



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Schoenconsulent

Crebonummer:	94680
Sector:	Gezondheidstechniek
Branche:	Schoenenspecialzaken
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b>	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Schoenconsulent	15
4.2 Schoenconsulent/Ondernemer	17
5 Beschrijving van de kerntaken	19
5.1 Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen	19
5.2 Kerntaak 2: Verricht voetonderzoek	20
5.3 Kerntaak 3: Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen	21
5.4 Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	22
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	24
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen	25
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht voetonderzoek	26
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen	28
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	29
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>	32
1 Inleiding	32
2 Uitstromen	32
2.1 Schoenconsulent	33
2.2 Schoenconsulent/Ondernemer	51
3 Certificeerbare eenheden	86
3.1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen	87
3.2 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen	90
<b>Deel D: Verantwoording</b>	93
1 Inleiding	93
2 Proces- en inhoudsinformatie	94
2.1 Betrokkenen	94
2.2 Verwantschap	95
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	96
2.4 Discussiepunten	97
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	102
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	103

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Schoenconsulent. 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

### Schoenconsulent

Lijkt het je leuk om in een schoenenwinkel iemand met lichte voetproblemen te helpen met het verkrijgen van goedzittende schoenen? Vind je het daarnaast leuk om met je handen te werken en een confectieschoen zo aan te passen dat hij nog beter zit bij de klant? Dan is een baan als schoenconsulent iets voor jou.



#### Schoenconsulent in de praktijk

Mensen met voetproblemen zijn bij de schoenconsulent aan het juiste adres. Als schoenconsulent begeleid je klanten in de schoenenwinkel met het zoeken naar de juiste, eventueel aangepaste confectieschoenen. Jij hoort de voetklachten van de klant aan en vertaalt deze naar een schoenoplossing.

Bij sommige klanten doe je een voetonderzoek en maak je een voetafdruk. Wanneer je vindt dat het nodig is, verwijst je klanten naar de huisarts, pedicure, podoloog, orthopedisch schoentechnicus of een andere aanverwante discipline. Je houdt bij het doorverwijzen rekening met de mogelijkheden voor de klant om voor een vergoeding van de zorgverzekeraar in aanmerking te komen.

Soms moet de confectieschoen aangepast worden aan de klant. Het kan zijn dat je hiervoor een voorstel voor de schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus maakt. Kleine aanpassingen aan de schacht, de binnenzool of het voetbed kan je zelf maken.



Als schoenconsulent communiceer je helder en duidelijk met zowel klanten als collega's. Verwijs je de klant door, dan communiceer je dat helder en in begrijpelijke taal naar de diverse disciplines. Als schoenconsulent/ondernemer ben daarnaast een echte ondernemer. Je interesseert je voor de nieuwste trends en houdt je hiervan op de hoogte. Je onderhandelt met leveranciers en geeft eventueel leiding. Een aantal managementtaken, zoals het voeren van inkoop- en verkoopbeleid en het voeren van de administratie, behoort ook tot jouw takenpakket.

#### Schoenconsulent iets voor jou?

Als schoenconsulent help je klanten met het uitzoeken van goedpassende schoenen. Je adviseert mensen welke schoen ze het best kunnen kopen. Om een goed advies te kunnen geven is veel kennis van voeten, schoenen, looppatronen, voettypen en de meest voorkomende afwijkingen en functiestoornissen nodig.

Klantvriendelijkheid en inlevingsvermogen zijn eigenschappen die jou een goede beroepsbeoefenaar maken. Het verkrijgen van goed passend schoeisel voor de klant telt en je bent je bewust van de verantwoordelijkheid die je draagt.



Wil je weten waaraan je moet voldoen om het diploma te behalen? Kijk dan in het kwalificatieprofiel Schoenconsulent.

Kijk voor meer informatie over het beroep op [www.denkeensanietsanders.nl](http://www.denkeensanietsanders.nl).

Informatie over het beroep/cluster van beroepen.

Verwantschap op niveau ↑	HBO		Orthopedisch Schoentechnoloog	
				Registerpodoloog B
	MBO niveau 4	Schoenconsulent	Adviseur Gezondheidstechnische Voorzieningen, Uitstroom Orthopedisch Schoentechnicus	Registerpodoloog A
	MBO niveau 3	Verkoopspecialist (schoentechnisch verkoopmedewerker)		
	MBO niveau 2	Verkoopmedewerker		
Verwantschap op context →				

## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

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

- *Schoenconsulent*
- *Schoenconsulent/Ondernemer*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

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

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Schoenconsulent - 4 Schoenconsulent/Ondernemer - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen</li> <li>• Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen</li> </ul>
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 <a href="http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml">www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</a></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 diplomaveeisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op   <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a></p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoenconsulent (oktober 2004).</li> <li>• Ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap, Cinop, januari 2004</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

Schoenconsulenten zijn werkzaam in schoenenspeciaalzaken waar pasvorm en loopcomfort centraal staan. Klanten komen meestal bewust naar deze winkels.

De schoenconsulent adviseert klanten bij de aankoop van schoenen. Ook signaleert hij voetproblemen en voetafwijkingen. Wanneer de schoenconsulent de voet opmeet voert hij tegelijkertijd (een globale) observatie van de voet uit. Wanneer dit onvoldoende is om tot een goed oordeel te komen, gaat hij over tot een uitgebreider voetonderzoek.

Hij schrijft voorstellen voor aanpassingen aan schoenen. Eventueel brengt hij zelf kleine aanpassingen aan binnenzool, voetbed of schacht aan.

