Innoveren van de onderneming					x
	5.3 Promoten en profileren van de onderneming					x
	5.4 Vormen van netwerken en participeren hierin					x
	5.5 Bewaken en verantwoorden van de financiële situatie					x
	5.6 Beheren van de bedrijfsadministratie					x
	5.7 Inkopen artikelen					x
	5.8 Voeren personeelsbeleid					x
	5.9 Leiding geven					x
	5.10 Begeleiden medewerkers					x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Werkplaatsmedewerker Optiek*
- *Verkoopmedewerker Optiek*
- *Allround Medewerker Optiek*
- *Opticien*
- *Opticien/Manager*

4.1 Werkplaatsmedewerker Optiek

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De werkplaatsmedewerker optiek werkt in een optiekbedrijf en is vooral in de werkplaats te vinden. Daarnaast komt hij af en toe in contact met klanten in de verkoopruimte.																																														
Typerende beroepshouding	De werkplaatsmedewerker optiek werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Het is van belang dat zij op de hoogte blijven van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de werkplaatsmedewerker optiek regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De werkplaatsmedewerker optiek heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig onder supervisie uit.																																														
Complexiteit	Voor een deel van de werkzaamheden van de werkplaatsmedewerker optiek bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van brillen en het verwerken van goederen. Andere werkzaamheden, zoals bij het assembleren en repareren van brillen, zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen. Van de werkplaatsmedewerker optiek wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij maakt hij gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines. Tijdens de werkzaamheden bepaalt de werkplaatsmedewerker optiek of de artikelen in basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en de afweging maken of hij met (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2																																															
B1	x	x	x	x	x																																										
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

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

4.2 Verkoopmedewerker Optiek

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De verkoopmedewerker optiek werkt in een optiekbedrijf waar hij vooral te vinden is in de verkoopruimte.</p> <p>Daarnaast voert de verkoopmedewerker optiek kleine reparatie in de werkplaats uit.</p>																																														
Typerende beroepshouding	<p>De verkoopmedewerker optiek werkt klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Het is van belang dat zij op de hoogte blijven van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de verkoopmedewerker optiek regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.</p>																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																														
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De verkoopmedewerker optiek heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig onder supervisie uit.</p>																																														
Complexiteit	<p>De complexiteit van de werkzaamheden van de verkoopmedewerker optiek uit zich met name in de keuzemomenten. Bij elk klantcontact beoordeelt hij welk advies hij moet geven en of hij de klant beter kan doorverwijzen naar een meer ervaren collega/opticien. Voor het totaal aan werkzaamheden bestaan standaard werkwijzen. De verkoopmedewerker optiek voert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures uit. Hiervoor moet de verkoopmedewerker optiek een beperkte hoeveelheid specialistische kennis bezitten. Deze kennis heeft met name betrekking op de veel voorkomende werkzaamheden in het optiekbedrijf. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving, schakelt hij zijn leidinggevende in. De verkoopmedewerker optiek stemt zijn advies af op de individuele klant. Hij geeft de klant voldoende informatie zodat deze een goede keuze kan maken. Hierbij houdt de verkoopmedewerker optiek in de gaten dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding staat tot de (verwachte) aankoop van de klant in het optiekbedrijf.</p>																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreeken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2																																															
B1	x	x	x	x	x																																										
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

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

4.3 Allround Medewerker Optiek

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De allround medewerker optiek werkt in een optiekbedrijf en is zowel werkzaam in de verkoopruimte als in de werkplaats.																																														
Typerende beroepshouding	De allround medewerker optiek werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Ook maakt de allround medewerker optiek de juiste keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel. Hij moet hierin de juiste balans vinden. Het is van belang dat zij op de hoogte blijven van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de allround medewerker optiek regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De allround medewerker optiek heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk en speelt in op wisselende omstandigheden. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.																																														
Complexiteit	Voor een deel van de werkzaamheden van de allround medewerker optiek bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van brillen en het bevorderen van de verkoop. Andere werkzaamheden, zoals het verkopen en adviseren en bij het assembleren en repareren van brillen, zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen. Om de juiste keuze te kunnen maken, is veel specialistische (optiek-)kennis nodig. Van de allround medewerker optiek wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij maakt hij gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spoken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x				B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2	x	x																																													
B1	x	x	x	x	x																																										
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

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

4.4 Opticien

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De opticien werkt in een optiekbedrijf. Hij werkt in de refractieruimte, de verkoopruimte en de werkplaats van het optiekbedrijf.
Typerende beroepshouding	De opticien werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Ook maakt de opticien de juiste keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel. Hij moet hierin de juiste balans vinden. De opticien maakt de juiste keuze tussen het commercieel belang dat hij heeft bij de verkoop van brillen en contactlenzen en de meerwaarde die de betreffende voorziening heeft voor de klant. In sommige gevallen is het nodig dat hij de klant adviseert een optometrist of huisarts te raadplegen. In grensgevallen moet hij keuzes maken. Het is van belang dat zij op de hoogte blijven van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de opticien regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De opticien heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk en speelt in op wisselende en onverwachte omstandigheden. De werkzaamheden voert hij zelfstandig uit. Hij is verantwoordelijk voor het samenwerken met en aansturen van mensen tijdens de uitvoer van werkzaamheden. Ook neemt hij verantwoordelijkheid bij het afhandelen van klachten.
Complexiteit	Voor een deel van de werkzaamheden van de opticien bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van brillen en het bevorderen van de verkoop. Andere werkzaamheden zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen, zoals het uitvoeren van de oogmeting, het verkopen en adviseren, bij het assembleren en repareren van brillen en het afhandelen van klachten. Om de juiste keuze te maken, is veel specialistische (optiek-)kennis nodig. Van de opticien wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij gebruikt hij een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines. De opticien stemt zijn advies af op de individuele klant. Hij geeft de klant voldoende informatie zodat deze een goede keuze kan maken. Hierbij houdt de opticien in de gaten dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding staat tot wat de klant (naar verwachting) zal besteden in het optiekbedrijf. Tijdens de werkzaamheden bepaalt de opticien of de artikelen in basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en de afweging maken of hij met (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p>

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x	x	x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

4.5 Opticien/Manager

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De opticien/manager werkt in een optiekbedrijf. Hij werkt in de refractieruimte, de verkoopruimte en de werkplaats van het optiekbedrijf.
Typerende beroepshouding	De opticien/manager werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Ook maakt de opticien/manager de juiste keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel. Hij moet hierin de juiste balans vinden. De opticien/manager maakt de juiste keuze tussen het commercieel belang dat hij heeft bij de verkoop van brillen en contactlenzen en de meerwaarde die de betreffende voorziening heeft voor de klant. In sommige gevallen is het nodig dat hij de klant adviseert een optometrist of huisarts te raadplegen. In grensgevallen moet hij keuzes maken. De opticien/manager zorgt ervoor dat hij op adequate en rendabele wijze zijn managementtaken uitoefent, zonder daarbij te veel concessies doen aan zijn vakmatig handelen als opticien en andersom. Het is van belang dat zij op de hoogte blijven van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de opticien/manager regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De opticien/manager heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk en speelt in op wisselende en onverwachte omstandigheden. De werkzaamheden voert hij zelfstandig uit. Hij is verantwoordelijk voor het samenwerken met en aansturen van mensen tijdens de uitvoer van werkzaamheden. Ook neemt hij verantwoordelijkheid voor het afhandelen van klachten. De opticien-manager is verantwoordelijk voor het leiden van een bedrijf en het aansturen van het personeel, op basis van geformuleerd beleid.
Complexiteit	Voor een deel van de werkzaamheden van de opticien/manager bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van (zonne)brillen en het bevorderen van de verkoop. Andere werkzaamheden zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen, zoals het uitvoeren van de oogmeting, het verkopen en adviseren, bij het assembleren en repareren van (zonne)brillen en het afhandelen van klachten. Om de juiste keuze te kunnen maken, is veel specialistische (optiek-)kennis nodig. Van de opticien/manager wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij maakt hij gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines. Vanuit zijn rol als manager herkent de opticien/manager signalen uit de markt, combineert deze op juiste wijze en vertaalt ze naar de eigen beroepspraktijk. Ook is de opticien/manager verantwoordelijk voor een juist financieel beheer en administratie, en hij doet op basis van de financiële gegevens strategische voorstellen. De opticien/manager geeft sturing aan medewerkers en onderhoudt contacten met een breed veld aan belanghebbenden. De opticien/manager stemt zijn advies af op de individuele klant. Hij geeft de klant voldoende informatie zodat deze een goede keuze kan maken. Hierbij houdt de opticien/manager in de gaten dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding staat tot wat de klant (naar verwachting) zal besteden in het optiekbedrijf. Tijdens de werkzaamheden bepaalt de opticien/manager of de artikelen in basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en maakt hij de afweging of met (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt. De opticien/manager is zich bewust van het feit dat hij steeds voor wisselende keuzes en dilemma's komt te staan. Hij stelt zich pro-actief op, om daarmee te voorkomen dat hij achter de ontwikkelingen aanloopt en hij vraagt zich regelmatig af welke kansen en bedreigingen hij ziet. Hij stelt prioriteiten en maakt heldere en realistische plannen. De opticien/manager zorgt er steeds voor dat hij op adequate en rendabele wijze zijn managementtaken uitoefent, zonder daarbij te veel concessies te moeten doen aan zijn vakmatig handelen als opticien en andersom.

Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																																																											
Branche vereisten	Nee																																																																																																																											
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table> <p>Rekenen en wiskunde</p> <table><tr><td></td><td>Getallen</td><td>Ruimte en vorm</td><td>Gegevens verwerking</td><td>Verbanden</td></tr><tr><td>Z2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Z1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Y2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Y1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>X2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>X1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	Z2					Z1					Y2					Y1	x	x	x	x	X2	x	x	x	x	X1	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2																																																																																																																												
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden																																																																																																																								
Z2																																																																																																																												
Z1																																																																																																																												
Y2																																																																																																																												
Y1	x	x	x	x																																																																																																																								
X2	x	x	x	x																																																																																																																								
X1	x	x	x	x																																																																																																																								

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Refractie

Kerntaak 1 Refractie	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker van het optiebedrijf geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting, voert deze uit en interpreteert de correctiewaarde. De medewerker van het optiekbedrijf stelt de klant op z'n gemak. De medewerker van het optiekbedrijf verzamelt de basisinformatie over de afwijking van het oog en vraagt de klant naar klachten over het 'zien'. Hij stelt de foropter in zodat deze klaar staat om de refractie te beginnen. Vervolgens geeft de opticien(-manager) uitleg over de subjectieve refractie, verricht deze refractie en bepaalt de mono- en binoculaire volcorrectie. De opticien(-manager) geeft uitleg over de binoculaire oogmeting, onderzoekt het binoculaire zien, voor zover nodig voor het vaststellen van de refractiebalans en orthoforie. De opticien(-manager) geeft uitleg over de nabijrefractie en voert deze uit. De opticien(-manager) voert de berekeningen uit voor de verkoop van brillenglazen en noteert de gegevens in een brilvoorschrift. Toelichting kerntaak: Bij het uitvoeren van deze kerntaak handelt de opticien(-manager) klantvriendelijk en secuur. De opticien(-manager) zet de juiste meetmethode op het juiste moment in. Vervolgens stelt hij het brilvoorschrift op, waarvan de correctie het meest optimale en comfortabele zien voor de klant bewerkstelligt. Wanneer de opticien(-manager) deze kerntaak verkeerd uitvoert, leidt dit tot een foutief brilvoorschrift. Dit kan tot klachten leiden bij het dragen van de bril. Bij deze kerntaak maakt de opticien voortdurend de afweging tussen de tijd die hij besteedt aan de oogmeting en de kwaliteit van het op te stellen brilvoorschrift. Een extra meting kost tijd en levert niet altijd extra kwaliteit van het brilvoorschrift op. Op basis van ervaring maakt de opticien(-manager) de afweging of deze extra tijd tot beter zien leidt voor de klant of dat hij deze tijd beter aan een andere klant of een andere taak kan besteden. Ook is het van belang dat de klant uitleg krijgt over de te verrichten oogmeting en wat van de klant verwacht wordt.</p>	1.1	Automatische refractie uitvoeren
	1.2	Verzamelen van basisinformatie met de klant
	1.3	Monoculaire volcorrectie bepalen
	1.4	Binoculaire zien onderzoeken
	1.5	Nabijtoeslag vaststellen
	1.6	Brilvoorschrift opstellen

5.2 Kerntaak 2: Verkoop en Advies

Kerntaak 2 Verkoop en Advies	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Op basis van de gegevens uit de oogmeting geeft de medewerker van het optiekbedrijf klanten advies over organische en minerale mono-, bi-, tri- en multifocale brillenglazen, veredelingen op brillenglazen en brekingsindices en zo nodig over de verschillende typen zonnebrilglazen. De medewerker van het optiekbedrijf geeft klanten advies over mogelijke monturen (uitvoering en materiaal). Hierbij houdt hij rekening met de benodigde brillenglazen. Ook geeft hij informatie over contactlenzen en advies over zonnebrillen (al dan niet met correctie). De medewerker van het optiekbedrijf geeft klanten advies over voorhangers of clipovers. Indien nodig geeft hij advies over verschillende mogelijke optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers). De medewerker van het optiekbedrijf bepaalt de montage-gegevens en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt en geeft een indicatie van de levertijd. De medewerker van het optiekbedrijf geeft klanten specifieke informatie over de optische aspecten van een bril en contactlenzen. Hij geeft aan welke verschillende mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren en op welke manier deze gecombineerd kunnen worden. Zo nodig adviseert hij de klant een contactlensspecialist, optometrist of huisarts te raadplegen. De medewerker van het optiekbedrijf past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt aan de klant of de (zonne)bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan. Aan klanten met contactlenzen geeft de opticien instructie over inzetten, uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen. De medewerker van het optiekbedrijf registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af. De medewerker van het optiekbedrijf staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht en handelt de klacht af. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen. Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de medewerker van het optiekbedrijf alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen. Toelichting kerntaak: Bij deze kerntaak is het van belang dat de medewerker van het optiekbedrijf klantvriendelijk handelt en het advies afstemt op de behoefte van de klant. De klant moet voldoende en correcte informatie krijgen zodat hij goede keuzes kan maken. Hierbij is het ook van belang dat de medewerker van het optiekbedrijf de klant voldoende ruimte geeft om eigen keuzes te maken. Wanneer de medewerker van het optiekbedrijf niet de juiste diensten verleent aan de klant (zoals verkeerd advies, onjuiste bril of contactlenzen, niet adequate afpassing en aflevering brilmontuur) en/of een klacht niet op de juiste wijze afhandelt, zal de klant op den duur niet meer terugkeren in het optiekbedrijf. In de bestelling moet alle relevante informatie worden opgenomen. Het artikel dat de medewerker van het optiekbedrijf verkoopt, heeft meerwaarde voor de cliënt en is op de juiste wijze afgeleverd. De medewerker van het optiekbedrijf moet goed luisteren naar de klacht van de klant en deze klacht analyseren. Dit deel van de kerntaak dient een klachtenafhandeling op te leveren die naar tevredenheid van de klant is. De medewerker van het optiekbedrijf moet in de gaten houden dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding is met wat de klant (naar verwachting) zal besteden in het optiekbedrijf.</p>	2.1	Adviseren over glazen en monturen
	2.2	Adviseren over (optische) bijartikelen
	2.3	Verwerken klantbestelling
	2.4	Informereren over optische aspecten
	2.5	Afleveren bril / contactlenzen
	2.6	Registreren en afrekenen aankoop
	2.7	Afhandelen klachten
	2.8	Criminaliteit voorkomen

5.3 Kerntaak 3: Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker van het optiekbedrijf controleert de levering voor de klant met de klantbestelling. De medewerker van het optiekbedrijf slijpt de brillenglazen op maat en facetteert ze. De medewerker van het optiekbedrijf voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. De medewerker van het optiekbedrijf controleert en richt de geassembleerde bril uit. De medewerker van het optiekbedrijf maakt voorhangers en clipovers pas. De medewerker van het optiekbedrijf repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren. De medewerker van het optiekbedrijf voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt. Toelichting kerntaak: Bij deze kerntaak is het van belang dat de medewerker van het optiekbedrijf secuur handelt bij het assembleren en repareren van brillen. Daar staat tegenover dat hij de levering van de glazen snel moet verwerken zodat klanten niet te lang op hun nieuwe bril hoeven te wachten. Hierbij moet hij bij zijn werkzaamheden in de werkplaats de veiligheidsregels in acht nemen. Hij moet de brillenglazen op de juiste wijze aftekenen en centreren anders ontstaan optische fouten. Hierdoor zal de klant niet goed zien met deze glazen. Om in het montuur te passen moet de medewerker van het optiekbedrijf de glazen op de juiste wijzen op maat slijp en facetteren. Hij moet de bril op de juiste wijze assembleren en/of repareren, zodat de klant de bril zonder problemen kan dragen. Bij foutieve assemblage of reparatie ontstaan kosten voor het herstellen van de fout. Dit kan betekenen dat de klant langer op zijn artikel moet wachten en misschien niet terugkeert als klant bij het optiekbedrijf. Bij deze kerntaak is het van belang dat de medewerker van het optiekbedrijf bepaalt of de artikelen in basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en de afweging maakt of hij met (extra) tijdsbesteding tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.</p>	3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)
	3.2	Op maat slijpen en facetteren brillenglazen
	3.3	Samenvoegen brillenglazen en montuur
	3.4	Controleren en standaard uitrichten bril
	3.5	Maken voorhangers en clipovers
	3.6	Repareren brillen en voorhangers
	3.7	Onderhouden apparatuur en gereedschappen