Wanneer er een klant met een voetprobleem of –afwijking komt waarvan de schoenconsulent inschat dat het verstandig is om doorverwezen te worden, geeft de schoenconsulent de klant het advies naar de huisarts of naar een beroepsbeoefenaar uit een aanverwante discipline te gaan. Voorbeelden van aanverwante disciplines zijn pedicures, podologen en orthopedisch schoentechnici.

Een schoenconsulent/ondernemer verricht naast bovenstaande werkzaamheden ook werkzaamheden op het gebied van management en organisatie.

Van de schoenconsulent wordt verwacht dat hij klantvriendelijk is, geduld heeft en inlevingsvermogen heeft. Verder wordt van de schoenconsulent verwacht dat hij een juiste inschatting kan maken wanneer een klant doorverwezen moet worden naar de huisarts.



## 2.4 Loopbaanperspectief

De schoenconsulent kan zich verder ontwikkelen tot zelfstandig ondernemer. Hij kan ervoor kiezen een eigen zaak te beginnen, dan wel doorstromen naar de functie van bedrijfsleider/vestigingsleider.

Binnen de beroepengroep is schoenconsulent (ondernemer) een eindstation. Wanneer de schoenconsulent toch wil doorgroeien, kan hij dit doen door middel van bijscholing. Hij kan zich bijvoorbeeld op het gebied van podologie, podopostoraal therapie en orthopedische schoentechniek verder scholen.

Voorbeelden hiervan zijn de opleidingen tot register podoloog, adviseur gezondheidstechnische voorzieningen (uitstroom orthopedisch schoentechnicus) en de opleiding podoposturaal therapie.

## 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 De brancheorganisatie Mitex/VGL constateert dat er een toenemende behoefte is aan gekwalificeerde schoenconsulenten. Er zijn steeds meer mensen met voetproblemen. De samenleving vergrijst en oudere mensen blijven langer mobiel. Ook komen er steeds meer mensen met ziektes als diabetes. De totale markt voor functioneel schoeisel wordt hierdoor groter. Daarnaast is de verwachting van Mitex/VGL dat de zorgverzekeraars meer voorzieningen die de schoenenspecialisten leveren gaan vergoeden. De zorgverzekeraars zullen dan wel eisen aan het niveau van vakmanschap stellen. De schoenconsulenten zullen goed gekwalificeerd moeten zijn. Zie voor actuele informatie: <a href="http://www.kansopwerk.nl">www.kansopwerk.nl</a></p> <p>Beroepspraktijkvorming De kwalificatie tot Schoenconsulent wordt op dit moment nog niet uitgevoerd. Uit een inventarisatie van Mitex/VGL is naar voren gekomen dat er, wanneer nu gestart wordt met de opleiding, waarschijnlijk tussen de 15 en de 20 mensen in zullen stromen (Mitex 2007). Naar verwachting zal de opleiding in een beroepsbegeleidende leerweg uitgevoerd worden; waardoor de beschikbaarheid van de BPV-plaatsen geen problemen zal opleveren. De afdeling I&amp;O van de SVGB verricht regelmatig onderzoek naar de behoefte aan beroepsbeoefenaren in de verschillende branches. Wanneer de kwalificatie Schoenconsulent van start is gegaan, zal onderzoek naar de behoefte aan schoenconsulenten hierin worden meegenomen. Zie voor actuele informatie: kans op <a href="http://www.kansopstage.nl">www.kansopstage.nl</a></p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De gezondheidstechnische bedrijven hebben te maken met de Zorgverzekeringswet die per 1 januari 2006 is ingetreden. Deze wet heeft zichtbaar consequenties voor de manier van werken in de gezondheidstechnische branches.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De zorg uit het basispakket dient optimaal te zijn tegen de laagst mogelijke prijs. Prijsbewust werken is daarmee voor de schoenconsulent erg belangrijk geworden.</li> <li>• De zorgverzekeraars maken afspraken met zorgverleners over de prijs van de te verlenen zorg, zoals bijvoorbeeld de Diagnose Behandel Combinatie. Ook hiervoor geldt dat prijsbewust werken daarmee voor de schoenconsulent veel belangrijker is geworden.</li> <li>• De zorgverzekeraars vragen van de gezondheidstechnische bedrijven protocollen op te stellen om de transparantie van het doorverwijsproces en verantwoording te vergroten.</li> </ul>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Technologische ontwikkelingen In schoenenspecialisten worden de volgende technologische ontwikkelingen gesignaleerd: Klantgegevens worden steeds vaker digitaal bijgehouden. Schoenconsulenten moeten steeds meer op de computer kunnen werken. De 2-D en 3-D scan wordt steeds belangrijker. Schoenconsulenten moeten leren deze scans te maken en te verwerken.</p> <p>Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen In de schoendetailhandel is een toenemende concentratie van bedrijven in ketens aan de orde. Dit gaat ten koste van de zelfstandige detaillisten. De verwachting is dat met name in het segment van de pasvormschoenen en van de schoenen in de duurdere prijsklasse (zowel Nederlands als buitenlands) de zelfstandige schoenenspecialisten zich zal weten te handhaven. Maar ook hier komen we in toenemende mate (gespecialiseerde) ketens tegen. Ondernemerschap wordt steeds belangrijker. Er wordt door schoenconsulenten steeds meer samengewerkt met Register Podologen in verband met het vergoedingensysteem door zorgverzekeraars. Netwerken en dus ondernemerschap wordt steeds belangrijker. Daarnaast is er steeds vaker sprake van samenwerking tussen specialisten en orthopedisch schoentechnische bedrijven. Het komt bijvoorbeeld regelmatig voor dat de orthopedisch schoentechnicus spreekuur houdt in de specialzaak. Goede communicatie met aanverwante disciplines wordt steeds meer van belang geacht.</p> <p>Internationale- en/of marktontwikkelingen In schoenenspecialisten worden de volgende marktontwikkelingen gesignaleerd: Naar verwachting zal de vraag naar pasvormschoenen met een modisch uiterlijk verder toenemen. De wens van de klant wordt steeds belangrijker. Hierdoor neemt ook de behoefte aan een deskundig advies aan de klant toe. Door de vergrijzing van de</p>