5.4 Kerntaak 4: Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker van het optiekbedrijf neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. Als gevolg hiervan bestelt hij de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moeten worden. De medewerker van het optiekbedrijf controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen volgens de bedrijfsregels. Bij geconstateerde afwijkingen handelt de medewerker van het optiekbedrijf volgens de bedrijfsprocedures. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte. De medewerker van het optiekbedrijf maakt retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar. De medewerker van het optiekbedrijf stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring doet hij voorstellen aan de ondernemer voor aanpassingen van het assortiment. De medewerker van het optiekbedrijf maakt artikelpresentaties in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op. Toelichting kerntaak: De medewerker van het optiekbedrijf handelt bij het beheren van het assortiment klantvriendelijk. Het assortiment moet passen bij de trends in de branche, bij de wensen en eisen van de klanten en het bedrijfsprofiel. Wanneer de medewerker van het optiekbedrijf het assortiment niet op de juiste wijze beheert, beschikt het optiekbedrijf niet over de benodigde artikelen. Dit kan betekenen dat een klant het gewenste product niet in het optiekbedrijf kan verkrijgen en misschien niet terugkeert als klant bij het optiekbedrijf. De medewerker van het optiekbedrijf werkt bij het verwerken van goederen accuraat en veilig. Wanneer hij de goederen niet op de juiste wijze verwerkt, kunnen geleverde goederen zoek raken. Hierdoor kunnen de goederen, ten onrechte, nogmaals worden besteld. De medewerker van het optiekbedrijf handelt tijdens het opbouwen van presentaties van artikelen doelgroepgericht. Tijdens het opbouwen van een presentatie mogen klanten hiervan geen hinder ondervinden. De presentatie zelf moet ook klantvriendelijk zijn. Bij deze kerntaak is het van belang dat de medewerker van het optiekbedrijf het assortiment dat wordt ingekocht afstemt op het imago dat het optiekbedrijf heeft (of wil hebben).</p>	4.1	Opnemen voorraad en bestellen artikelen
	4.2	Verwerken en controleren levering
	4.3	Klaarmaken retouren
	4.4	Voorstellen assortimentaanpassing
	4.5	Creëren artikelpresentaties























5.5 Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap




Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De opticien/manager stelt activiteiten vast die nodig zijn om aan een onderneming vorm te geven. Hij geeft aan welke marketingactiviteiten op welk moment ondernomen moeten worden en welke middelen en mensen daarvoor nodig zijn. Hij bewaakt de voortgang van de activiteiten. Hij past waar nodig de activiteiten of de bedrijfsdoelstellingen in het ondernemingsplan aan. De opticien/manager innoveert de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de onderneming op basis van marktanalyse en/of klanttevredenheidsonderzoek. Hij oriënteert zich op ontwikkelingen en innovaties met betrekking tot nieuwe productiemethoden of producten. Hij voert verbeteracties uit en investeert waar nodig in nieuwe productiemethoden of producten. De opticien/manager promoot en profileert de onderneming op verschillende wijzen. Hij zorgt hiermee voor naams&shy;bekendheid van de onderneming. De opticien/manager vormt actief netwerken van zelfstandige ondernemers en/of freelancers die meerwaarde kunnen hebben voor de eigen onderneming. Hij participeert in deze netwerken. Hierbij werkt hij samen aan opdrachten. Hij wisselt ervaringen uit en deelt expertise. De opticien/manager stelt begrotingen en financiële rapportages op. De beroepsbeoefenaar controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop zonodig maat&shy;regelen. Samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn btw correct af. De opticien/manager organiseert de financiële administratie. Hij instrueert hiervoor de werknemers binnen de onder&shy;neming, geeft hen verantwoordelijkheid voor administraties/registraties, of besteedt bepaalde administraties/registraties uit aan derden. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages. De opticien/manager vraagt offertes op. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit, leverings&shy;voorwaarden en leveringstijden. Hij controleert de ontvangen artikelen, materialen en/of grondstoffen en zorgt ervoor dat ze opgeslagen worden. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier. De opticien/manager stelt personeelsbehoefte vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor vacante functies of besteedt dit uit. Hij voert sollicitatiegesprekken en selecteert medewerkers. De opticien/manager geeft leiding aan medewerkers. Hij wijst werkzaamheden toe aan medewerkers. Hij informeert en instrueert medewerkers over de te verrichten werkzaamheden en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en stuurt waar nodig bij en fungeert als aanspreekpunt bij problemen en vragen. De opticien/manager motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen. Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken. Toelichting: Excellent vakmanschap is het fundament van het eigen bedrijf. Er is veelal een voortdurende spanning tussen het vakmanschap en het onder&shy;nemer&shy;schap. Over het algemeen zal er meer tijd gemoeid zijn met het verwerven van de competenties gericht op vakmanschap dan met het verwerven van compe&shy;ten&shy;ties gericht op ondernemerschap.</p>	5.1	Vormgeven aan een onderneming
	5.2	Innoveren van de onderneming
	5.3	Promoten en profileren van de onderneming
	5.4	Vormen van netwerken en participeren hierin
	5.5	Bewaken en verantwoorden van de financiële situatie
	5.6	Beheren van de bedrijfsadministratie
	5.7	Inkopen artikelen
	5.8	Voeren personeelsbeleid
	5.9	Leiding geven
	5.10	Begeleiden medewerkers

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices































In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Refractie

















Kerntaak 1 Refractie		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Automatische refractie uitvoeren																										
1.2	Verzamelen van basisinformatie met de klant																										
1.3	Monoculaire volcorrectie bepalen																										
1.4	Binoculaire zien onderzoeken																										
1.5	Nabijtoeslag vaststellen																										

Kerntaak 1 Refractie		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Bedrijfsmatig handelen	Ondernemend en commercieel handelen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Met druk en tegenslag omgaan	Omgaan met verandering en aanpassen	Instructies en procedures opvolgen	Kwaliteit leveren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Plannen en organiseren	Leren	Creëren en innoveren	Onderzoeken	Analyseren	Materialen en middelen inzetten	Vakdeskundigheid toepassen	Formuleren en rapporteren	Presenteren	Overtuigen en beïnvloeden	Relaties bouwen en netwerken	Ethisch en integer handelen	Samenwerken en overleggen	Aandacht en begrip tonen	Begeleiden	Aansturen	Beslissen en activiteiten initiëren	
Werkprocessen																											
1.6	Brilvoorschrift opstellen																										

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoop en Advies

Kerntaak 2 Verkoop en Advies		Competenties																											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y			
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen			
Werkprocessen																													
2.1	Adviseren over glazen en monturen																												
2.2	Adviseren over (optische) bijartikelen																												
2.3	Verwerken klantbestelling																												
2.4	Informeren over optische aspecten																												
2.5	Afleveren bril / contactlenzen																												
2.6	Registreren en afrekenen aankoop																												
2.7	Afhandelen klachten																												
2.8	Criminaliteit voorkomen																												

























6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen		Competenties																												
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y				
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen				
Werkprocessen																														
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)																													
3.2	Op maat slijpen en facetteren brillenglazen																													
3.3	Samenvoegen brillenglazen en montuur																													
3.4	Controleren en standaard uitrichten bril																													
3.5	Maken voorhangers en clipovers																													























Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.6	Repareren brillen en voorhangers																									
3.7	Onderhouden apparatuur en gereedschappen																									















































6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Opnemen voorraad en bestellen artikelen																										
4.2	Verwerken en controleren levering																										

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.3	Klaarmaken retouren										  										  					
4.4	Voorstellen assortimentaanpassing												  					  					  			
4.5	Creëren artikelpresentaties									  									  		  					

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
5.1	Vormgeven aan een onderneming																										
5.2	Innoveren van de onderneming																										
5.3	Promoten en profileren van de onderneming																										
5.4	Vormen van netwerken en participeren hierin																										
5.5	Bewaken en verantwoorden van de financiële situatie																										

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.6	Beheren van de bedrijfsadministratie		 							 								 		 					 	
5.7	Inkopen artikelen	 						 			 							 							 	
5.8	Voeren personeelsbeleid	 						 	 								 								 	
5.9	Leiding geven		 			 		 										 								
5.10	Begeleiden medewerkers		 	 		 												 								

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verkoop en Advies

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verkoop en Advies		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Adviseren over glazen en monturen																									
2.2	Adviseren over (optische) bijartikelen																									
2.3	Verwerken klantbestelling																									
2.4	Informerende aspecten																									
2.5	Afleveren bril / contactlenzen										x								x		x					
2.6	Registreren en afrekenen aankoop								x	x										x						
2.7	Afhandelen klachten																									
2.8	Criminaliteit voorkomen					x														x		x				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.5 werkproces: Afleveren bril / contactlenzen			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan.		
Gewenst resultaat	De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De optische vertekening is tot een minimum beperkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houden met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past brillen af zodat de bril correct is afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie Corrigeren pasvorm van de bril Krachtenleer Materiaalkennis Moderne vreemde taal Pasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril</p> <p>Gaat samen met de klant na hoe de bril het meest comfortabel zit, zodat de klant tevreden is over de passing</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.6 werkproces: Registreren en afrekenen aankoop			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af		
Gewenst resultaat	De klant heeft het artikel afgerekend, is geïnformeerd over de service van het optiekbedrijf en de verkoopgegevens staan in de cliëntadministratie		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de verkoopgegevens correct en eenduidig zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> BTW Kassahandelingen Moderne vreemde taal Omgaan met cliëntadministratie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de bedrijfsregels zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op heldere wijze over de service die het optiekbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.8 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de werkplaatsmedewerker optiek alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	Houdt bij het ingrijpen in situaties waarin zich criminaliteit voordoet rekening met de overige klanten in het optiekbedrijf zodat geen onnodige paniek wordt veroorzaakt	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor de overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor de overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											X								X	X
3.2	Op maat slijpen en facetteren brillenglazen											X	X							X	X
3.3	Samenvoegen brillenglazen en montuur											X								X	X
3.4	Controleren en standaard uitrichten bril											X									X
3.5	Maken voorhangers en clipovers											X							X		X
3.6	Repareren brillen en voorhangers									X		X		X					X		X
3.7	Onderhouden apparatuur en gereedschappen												X								X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek controleert de levering met de klantbestelling.		
Gewenst resultaat	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert de levering voor de klant volgens de standaardprocedure, zodat foutieve glazen en monturen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> Controleren geleverde glazen Eisen aan geleverde glazen Gebruik juiste hulpmiddelen Glasprogramma Tolerantietabel
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.2 werkproces: Op maat slijpen en facetteren brillenglazen**

Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek slijpt de brillenglazen op maat van het montuur en facetteert ze.		
Gewenst resultaat	De brillenglazen zijn pas-klaar voor montage in het montuur.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Bedient de benodigde machines volgens bedieningsvoorschrift, zodat geen (slijp)fouten ontstaan	<ul style="list-style-type: none">Bediening groefmachineBediening slijpmachineBoren brillenglazenFacetmogelijkhedenSlijpmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halen	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen te passen in het montuur en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur en brengt het juiste facet aan, zodat de brillenglazen passen in het montuur. Brengt hiervoor zo nodig groeven of boorgaten aan in de op maat geslepen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.3 werkproces: Samenvoegen brillenglazen en montuur**

Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril.		
Gewenst resultaat	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert de standaard werkvolgorde bij het monteren van brillenglazen in het montuur, om fouten te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">Brilvoorschrift lezenMontage brillenglazen in monturenStandaard uitrichten bril
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	Handelt nauwkeurig en secuur bij het monteren van de brillenglazen in het montuur, zodat geen beschadigingen ontstaan aan de brillenglazen en het montuur.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, zodat een perfecte bril ontstaat, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, en brengt zo nodig bijzondere voorzieningen aan	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.4 werkproces: Controleren en standaard uitrichten bril			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek controleert en richt de bril uit.		
Gewenst resultaat	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het controleren van een bril en voor het uitrichten van een bril, zodat deze processen juist verlopen	<ul style="list-style-type: none"> Brilvoorschrift lezen Montage brillenglazen in monturen Standaard uitrichten bril
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld.</p> <p>Richt vervolgens de bril standaard uit, zodat de bril kan worden afgepast bij de klant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.5 werkproces: Maken voorhangers en clipovers			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek maakt voorhangers en clipovers pas.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het maken van voorhangers en clipovers zodat deze artikelen optimaal passen	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover zodat deze voldoet aan de wensen van de klant	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers pas en modificeert clipovers zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.6 werkproces: Repareren brillen en voorhangers**

Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek overlegt met de klant over de mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.		
Gewenst resultaat	Een gerepareerde bril of voorhanger.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Oplossingen voor problemen bedenken	Draagt oplossingen aan voor de reparatie van de (zonne)bril/voorhanger waaruit de klant een keuze kan maken	<ul style="list-style-type: none">Gebruik juiste hulpmiddelenMateriaalkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert de standaard werkvolgorde bij het achterhalen van het probleem, het bepalen van oplossingen en het uitvoeren van de reparatie aan de (zonne)bril/voorhanger, zodat de functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger zo goed mogelijk hersteld is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten) zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren van zijn (zonne)bril/voorhanger	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Repareert de (zonne)bril/voorhanger accuraat zodat het artikel in functionaliteit is hersteld	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.7 werkproces: Onderhouden apparatuur en gereedschappen**

Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt.		
Gewenst resultaat	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik	<ul style="list-style-type: none">ArbowetgevingBedrijfsregels over periodiek onderhoudGebruiksaanwijzing van apparatuurInstrumentenMateriaalkennisMilieuwetgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Zorgt ervoor dat materialen en middelen goed onderhouden zijn, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
4.1	Opnemen voorraad en bestellen artikelen																				
4.2	Verwerken en controleren levering											x								x	
4.3	Klaarmaken retouren										x									x	
4.4	Voorstellen assortimentaanpassing																				
4.5	Creëren artikelpresentaties																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.2 werkproces: Verwerken en controleren levering			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen volgens de bestellijst. Bij geconstateerde afwijkingen handelt de werkplaatsmedewerker optiek volgens de bedrijfsprocedures. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen in op de juiste plaats.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert bij het controleren van de levering en het opslaan van de goederen de bedrijfsregels zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve processen Productkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt</p> <p>Slaat goederen zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf zodat artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.3 werkproces: Klaarmaken retouren			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek maakt retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	Retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Noteert de retouren nauwkeurig op de retourformulieren zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve processen Bedrijfsregels Productkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Maakt retouren bedreven verzendklaar met de bijbehorende formulieren, volgens de geldende bedrijfsregels, zodat retouren klaar staan om opgehaald te worden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 1 Refractie

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 1 Refractie		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Automatische refractie uitvoeren								X			X	X							X						
1.2	Verzamelen van basisinformatie met de klant				X				X		X	X						X		X						
1.3	Monoculaire volcorrectie bepalen																									
1.4	Binoculaire zien onderzoeken																									
1.5	Nabijtoeslag vaststellen																									
1.6	Brilvoorschrift opstellen																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 1 Refractie			
1.1 werkproces: Automatische refractie uitvoeren			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting, voert deze uit en controleert de correctiewaarde.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker optiek krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	Controleert de (correctie)waarde om te bepalen of deze binnen de te verwachten waarden valt	<ul style="list-style-type: none"> Automatische refractie Bedienen van de autorefractometer Bedienen van de noncontact tonometer Correctiewaarden Moderne vreemde taal Oogdrukmeting Oogdrukwaarden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn. Legt uit waar de klant z'n hoofd moet plaatsen en moet kijken, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.2 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant			
Omschrijving	De verkoopmedewerker stelt de klant op z'n gemak. De verkoopmedewerker optiek verzamelt de basisinformatie over de afwijking van het oog en vraagt de klant naar klachten over het 'zien'.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker optiek heeft de informatie die hij nodig heeft om de refractie te kunnen uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Stelt de klant op z'n gemak, zodat het gesprek prettig verloopt en deze de gevraagde informatie omtrent de klachten over het zien zonder aarzeling geeft.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen topsterktemeter Klanthistorie opvragen uit cliëntsysteem Metten pupildistantie Moderne vreemde taal Oogfouten Proces van subjectieve refractie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de hygiëne- en arbovoorschriften op adequate wijze, tijdens het verzamelen van basisinformatie, zodat met schone (hulp)middelen wordt gewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Meet de huidige bril door met de topsterkte-meter, zodat hij de huidige sterkte kan vergelijken met de klanthistorie uit het cliëntsysteem	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt de verwachtingen van de klant vast over de oogmetingen en inventariseert de klachten over het zien en de klanthistorie, zodat alle basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze algemene informatie over de refractie en oogfouten, zodat de klant kan beoordelen welke informatie belangrijk is voor de verkoopmedewerker optiek.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt de relevante vragen en voert de relevante metingen correct uit om de benodigde basisinformatie boven tafel te krijgen, zodat alle basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verkoop en Advies		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Adviseren over glazen en monturen				x				x	x		x							x		
2.2	Adviseren over (optische) bijartikelen								x	x		x							x		
2.3	Verwerken klantbestelling										x	x								x	
2.4	Informereren over optische aspecten																				
2.5	Afleveren bril / contactlenzen											x							x	x	
2.6	Registreren en afrekenen aankoop									x	x									x	
2.7	Afhandelen klachten																				
2.8	Criminaliteit voorkomen						x													x	x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.1 werkproces: Adviseren over glazen en monturen			
Omschrijving	<p>Op basis van de gegevens uit de oogmeting geeft de verkoopmedewerker optiek klanten advies over organische en minerale mono-, bi-, tri- en multifocale brillenglazen, veredelingen op brillenglazen en brekingsindices en zo nodig over de verschillende typen zonnebrilglazen.</p> <p>De verkoopmedewerker optiek geeft klanten advies over mogelijke monturen (uitvoering en materiaal). Hierbij houdt hij rekening met de benodigde brillenglazen.</p> <p>Ook geeft hij informatie over contactlenzen en advies over zonnebrillen (al dan niet met correctie)</p>		
Gewenst resultaat	<p>De klant heeft geen onbeantwoorde vragen.</p> <p>De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de producten (o.a. bril of contactlenzen, soort glazen en het type montuur) en maakt zo nodig een afspraak bij een contactlensspecialist. </p> <p>De verkoop van artikelen.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Toont oprechte interesse in de klant en laat merken dat hij (het standpunt van) de klant begrijpt zodat de klant zich begrepen voelt	<ul style="list-style-type: none"> Brilvoorschriften Brilvoorschriften interpreteren Contactlensinstructie Glasadvies Herkennen monturen en glazen Moderne vreemde taal Montuuradvies Oog en correctie Zonnebriladvies
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klant informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies

2.1 werkproces: Adviseren over glazen en monturen

Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	Beoordeelt correct welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift en vraagt de klant naar klachten bij het 'zien' en/of klachten over de bestaande bril en beantwoordt vakspecifieke vragen op adequate wijze, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.2 werkproces: Adviseren over (optische) bijartikelen			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek geeft klanten advies over voorhangers.		
Gewenst resultaat	De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de voorhangers. De verkoop van artikelen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klant informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom een product geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke voorhanger het beste bij zijn behoefte en wens aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> • Moderne vreemde taal • Voorhangers
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	<p>Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke (optisch) bijartikel het beste bij zijn behoefte en wens aansluit.</p> <p>Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	Vraagt de klant op klantvriendelijke wijze naar informatie over de koopwens, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passende voorhanger kan kiezen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.3 werkproces: Verwerken klantbestelling			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek bepaalt de montage-gegevens en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt en geeft een indicatie van de levertijd.		
Gewenst resultaat	De klant krijgt een indicatie van de levertijden het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> Brillenglazen Inslijphoogte Monturen Pupildistantie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies**2.5 werkproces: Afleveren bril / contactlenzen**

Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan. Aan klanten met contactlenzen geeft de verkoopmedewerker optiek instructie over inzetten en uithalen.		
Gewenst resultaat	De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De klant kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen. De optische vertekening is tot een minimum beperkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houden met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past brillen af zodat de bril correct is afgestemd. Hanteert de standaard werkwijze voor het geven van contactlens-instructie, zodat de klant volledig en correct wordt geïnstrueerd.	<ul style="list-style-type: none">AnatomieContactlensvloeistoffenCorrigeren pasvorm van de brilInzetten en uithalen contactlenzenKrachtenleerMateriaalkennisModerne vreemde taalPasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan zodat de klant tevreden is over de bril Gaaf samen met de klant na hoe de bril het meest comfortabel zit zodat de klant tevreden is over de passing	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenExpertise delen	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt. Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.6 werkproces: Registreren en afrekenen aankoop			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af		
Gewenst resultaat	De klant heeft het artikel afgerekend, is geïnformeerd over de service van het optiekbedrijf en de verkoopgegevens staan in de cliëntadministratie		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de verkoopgegevens correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> BTW Kassahandelingen Moderne vreemde taal Omgaan met cliëntadministratie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de bedrijfsregels, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op heldere wijze over de service die het optiekbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.8 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de verkoopmedewerker optiek alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	Houdt bij het ingrijpen in situaties waarin zich criminaliteit voordoet rekening met de overige klanten in het optiekbedrijf zodat geen onnodige paniek wordt veroorzaakt	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)																				
3.2	Op maat slijpen en facetteren brillenglazen																				
3.3	Samenvoegen brillenglazen en montuur																				
3.4	Controleren en standaard uitrichten bril																				
3.5	Maken voorhangers en clipovers											x						x		x	
3.6	Repareren brillen en voorhangers																				
3.7	Onderhouden apparatuur en gereedschappen																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.5 werkproces: Maken voorhangers en clipovers			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek maakt voorhangers pas.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het pasmaken van voorhangers zodat deze artikelen optimaal passen	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger zodat deze voldoet aan de wensen van de klant	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers pas zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Opnemen voorraad en bestellen artikelen										x	x									x
4.2	Verwerken en controleren levering											x									x
4.3	Klaarmaken retouren										x										x
4.4	Voorstellen assortimentaanpassing																				
4.5	Creëren artikelpresentaties									x									x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.1 werkproces: Opnemen voorraad en bestellen artikelen			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. De verkoopmedewerker optiek bestelt de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moet worden.		
Gewenst resultaat	Een inventarisatie van de op voorraad zijnde artikelen. Een bestelling van artikelen, passend bij de voorraad en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de gegevens over voorraad en bestellingen nauwkeurig zodat geen onduidelijkheid bestaat over de op voorraad zijnde en te bestellen artikelen	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve vaardigheden Assortimentskennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Noteert de voorraad en te bestellen artikelen volgens de bedrijfsregels en afspraken die gelden tussen optiekbedrijf en leveranciers, zodat deze gegevens voor alle medewerkers helder en beschikbaar zijn en onduidelijkheden over bestellingen worden voorkomen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Bestelt tijdig artikelen zodat de voorraad op peil blijft, hierbij rekening houdend met de omloopsnelheid van artikelen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf**4.2 werkproces: Verwerken en controleren levering**

Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen volgens de bestellijst. Bij geconstateerde afwijkingen handelt de verkoopmedewerker optiek volgens de bedrijfsprocedures. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen op de juiste plaatst.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert bij het controleren van de levering en het opslaan van de goederen de bedrijfsregels zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden	<ul style="list-style-type: none">Administratieve processenProductkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt</p> <p>Slaat goederen zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf zodat artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden</p>	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.3 werkproces: Klaarmaken retouren			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek maakt retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	Retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Noteert de retouren nauwkeurig op de retourformulieren zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve processen Bedrijfsregels Productkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Maakt retouren bedreven verzendklaar met de bijbehorende formulieren, volgens de geldende bedrijfsregels, zodat retouren klaar staan om opgehaald te worden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.5 werkproces: Creëren artikelpresentaties			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek maakt artikelpresentaties in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op		
Gewenst resultaat	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsfilosofie Presentatietechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatie-werkzaamheden zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en in het optiekbedrijf artikelen optimaal gepresenteerd staan	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Past stijl van de presentatie aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het optiekbedrijf, zodat zij zich aangesproken voelen door de presentaties in het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.3 Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 1 Refractie

Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 1 Refractie		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Automatische refractie uitvoeren									X			X	X							X
1.2	Verzamelen van basisinformatie met de klant				X					X		X	X						X		X
1.3	Monoculaire volcorrectie bepalen																				
1.4	Binoculaire zien onderzoeken																				
1.5	Nabijtoeslag vaststellen																				
1.6	Brilvoorschrift opstellen																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 1 Refractie			
1.1 werkproces: Automatische refractie uitvoeren			
Omschrijving	De allround medewerker optiek geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting, voert deze uit en interpreteert de correctiewaarde.		
Gewenst resultaat	De allround medewerker optiek krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	Controleert de (correctie)waarde om te bepalen of deze binnen de te verwachten waarden valt	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie Automatische refractie Bedienen van de autorefractometer Bedienen van de noncontact tonometer Correctiewaarden Moderne vreemde taal Oogdrukmeting Oogdrukwaarden Werking noncontact tonometer
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn. Legt uit waar de klant z'n hoofd moet plaatsen en moet kijken, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.2 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant			
Omschrijving	De allround medewerker optiek verzamelt de basisinformatie over de afwijking van het oog en vraagt de klant naar klachten over het 'zien'.		
Gewenst resultaat	De allround medewerker optiek heeft de informatie die hij nodig heeft om de refractie te kunnen uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Stelt de klant op z'n gemak, zodat het gesprek prettig verloopt en deze de gevraagde informatie omtrent de klachten over het zien zonder aarzeling geeft.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen topsterktemeter Klanthistorie opvragen uit cliëntadministratie Metten pupildistantie Moderne vreemde taal Oog en correctie Oogfouten Proces van subjectieve refractie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de hygiëne- en arbovoorschriften op adequate wijze tijdens het verzamelen van basisinformatie, zodat met schone (hulp)middelen wordt gewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Meet de huidige bril door met de topsterkte-meter, om deze te kunnen vergelijken met de klanthistorie uit het cliëntsysteem.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt de verwachtingen van de klant vast over de oogmetingen en inventariseert de klachten over het zien en de klanthistorie, zodat alle basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze algemene informatie over de refractie en oogfouten, zodat de klant kan beoordelen welke informatie belangrijk is voor de allround medewerker optiek.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt relevante vragen en voert de relevante metingen correct uit om de benodigde basisinformatie boven tafel te krijgen. Wanneer de informatie niet compleet is, vraagt hij door, zodat alle basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies

Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 2 Verkoop en Advies		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Adviseren over glazen en monturen				x				x	x		x							x		
2.2	Adviseren over (optische) bijartikelen								x	x		x							x		
2.3	Verwerken klantbestelling										x	x								x	
2.4	Informereren over optische aspecten									x		x									
2.5	Afleveren bril / contactlenzen											x							x		
2.6	Registreren en afrekenen aankoop									x	x									x	
2.7	Afhandelen klachten																				
2.8	Criminaliteit voorkomen						x													x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.1 werkproces: Adviseren over glazen en monturen			
Omschrijving	<p>Op basis van de gegevens uit de oogmeting geeft de allround medewerker optiek klanten advies over organische en minerale mono-, bi-, tri- en multifocale brillenglazen, veredelingen op brillenglazen en brekingsindices en zo nodig over de verschillende typen zonnebrilglazen.</p> <p>De allround medewerker optiek geeft klanten advies over mogelijke monturen (uitvoering en materiaal). Hierbij houdt hij rekening met de benodigde brillenglazen.</p> <p>Ook geeft hij informatie over contactlenzen en advies over zonnebrillen (al dan niet met correctie)</p>		
Gewenst resultaat	<p>De klant heeft geen onbeantwoorde vragen.</p> <p>De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de producten (o.a. bril of contactlenzen, soort glazen en het type montuur) en maakt zo nodig een afspraak bij een contactlensspecialist.</p> <p>De verkoop van artikelen.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Toont oprechte interesse in de klant en laat merken dat hij (het standpunt van) de klant begrijpt zodat de klant zich begrepen voelt	<ul style="list-style-type: none"> Brilvoorschriften Brilvoorschriften interpreteren Contactlensinstructie Glasadvies Herkennen monturen en glazen Moderne vreemde taal Montuuradvies Oog en correctie Zonnebriladvies
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klant informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies

2.1 werkproces: Adviseren over glazen en monturen

Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant zodat de klant goed geïnformeerd is. Toont interesse in de klant en laat merken dat hij (het standpunt van) de klant begrijpt zodat de klant zich begrepen voelt	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	Beoordeelt correct welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift en vraagt de klant naar aanvullend informatie over klachten bij het 'zien' en/of klachten over de bestaande bril en beantwoordt vakspecifieke vragen op adequate wijze, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies

2.2 werkproces: Adviseren over (optische) bijartikelen

Omschrijving	De allround medewerker optiek geeft klanten advies over voorhangers of clipovers. Indien nodig geeft hij advies over verschillende mogelijke optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers).		
Gewenst resultaat	De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de (optische) bijartikelen. De verkoop van artikelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geeft klant informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom een product geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke (optische) bijartikelen het beste bij zijn behoefte en wens aansluiten	<ul style="list-style-type: none">• Contactlenzen en –vloeistof• Leesglazen• Loepen• Moderne vreemde taal• Vergroting en gezichtsveld van leesglazen• Vergroting en gezichtsveld van loepen• Vergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkers• Verrekijkers
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke (optisch) bijartikel het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuert klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant zodat de klant goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies

2.2 werkproces: Adviseren over (optische) bijartikelen

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	Vraagt de klant op klantvriendelijke wijze naar informatie over de koopwens, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend (optische) bijartikel kan kiezen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.3 werkproces: Verwerken klantbestelling			
Omschrijving	De allround medewerker optiek bepaalt de montage-gegevens en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt en geeft een indicatie van de levertijd.		
Gewenst resultaat	De klant krijgt een indicatie van de levertijden het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> Brillenglazen Hoornvliesafstand Inslijphoogte Monturen Pupildistantie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies**2.4 werkproces: Informeren over optische aspecten**

Omschrijving	De allround medewerker optiek geeft klanten specifieke informatie over de optische aspecten van een bril en contactlenzen. Hij geeft aan welke verschillende mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren en op welke manier deze gecombineerd kunnen worden. Zo nodig adviseert hij de klant een contactlensspecialist te raadplegen.		
Gewenst resultaat	De klant is geïnformeerd over zijn correctie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft informatie en uitleg over dikte-reductiesystemen, antireflexlagen, filterglazen en bijzondere brilcorrecties waarbij hij de manier van communiceren afstemt op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen, zodat de klant goed is geïnformeerd	<ul style="list-style-type: none">Bijzondere brilcorrectiesFunctionaliteit van bijzondere voorzieningenModerne vreemde taalOptische aspecten van brillenglazen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Geeft de klant informatie en advies over de werking van iseikonische en lenticulaire lenzen, optische aspecten van brillenglazen, zodat de klant weet welke keuze hij heeft uit verschillende typen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies**2.5 werkproces: Afleveren bril / contactlenzen**

Omschrijving	De allround medewerker optiek past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de (zonne)bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan. Aan klanten met contactlenzen geeft de allround medewerker optiek instructie over inzetten, uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistof.		
Gewenst resultaat	De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De klant kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen. De optische vertekening is tot een minimum beperkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houden met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past brillen af zodat de bril correct is afgesteld. Hanteert de standaard werkwijze voor het geven van contactlens-instructie, zodat de klant volledig en correct wordt geïnstrueerd.	<ul style="list-style-type: none">AnatomieContactlensvloeistofCorrigeren pasvorm van de brilInzetten en uithalen contactlenzenKrachtenleerMateriaalkennisModerne vreemde taalPasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril Gaat samen met de klant na hoe de bril het meest comfortabel zit, zodat de klant tevreden is over de passing	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenExpertise delen	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt. Controleert of met de bril de klachten van het 'zien' zijn verholpen zodat de klant met de bril optimaal ziet. Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.6 werkproces: Registreren en afrekenen aankoop			
Omschrijving	De allround medewerker optiek registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af		
Gewenst resultaat	De klant heeft het artikel afgerekend, is geïnformeerd over de service van het optiekbedrijf en de verkoopgegevens staan in de cliëntadministratie		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de verkoopgegevens correct en eenduidig zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> BTW Kassahandelingen Moderne vreemde taal Omgaan met cliëntadministratie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de bedrijfsregels zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op heldere wijze over de service die het optiekbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.8 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de allround medewerker optiek alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	Houdt bij het ingrijpen in situaties waarin zich criminaliteit voordoet rekening met de overige klanten in het optiekbedrijf zodat geen onnodige paniek wordt veroorzaakt	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											X								X	X
3.2	Op maat slijpen en facetteren brillenglazen											X	X							X	X
3.3	Samenvoegen brillenglazen en montuur											X								X	X
3.4	Controleren en standaard uitrichten bril											X									X
3.5	Maken voorhangers en clipovers											X							X		X
3.6	Repareren brillen en voorhangers									X		X		X					X		X
3.7	Onderhouden apparatuur en gereedschappen												X								X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)			
Omschrijving	De allround medewerker optiek controleert de levering voor de klant met de klantbestelling.		
Gewenst resultaat	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert de levering voor de klant volgens de standaardprocedure, zodat foutieve glazen en monturen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> Controleren geleverde glazen Eisen aan geleverde glazen Gebruik juiste hulpmiddelen Glasprogramma Tolerantietabel
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.2 werkproces: Op maat slijpen en facetteren brillenglazen			
Omschrijving	De allround medewerker optiek slijpt de brillenglazen op maat van het montuur en facetteert ze.		
Gewenst resultaat	De brillenglazen zijn pas-klaar voor montage in het montuur.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bedient de benodigde machines volgens bedieningsvoorschrift, zodat geen (slijp)fouten ontstaan	<ul style="list-style-type: none"> Bediening groefmachine Bediening slijpmachine Boren brillenglazen Facetmogelijkheden Slijpmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen te passen in het montuur en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur en brengt het juiste facet aan, zodat de brillenglazen passen in het montuur. Brengt hiervoor zo nodig groeven of boorgaten aan in de op maat geslepen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.3 werkproces: Samenvoegen brillenglazen en montuur**

Omschrijving	De allround medewerker optiek voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril.		
Gewenst resultaat	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert de standaard werkvolgorde bij het monteren van brillenglazen in het montuur, om fouten te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">Hanteren gereedschappenMontagetechniekenMontagevoorschriften / mogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	Handelt nauwkeurig en secuur bij het monteren van de brillenglazen in het montuur, zodat geen beschadigingen ontstaan aan de brillenglazen en het montuur.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, zodat een perfecte bril ontstaat, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.4 werkproces: Controleren en standaard uitrichten bril			
Omschrijving	De allround medewerker optiek controleert en richt de bril uit.		
Gewenst resultaat	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het controleren van een bril en voor het uitrichten van een bril, zodat deze processen juist verlopen	<ul style="list-style-type: none"> Brilvoorschrift lezen Corrigeren montage Montage brillenglazen in monturen Standaard uitrichten bril
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld. Richt vervolgens de bril standaard uit, zodat de bril kan worden afgepast bij de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.5 werkproces: Maken voorhangers en clipovers			
Omschrijving	De allround medewerker optiek maakt voorhangers en clipovers pas.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het maken van voorhangers en clipovers zodat deze artikelen optimaal passen	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover zodat deze voldoet aan de wensen van de klant	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers pas en modificeert clipovers zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.6 werkproces: Repareren brillen en voorhangers**