	<p>samenleving en het feit dat oudere mensen langer mobiel blijven, zal de vraag naar pasvormschoenen toenemen. Steeds meer mensen krijgen diabetes. Mensen met diabetes hebben grotere kans op voetproblemen. Belangrijk voor mensen met een diabetische voet is dat ze schoenen dragen die niet knellen. Ook hierdoor zal de vraag naar pasvormschoenen toenemen. Om deze doelgroep goed te kunnen helpen, wordt het hebben van medische expertise belangrijker voor de individuele schoenconsulent. Daarnaast geeft het hem ook de mogelijkheid zich verder specialiseren in deze specifieke doelgroep. Zorgverzekeraars zijn kritischer geworden in het vergoeden van orthopedisch schoentechnische voorzieningen. Er wordt een afweging gemaakt tussen zo goedkoop als mogelijk en zo duur als nodig. Hierdoor vindt een verschuiving plaats van orthopedisch maatschoeisel naar pasvormschoenen met eventuele Steeds vaker worden schoenen uit het buitenland geïmporteerd. Een nadeel hiervan is dat het heel lastig en duur is om individuele paren te bestellen. Samenwerking tussen schoenspecialisten wordt dus steeds belangrijker.</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: Schoenconsulent

U2: Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
<b>Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen</b>			
	1.1 De vraag inventariseren	x	x
	1.2 Verkrijgen en beoordelen van de gegevens	x	x
	1.3 Kiezen en passen van de schoenen	x	x
	1.4 Adviseren van de klant	x	x
	1.5 Afronden van de verkoop	x	x
	1.6 Handelt klachten af	x	x
<b>Kerntaak 2: Verricht voetonderzoek</b>			
	2.1 Beoordelen van de voet	x	x
	2.2 Maken van een voetafdruk	x	x
	2.3 Interpretieren en registreren van de gegevens	x	x
<b>Kerntaak 3: Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen</b>			
	3.1 Afspraken maken met de klant	x	x
	3.2 Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht	x	x
	3.3 Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk	x	x
<b>Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap</b>			
	4.1 Schoenenspeciaalzaak starten		x
	4.2 Schoenenspeciaalzaak vormgeven		x
	4.3 Markt analyseren		x
	4.4 Schoenenspeciaalzaak promoten en profileren		x
	4.5 Schoenenspeciaalzaak innoveren		x
	4.6 Netwerken vormen en hierin participeren		x

		Uitstroom	
Kerntaak	Werkproces	U1	U2
	4.7 Verkoopprijs of tarief vaststellen		x
	4.8 Materialen inkopen		x
	4.9 Investerings beoordelen		x
	4.10 Bedrijfsadministratie beheren		x
	4.11 Financiële situatie bewaken en verantwoorden		x
	4.12 Personeelsbeleid voeren		x
	4.13 Leiding geven		x
	4.14 Medewerkers begeleiden		x
	4.15 Beleid voeren op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo		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:

- *Schoenconsulent*
- *Schoenconsulent/Ondernemer*

## 4.1 Schoenconsulent

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De schoenconsulent werkt in een schoenenspeciaalzaak waar pasvorm en loopcomfort centraal staan.</p> <p>De schoenconsulent heeft in zijn beroep te maken met verschillende partijen. Naast de klant heeft hij contact met collega schoenconsulenten en met collega's uit aanverwante disciplines.</p> <p>Voorbeelden van aanverwante disciplines zijn pedicures, podologen en orthopedisch schoentechnici.</p> <p>Daarnaast heeft hij contact met huisartsen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De schoenconsulent heeft een professionele werkhouding, die hij hanteert in de omgang met klanten en andere betrokkenen. Hij heeft inlevingsvermogen, luistert goed en kan klanten overtuigen van de meerwaarde van de schoenen. Hij is sociaal en communicatief vaardig in zijn omgang met de vele verschillende typen mensen. Hij is geduldig en werkt integer bij het meten van de voet. De schoenconsulent werkt veilig, efficiënt en voelt zich verantwoordelijk voor zijn eigen werk.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De rol van de schoenconsulent is die van vakman. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. De schoenconsulent is verantwoordelijk voor het plannen, organiseren en de aanpak van de eigen werkzaamheden. Een verkeerde uitoefening van het beroep kan leiden tot de volgende risico's: Een klant gaat met schoenen naar huis die niet de juiste pasvorm en functionaliteit hebben. Hierdoor kan de klant op lange termijn lichamelijke problemen krijgen of kunnen zijn problemen verergeren. De klantcontacten verlopen niet goed, waardoor het bedrijf omzet verliest.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van de werkzaamheden uit zich met name in: De werkzaamheden die hij uitvoert. Het is werk dat waarvoor standaardwerkwijzen gelden, maar het vereist ook eigen inzicht van de schoenconsulent. Iedere situatie is anders. De benodigde specialistische kennis en inzicht die nodig is. Om klanten van goed advies te kunnen voorzien omtrent de aankoop van schoenen en om te kunnen beoordelen of hij een klant zelf kan helpen of dat hij hem moet doorverwijzen naar een collega in een aanverwante discipline, moet hij specialistische kennis hebben van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag kunnen hebben op voet en of voetstand. Daarnaast moet hij kennis hebben van functieonderzoek, pasvormtechnieken en aanpassingen die hij moet kunnen (laten) doen. Het feit dat de schoenconsulent altijd bezig is om met een confectieschoen maatwerk te leveren. Het contact met de klant. Hiervoor is mensenkennis en empathie vereist. Het overleg dat de schoenconsulent regelmatig heeft met beroepsbeoefenaren uit andere disciplines.</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>