Omschrijving	De allround medewerker optiek overlegt met de klant over mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.		
Gewenst resultaat	Een gerepareerde bril of voorhanger.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Oplossingen voor problemen bedenken	Draagt oplossingen aan voor de reparatie van de (zonne)bril/voorhanger waaruit de klant een keuze kan maken	<ul style="list-style-type: none">Gebruik juiste hulpmiddelenMateriaalkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert de standaard werkvolgorde bij het achterhalen van het probleem, het bepalen van oplossingen en het uitvoeren van de reparatie van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger zo goed mogelijk hersteld is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten) zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Repareert de (zonne)bril/voorhanger accuraat zodat de (zonne)bril/voorhanger in functionaliteit is hersteld	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.7 werkproces: Onderhouden apparatuur en gereedschappen			
Omschrijving	De allround medewerker optiek voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt.		
Gewenst resultaat	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik	<ul style="list-style-type: none"> Arbowetgeving Bedrijfsregels over periodiek onderhoud Gebruiksaanwijzing van apparatuur Instrumenten Materiaalkennis Milieuwetgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Zorgt ervoor dat materialen en middelen goed onderhouden zijn, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf

Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
4.1	Opnemen voorraad en bestellen artikelen										x	x								x	
4.2	Verwerken en controleren levering											x								x	
4.3	Klaarmaken retouren										x									x	
4.4	Voorstellen assortimentaanpassing													x					x		
4.5	Creëren artikelpresentaties									x									x		

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.1 werkproces: Opnemen voorraad en bestellen artikelen			
Omschrijving	De allround medewerker optiek neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. De allround medewerker optiek bestelt de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moet worden.		
Gewenst resultaat	Een inventarisatie van de op voorraad zijnde artikelen. Een bestelling van artikelen, passend bij de voorraad en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de gegevens over voorraad en te bestellingen nauwkeurig zodat geen onduidelijkheid bestaat over de op voorraad zijnde artikelen en te bestellen artikelen	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve vaardigheden Assortimentskennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Noteert de voorraad en te betstellen artikelen volgens de bedrijfsregels en de afspraken die gelden tussen optiekbedrijf en leveranciers, zodat deze gegevens voor alle medewerkers helder en beschikbaar zijn en onduidelijkheden over bestellingen worden voorkomen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Bestelt tijdig artikelen zodat de voorraad op peil blijft, hierbij rekening houdend met de omloopsnelheid van artikelen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf**4.2 werkproces: Verwerken en controleren levering**

Omschrijving	De allround medewerker optiek controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen volgens de bestellijst. Bij geconstateerde afwijkingen handelt de allround medewerker optiek volgens de bedrijfsprocedures. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen op de juiste plaats.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert bij het controleren van de levering en het opslaan van de goederen de bedrijfsregels zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden	<ul style="list-style-type: none">Administratieve processenProductkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt</p> <p>Slaat goederen zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden</p>	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.3 werkproces: Klaarmaken retouren			
Omschrijving	De allround medewerker optiek maakt retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	Retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Noteert de retouren nauwkeurig op de retourformulieren zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve processen Bedrijfsregels Productkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Maakt retouren bedreven verzendklaar met de bijbehorende formulieren, volgens de geldende bedrijfsregels, zodat retouren klaar staan om opgehaald te worden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf**4.4 werkproces: Voorstellen assortimentaanpassing**

Omschrijving	De allround medewerker optiek stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring doet hij voorstellen aan de ondernemer voor aanpassingen van het assortiment.		
Gewenst resultaat	Voorstellen voor het assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Gebruikt informatie over nieuwe artikelen en ontwikkelingen binnen het vakgebied en doet voorstellen voor het assortiment op basis van de verzamelde gegevens om het meest actuele aanbod te verkrijgen voor de klanten	<ul style="list-style-type: none">• Assortimentskennis• Marktontwikkelingen• Peilen behoefte uit cliëntadministratie• Trendgegevens
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen	Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen in de optiekbranche om te zorgen voor actuele informatie en producten voor de klanten	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Past het assortiment aan op nieuwe ontwikkelingen in de optiekbranche, zodat het assortiment aansluit bij de wensen van de doelgroep	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.5 werkproces: Creëren artikelpresentaties			
Omschrijving	De allround medewerker optiek maakt artikelpresentaties in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op		
Gewenst resultaat	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsfilosofie Presentatietechnieken Trendgegevens
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatie-werkzaamheden zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en in het optiekbedrijf de artikelen optimaal gepresenteerd staan	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Past stijl van de presentatie aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het optiekbedrijf, zodat zij zich aangesproken voelen door de presentaties in het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.4 Opticien

Kerntaak 1 Refractie

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 1 Refractie		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Automatische refractie uitvoeren								X			X	X							X						
1.2	Verzamelen van basisinformatie met de klant				X				X		X	X						X		X						
1.3	Monoculaire volcorrectie bepalen								X			X	X							X						
1.4	Binoculaire zien onderzoeken								X			X	X							X						
1.5	Nabijtoeslag vaststellen								X			X	X							X						
1.6	Brilvoorschrift opstellen									X	X		X													

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 1 Refractie			
1.1 werkproces: Automatische refractie uitvoeren			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting, voert deze uit en interpreteert de correctiewaarde.		
Gewenst resultaat	De opticien krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	Interpreteert de (correctie)waarde om te bepalen of er aanleiding is voor een refractie, rekening houdend met de hulpvraag van de klant	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie Automatische refractie Bedienen van de autorefractometer Bedienen van de noncontact tonometer Correctiewaarden Moderne vreemde taal Oogdrukmeting Oogdrukwaarden Werking noncontact tonometer
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn. Legt uit waar de klant z'n hoofd moet plaatsen en moet kijken, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.2 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant			
Omschrijving	De opticien stelt de klant op z'n gemak. De opticien verzamelt de basisinformatie over de afwijking van het oog, vraagt de klant naar klachten over het 'zien' en stelt de foropter in zodat deze klaar staat om de refractie te beginnen		
Gewenst resultaat	De opticien heeft de informatie die hij nodig heeft om de refractie te kunnen uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Stelt de klant op z'n gemak, zodat het gesprek prettig verloopt en deze de gevraagde informatie omtrent de klachten over het zien zonder aarzeling geeft.	<ul style="list-style-type: none"> Controleren hoornvliesafstand en hellingshoek Foropter instellen, schoonmaken en afpassen Gebruik van optotypen Macroscopisch onderzoek Metten pupildistantie en hoornvliesafstand Moderne vreemde taal Oog en correctie Oogfouten Pasbril uitlijnen, schoonmaken en afpassen Proces van subjectieve refractie Systemische ziekten die het zien kunnen beïnvloeden Visuswaarden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de hygiënevoorschriften op de adequate wijze tijdens het verzamelen van basisinformatie, zodat schone (hulp)middelen wordt gewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bepaalt met de juiste hulpmiddelen de gezichtsscherpte en stelt de foropter correct in zodat deze klaar staat om de refractie te beginnen, zodat de apparatuur klaar staat voor de refractie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie

1.2 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Stelt de verwachtingen van de klant vast over de oogmetingen en inventariseert de klachten over het zien en de voorgeschiedenis van de klant, zodat alle basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft op heldere wijze informatie over de refractie en oogfouten, zodat de klant kan beoordeling welke informatie belangrijk is voor de opticien.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Stelt de relevante vragen en voert de relevante metingen correct uit om de benodigde basisinformatie boven tafel te krijgen. Wanneer de informatie niet compleet is, vraagt hij door, zodat alle basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.3 werkproces: Monoculaire volcorrectie bepalen			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de subjectieve refractie, verricht deze refractie en bepaalt de monoculaire volcorrectie.		
Gewenst resultaat	De volcorrectie met de maximale visus is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	nterpreteert de meetwaarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controle-meting moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de anamnese.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen foropter Hanteren pasbril met proefglazen KCmethode Moderne vreemde taal Nevelmethode Simultaantest
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeet-procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de monoculaire waarde verkregen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de monoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.4 werkproces: Binoculaire zien onderzoeken			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de binoculaire refractie, onderzoekt het binoculair zien voor zover nodig voor het vaststellen van de refractiebalans en orthofoorie.		
Gewenst resultaat	De waarde van de binoculaire correctie is bepaald, zodat een meest comfortabele correctiewaarde en optimale visus is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	Interpreteert de gemeten waarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controle-meting moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de monoculaire refractie.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen foropter Forie / tropie Hanteren pasbril met proefglazen Moderne vreemde taal Refractiebalans / spierbalans Visuele waarneming
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeet-procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de binoculaire correctiewaarden verkregen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de binoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.5 werkproces: Nabijtoeslag vaststellen			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de nabijrefractie en voert deze uit.		
Gewenst resultaat	De waarde van de meest comfortabele nabijtoeslag is bepaald, rekening houdend met het binoculaire zien en de klantwens.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	Interpreteert de gemeten waarde voor de nabijtoeslag om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controle-meting moeten worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Accommodatieconvergentievermogen en effect Accommodatievermogen en effect Bedienen foropter Hanteren pasbril en proefglazen Moderne vreemde taal Nabijtoeslag
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeet-procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de nabijtoeslag verkregen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de nabijrefractie, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.6 werkproces: Brilvoorschrift opstellen			
Omschrijving	De opticien voert de berekeningen uit voor de verkoop van brillenglazen en noteert de gegevens in een brilvoorschrift .		
Gewenst resultaat	Een brilvoorschrift waarop duidelijk is beschreven wat de optimale correctiewaarde is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	Formuleert een correct brilvoorschrift uit de montage-gegevens en alle berekeningen	<ul style="list-style-type: none"> Berekeningen voor brilvoorschrift Hoogtecompensatieprisma Lees en/of kijkafstand Nomenclatuur Opstellen brilvoorschrift Prismatische werking Vergroting / verkleining van de brillenglazen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de gegevens voor het brilvoorschrift eenduidig in het daarvoor bestemde systeem (digitaal of op papier), zodat gegevens zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Berekent verschillende aspecten van de correctiewaarde zodat een correct brilvoorschrift wordt opgesteld, zodat duidelijk is wat de optimale correctiewaarde is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 2 Verkoop en Advies		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Adviseren over glazen en monturen				x				x	x		x		x					x		
2.2	Adviseren over (optische) bijartikelen								x	x		x							x		
2.3	Verwerken klantbestelling										x	x								x	
2.4	Informereren over optische aspecten									x		x									
2.5	Afleveren bril / contactlenzen											x							x		
2.6	Registreren en afrekenen aankoop									x	x									x	
2.7	Afhandelen klachten				x			x		x				x	x					x	
2.8	Criminaliteit voorkomen						x													x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.1 werkproces: Adviseren over glazen en monturen			
Omschrijving	<p>Op basis van de gegevens uit de oogmeting geeft de opticien klanten advies over organische en minerale mono-, bi-, tri- en multifocale brillenglazen, veredelingen op brillenglazen en brekingsindices en zo nodig over de verschillende typen zonnebrilglazen.</p> <p>De opticien geeft klanten advies over mogelijke monturen (uitvoering en materiaal). Hierbij houdt hij rekening met de benodigde brillenglazen.</p> <p>Ook geeft hij informatie over contactlenzen en advies over zonnebrillen (al dan niet met correctie)</p>		
Gewenst resultaat	<p>De klant heeft geen onbeantwoorde vragen.</p> <p>De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de producten (o.a. bril of contactlenzen, soort glazen en het type montuur) en maakt zo nodig een afspraak bij een contactlensspecialist.</p> <p>De verkoop van artikelen.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Toont oprechte interesse in de klant en laat merken dat hij (het standpunt van) de klant begrijpt zodat de klant zich begrepen voelt	<ul style="list-style-type: none"> Brilvoorschriften Brilvoorschriften interpreteren Contactlensinstructie Glasadvies Herkennen monturen en glazen Moderne vreemde taal Montuuradvies Oog en correctie Zonnebriladvies
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	Interpreteert het gestelde brilvoorschrift (rekening houdend met de oude situatie), zodat een passend advies wordt gegeven	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klant informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies

2.1 werkproces: Adviseren over glazen en monturen

Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Beoordeelt correct welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift en vraagt de klant naar aanvullend informatie over klachten bij het 'zien' en/of klachten over de bestaande bril en beantwoordt vakspecifieke vragen op adequate wijze, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.2 werkproces: Adviseren over (optische) bijartikelen			
Omschrijving	De opticien geeft klanten advies over voorhangers of clipovers. Indien nodig geeft hij advies over verschillende mogelijke optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers).		
Gewenst resultaat	De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de (optische) bijartikelen. De verkoop van artikelen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klant informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom een product geschikt is voor de klant zodat het voor de klant duidelijk is welke (optische) bijartikelen het beste bij zijn behoefte en wens aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> • Contactlenzen en –vloeistof • Moderne vreemde taal • Vergroting en gezichtsveld van leesglazen • Vergroting en gezichtsveld van loepen • Vergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkers
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke (optisch) bijartikel het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant zodat de klant goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	Vraagt de klant op klantvriendelijke wijze naar informatie over de koopwens, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend (optische) bijartikel kan kiezen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.3 werkproces: Verwerken klantbestelling			
Omschrijving	De opticien bepaalt de montage-gegevens en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt en geeft een indicatie van de levertijd.		
Gewenst resultaat	De klant krijgt een indicatie van de levertijden het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> Brillenglazen Hoornvliesafstand Inslijphoogte Monturen Pupildistantie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.4 werkproces: Informeren over optische aspecten			
Omschrijving	De opticien geeft klanten specifieke informatie over de optische aspecten van een bril en contactlenzen. Hij geeft aan welke verschillende mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren en op welke manier deze gecombineerd kunnen worden. Zo nodig adviseert hij de klant een contactlensspecialist te raadplegen.		
Gewenst resultaat	De klant is geïnformeerd over zijn correctie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft informatie en uitleg over dikte-reductiesystemen, antireflexlagen, filterglazen en bijzondere brilcorrecties waarbij hij de manier van communiceren afstemt op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen, zodat de klant goed is geïnformeerd	<ul style="list-style-type: none"> Bijzondere brilcorrecties Functionaliteit van bijzondere voorzieningen Optische aspecten van brillenglazen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Geeft de klant informatie en advies over de werking van iseikonische en lenticulaire lenzen, optische aspecten van brillenglazen, zodat de klant weet welke keuze hij heeft uit verschillende type brillenglazen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.5 werkproces: Afleveren bril / contactlenzen			
Omschrijving	De opticien past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan. Aan klanten met contactlenzen geeft de opticien instructie over inzetten, uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen		
Gewenst resultaat	De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De klant kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen. De optische vertekening is tot een minimum beperkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houden met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past brillen af in combinatie met achter het oorhoortoestellen zodat de bril correct is afgepast.</p> <p>Hanteert de standaard werkwijze voor het geven van contactlens-instructie, zodat de klant volledig en correct wordt geïnstrueerd</p>	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie Contactlensvloeistoffen Corrigeren pasvorm van de bril Inzetten en uithalen contactlenzen Krachtenleer Materiaalkennis Moderne vreemde taal Pasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril</p> <p>Gaat samen met de klant na hoe de bril het meest comfortabel zit zodat de klant tevreden is over de passing</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Expertise delen 	<p>Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt.</p> <p>Controleert of met de bril de klachten van het 'zien' zijn verholpen zodat de klant met de bril optimaal ziet.</p> <p>Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.6 werkproces: Registreren en afrekenen aankoop			
Omschrijving	De opticien registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af		
Gewenst resultaat	De klant heeft het artikel afgerekend, is geïnformeerd over de service van het optiekbedrijf en de verkoopgegevens staan in de cliëntadministratie		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de verkoopgegevens correct en eenduidig zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> BTW Kassahandelingen Moderne vreemde taal Omgaan met cliëntadministratie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de bedrijfsregels zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op heldere wijze over de service die het optiekbedrijf biedt zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies**2.7 werkproces: Afhandelen klachten**