## Nederlands

	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

## Moderne vreemde taal

	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

## Rekenen en wiskunde

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



## 4.2 Schoenconsulent/Ondernemer

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De schoenconsulent/ondernemer werkt in een schoenenspeciaalzaak waar pasvorm en loopcomfort centraal staan.</p> <p>De schoenconsulent/ondernemer heeft in zijn te maken met verschillende partijen. Naast de klant heeft hij contact met collega schoenconsulenten, met collega's uit aanverwante disciplines en met leveranciers. Voorbeelden van aanverwante disciplines zijn pedicures, podologen en orthopedisch schoentechnici. Daarnaast heeft hij contact met huisartsen.</p> <p>De schoenconsulent geeft als vakman invulling aan ondernemerschap.</p>
Typerende beroepshouding	De schoenconsulent/ondernemer heeft een professionele werkhouding, die hij hanteert in de omgang met gebruikers en andere betrokkenen. Hij heeft inlevingsvermogen, luistert goed en kan klanten overtuigen van de meerwaarde van de schoenen. Hij is sociaal en communicatief vaardig in zijn omgang met de vele verschillende typen mensen. Hij is geduldig en werkt integer bij het meten van de voet. De schoenconsulent/ondernemer werkt veilig, efficiënt en voelt zich verantwoordelijk voor zijn eigen werk. De schoenconsulent/ondernemer heeft een ondernemende en commerciële houding.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De rol van de schoenconsulent is die van vakman. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. De schoenconsulent is verantwoordelijk voor het plannen, organiseren en de aanpak van de eigen werkzaamheden en die van zijn personeel. De schoenconsulent/ondernemer is zelf verantwoordelijk voor het starten en succesvol in stand houden van een eigen bedrijf. Hij geeft leiding aan zijn bedrijf en voert het gewenste personeelsbeleid. Een verkeerde uitoefening van het beroep kan leiden tot de volgende risico's: Een klant gaat met schoenen naar huis die niet de juiste pasvorm en functionaliteit hebben. Hierdoor kan de klant op lange termijn lichamelijke problemen krijgen of kunnen zijn problemen verergeren. De klantcontacten verlopen niet goed, waardoor het bedrijf omzet verliest. De onderneming wordt niet goed vormgegeven, waardoor het bedrijf omzet verliest
Complexiteit	De complexiteit van de werkzaamheden uit zich met name in: De werkzaamheden die hij uitvoert. Het is werk dat waarvoor standaardwerkwijzen gelden, maar het vereist ook eigen inzicht van de schoenconsulent. Iedere situatie is anders. De benodigde specialistische kennis en inzicht die nodig is. Om klanten van goed advies te kunnen voorzien omtrent de aankoop van schoenen en om te kunnen beoordelen of hij een klant zelf kan helpen of dat hij hem moet doorverwijzen naar een collega in een aanverwante discipline, moet hij specialistische kennis hebben van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag kunnen hebben op voet en of voetstand. Daarnaast moet hij kennis hebben van functieonderzoek, pasvormtechnieken en aanpassingen die hij moet kunnen (laten) doen. Het feit dat de schoenconsulent altijd bezig is om met een confectieschoen maatwerk te leveren. Het contact met de klant. Hiervoor is mensenkennis en empathie vereist. Het overleg dat de schoenconsulent regelmatig heeft met beroepsbeoefenaren uit andere disciplines. Vanuit zijn rol als ondernemer is de schoenconsulent/ondernemer verantwoordelijk voor een juist financieel beheer en administratie en moet hij strategische keuzes maken. Hij moet hiervoor specialistische kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering bezitten.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

#### Nederlands

	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

#### Moderne vreemde taal

	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

#### 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

## 5. Beschrijving van de kerntaken

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

### 5.1 Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar ontvangt de klant in zijn winkel. Hij vraagt naar de wens van de klant of de verwijzer, en vraagt bij genoemde voetklachten of -problemen door om deze preciezer te achterhalen. De beroepsbeoefenaar checkt bij een bestaande klant de aanwezige gegevens die hij kan gebruiken bij de beoordeling. Hij meet bij zowel geregistreerde als niet geregistreerde klanten de voeten op en bekijkt of de klant een direct waarneembare afwijking aan de voet of aan zijn lichaamshouding heeft. Ook analyseert hij het slijtagepatroon van de gedragen schoen en beoordeelt hij een eventueel aanwezige inlay van de klant. Op basis hiervan, samen met de eventueel eerder geregistreerde gegevens, bepaalt hij of hij de klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of een aanverwante discipline te gaan. Op basis van de gegevens uit de beoordeling, het uitgebreide voetonderzoek dat de beroepsbeoefenaar eventueel heeft verricht en op basis van de (modische) wens van de klant en de eventuele verwijzer zoekt de schoenconsulent schoenen die aan de criteria voldoen. Als de klant komt om schoenen waar een aanpassing aan verricht is een tweede keer te passen, haalt hij de schoenen op. Nadat de klant de schoenen aan heeft, controleert de beroepsbeoefenaar of de schoenen goed passen, zowel qua maat als qua pasvorm. De beroepsbeoefenaar adviseert de klant over de aan te schaffen schoenen. Hij adviseert over de functionaliteit en kwaliteit van de schoenen en over het onderhoud. Daarnaast adviseert hij over andere (schoen)artikelen. De beroepsbeoefenaar adviseert de klant naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan wanneer dat de uitkomst is van de beoordeling van diverse gegevens over de voet of het uitgebreidere voetonderzoek. De beroepsbeoefenaar rekent de aankoop af. Bij nieuwe klanten maakt hij een nieuw bestand aan in het registratiesysteem. Bij bestaande klanten controleert hij of de gegevens in het registratiesysteem nog kloppen. Hij registreert de nieuwe aankoop. Wanneer een klant een klacht heeft, staat de beroepsbeoefenaar de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht, draagt een oplossing aan en gaat na of de klant zich kan vinden in dat voorstel. Hij handelt de klacht verder af. Daarnaast doet de schoenconsulent voorstellen aan de schoenconsulent/ondernemer om vergelijkbare klachten van klanten te voorkomen. Toelichting: - Wanneer de voet van de klant wordt gemeten bekijkt de beroepsbeoefenaar de voet. Wanneer hij geen afwijkingen ziet aan de voet, kan hij verder gaan met het verkrijgen en beoordelen van de gegevens. Wanneer hij wel een afwijking ziet aan de voet, kan hij besluiten dat de klant doorverwezen moet worden, dat er wel sprake is van een zichtbare afwijking, maar dat hij zonder uitgebreider voetonderzoek de klant toch kan helpen dat er een uitgebreider voetonderzoek nodig is (kerntaak 2). - Wanneer de klant een voetonderzoek heeft gehad (kerntaak 2) en de beroepsbeoefenaar heeft geconcludeerd dat hij de klant kan helpen, kiest hij schoenen voor de klant (werkproces 1.3). De keuze voor schoenen doet hij mede op basis van de uitkomsten van het onderzoek.</p>	1.1	De vraag inventariseren
	1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens
	1.3	Kiezen en passen van de schoenen
	1.4	Adviseren van de klant
	1.5	Afronden van de verkoop
	1.6	Handelt klachten af

## 5.2 Kerntaak 2: Verricht voetonderzoek

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Tijdens het onderzoek beoordeelt de beroepsbeoefenaar de voet: hij onderzoekt de huid, de vorm, de stand en (orthopedische) afwijkingen. Ook beoordeelt hij de functionaliteit van de voet. Wanneer dat nodig is maakt de beroepsbeoefenaar een voetafdruk van de voet(en) van de klant. Aan de hand van alle gegevens beslist de beroepsbeoefenaar of de klant doorverwezen moet worden naar een huisarts of een andere discipline of dat de klant geholpen is met een confectieschoen, eventueel met een aanpassing hieraan. Wanneer nodig overlegt de beroepsbeoefenaar met beroepsbeoefenaars uit andere disciplines. De beroepsbeoefenaar registreert de gegevens van de klant in een papieren of digitale status. Toelichting: De voetafdruk wordt gemaakt wanneer deze informatie wenselijk is voor het stellen van een goede diagnose of voor het kiezen van de juiste voorziening. Ook kan de voetafdruk gebruikt worden om het schoenenadvies dat aan de klant gegeven wordt meer kracht bij te zetten. Wanneer de klant een voetonderzoek heeft gehad en de beroepsbeoefenaar heeft geconcludeerd dat hij de klant kan helpen, kiest hij schoenen voor de klant (Hij gaat dus verder met kerntaak 1, werkproces 1.3).</p>	2.1	Beoordelen van de voet
	2.2	Maken van een voetafdruk
	2.3	Interpreteren en registreren van de gegevens

### 5.3 Kerntaak 3: Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar maakt afspraken met de klant over de te verrichten aanpassingen aan de binnenzool/het voetbed of de schacht van de confectieschoen en legt aan de klant uit wat het doel is van de aanpassing. De beroepsbeoefenaar verricht aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht, met als doel kleine ongemakken op te lossen zoals gevoelige voorvoeten, beginnende enkelpijn, extreme slijtage aan schoenen en pijn aan de hallux. Nadat hij de aanpassing heeft verricht, controleert hij of de aanpassing voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken. Wanneer een aanpassing aan het onderwerk gedaan moet worden, maakt de beroepsbeoefenaar hiervoor een voorstel, zodat hij het werk kan uitbesteden aan een (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus. Na afloop van de aanpassing controleert de beroepsbeoefenaar of het onderwerk voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken. Toelichting: Voorbeelden van aanpassingen zijn: voorvoetsteuntjes, talonetjes, gelengsteunen en tongpolsteringen. De beroepsbeoefenaar gebruikt hier zoveel mogelijk standaard materialen voor die hij aanpast voor de klant. Wanneer bij het controleren van de aanpassing pasvorm en/of functionaliteit niet in orde zijn, zal dit opgelost moeten worden.</p>	3.1	Afspraken maken met de klant
	3.2	Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht
	3.3	Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk

## 5.4 Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	Werkprocessen bij kerntaak 4																														
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De schoenconsulent/ondernemer stelt een ondernemingsplan op waarin hij aangeeft welke activiteiten op welk moment ondernomen moeten worden en welke middelen en mensen daarvoor nodig zijn. Hij overlegt hierover met relevante personen en instanties en voert de noodzakelijke administratieve handelingen uit om een schoenenspecialzaak te kunnen starten. Hij richt zijn winkel en eventuele andere werkruimtes in. De schoenconsulent/ondernemer stelt activiteiten vast die nodig zijn om aan de schoenenspecialzaak vorm te geven. Hij geeft aan welke (marketing)activiteiten 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 het ondernemingsplan aan. De schoenconsulent/ondernemer brengt (potentiële) klanten, (koop)gedrag van doelgroepen en concurrenten in kaart door gegevens te verzamelen en te analyseren. Hij gebruikt informatie over politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen om zich een beeld te vormen van de toekomstige situatie. Op basis van zijn analyse maakt hij een inschatting van de kansen en bedreigingen voor de schoenenspecialzaak. De schoenconsulent/ondernemer promoot en profileert de schoenenspecialzaak op verschillende wijzen, bijvoorbeeld door het (laten) maken van promotiemateriaal zoals folders advertenties of een website. Hij zorgt hiermee voor naamsbekendheid van de schoenenspecialzaak. De schoenconsulent/ondernemer innoveert de schoenenspecialzaak. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de schoenenspecialzaak 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 schoenconsulent/ondernemer vormt actief netwerken die meerwaarde kunnen hebben voor de eigen schoenenspecialzaak. Hij participeert in deze netwerken. Hierbij werkt hij samen bij het inkopen van schoenen en materialen. Hij wisselt ervaringen uit en deelt expertise. De schoenconsulent/ondernemer bepaalt op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW de gemaakte kosten en de vastgestelde tarieven van de zorgverzekeraar de verkoopprijs van de producten die hij aanbiedt of van een tarief voor een dienst. Hij stelt begrotingen en financiële rapportages op. De schoenconsulent/ondernemer vraagt offertes op. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij controleert de ontvangen artikelen en materialen zorgt ervoor dat ze opgeborgen worden. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier. De schoenconsulent/ondernemer beoordeelt investeringen voor de aankoop van productiemiddelen. Hij rekent de investeringskosten en -opbrengsten door, onderzoekt de financieringsmogelijkheden en neemt een investeringsbesluit. De schoenconsulent/ondernemer voert de (financiële) administratie zelf uit, instrueert hiervoor de werknemers binnen de schoenenspecialzaak of besteedt bepaalde administraties/registraties uit aan derden. Hij houdt zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages. De schoenconsulent/ondernemer controleert en bewaakt de vastgestelde begroting. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop zonnig maatregelen. Hij stelt een jaarrekening op, eventueel samen met een administrateur, waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn wettelijke lasten, waaronder btw, af. De schoenconsulent/ondernemer stelt personeelsbehoefte vast en gaat na aan welke eisen medewerkers</p>	<table> <tr> <td>4.1</td><td>Schoenenspecialzaak starten</td></tr> <tr> <td>4.2</td><td>Schoenenspecialzaak vormgeven</td></tr> <tr> <td>4.3</td><td>Markt analyseren</td></tr> <tr> <td>4.4</td><td>Schoenenspecialzaak promoten en profileren</td></tr> <tr> <td>4.5</td><td>Schoenenspecialzaak innoveren</td></tr> <tr> <td>4.6</td><td>Netwerken vormen en hierin participeren</td></tr> <tr> <td>4.7</td><td>Verkoopprijs of tarief vaststellen</td></tr> <tr> <td>4.8</td><td>Materialen inkopen</td></tr> <tr> <td>4.9</td><td>Investeringen beoordelen</td></tr> <tr> <td>4.10</td><td>Bedrijfsadministratie beheren</td></tr> <tr> <td>4.11</td><td>Financiële situatie bewaken en verantwoorden</td></tr> <tr> <td>4.12</td><td>Personeelsbeleid voeren</td></tr> <tr> <td>4.13</td><td>Leiding geven</td></tr> <tr> <td>4.14</td><td>Medewerkers begeleiden</td></tr> <tr> <td>4.15</td><td>Beleid voeren op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo</td></tr> </table>	4.1	Schoenenspecialzaak starten	4.2	Schoenenspecialzaak vormgeven	4.3	Markt analyseren	4.4	Schoenenspecialzaak promoten en profileren	4.5	Schoenenspecialzaak innoveren	4.6	Netwerken vormen en hierin participeren	4.7	Verkoopprijs of tarief vaststellen	4.8	Materialen inkopen	4.9	Investeringen beoordelen	4.10	Bedrijfsadministratie beheren	4.11	Financiële situatie bewaken en verantwoorden	4.12	Personeelsbeleid voeren	4.13	Leiding geven	4.14	Medewerkers begeleiden	4.15	Beleid voeren op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo
4.1	Schoenenspecialzaak starten																														
4.2	Schoenenspecialzaak vormgeven																														
4.3	Markt analyseren																														
4.4	Schoenenspecialzaak promoten en profileren																														
4.5	Schoenenspecialzaak innoveren																														
4.6	Netwerken vormen en hierin participeren																														
4.7	Verkoopprijs of tarief vaststellen																														
4.8	Materialen inkopen																														
4.9	Investeringen beoordelen																														
4.10	Bedrijfsadministratie beheren																														
4.11	Financiële situatie bewaken en verantwoorden																														
4.12	Personeelsbeleid voeren																														
4.13	Leiding geven																														
4.14	Medewerkers begeleiden																														
4.15	Beleid voeren op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo																														

moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor vacante functies of besteedt dit uit. Hij voert sollicitatiegesprekken en selecteert medewerkers. De schoenconsulent/ondernemer 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 schoenconsulent/ondernemer motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen. Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken. De schoenconsulent/ondernemer ontwikkelt en voert beleid uit met betrekking tot de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en de eigenheid van de schoenenspecialzaak. Op basis hiervan stelt hij procedures en werkinstructies op. Hij stelt de medewerkers op de hoogte en bewaakt het werken volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan.