Omschrijving	De opticien staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht en handelt de klacht af. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met een tevreden gevoel, aangezien zijn klacht is opgelost. Voorstellen die klachten in de toekomst voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen	Toont interesse in de klant, veert met de klant mee en laat merken dat hij de klacht van de klant begrijpt, zodat de klant zich gehoord voelt	<ul style="list-style-type: none">• Bedrijfsregels• Garantiebepalingen• Gewenningsverschijnselen• Moderne vreemde taal• Veel voorkomende problemen/ klachten
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Gebruikt informatie van de klacht in het optiekbedrijf om wijzigingsvoorstellen te doen voor de bedrijfsregels, zodat klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert op correcte wijze de bedrijfsregels en garantiebepalingen van leveranciers en het optiekbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen• Vanuit meerdere invalshoeken kijken	Achterhaalt nauwkeurig de precieze klacht van de klant en draagt vanuit meerdere invalshoeken oplossingen aan en voert de oplossing uit die het best bij de klant past, zodat de klant zich goed geholpen voelt en weer terug komt bij het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Kernachtig communiceren	Reageert snel en doeltreffend op een klacht door deze kernachtig samen te vatten en duidelijk aan te geven wat het optiekbedrijf voor de klant kan betekenen, zodat de klacht van de klant wordt verholpen	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	Voorkomt escalatie en zoekt actief naar mogelijkheden om de goede relatie te herstellen, zodat de klant met een tevreden gevoel het optiekbedrijf verlaat.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.8 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de opticien alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	Houdt bij het ingrijpen in situaties waarin zich criminaliteit voordoet rekening met de overige klanten in het optiekbedrijf zodat geen onnodige paniek wordt veroorzaakt	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											x								x	x
3.2	Op maat slijpen en facetteren brillenglazen											x	x							x	x
3.3	Samenvoegen brillenglazen en montuur											x								x	x
3.4	Controleren en standaard uitrichten bril											x									x
3.5	Maken voorhangers en clipovers											x							x		x
3.6	Repareren brillen en voorhangers									x		x		x					x		x
3.7	Onderhouden apparatuur en gereedschappen												x								x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)			
Omschrijving	De opticien controleert de levering voor de klant met de klantbestelling.		
Gewenst resultaat	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert de levering voor de klant volgens de standaardprocedure, zodat foutieve glazen en monturen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> Controleren geleverde glazen Eisen aan geleverde glazen Gebruik juiste hulpmiddelen Glasprogramma Tolerantietabel
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.2 werkproces: Op maat slijpen en facetteren brillenglazen			
Omschrijving	De opticien slijpt de brillenglazen op maat van het montuur en facetteert ze.		
Gewenst resultaat	De brillenglazen zijn pas-klaar voor montage in het montuur.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bedient de benodigde machine volgens bedieningsvoorschrift, zodat geen (slijp)fouten ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> Bediening groefmachine Bediening slijpmachine Boren brillenglazen Facetmogelijkheden Slijpmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen te passen in het montuur en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur en brengt het juiste facet aan, zodat de brillenglazen passen in het montuur. Brengt hiervoor zo nodig groeven of boorgaten aan in de op maat geslepen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.3 werkproces: Samenvoegen brillenglazen en montuur**

Omschrijving	De opticien voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril.		
Gewenst resultaat	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert de standaard werkvolgorde bij het monteren van brillenglazen in het montuur, om fouten te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">Hanteren gereedschappenMontagetechniekenMontagevoorschriften / mogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	Monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, zodat een perfecte bril ontstaat, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, en brengt zo nodig bijzondere voorzieningen aan	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, zodat een perfecte bril ontstaat, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, en brengt zo nodig bijzondere voorzieningen aan	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.4 werkproces: Controleren en standaard uitrichten bril			
Omschrijving	De opticien controleert en richt de bril uit.		
Gewenst resultaat	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het controleren van een bril en voor het uitrichten van een bril, zodat deze processen juist verlopen	<ul style="list-style-type: none"> Brilvoorschrift lezen Corrigeren montage Montage brillenglazen in monturen Standaard uitrichten bril
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld. Richt vervolgens de bril standaard uit, zodat de bril kan worden aangepast bij de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.5 werkproces: Maken voorhangers en clipovers			
Omschrijving	De opticien maakt voorhangers en clipovers pas.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het maken van voorhangers en clipovers zodat deze artikelen optimaal passen	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover zodat deze voldoet aan de wensen van de klant	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers pas en modificeert clipovers zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.6 werkproces: Repareren brillen en voorhangers**

Omschrijving	De opticien overlegt met de klant over de mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.		
Gewenst resultaat	Een gerepareerde bril of voorhanger.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Oplossingen voor problemen bedenken	Draagt oplossingen aan voor de reparatie van de (zonne)bril/voorhanger waaruit de klant een keuze kan maken	<ul style="list-style-type: none">Gebruik juiste hulpmiddelenMateriaalkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert de standaard werkvolgorde bij het achterhalen van het probleem, het bepalen van oplossingen en het uitvoeren van de reparatie aan de (zonne)bril/voorhanger, zodat de functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger zo goed mogelijk hersteld is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten) zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Repareert artikelen accuraat zodat het artikel in functionaliteit is hersteld	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.7 werkproces: Onderhouden apparatuur en gereedschappen**

Omschrijving	De opticien voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt.		
Gewenst resultaat	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik	<ul style="list-style-type: none">ArbowetgevingBedrijfsregels over periodiek onderhoudGebruiksaanwijzing van apparatuurInstrumentenMateriaalkennisMilieuwetgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Zorgt ervoor dat materialen en middelen goed onderhouden zijn, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Opnemen voorraad en bestellen artikelen										x	x									x
4.2	Verwerken en controleren levering											x									x
4.3	Klaarmaken retouren										x										x
4.4	Voorstellen assortimentaanpassing													x					x		
4.5	Creëren artikelpresentaties									x									x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.1 werkproces: Opnemen voorraad en bestellen artikelen			
Omschrijving	De opticien neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. De opticien bestelt de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moet worden.		
Gewenst resultaat	Een inventarisatie van de op voorraad zijnde artikelen. Een bestelling van artikelen, passend bij de voorraad en omloopsnelheid		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de gegevens over voorraad en bestelling nauwkeurig, zodat geen onduidelijkheid bestaat over de op voorraad zijnde artikelen en te bestellen artikelen	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve vaardigheden Assortimentskennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Noteert de voorraad en te bestellen artikelen volgens de bedrijfsregels en afspraken die gelden tussen optiekbedrijf en leveranciers, zodat deze gegevens voor alle medewerkers helder en beschikbaar zijn en onduidelijkheden over bestellingen worden voorkomen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Bestelt tijdig artikelen zodat de voorraad op peil blijft, hierbij rekening houden met de omloopsnelheid van artikelen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.2 werkproces: Verwerken en controleren levering			
Omschrijving	De opticien controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen volgens de bestellijst. Bij geconstateerde afwijkingen handelt de opticien volgens de bedrijfsprocedures. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen op de juiste plaats.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert bij het controleren van de levering en het opslaan van de goederen de bedrijfsregels zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve processen Productkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt. Slaat goederen zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.3 werkproces: Klaarmaken retouren			
Omschrijving	De opticien maakt retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	Retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Noteert de retouren nauwkeurig op de retourformulieren zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve processen Bedrijfsregels Productkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Maakt retouren bedreven verzendklaar met de bijbehorende formulieren, volgens de geldende bedrijfsregels, zodat retouren klaar staan om opgehaald te worden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf**4.4 werkproces: Voorstellen assortimentaanpassing**

Omschrijving	De opticien stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring doet hij voorstellen aan de ondernemer voor aanpassingen van het assortiment.		
Gewenst resultaat	Voorstellen voor het assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens	Gebruikt informatie over nieuwe artikelen en ontwikkelingen binnen het vakgebied en doet voorstellen voor het assortiment op basis van de verzamelde gegevens om het meest actuele aanbod te verkrijgen voor de klanten	<ul style="list-style-type: none">• Assortimentskennis• Marktontwikkelingen• Peilen behoefte uit cliëntadministratie• Trendgegevens
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen	Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen in de optiekbranche om te zorgen voor actuele informatie en producten voor de klanten	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Past het assortiment aan op nieuwe ontwikkelingen in de optiekbranche, zodat het assortiment aansluit bij de wensen van de doelgroep	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.5 werkproces: Creëren artikelpresentaties			
Omschrijving	De opticien maakt artikelpresentatie in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op		
Gewenst resultaat	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsfilosofie Presentatietechnieken Trendgegevens
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatie-werkzaamheden zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en in het optiekbedrijf de artikelen optimaal gepresenteerd staan	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Past stijl van de presentatie aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het optiekbedrijf, zodat zij zich aangesproken voelen door de presentaties in het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.5 Opticien/Manager

Kerntaak 1 Refractie

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 1 Refractie		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Automatische refractie uitvoeren								X			X	X							X						
1.2	Verzamelen van basisinformatie met de klant				X				X		X	X						X		X						
1.3	Monoculaire volcorrectie bepalen								X			X	X							X						
1.4	Binoculaire zien onderzoeken								X			X	X							X						
1.5	Nabijtoeslag vaststellen								X			X	X							X						
1.6	Brilvoorschrift opstellen									X	X		X													

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 1 Refractie			
1.1 werkproces: Automatische refractie uitvoeren			
Omschrijving	De opticien/manager geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting, voert deze uit en interpreteert de correctiewaarde.		
Gewenst resultaat	De opticien/manager krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	Interpreteert de (correctie)waarde om te bepalen of er aanleiding is voor een refractie, rekening houdend met de hulpvraag van de klant	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie Automatische refractie Bedienen van de autorefractometer Bedienen van de noncontact tonometer Correctiewaarden Moderne vreemde taal Oogdrukmeting Oogdrukwaarden Werking noncontact tonometer
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	<p>Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn.</p> <p>Legt uit waar de klant z'n hoofd moet plaatsen en moet kijken, zodat de correcte waarde wordt gemeten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.2 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant			
Omschrijving	De opticien/manager verzamelt de basisinformatie over de afwijking van het oog, vraagt de klant naar klachten over het 'zien' en stelt de foropter in zodat deze klaar staat om de refractie te beginnen		
Gewenst resultaat	De opticien/manager heeft de informatie die hij nodig heeft om de refractie te kunnen uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Stelt de klant op z'n gemak, zodat het gesprek prettig verloopt en deze de gevraagde informatie omtrent de klachten over het zien zonder aarzeling geeft.	<ul style="list-style-type: none"> Controleren hoornvliesafstand en hellingshoek Foropter instellen, schoonmaken en afpassen Gebruik van optotypen Macroscopisch onderzoek Metten pupildistantie en hoornvliesafstand Oog en correctie Oogfouten Pasbril uitlijnen, schoonmaken en afpassen Proces van subjectieve refractie Systemische ziekten die het zien kunnen beïnvloeden Visuswaarden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de hygiënevoorschriften op adequate wijze tijdens het verzamelen van basisinformatie, zodat met schone (hulp)middelen wordt gewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bepaalt de juiste hulpmiddelen de gezichtsscherpte en stelt de foropter correct in zodat deze klaar staat om de refractie te beginnen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie				
1.2 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant				
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt de verwachtingen van de klant vast over de oogmetingen en inventariseert de klachten over het zien en de voorgeschiedenis van de klant, zodat alle basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze informatie over de refractie en oogfouten, zodat de klant kan beoordelen welke informatie belangrijk is voor de opticien/manager.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt relevante vragen en voert de relevante metingen correcte uit om de benodigde basisinformatie boven tafel te krijgen. Wanneer de informatie niet compleet is, vraagt hij door, zodat alle basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 1 Refractie			
1.3 werkproces: Monoculaire volcorrectie bepalen			
Omschrijving	De opticien/manager geeft uitleg over de subjectieve refractie, verricht deze refractie en bepaalt de monoculaire volcorrectie.		
Gewenst resultaat	De volcorrectie met de maximale visus is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	Interpreteert de meetwaarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controle-meting moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de anamnese.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen foropter Hanteren pasbril met proefglazen KCmethode Moderne vreemde taal Nevelmethode Simultaantest
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeet-procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de monoculaire waarde verkregen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de monoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.4 werkproces: Binoculaire zien onderzoeken			
Omschrijving	De opticien/manager geeft uitleg over de binoculaire refractie, onderzoekt het binoculair zien voor zover nodig voor het vaststellen van de refractiebalans en orthofofie.		
Gewenst resultaat	De waarde van de binoculaire correctie is bepaald, zodat een meest comfortabele correctiewaarde en optimale visus is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	Interpreteert de gemeten waarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controle-meting moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de monoculaire refractie.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen foropter Forie / tropie Hanteren pasbril en proefglazen Moderne vreemde taal Refractiebalans / spierbalans Visuele waarneming
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeet-procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de binoculaire correctiewaarden verkregen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de binoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.5 werkproces: Nabijtoeslag vaststellen			
Omschrijving	De opticien/manager geeft uitleg over de nabijrefractie en voert deze uit.		
Gewenst resultaat	De waarde van de meest comfortabele nabijtoeslag is bepaald, rekening houdend met het binoculaire zien en de klantwens.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	Interpreteert de gemeten waarde voor de nabijtoeslag om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controle-meting moeten worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Accommodatieconvergentievermogen en effect Accommodatievermogen en effect Bedienen foropter Hanteren pasbril en proefglazen Moderne vreemde taal Nabijtoeslag
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeet-procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de nabijtoeslag verkregen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de nabijrefractie, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Refractie			
1.6 werkproces: Brilvoorschrift opstellen			
Omschrijving	De opticien/manager voert de berekeningen uit voor de verkoop van brillenglazen en noteert de gegevens in een brilvoorschrift .		
Gewenst resultaat	Een brilvoorschrift waarop duidelijk is beschreven wat de optimale correctiewaarde is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	Formuleert een correct brilvoorschrift uit de montage-gegevens en alle berekeningen, zodat duidelijk is wat de optimale correctiewaarde is.	<ul style="list-style-type: none"> Berekeningen voor brilvoorschrift Hoogtecompensatieprisma Lees en/of kijkafstand Nomenclatuur Opstellen brilvoorschrift Prismatische werking Vergroting / verkleining van de brillenglazen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de gegevens voor het brilvoorschrift eenduidig in het daarvoor bestemde systeem (digitaal of op papier), zodat gegevens zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Berekent verschillende aspecten van de correctiewaarde zodat een correct brilvoorschrift wordt opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 2 Verkoop en Advies		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Adviseren over glazen en monturen				x				x	x		x		x					x		
2.2	Adviseren over (optische) bijartikelen								x	x		x							x		
2.3	Verwerken klantbestelling										x	x								x	
2.4	Informereren over optische aspecten									x		x									
2.5	Afleveren bril / contactlenzen											x							x	x	
2.6	Registreren en afrekenen aankoop									x	x									x	
2.7	Afhandelen klachten				x			x		x				x	x					x	
2.8	Criminaliteit voorkomen						x													x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.1 werkproces: Adviseren over glazen en monturen			
Omschrijving	<p>Op basis van de gegevens uit de oogmeting geeft de opticien/manager klanten advies over organische en minerale mono-, bi-, tri- en multifocale brillenglazen, veredelingen op brillenglazen en brekingsindices en zo nodig over de verschillende typen zonnebrilglazen.</p> <p>De opticien/manager geeft klanten advies over mogelijke monturen (uitvoering en materiaal). Hierbij houdt hij rekening met de benodigde brillenglazen.</p> <p>Ook geeft hij informatie over contactlenzen en advies over zonnebrillen (al dan niet met correctie)</p>		
Gewenst resultaat	<p>De klant heeft geen onbeantwoorde vragen.</p> <p>De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de producten (o.a. bril of contactlenzen, soort glazen en het type montuur) en maakt zo nodig een afspraak bij een contactlensspecialist.</p> <p>De verkoop van artikelen.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Toont oprechte interesse in de klant en laat merken dat hij (het standpunt van) de klant begrijpt zodat de klant zich begrepen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Brilvoorschriften Brilvoorschriften interpreteren Contactlensinstructie Glasadvies Herkennen monturen en glazen Moderne vreemde taal Montuuradvies Oog en correctie Zonnebriladvies
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	Interpreteert het gestelde brilvoorschrift (rekening houdend met de oude situatie), zodat een passend advies wordt gegeven.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klant informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies				
2.1 werkproces: Adviseren over glazen en monturen				
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke producten het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	Beoordeelt correct welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift en vraagt de klant naar aanvullend informatie over klachten bij het 'zien' en/of klachten over de bestaande bril en beantwoordt vakspecifieke vragen op adequate wijze, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.2 werkproces: Adviseren over (optische) bijartikelen			
Omschrijving	De opticien/manager geeft klanten advies over voorhangers of clipovers. Indien nodig geeft hij advies over verschillende mogelijke optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers).		
Gewenst resultaat	De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken uit de (optische) bijartikelen. De verkoop van artikelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft klant informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom een product geschikt is voor de klant zodat het voor de klant duidelijk is welke (optische) bijartikelen het beste bij zijn behoefte en wens aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> • Contactlenzen en –vloeistof • Moderne vreemde taal • Vergroting en gezichtsveld van leesglazen • Vergroting en gezichtsveld van loepen • Vergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkers
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Geeft klanten informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de klant en geeft hierbij aan waarom iets geschikt is voor de klant, zodat het voor de klant duidelijk is welke (optisch) bijartikel het beste bij zijn behoefte en wens aansluit. Stuurt klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant zodat de klant goed geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Expertise delen 	Vraagt de klant op klantvriendelijke wijze naar informatie over de koopwens, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend (optische) bijartikel kan kiezen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.3 werkproces: Verwerken klantbestelling			
Omschrijving	De opticien/manager bepaalt de montage-gegevens en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt en geeft een indicatie van de levertijd.		
Gewenst resultaat	De klant krijgt een indicatie van de levertijden het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> Brillenglazen Hoornvliesafstand Inslijphoogte Monturen Pupildistantie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies**2.4 werkproces: Informeren over optische aspecten**

Omschrijving	De opticien/manager geeft klanten specifieke informatie over de optische aspecten van een bril en contactlenzen. Hij geeft aan welke verschillende mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren en op welke manier deze gecombineerd kunnen worden. Zo nodig adviseert hij de klant een contactlensspecialist te raadplegen.		
Gewenst resultaat	De klant is geïnformeerd over zijn correctie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft duidelijk informatie en uitleg over dikte-reductiesystemen, antireflexlagen, filterglazen en bijzondere brilcorrecties waarbij hij de manier van communiceren afstemt op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen, zodat de klant goed is geïnformeerd	<ul style="list-style-type: none">Bijzondere brilcorrectiesFunctionaliteit van bijzondere voorzieningenModerne vreemde taalOptische aspecten van brillenglazen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Geeft de klant informatie en advies over de werking van iseikonische en lenticulaire lenzen, optische aspecten van brillenglazen, zodat de klant weet welke keuze hij heeft uit verschillende typen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies**2.5 werkproces: Afleveren bril / contactlenzen**

Omschrijving	De opticien/manager past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan. Aan klanten met contactlenzen geeft de opticien/manager instructie over inzetten, uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen		
Gewenst resultaat	De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De klant kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen. De optische vertekening is tot een minimum beperkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houden met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past brillen af in combinatie met achter het oorhoortoestellen zodat de bril correct is afgepast. Hanteert de standaard werkwijze voor het geven van contactlens-instructie zodat de klant volledig en correct wordt geïnstrueerd.	<ul style="list-style-type: none">AnatomieContactlensvloeistoffenCorrigeren pasvorm van de brilInzetten en uithalen contactlenzenKrachtenleerMateriaalkennisModerne vreemde taalPasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril Gaaf samen met de klant na hoe de bril het meest comfortabel zit zodat de klant tevreden is over de passing	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenExpertise delen	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt. Controleert of met de bril de klachten van het 'zien' zijn verholpen zodat de klant met de bril optimaal ziet. Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.6 werkproces: Registreren en afrekenen aankoop			
Omschrijving	De opticien/manager registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af		
Gewenst resultaat	De klant heeft het artikel afgerekend, is geïnformeerd over de service van het optiekbedrijf en de verkoopgegevens staan in de cliëntadministratie		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de verkoopgegevens correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft	<ul style="list-style-type: none"> BTW Kassahandelingen Moderne vreemde taal Omgaan met cliëntadministratie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de bedrijfsregels, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op heldere wijze over de service die het optiekbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies**2.7 werkproces: Afhandelen klachten**

Omschrijving	De opticien/manager staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht en handelt de klacht af. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met een tevreden gevoel, aangezien zijn klacht is opgelost. Voorstellen die klachten in de toekomst voorkomen		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen	Toont interesse in de klant, veert met de klant mee en laat merken dat hij de klacht van de klant begrijpt zodat de klant zich gehoord voelt	<ul style="list-style-type: none">• Bedrijfsregels• Garantiebepalingen• Gewenningsverschijnselen• Moderne vreemde taal• Veel voorkomende problemen/ klachten
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Gebruikt informatie van de klacht in het optiekbedrijf om wijzigingsvoorstellen te doen voor de bedrijfsregels, zodat klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert op correcte wijze de bedrijfsregels en garantiebepalingen van leveranciers en het optiekbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen• Vanuit meerdere invalshoeken kijken	Achterhaalt nauwkeurig de precieze klacht van de klant en draagt vanuit meerder invalshoeken meerdere oplossingen aan en voert de oplossing uit die het best bij de klant past, zodat de klant zich goed geholpen voelt en weer terug komt bij het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Kernachtig communiceren	Reageert snel en doeltreffend op een klacht door deze kernachtig samen te vatten en duidelijk aan te geven wat het optiekbedrijf voor de klant kan betekenen zodat de klacht van de klant wordt verholpen	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	Voorkomt escalatie en zoek actief naar mogelijkheden om de goede relatie te herstellen, zodat de klant met een tevreden gevoel het optiekbedrijf verlaat	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verkoop en Advies			
2.8 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de opticien/manager alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsverantwoord handelen 	Houdt bij het ingrijpen in situaties waarin zich criminaliteit voordoet rekening met de overige klanten in het optiekbedrijf zodat geen onnodige paniek wordt veroorzaakt	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor de overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor de overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											X								X	X
3.2	Op maat slijpen en facetteren brillenglazen											X	X							X	X
3.3	Samenvoegen brillenglazen en montuur											X								X	X
3.4	Controleren en standaard uitrichten bril											X									X
3.5	Maken voorhangers en clipovers											X							X		X
3.6	Repareren brillen en voorhangers									X		X		X					X		X
3.7	Onderhouden apparatuur en gereedschappen												X								X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)			
Omschrijving	De opticien/manager controleert de levering voor de klant met de klantbestelling.		
Gewenst resultaat	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert de levering voor de klant volgens de standaardprocedure, zodat foutieve glazen en monturen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	<ul style="list-style-type: none"> Controleren geleverde glazen Eisen aan geleverde glazen Gebruik juiste hulpmiddelen Glasprogramma Tolerantietabel
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.2 werkproces: Op maat slijpen en facetteren brillenglazen			
Omschrijving	De opticien/manager slijpt de brillenglazen op maat van het montuur en facetteert ze.		
Gewenst resultaat	De brillenglazen zijn pas-klaar voor montage in het montuur.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bedient de benodigde machine volgens bedieningsvoorschrift, zodat geen (slijp)fouten ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> Bediening groefmachine Bediening slijpmachine Boren brillenglazen Facetmogelijkheden Slijpmogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen te passen in het montuur en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur en brengt het juiste facet aan, zodat de brillenglazen passen in het montuur. Brengt hiervoor zo nodig groeven of boorgaten aan in de op maat geslepen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.3 werkproces: Samenvoegen brillenglazen en montuur**

Omschrijving	De opticien/manager voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril.		
Gewenst resultaat	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert de standaard werkvolgorde bij het monteren van brillenglazen in het montuur, om fouten te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">Hanteren gereedschappenMontagetechniekenMontagevoorschriften / mogelijkheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	Handelt nauwkeurig en secuur bij het monteren van de brillenglazen in het montuur, zodat geen beschadigingen ontstaan aan de brillenglazen en het montuur.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, zodat een perfecte bril ontstaat, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, en brengt zo nodig bijzondere voorzieningen aan	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.4 werkproces: Controleren en standaard uitrichten bril			
Omschrijving	De opticien/manager controleert en richt de bril uit.		
Gewenst resultaat	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het controleren van een bril en voor het uitrichten van een bril, zodat deze processen juist verlopen	<ul style="list-style-type: none"> Brilvoorschrift lezen Corrigeren montage Montage brillenglazen in monturen Standaard uitrichten bril
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld.</p> <p>Richt vervolgens de bril standaard uit, zodat de bril kan worden afgepast bij de klant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen			
3.5 werkproces: Maken voorhangers en clipovers			
Omschrijving	De opticien/manager maakt voorhangers en clipovers pas.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de standaard werkvolgorde voor het maken van voorhangers en clipovers zodat deze artikelen optimaal passen	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover zodat deze voldoet aan de wensen van de klant	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers pas en modificeert clipovers zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.6 werkproces: Repareren brillen en voorhangers**

Omschrijving	De opticien/manager overlegt met de klant over de mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.		
Gewenst resultaat	Een gerepareerde bril of voorhanger.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Oplossingen voor problemen bedenken	Draagt oplossingen aan voor de reparatie van de (zonne)bril/voorhanger waaruit de klant een keuze kan maken	<ul style="list-style-type: none">Gebruik juiste hulpmiddelenMateriaalkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert de standaard werkvolgorde bij het achterhalen van het probleem, het bepalen van oplossingen en het uitvoeren van de reparatie aan de (zonne)bril/voorhanger, zodat de functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger zo goed mogelijk hersteld is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten) zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Repareert artikelen accuraat zodat het artikel in functionaliteit is hersteld	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Bewerking, assemblage en reparatie van optische (bij)artikelen**3.7 werkproces: Onderhouden apparatuur en gereedschappen**

Omschrijving	De opticien/manager voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt.		
Gewenst resultaat	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik	<ul style="list-style-type: none">ArbowetgevingBedrijfsregels over periodiek onderhoudGebruiksaanwijzing van apparatuurInstrumentenMateriaalkennisMilieuwetgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Zorgt ervoor dat materialen en middelen goed onderhouden zijn, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
4.1	Opnemen voorraad en bestellen artikelen										x	x									x
4.2	Verwerken en controleren levering											x									x
4.3	Klaarmaken retouren										x										x
4.4	Voorstellen assortimentaanpassing													x					x		
4.5	Creëren artikelpresentaties									x									x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.1 werkproces: Opnemen voorraad en bestellen artikelen			
Omschrijving	De opticien/manager neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. De opticien/manager bestelt de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moet worden.		
Gewenst resultaat	Een inventarisatie van de op voorraad zijnde artikelen. Een bestelling van artikelen, passend bij de voorraad en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de gegevens over voorraad en bestelling nauwkeurig, zodat geen onduidelijkheid bestaat over de op voorraad zijnde artikelen en te bestellen artikelen	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve vaardigheden Assortimentskennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Noteert de voorraad en te bestellen artikelen volgens de bedrijfsregels en afspraken die gelden tussen optiekbedrijf en leveranciers, zodat deze gegevens voor alle medewerkers helder en beschikbaar zijn en onduidelijkheden over bestellingen worden voorkomen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Bestelt tijdig artikelen zodat de voorraad op peil blijft, hierbij rekening houden met de omloopsnelheid van artikelen	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf**4.2 werkproces: Verwerken en controleren levering**

Omschrijving	De opticien/manager controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen volgens de bestellijst. Bij geconstateerde afwijkingen handelt de opticien/manager volgens de bedrijfsprocedures. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen op de juiste plaats.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert bij het controleren van de levering en het opslaan van de goederen de bedrijfsregels zodat de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden	<ul style="list-style-type: none">Administratieve processenProductkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt</p> <p>Slaat goederen zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf zodat artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden</p>	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.3 werkproces: Klaarmaken retouren			
Omschrijving	De opticien/manager maakt retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	Retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Noteert de retouren nauwkeurig op de retourformulieren zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan	<ul style="list-style-type: none"> Administratieve processen Bedrijfsregels Productkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Maakt retouren bedreven verzendklaar met de bijbehorende formulieren, volgens de geldende bedrijfsregels, zodat retouren klaar staan om opgehaald te worden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf**4.4 werkproces: Voorstellen assortimentaanpassing**

Omschrijving	De opticien/manager stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring doet hij voorstellen aan de ondernemer voor aanpassingen van het assortiment.		
Gewenst resultaat	Voorstellen voor het assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Gebruikt informatie over nieuwe artikelen en ontwikkelingen binnen het vakgebied en doet voorstellen voor het assortiment op basis van de verzamelde gegevens om het meest actuele aanbod te verkrijgen voor de klanten	<ul style="list-style-type: none">• Assortimentskennis• Marktontwikkelingen• Peilen behoefte uit cliëntadministratie• Trendgegevens
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen	Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen in de optiekbranche om te zorgen voor actuele informatie en producten voor de klanten	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Past het assortiment aan op nieuwe ontwikkelingen in de optiekbranche, zodat het assortiment aansluit bij de wensen van de doelgroep	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Assortimentsbeheer in het optiekbedrijf			
4.5 werkproces: Creëren artikelpresentaties			
Omschrijving	De opticien/manager maakt artikelpresentatie in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op		
Gewenst resultaat	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsfilosofie Presentatietechnieken Trendgegevens
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatie-werkzaamheden zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en in het optiekbedrijf de artikelen optimaal gepresenteerd staan	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Past stijl van de presentatie aan op de gewenste uitstraling, passend bij de klantenkring van het optiekbedrijf, zodat zij zich aangesproken voelen door de presentaties in het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
5.1	Vormgeven aan een onderneming	x														x		x						x			
5.2	Innoveren van de onderneming	x											x			x			x						x		
5.3	Promoten en profileren van de onderneming							x	x	x														x			
5.4	Vormen van netwerken en participeren hierin						x		x		x																
5.5	Bewaken en verantwoorden van de financiële situatie	x				x				x			x							x						x	
5.6	Beheren van de bedrijfsadministratie		x							x								x		x						x	
5.7	Inkopen artikelen	x						x			x							x								x	
5.8	Voeren personeelsbeleid	x						x	x									x								x	
5.9	Leiding geven		x			x		x										x									

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
5.1 0	Begeleiden medewerkers		x	x		x												x								

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.1 werkproces: Vormgeven aan een onderneming			
Omschrijving	De opticien/manager stelt activiteiten vast die nodig zijn om aan een onderneming vorm te geven. Hij geeft aan welke marketingactiviteiten op welk moment ondernomen moeten worden en welke middelen en mensen daarvoor nodig zijn. Hij bewaakt de voortgang van de activiteiten. Hij past waar nodig de activiteiten of de bedrijfsdoelstellingen in het ondernemingsplan aan.		
Gewenst resultaat	De bedrijfsdoelstellingen in het ondernemingsplan is uitvoerbaar gebleken door concrete acties.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Zelfvertrouwen tonen 	Neemt doordachte beslissingen en zet bedrijfsdoelstellingen en strategie om in concrete acties, zodat de bedrijfsdoelstellingen worden bereikt en identiteit, uitstraling, klantgroepen en producten van het optiekbedrijf op elkaar afgestemd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsvormen Kennis van optiekmarkt Mode
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen 	Formuleert in het ondernemingsplan een heldere strategie in lijn met identiteit, missie en visie van het optiekbedrijf en her ziet deze als omstandigheden hierom vragen, zodat de continuïteit van het bedrijf gewaarborgd blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none"> Successen willen boeken 	Is met volharding gericht op het behalen van de doelstellingen van het optiekbedrijf, zodat het voortbestaan van het bedrijf is gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Onderbouwt en verdedigt het ondernemingsplan met de juiste argumenten, zodat financiers en andere betrokkenen vertrouwen krijgen in het bestaansrecht en –zekerheid van het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.2 werkproces: Innoveren van de onderneming**

Omschrijving	De opticien/manager innoveert de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de onderneming op basis van marktanalyse en/of klanttevredenheidsonderzoek. Hij oriënteert zich op ontwikkelingen en innovaties met betrekking tot nieuwe productiemethoden of producten. Hij voert verbeteracties uit en investeert waar nodig in nieuwe productiemethoden of producten.		
Gewenst resultaat	Een weloverwogen besluit tot invoering van nieuwe producten (en productiemethoden). De randvoorwaarden voor de invoering van nieuwe producten (of productiemethoden) zijn bepaald. De marktpositie van de onderneming verbetert.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	Bekijkt verschillende producten (en productiemethoden) en hun consequenties voordat hij een besluit neemt over het invoeren van deze producten (en productiemethoden)	<ul style="list-style-type: none">Kennis van optiekmarktModeNieuwe technologische ontwikkelingen
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Neemt doordachte beslissingen ten aanzien van nieuwe producten (en productiemethoden) en de voorraad, zodat de onderneming de kansen in de markt optimaal kan benutten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introducerenToekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen	Formuleert strategieën om de nieuwe ontwikkelingen in te passen in het optiekbedrijf, zodat het voortbestaan van het bedrijf is gewaarborgd en selecteert nieuwe producten die bij het assortiment passen, zodat aan de wensen van de klant wordt voldaan.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	Volgt de trends in de markt en de omgeving en vertaalt deze in concrete producten, zodat de marktpositie van de onderneming verbetert.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Onderzoekt of de klanten nog tevreden zijn over het assortiment en de service en onderneemt zonodig actie ter verbetering van de klanttevredenheid, zodat hij klanten optimaal kan bedienen en de marktpositie van de onderneming verbetert.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.3 werkproces: Promoten en profileren van de onderneming**

Omschrijving	De opticien/manager promoot en profileert de onderneming op verschillende wijzen. Hij zorgt hiermee voor naamsbekendheid van de onderneming.		
Gewenst resultaat	Naamsbekendheid van de onderneming. Potentiële klanten hebben een positief beeld van de organisatie en het producten- of dienstenaanbod.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Communicatie op de ontvanger(s) richten	Stemt communicatie en wijze van communiceren af op (potentiële) klanten, zodat er meer klanten getrokken worden naar het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van optiekmarktMarketingModeRelevante informatiebronnen binnen de optiek
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	Past profilering aan op basis van analyse van kansen, bedreigingen, sterkten en zwakten van het optiekbedrijf, zodat duidelijk is welke plek het bedrijf in de markt inneemt (wil innemen).	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Indruk maken op anderen	Zet marketing en PR-instrumenten zodanig in dat producten en dienstverlening van het optiekbedrijf op overtuigende manier naar voren worden gebracht en het marktaandeel groeit.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Maakt gebruik van relevante communicatiemiddelen en communiceert op heldere wijze, zodat de optiek-onderneming meer naamsbekendheid krijgt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.4 werkproces: Vormen van netwerken en participeren hierin			
Omschrijving	De opticien/manager vormt actief netwerken van zelfstandige ondernemers en/of freelancers die meerwaarde kunnen hebben voor de eigen onderneming. Hij participeert in deze netwerken. Hij wisselt ervaringen uit en deelt expertise.		
Gewenst resultaat	Samenwerkingsvormen die meerwaarde opleveren voor de onderneming. Groei van expertise.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Stemt stijl van communiceren en jargon van het optiekbedrijf af op de spelers in het netwerk, zodat hij samenwerkingsverbanden onderhoudt die meerwaarde opleveren voor het optiekbedrijf.	
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Bouwt en onderhoudt een relatienetwerk voor het optiekbedrijf, zodat afzet- en/of inkoopmogelijkheden worden vergroot, zodat samenwerkingsbanden kunnen ontstaan, eigen expertise toeneemt, ontwikkelingen sneller worden gesignaleerd en/of inkoopmogelijkheden worden vergroot.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Wisselt kennis en expertise uit met de mensen uit zijn netwerk, zodat betrokken van elkaar blijven leren op optiektechnisch vlak en andere relevante gebieden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.5 werkproces: Bewaken en verantwoorden van de financiële situatie**