## 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: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)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	
		Bejissen 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																											
1.1	De vraag inventariseren				■ ■														■ ■								
1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens								■ ■		■ ■	■ ■								■ ■	■ ■						
1.3	Kiezen en passen van de schoenen										■ ■								■ ■	■ ■							
1.4	Adviseren van de klant							■ ■			■ ■								■ ■								
1.5	Afronden van de verkoop								■ ■	■ ■										■ ■							



Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)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 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																										
1.6	Handelt klachten af	<div><div><div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div></div></div></div>																								

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht voetonderzoek

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		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	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen				
Werkprocessen																														
2.1	Beoordelen van de voet						■ ■			■ ■		■ ■																		
2.2	Maken van een voetafdruk											■ ■												■ ■						
2.3	Interpreteren en registreren van de gegevens					■ ■					■ ■	■ ■																		

## 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
3.1	Afspraken maken met de klant									■ ■									■ ■																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		

















Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		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	
		Bejlsissen 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																											
3.3	Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk					■ ■													■ ■	■ ■							


## 6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 4 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	Omgaan met tegenslag	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen			
Werkprocessen																													
4.1	Schoenenspecialzaak starten																												
4.2	Schoenenspecialzaak vormgeven																												
4.3	Markt analyseren																												
4.4	Schoenenspecialzaak promoten en profileren																												
4.5	Schoenenspecialzaak innoveren																												

Kerntaak 4 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	
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.6	Netwerken vormen en hierin participeren																										
4.7	Verkoopprijs of tarief vaststellen																										
4.8	Materialen inkopen																										
4.9	Investerings beoordelen																										

Kerntaak 4 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																											
4.10	Bedrijfsadministratie beheren																										
4.11	Financiële situatie bewaken en verantwoorden																										
4.12	Personeelsbeleid voeren																										



Kerntaak 4 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																										
4.13	Leiding geven		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>								
4.14	Medewerkers begeleiden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														<input type="checkbox"/>								
4.15	Beleid voeren op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo		<input type="checkbox"/>																	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	

## **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 Schoenconsulent

### Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

#### Proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)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 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	De vraag inventariseren				x													x							
1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens								x		x	x							x	x					
1.3	Kiezen en passen van de schoenen										x							x		x					
1.4	Adviseren van de klant							x			x							x							
1.5	Afronden van de verkoop								x	x										x					
1.6	Handelt klachten af	x			x	x		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 Schoenconsulent**