Omschrijving	De opticien/manager stelt begrotingen en financiële rapportages op. De opticien/manager controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop zonodig maatregelen. Samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waardoor hij zich extern kan verantwoorden.		
Gewenst resultaat	Financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	<p>Evalueert de financiële gezondheid van het optiekbedrijf op basis van objectieve gegevens, zoals inkoop- en verkoopcijfers en kostenontwikkelingen, zodat het beleid zonodig hierop kan worden aangepast.</p> <p>Past indien nodig verkoopprijzen aan op basis van ontwikkelingen in kosten en opbrengsten, zodat kostendekkend wordt gewerkt in het optiekbedrijf.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Boekhoudkundige kennis• Management en organisatie• Meest gebruikte systemen voor administratie• Relevantie bronnen voor benchmarking• Wet en regelgeving over financiële administratie
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	Stelt reële en onderbouwde begrotingen, budgetten en prognoses op, maakt kostencalculaties en past prijzen hierop aan, zodat de beoogde omzet van het optiekbedrijf wordt behaald.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten	Neemt verantwoordelijkheid voor het financiële resultaat van het optiekbedrijf, zodat hij hierop kan worden aangesproken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Zorgt voor nauwkeurige en volledige financiële rapportages, zodat de financiële situatie van het optiekbedrijf zichtbaar is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Stemt administratie van het optiekbedrijf af op de wettelijke bepalingen, zodat hij zich financieel kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	Overlegt tijdig met de administrateur, zodat hij inzicht krijgt in de financiële situatie van het optiekbedrijf en tijdig een jaarrekening kan opstellen of laten opstellen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.6 werkproces: Beheren van de bedrijfsadministratie**

Omschrijving	De opticien/manager organiseert de financiële administratie. Hij instrueert hiervoor de werknemers binnen de onderneming, geeft hen verantwoordelijkheid voor administraties/registraties, of besteedt bepaalde administraties/registraties uit aan derden. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
Gewenst resultaat	Een goed verzorgde financiële administratie die voldoet aan wettelijke voorschriften.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden gevenInstructies en aanwijzingen geven	Geeft medewerkers helder en duidelijk aan hoe de financiële administratie moet worden bijgehouden en welke verantwoordelijkheden zij krijgen, zodat alle medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt op het gebied van de financiële administratie.	<ul style="list-style-type: none">BelastingwetgevingBoekhoudkundige kennis
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelen	Maakt volledige kostprijsberekeningen en houdt hierbij alle relevante directe en indirecte kosten in de gaten, zoals benodigde tijd voor de dienstverlening, inkooprijzen, en vaste lasten, zodat de kosten kunnen worden beheerst.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Houdt de administratie van het optiekbedrijf logisch, overzichtelijk en controleerbaar, voert een zorgvuldige en correcte boekhouding of laat dit doen, zodat hij het financiële overzicht behoudt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Voert administratie van het optiekbedrijf conform boekhoudkundige regels, zodat hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	Draagt zorg voor een overzichtelijke debiteuren en crediteurenadministratie van het optiekbedrijf, zodat tijdige betalingen kunnen plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.7 werkproces: Inkopen artikelen**

Omschrijving	De opticien/manager vraagt offertes op. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij controleert de ontvangen artikelen en zorgt ervoor dat ze opgeslagen worden. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier.		
Gewenst resultaat	Gunstige voorwaarden waartegen artikelen afgenomen kunnen worden. De juiste artikelen zijn aanwezig.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelen	Koopt optiektechnische apparatuur, materialen en andere hulpmiddelen voor het optiekbedrijf zo voordelig mogelijk in, zodat kosten niet onnodig oplopen.	<ul style="list-style-type: none">Arbeid en organisatie
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Neemt weloverwogen beslissingen ten aanzien van de inkoop van optiektechnische apparatuur, materialen en andere hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Onderhandelen	Benut de aanwezige speelruimte in het onderhandelingsproces, zodat optimale inkoop (waaronder gunstige inkoopsprijs en voorwaarden) van optiektechnische apparatuur wordt gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Zorgt ervoor dat de relevante artikelen, materiaal en gereedschap in de gewenste hoeveelheid op het juiste moment aanwezig zijn in het optiekbedrijf, zodat geen onnodige voorraad of levertijden ontstaan.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Vergelijkt de ontvangen optiektechnische goederen met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.8 werkproces: Voeren personeelsbeleid**

Omschrijving	De opticien/manager stelt personeelsbehoefte vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor vacante functies of besteedt dit uit. Hij voert sollicitatiegesprekken en selecteert medewerkers.		
Gewenst resultaat	Een juiste inschatting van de personeelsbehoefte. Aanname van geschikte medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	Houdt bij het bepalen van het personeelsbeleid rekening met de financiële consequenties van de keuzes, zodat het optiekbedrijf niet voor onnodige kosten komt te staan.	<ul style="list-style-type: none">Arbeid en organisatieKostprijs berekenenPersoneelsadministratie
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Neemt tijdig het besluit tot werven en selecteren van medewerkers, zodat voldoende geschikt personeel beschikbaar is in het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Onderhandelen	Komt tot overeenstemming met personeel van het optiekbedrijf over arbeidsvoorwaarden en arbeidstijden, zodat beide partijen tevreden zijn.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Zorgt voor een efficiënte inzet van personeel in het optiekbedrijf op korte en lange termijn, zodat er een juiste werkbelasting is van het personeel.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Presenteert het optiekbedrijf tijdens werving en selectie op duidelijke wijze en formuleert helder de eisen en verwachtingen die aan personeel worden gesteld, zodat hierover een open gesprek kan worden gevoerd.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.9 werkproces: Leiding geven**

Omschrijving	De opticien/manager geeft leiding aan medewerkers. Hij wijst werkzaamheden toe aan medewerkers. Hij informeert en instrueert medewerkers over de te verrichten werkzaamheden en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en stuurt waar nodig bij en fungeert als aanspreekpunt bij problemen en vragen.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden. Een efficiënt en effectief verloop van werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren	Geeft duidelijke en afgebakende taken aan het personeel in het optiekbedrijf en geeft duidelijk aan wat van hen verwacht wordt, zodat een evenwichtige verdeling van het werk ontstaat.	<ul style="list-style-type: none">• Management en organisatie
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	Ziet toe op een correcte en tijdige uitvoering van werkzaamheden in het optiekbedrijf, voert hiertoe werkoverleg en stelt indien nodig de planning bij, zodat klanten snel en adequaat worden geholpen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	Besprekt conflicten met of binnen het personeel van het optiekbedrijf tijdig en lost deze zo veel mogelijk naar tevredenheid van de betrokken partijen op, zodat de sfeer in het bedrijf prettig blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Bevorderen van de teamgeest	Zorgt voor een goede onderlinge samenwerking in het optiekbedrijf, zodat het werk in een prettige sfeer en tijdig wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.10 werkproces: Begeleiden medewerkers**

Omschrijving	De opticien/manager motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen. Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken.		
Gewenst resultaat	Gemotiveerde medewerkers. Personeel dat naar behoren functioneert. De aanwezige capaciteiten en talenten worden optimaal benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Functioneren van mensen controleren	Houdt in de gaten of mensen in het optiekbedrijf functioneren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen, zodat hij tijdig kan bijsturen	<ul style="list-style-type: none">Personeelsbeleid
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Coachen	Begeleidt, stimuleert en motiveert anderen op constructieve wijze door middel van tijdige feedback en (informele) beoordelings- en functioneringsgesprekken, zodat het personeel van het optiekbedrijf gemotiveerd blijft en het werk naar behoren wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Maakt efficiënt en effectief gebruik van de aanwezige capaciteit en talenten zodat medewerkers zich op hun plaats voelen binnen het optiekbedrijf	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Bevorderen van de teamgeest	Zorgt ervoor dat het personeelsbeleid de teamgeest in het optiekbedrijf bevordert, zodat in een prettige sfeer wordt samengewerkt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

De SVGB streeft er naar bij de ontwikkeling van kwalificatiedossiers drie stappen duidelijk te onderscheiden: ontwikkelen, valideren en legitimeren. Ideaaltypisch ziet het ontwikkelproces er als volgt uit:

- De ontwikkeling van een kwalificatiedossier vindt plaats onder aansturing van een medewerker van de afdeling I&O van de SVGB. Bij die ontwikkeling worden deskundigen uit onderwijs en bedrijfsleven betrokken.
- De validering van een kwalificatiedossier vindt bij de SVGB plaats in de sectorcommissies waarin vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven per branche of cluster van branches elkaar ontmoeten. Deze vertegenwoordigers zijn soms zelf bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier betrokken geweest, maar staan meestal wat verder van de dagelijkse beroepspraktijk af en kunnen in ieder geval vanuit een helikopterperspectief naar het kwalificatiedossier kijken, terwijl ze toch voldoende dicht bij de beroepspraktijk staan om het kwalificatiedossier inhoudelijk te kunnen beoordelen.
- De legitimering van een kwalificatiedossier vindt plaats in de paritaire commissie van de SVGB. Hierin ontmoeten vertegenwoordigers van het onderwijs en sociale partners elkaar. De paritaire commissie zet vooraf de lijnen uit voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers en evalueert achteraf of deze ontwikkeling op de juiste wijze heeft plaats gevonden en het gewenste resultaat heeft opgeleverd.

Bij de totstandkoming van het kwalificatiedossier Optiek zijn deze stappen gevolgd. Bij de ontwikkeling is samengewerkt met twee inhoudsdeskundigen uit de brancheorganisaties in de optiek en vier inhoudsdeskundigen uit de onderwijsinstellingen.

2.2 Verwantschap

Bij het ontwikkelen van dit kwalificatiedossier zijn de verschillende beroepscompetentieprofielen binnen de optiek naast elkaar gelegd en vergeleken. Aangezien de verschillende beroepscompetentieprofielen de nodige overlap vertonen, is ervoor gekozen deze in één kwalificatiedossier op te nemen. De overlap is terug te vinden in de verschillende kerntaken. De werkplaatsmedewerker optiek, de allround medewerker optiek, de opticien en de opticien/manager voeren allen werkzaamheden uit in de werkplaats en zorgen voor het assortiment. De verkoopmedewerker optiek, de allround medewerker optiek, de opticien en de opticien/manager voeren allen werkzaamheden uit in de verkoop. De opticien en de opticien/manager voeren beide de refractie uit. Iedere beroepsgroep voert aangegeven werkprocessen van de kerntaken uit, met accentverschillen vanwege het functioneren op het niveau van de kwalificatie.

De managementaspecten uit uitstroom Opticien/manager zijn gebaseerd op het onderzoek naar ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap. Dit onderzoek is in 2003 in opdracht van de SVGB uitgevoerd door CINOP. De resultaten van dit onderzoek zijn in de sectorcommissies en de paritaire commissie van de SVGB besproken. In deze besprekingen gaven de vertegenwoordigers van het bedrijfsleven aan nadrukkelijk behoefte te hebben aan beroepsbeoefenaren die beschikken over management-/ondernemerscompetenties. Gezien de structuur van de branche en de bedrijven is gekozen voor de naamgeving manager. Om deze reden is besloten tot het opnemen van de uitstroom Opticien/manager in het kwalificatiedossier Optiek.

Overige beroepscompetentieprofielen binnen de oogzorg (TOA en oogarts) zijn meer medisch van aard. Daarbij is de oogarts een kwalificatie op universitair niveau, waardoor deze stap erg groot is. Dit deel van de oogzorg is buiten het kwalificatiedossier gelaten.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

In grote lijnen functioneert de medewerker in een optiekbedrijf als beginnend beroepsbeoefenaar na afsluiting van zijn opleiding vrijwel op het niveau van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. De prestatie-indicatoren in het kwalificatiedossier zijn dan ook gelijkwaardig aan de succescriteria in het beroepscompetentieprofiel.

Er zijn uiteraard wel enkele verschillen tussen een zeer ervaren en een minder ervaren medewerker in het optiekbedrijf. Deze verschillen zijn echter niet te vinden in de concrete uitvoering van taken of in de eisen die aan de resultaten worden gesteld, maar in:

- de snelheid van werken: een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft meer snelheid opgebouwd dan een beginnend beroepsbeoefenaar, die nog niet over veel routine beschikt.

- de verantwoordelijkheid: beide beroepsbeoefenaren werken zelfstandig aan hun taken. Een beginnend beroepsbeoefenaar kan echter in geval van twijfel terugvallen op een vakvolwassen collega.

Deze elementen veroorzaken geen verschillen tussen de succescriteria van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar en de beheersingscriteria van de beginnend beroepsbeoefenaar. Wel is het van groot belang dat een beginnend beroepsbeoefenaar kan inschatten wanneer hij hulp nodig heeft en dat hij deze hulp op de juiste manier inroept.

In de vertaling van de beroepscompetentieprofielen van het kwalificatiedossier is tevens de vertaling gemaakt van beroepscompetenties naar competenties uit het Competentiemodel KBB. Daarbij is er naar gestreefd in de formulering van de prestatie-indicatoren de herkenbaarheid van de beroeps-specifieke competenties zoveel als mogelijk te behouden.

2.4 Discussiepunten

De volgende zaken zijn bij de totstandkoming van dit kwalificatiedossier expliciet aan de orde geweest:

a. Nederlands

Wat betreft de beheersing van de Nederlandse taal hanteert de paritaire commissie van de SVGB voor de kwalificatiedossiers 2008-2009 het Common European Framework of Reference (CEF). De paritaire commissie van de SVGB heeft daarbij als bovengrens voor de beheersing van de Nederlandse taal besloten het minimumniveau op te nemen, zoals dat geformuleerd is in het document Leren, Loopbaan en Burgerschap (Gemeenschappelijk procesmanagement, april 2007). Het betreft de volgende beheersingsniveaus per kwalificatieniveau:

	Niveau 4	Niveau 3	Niveau 2
Nederlands			
Luisteren	B2	B2	B1
Lezen	B2	B2	B1
Spoken (productie)	B2	B1	B1
Spoken (gesprekken)	B2	B1	B1
Schrijven	B2	B1	B1

Daar waar de beroepsuitoefening hoge eisen stelt aan de communicatieve competenties van beroepsbeoefenaren, moet dit naar het oordeel van de paritaire commissie tot uiting komen in de keuze van de competenties en de uitwerking van de prestatie-indicatoren.

In 2008 is door de onderwijsvertegenwoordigers in de sectorcommissies en in de paritaire commissie gesignaleerd dat het vastgestelde beheersingsniveau voor Nederlands in de uitvoering, m.n. in opleidingen volgens de beroepsbegeleidende leerweg, problemen geeft. De paritaire commissie heeft vooralsnog besloten op dit punt de kwalificatiedossiers in 2008 niet te wijzigen. In 2009 zal nader onderzoek plaats vinden naar het vereiste beheersingsniveau voor Nederlands in de beroepsuitoefening.

De beheersing van de Nederlandse taal staat in 2009 op de ontwikkelagenda van de paritaire commissie.

b. Moderne Vreemde Taal

In de vorige versie van de kwalificatiedossiers van de SVGB was de beheersing van moderne vreemde talen gebaseerd op zowel de competenties nodig voor Leren & Burgerschap als op de competenties nodig voor een adequate beroepsuitoefening. In deze versie van de kwalificatiedossiers is uitsluitend gekeken naar de noodzaak voor een adequate beroepsuitoefening.

De paritaire commissie kiest bij de formulering van het beheersingsniveau Moderne Vreemde Taal voor de volgende aanpak:

- Indien de beroepsuitoefening niet nadrukkelijk vraagt om de beheersing van een moderne vreemde taal, dan wordt de beheersing van de moderne vreemde taal niet in het kwalificatiedossier opgenomen.
- Indien de beroepsuitoefening wel vraagt om de beheersing van een moderne vreemde taal, dan wordt voor de SVGB-kwalificatiedossiers aangesloten bij de in ontwikkeling zijnde richtlijn, zoals die naar alle waarschijnlijkheid volgend jaar gaat gelden als minimum niveau voor Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- In 2008 zijn moderne vreemde talen niet opgenomen in het Referentiedocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De paritaire commissie van de SVGB heeft, ondanks gesignaleerde problemen in de uitvoering, m.n. in opleidingen volgens de beroepsbegeleidende leerweg, besloten op dit punt de kwalificatiedossiers in 2008 niet te wijzigen. In 2009 zal nader onderzoek plaats vinden naar het vereiste beheersingsniveau voor moderne vreemde talen in de beroepsuitoefening.
- In de SVGB-kwalificatiedossiers 2008-2009 wordt maximaal één moderne vreemde taal opgenomen en het beheersingsniveau is maximaal het minimale niveau zoals dat in de ontwikkeling zijnde richtlijn wordt geformuleerd.

Het betreft de volgende beheersingsniveaus per kwalificatieniveau:

	Niveau 4	Niveau 3	Niveau 2
Moderne Vreemde Taal			
Luisteren	B1	B1	A2

Lezen	B1	B1	A2
Spreken (productie)	B1	A2	A1
Spreken (gesprekken)	B1	A2	A1
Schrijven	B1	A2	A1

In het kwalificatiedossier Optiek is er concrete aanleiding voor het opnemen van een moderne vreemde taal. De sectorcommissie gaf aan dat Engels de belangrijkste taal is voor de beroepsbeoefenaren in het optiekbedrijf. M.n. Engelssprekende klanten en vakliteratuur maken de moderne vreemde taal noodzakelijk.

De beheersing van moderne vreemde talen staat in 2009 op de ontwikkelagenda van de paritaire commissie.

c. Betrokkenheid vmbo en hbo bij totstandkoming van dit dossier

Het hbo is vertegenwoordigd in de paritaire commissie van de SVGB en in de sectorcommissies Optiek, Audiciens en SVGB-OSLO. Daar waar er sprake is van doorstroom naar met name verwant hbo, wordt dit in de besprekingen meegenomen. Tot nu toe heeft de aansluiting mbo-hbo echter niet erg centraal gestaan bij de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers. De komende jaren besteedt de SVGB expliciet aandacht aan het positioneren van de reguliere kwalificaties in het mbo in relatie tot verwante opleidingen en cursussen in het hbo en in het cursorische onderwijs. Hierover vindt overleg plaats met vertegenwoordigers van brancheorganisaties en met vertegenwoordigers van verwant hbo.

Het vmbo is tot nu toe niet bij de ontwikkeling van de SVGB kwalificatiedossiers betrokken. Gezien de specifieke aard van de SVGB-kwalificaties ligt het expliciet betrekken van het vmbo bij de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers niet voor de hand. Ook vanuit de kringen van het vmbo bestaat er geen behoefte om bij de ontwikkeling van de SVGB-kwalificaties betrokken te zijn. Mocht dit in de (nabije) toekomst wijzigen, dan zullen wij op deze gewijzigde situatie inspelen.

d. Opnemen vakkennis en – vaardigheden in deel C

Er is bij de uitwerking van de werkprocessen met competenties voor gekozen in de kolom vakkennis en -vaardigheden met name vakspecifieke kennis en vaardigheden op te nemen. Kennis en vaardigheden die rechtstreeks samenhangen met de aspecten van gedrag die door de gedragscompetenties worden gedekt, worden in deze kolom niet beschreven.

In Colo-verband is in 2007/2008 gewerkt aan nadere richtlijnen voor de beschrijving van vakkennis en vaardigheden. De paritaire commissie van de SVGB zal in 2009 bezien in hoeverre die richtlijnen zullen worden toegepast in de SVGB-kwalificatiedossiers

e. Motivatie certificeerbare eenheden

De paritaire commissie heeft uitgebreid gediscussieerd over het al of niet opnemen van certificeerbare eenheden in de kwalificatiedossiers van de SVGB. Aan de ene kant was er een sterke behoefte om daar waar enigszins mogelijk certificeerbare eenheden te benoemen. Het belangrijkste argument daarvoor was dat deelnemers die niet in staat blijken te voldoen aan alle eisen van een kwalificatiedossier op die manier toch een waardering kunnen krijgen voor die onderdelen waaraan ze wel voldoen. Aan de andere kant wil de paritaire commissie nadrukkelijk aansluiten bij de eis die vanuit het toetsingskader aan certificeerbare eenheden worden gesteld: Certificeerbare eenheden zijn arbeidsmarktrelevant.

Tegen de achtergrond van deze overwegingen heeft de paritaire commissie er voorlopig voor gekozen in het kwalificatiedossier Optiek geen certificeerbare eenheden op te nemen.

In de komende jaren zal de paritaire commissie verder aandacht schenken aan de mate waarin en de wijze waarop zij certificeerbare eenheden in de kwalificatiedossiers wil opnemen.

f. Status deel C.

De paritaire commissie van de SVGB heeft deel C van dit kwalificatiedossier nadrukkelijk ontwikkeld en bedoeld als een adviesdocument aan de scholen. Op 5 april 2007 heeft de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap het gehele kwalificatiedossier, inclusief deel C, vastgesteld. De paritaire commissie van de SVGB voelt zich door deze tussentijdse wijziging op het verkeerde been gezet en dringt erop aan tijdens het spel de spelregels niet te veranderen. De paritaire commissie van de SVGB heeft er niet voor gekozen als reactie op het vaststellen van deel C overhaast te gaan sleutelen aan dit onderdeel van de kwalificatiestructuur. Dit zou mogelijk leiden tot onvoldoende doordachte stappen en veranderingen. De paritaire commissie van de SVGB vindt het belangrijk om nu eerst ervaring op te doen met de uitvoering van de opleidingen gericht op de in dit kwalificatiedossier beschreven kwalificatie/uitstromen. Deze uitvoering zal de komende jaren, gedurende de experimentele periode,

nauwgezet gemonitord worden. De informatie uit de monitoring zal daar waar nodig gebruikt worden om het kwalificatiedossier aan te passen. Deze aanpassingen zullen zoveel mogelijk in een keer aan het eind van de experimentele periode worden doorgevoerd. De paritaire commissie van de SVGB vindt het van belang dat er gedurende de experimentele periode zoveel mogelijk continuïteit is in de kwalificatiedossiers, die ten grondslag liggen aan de beroepsopleidingen. Jaarlijkse bijstelling van (delen van) kwalificatiedossiers leidt tot onduidelijkheid voor bedrijfsleven, onderwijs en deelnemers en is derhalve niet wenselijk.

Alleen als formuleringen in deel C van dit kwalificatiedossier uitvoeringsproblemen m.b.t. onderwijs en examinering met zich mee brengen, zullen zonodig tussentijdse aanpassingen worden doorgevoerd.

g. Ondernemerschap in de SVGB-kwalificaties

De paritaire commissie van de SVGB heeft geconstateerd dat ondernemerschap in de verschillende SVGB-kwalificatiedossiers verschillend is uitgewerkt. Bij die uitwerking is niet altijd duidelijk of die verscheidenheid wel voorkomt uit de specifieke eisen van het beroep. De indruk bestaat dat niet alle verschillen verklaard kunnen worden uit verschillen in beroepseisen. Daar waar nodig zal dit moeten leiden tot aanpassing van de betreffende kerntaak en de betreffende werkprocessen.

In de voorliggende versie zijn in vergelijking met vorige versies de volgende aanpassingen reeds doorgevoerd:

- De naam van de uitstroom wordt Opticien/manager.
- De naam van de kerntaak wordt "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap"

In 2008 is er in Colo-verband gewerkt aan een verdere stroomlijning van werkprocessen op het gebied van ondernemerschap. In afwachting van het resultaat van deze stroomlijning in Colo-verband heeft de paritaire commissie van de SVGB besloten in 2008 de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de SVGB-kwalificatiedossiers ongewijzigd te laten.

In 2009 staat verdere stroomlijning van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" op de agenda van de paritaire commissie

h. Samenvoegen verschillende niveaus in dit kwalificatiedossier

De paritaire commissie van de SVGB heeft besloten de kwalificatiedossiers werkplaatsmedewerker optiek, verkoopmedewerker optiek, de allround medewerker optiek, de opticien en de opticien/manager samen te voegen in het kwalificatiedossier Optiek. Aanleiding hiervoor is de inhoudelijke overlap tussen deze dossiers en het nieuwe format, dat hiervoor meer mogelijkheden biedt dan het vorige format. Een belangrijke overweging die het samenvoegen heeft mogelijk gemaakt is dat in het nieuwe dossier voor elke uitstroom een eigen zelfstandig diploma met de naam van de uitstroom kan worden verstrekt.

i. Positionering van dezelfde uitstroom Verkoopmedewerker optiek in twee kwalificatiedossiers

In 2006/2007 is gewerkt aan het ontwikkelen van de uitstroom Verkoopmedewerker optiek in twee kwalificatiedossiers: Kwalificatiedossier Verkoper (Kc Handel) en Kwalificatiedossier Optiek (SVGB). Voorafgaand aan deze ontwikkeling is discussie gevoerd met het Coördinatiepunt over de positionering van deze uitstroom. De uitkomst hiervan is dat het Coördinatiepunt deze 'dubbele' uitwerking ondersteunt. Deze case zal door het Coördinatiepunt worden ingebracht in het overleg met OCW/CFI over de registratie in Crebo.

In 2008 is gebleken dat het Coördinatiepunt deze dubbele positionering niet langer ondersteunt. Het Coördinatiepunt heeft de directies van SVGB en KCHandel gevraagd in het cohort kwalificatiedossiers 2009-2010 de uitstroom Verkoopmedewerker Optiek in slechts één kwalificatiedossier op te nemen. Op advies van de sectorcommissie Optiek is ervoor gekozen in het cohort kwalificatiedossiers 2009-2010 deze uitstroom op te nemen in het kwalificatiedossier Optiek.

h. Rekenen en wiskunde

De kenniscentra hebben in Colo-verband met de staatssecretaris afgesproken dat het raamwerk rekenen /wiskunde mbo (versie 0.9, december 2007) zal worden gebruikt om nog dit jaar beroepskwalificatie-eisen ten aanzien van rekenen/wiskunde op te nemen in de kwalificatiedossiers. De consequenties van dit besluit zijn ook eind 2008 nog steeds niet helemaal duidelijk. Het raamwerk van het Freudenthal Instituut hanteert een nieuwe wijze van beschrijving van de niveaus rekenen en wiskunde. De paritaire commissie van de SVGB heeft er, gezien deze onduidelijkheid, voor gekozen in 2008 voorlopig met een zekere terughoudendheid niveaus voor rekenen en wiskunde vast te stellen voor de SVGB-kwalificatiedossiers. Vanuit een globale inschatting van de benodigde reken/wiskunde vaardigheid voor het beroep zijn de beheersingsniveaus voor de verschillende kwalificatiedossiers/uitstromen vastgesteld. De terughoudendheid zit erin dat bij twijfel tussen twee niveaus gekozen is voor het laagste niveau. In 2009 zal de paritaire commissie in een meer zorgvuldig proces samen met deskundigen uit onderwijs en bedrijfsleven het niveau rekenen/wiskunde definitief vaststellen.

Voor alle uitstromen van het kwalificatiedossier Optiek volgt hier de niveaubepaling rekenen en wiskunde en de globale verantwoording daarvan.

Rekenen en wiskunde voor de Werkplaatsmedewerker optiek

	Getallen/hoe-veelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevens-verwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	x	x	x	
X1	x	x	x	

Rekenen en wiskunde voor de Verkoopmedewerker Optiek

	Getallen/hoe-veelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevens-verwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	x	x	x	
X1	x	x	x	

Rekenen en wiskunde voor de Allround medewerker Optiek

	Getallen/hoe-veelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevens-verwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	x	x	x	
X1	x	x	x	

Verantwoording voor Verkoopmedewerker / werkplaatsmedewerker / allround medewerker Optiek

	Niveau KD	Verantwoording
Getal, hoeveel, maten	X2	Bij de kerntaken gericht op verkoop en advies en op assortimentsbeheer worden basale rekenkundige handelingen vereist. Het bepalen van maten (bijvoorbeeld pupildistantie) vereisen iets complexere handelingen die het niveau op X2 laten uitkomen.
Ruimte & Vorm	X2	Vooraf bij het afpassen van de bril, maar ook bij montage handelingen is ruimtelijk inzicht vereist op niveau X2
Gegevensverwerking en onzekerheid	X2	Bij assortimentsbeheer en bij controle van leveringen moeten gegevens worden verwerkt die niveau X2 vereisen.
Verbanden en verandering	-	Verbanden en verandering is voor deze uitstroom niet relevant.

Rekenen en wiskunde voor de Opticien

	Getallen/hoe-veelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevens-verwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x	x	x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde voor de Opticien-manager

	Getallen/hoe-veelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevens-verwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x	x	x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

Verantwoording voor Opticien / Opticien-manager

	Niveau KD	Verantwoording
Getal, hoeveel, maten	Y1	De meeste werkprocessen vereisen niveau X2. Echter, bij de refractie worden berekeningen op niveau Y1 uitgevoerd. Vanwege het belang van refractie wordt dit niveau op Y1 geplaatst.
Ruimte & Vorm	Y1	Voor een goed begrip van breking van licht en brandpuntafstand wordt gebruik gemaakt van enkele wetten in de optica. Hiervoor is niveau Y1 vereist.
Gegevensverwerking en onzekerheid	Y1	Bij oogmetingen moeten een veelheid van gegevens nauwkeurig worden verwerkt, waarbij een interpretatie van de juistheid van waarden van belang is. Dit vereist niveau Y1
Verbanden en verandering	Y1	Bij enkele wetten in de optica wordt gebruik gemaakt van het rekenen met formules en een begrip van verbanden in grootheden. Dit vereist niveau Y1.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Het kwalificatiedossier is op enkele onderdelen gewijzigd. Het betreft de volgende onderdelen:

- In B 2.2 is onder de kop Bron- en referentiedocumenten een verwijzing naar het raamwerk Rekenen/Wiskunde van het Freudenthal Instituut toegevoegd
- In B 4 is onder de kop Nederlands, Moderne Vreemde Talen en Rekenen en Wiskunde een matrix Rekenen/Wiskunde toegevoegd
- In D 2.4 wordt onder de punten a. en b. aandacht gevraagd voor de gesignaleerde uitvoeringsproblemen, m.n. in de opleidingen volgens de beroepsbegeleidende leerweg.
- In D 2.4 onder punt d. wordt aangegeven dat in 2009 zal worden bezien in hoeverre de richtlijnen voor de beschrijving van vakkennis en vaardigheden kunnen worden toegepast in de SVGB-kwalificatiedossiers
- In D 2.4 onder punt g. wordt aangegeven hoe in 2009 zal worden omgegaan met de stroomlijning van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap".
- In D 2.4 onder punt i. wordt aangegeven dat in 2009-2010 de uitstroom Verkoopmedewerker Optiek uitsluitend in het kwalificatiedossier Optiek is opgenomen.
- In D 4.2 onder punt j. wordt de wijze waarop de SVGB het Raamwerk Rekenen/Wiskunde heeft gehanteerd toegelicht.
- In D 3 is de ontwikkelagenda geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Beheersing Nederlandse taal	Evaluatie van de ervaringen met de vastgestelde niveaus van taalbeheersing.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire Commissie 	2009 Dit wordt meegenomen in de evaluatie van de ervaringen met de kwalificatiedossiers in het onderwijs m.b.v. de kwalificatiemonitor.
Beheersing Moderne vreemde taal/talen	Evaluatie van de ervaringen met de vastgestelde niveaus van taalbeheersing.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire Commissie 	2009 Dit wordt meegenomen in de evaluatie van de ervaringen met de kwalificatiedossiers in het onderwijs m.b.v. de kwalificatiemonitor.
Afstemming mbo – hbo – cursorisch onderwijs	Positioneren van reguliere kwalificaties in mbo in relatie tot verwante opleidingen en cursussen in hbo en in cursorisch onderwijs.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Brancheorganisaties • Verwant hbo • Paritaire Commissie 	In 2008 is een start gemaakt met onderzoek naar de beroepskolom in m.n. de gezondheidstechnische beroepen. In 2009 zal dit onderzoek worden voortgezet en zo nodig tot bijstelling van kwalificatiedossiers leiden.
Certificeerbare eenheden	Heroverweging opname certificeerbare eenheden in de SVGB-kwalificatiedossiers. De verdere positionering van de kwalificaties in de beroepskolom en het vormgeven aan certificeerbare eenheden moet in 2009 vooral een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van flexibele vakopleidingen in de gezondheidstechnische beroepen.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie 	In 2008 heeft deze heroverweging niet tot aanpassingen in de kwalificatiedossiers geleid. In 2009 vindt nader onderzoek plaats.
Ondernemerschap	Afstemming en stroomlijning van de kerntaak gericht op ondernemerschap. In 2009 zal daarbij nadrukkelijk gekeken worden naar de toetsbaarheid van ondernemerschap.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie 	Deze stroomlijning zal in 2009 plaats vinden op basis van de stroomlijningsactiviteiten in Colo-verband in 2007-2008.
Trends en ontwikkelingen	Monitoring van trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk. In het voorjaar van 2009 zullen de belangrijkste ontwikkelingen in de beroepspraktijk (top 3) besproken worden met het oog op consequenties voor de kwalificatiedossiers. Waar nodig zal dit in 2009 leiden tot bijstelling van de kwalificatiedossiers.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB 	Vanaf 2008 In 2008 is een begin gemaakt met deze activiteiten. In 2009 zullen trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk nadrukkelijk op de agenda van sectorcommissies en paritaire commissies staan.

Ervaringen met het kwalificatiedossier in het onderwijs	Met behulp van de kwalificatiemonitor worden ervaringen verzameld over het gebruik van de kwalificatiedossiers in het onderwijs. M.n. de uitvoerbaarheid en toetsbaarheid van deel C zal daarbij aandacht krijgen	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie 	<p>Vanaf 2008</p> <p>In 2008 zijn gesprekken met het onderwijs over de uitvoerbaarheid en toetsbaarheid van de kwalificatiedossiers op gang gekomen.</p> <p>In 2009 worden deze gesprekken voortgezet en geïntensiveerd.</p> <p>Daar waar nodig zullen de ervaringen in 2009 leiden tot bijstelling van kwalificatiedossiers</p>
Vergroten eenduidigheid kwalificatiedossiers	Daar waar nodig zal gewerkt worden aan het vergroten van de eenduidigheid tussen kwalificatiedossiers	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Collega kenniscentra • Coördinatiepunt 	Vanaf 2008
Evaluatie van positionering van dezelfde uitstroom in twee kwalificatiedossiers	Gesprek met betrokkenen over positionering uitstroom	<ul style="list-style-type: none"> • Paritaire commissie van de SVGB • Paritaire commissie van KC Handel • Coördinatiepunt 	<p>2008</p> <p>In het cohort kwalificatiedossiers 2009-2010 is op verzoek van het Coördinatiepunt de uitstroom Verkoopmedewerker Optiek niet langer in twee kwalificatiedossiers opgenomen, maar is een keus gemaakt voor het kwalificatiedossier Optiek.</p>