<b>Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen</b>			
<b>1.1 werkproces: De vraag inventariseren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent ontvangt de klant in zijn winkel. Hij vraagt naar de wens van de klant of de verwijzer, en vraagt bij genoemde voetklachten of -problemen door om deze preciezer te achterhalen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant voelt zich serieus behandeld. De schoenconsulent heeft een helder beeld van de voetklachten of –problemen van de klant.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interesse tonen</li> </ul>	Toont interesse in de wens of vraag van de klacht van de klant zodat deze zich serieus genomen voelt en weet dat de schoenconsulent voor hem klaarstaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennis van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand</li> <li>Moderne Vreemde Taal</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Vraagt actief naar de wens van de klant of de verwijzer en vraagt door wanneer de klant voetklachten of –problemen meldt, zodat de schoenconsulent een helder beeld heeft van de wens van de klant en van diens voetklachten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.2 werkproces: Verkrijgen en beoordelen van de gegevens**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent checkt bij een bestaande klant de aanwezige gegevens die hij kan gebruiken bij de beoordeling. Hij meet bij zowel geregistreerde als niet geregistreerde klanten de voeten op en bekijkt of de klant een direct waarneembare afwijking aan de voet of aan zijn lichaamshouding heeft. Ook analyseert hij het slijtagepatroon van de gedragen schoen en beoordeelt hij een eventueel aanwezige inlay van de klant. Op basis hiervan, samen met de eventueel eerder geregistreerde gegevens, bepaalt hij of hij de klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of een aanverwante discipline te gaan		
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenconsulent weet of hij klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of aanverwante discipline te gaan. De klant voelt zich serieus genomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het meten van de voet.	<ul style="list-style-type: none"><li>Arbo-wet</li><li>Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li><li>Kennis van aanverwante disciplines</li><li>kennis van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand</li><li>Kennis van inlays</li><li>Kennis van slijtagepatronen van schoenen</li><li>Kennis van voettypen</li><li>Moderne Vreemde Taal</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Systematisch werken</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	Pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan en werkt bij het meten van de voeten nauwkeurig, zodat er geen essentiële onderdelen voor de beoordeling overgeslagen worden en hij de juiste gegevens heeft om over te beoordelen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.2 werkproces: Verkrijgen en beoordelen van de gegevens**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Hanteert de relevante materialen en middelen bij het meten van de voet, zodat hij de juiste maatgegevens van de klant verkrijgt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	Legt duidelijk en deskundig uit waar hij mee bezig is, zodat de klant snapt waar de schoenconsulent doet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont inzicht in meettechnieken en voettypen, zodat hij de juiste maat voet kan verkrijgen en toont inzicht in de aandoening, analyseert het slijtagepatroon. Beoordeelt daarnaast de eventueel aanwezige inlay op zorgvuldige wijze, zodat hij een juiste beslissing kan nemen over wat de klant te adviseren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen</b>			
<b>1.3 werkproces: Kiezen en passen van de schoenen</b>			
<b>Omschrijving</b>	Op basis van de gegevens uit de beoordeling, het uitgebreide voetonderzoek dat de schoenconsulent eventueel heeft verricht en op basis van de (modische) wens van de klant en de eventuele verwijzer zoekt de schoenconsulent schoenen die aan de criteria voldoen. Als de klant komt om schoenen waar een aanpassing aan verricht is een tweede keer te passen, haalt hij de schoenen op. Nadat de klant de schoenen aan heeft, controleert de schoenconsulent of de schoenen goed passen, zowel qua maat als qua pasvorm.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenconsulent weet welke schoenen hij voor de klant uit de voorraad moet halen op basis van de gegevens uit de beoordeling en de wensen van de klant. De schoenconsulent weet of de gepaste schoen juist is qua pasvorm en maat en aansluit bij de (modische) wens van de klant. De schoenconsulent weet of hij nog kleine aanpassingen moet verrichten aan de schoen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het kiezen en passen van de schoen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo-wet</li> <li>Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li> <li>Hanteren van pastechnieken</li> <li>Kennis van maakwijzen en bevestigingstechnieken</li> <li>Kennis van pastechnieken</li> <li>Kennis van voettypen</li> <li>Leestenkennis</li> <li>Moderne Vreemde Taal</li> <li>Pasvorm van de schoen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Is er bij de keuze van de schoenen op gericht zoveel mogelijk aan te sluiten bij de (modische) wensen van de klant, daarbij rekening houdend met gewenste de functionaliteit van de schoen zodat hij de meest geschikte schoenen selecteert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.3 werkproces: Kiezen en passen van de schoenen**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont inzicht in welke type schoen past bij de gewenste functionaliteit, het voetype en bij de wens van de klant zodat de juiste schoen gevonden wordt en hanteert de relevante methoden en technieken om te beoordelen of de pasvorm correct is en bepaalt welke aanpassingen eventueel gedaan moeten worden om de schoenen een optimale pasvorm te geven.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	--	---	--



<b>Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen</b>			
<b>1.4 werkproces: Adviseren van de klant</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De schoenconsulent adviseert de klant over de aan te schaffen schoenen. Hij adviseert over de functionaliteit en kwaliteit van de schoenen en over het onderhoud.</p> <p>Daarnaast adviseert hij over andere (schoen)artikelen.</p> <p>De schoenconsulent adviseert de klant naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan wanneer dat de uitkomst is van de beoordeling van diverse gegevens over de voet of het uitgebreidere voetonderzoek.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>De klant heeft geen onbeantwoorde vragen en is voorzien van een juist advies.</p> <p>De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken.</p> <p>De klant weet hoe hij z'n schoenen moet onderhouden.</p> <p>De verkoop van schoenen en (schoen)artikelen.</p>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Stemt het advies af op de behoefte van de klant, zodat de klant een passend advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van (schoen)artikelen</li> <li>Kennis van aanverwante disciplines</li> <li>Materiaalkennis</li> <li>Moderne Vreemde Taal</li> <li>Schoenenkennis</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekken richting geven</li> <li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	<p>Onderbouwt met steekhoudende argumenten waarom een bepaalde schoen geschikt is voor de klant, zodat het voor hem duidelijk is welke schoen het beste past bij zijn wens en de functionele- en pasvormen die er zijn dan wel waarom het verstandig is om naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan.</p> <p>Stuurt daarnaast klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken bij het kopen van schoenen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden voor de klant, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt en hij overgaat tot het aanschaffen van de (schoen)artikelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen</b>			
<b>1.5 werkproces: Afronden van de verkoop</b>			
<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent rekent de aankoop af. Bij nieuwe klanten maakt hij een nieuw bestand aan in het registratiesysteem. Bij bestaande klanten controleert hij of de gegevens in het registratiesysteem nog kloppen. Hij registreert de nieuwe aankoop.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het artikel is afgerekend en de gegevens in het registratiesysteem zijn <i>up to date</i> .		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Registreert de gegevens accuraat zodat hij wanneer de klant een volgende keer in de winkel komt de correcte gegevens bij de hand heeft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kassahandelingen</li> <li>Moderne Vreemde Taal</li> <li>Omgaan met cliëntadministratie</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de werkinstructies, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Informeert de klant op heldere wijze over de service die de schoenenspeciaalzaak biedt op het artikel, zodat de klant weet dat hij terecht kan bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.6 werkproces: Handelt klachten af**

<b>Omschrijving</b>	Wanneer een klant een klacht heeft, staat de schoenconsulent de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht, draagt een oplossing aan en gaat na of de klant zich kan vinden in dat voorstel. Hij handelt de klacht verder af. Daarnaast doet hij voorstellen aan de schoenconsulent/ondernemer om vergelijkbare klachten van klanten te voorkomen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De precieze klacht is achterhaald. De klacht is correct afgehandeld. Voorstellen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen. De schoenconsulent/ondernemer is ingelicht over het voorstel om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Luisteren</li></ul>	Luistert aandachtig naar de klacht waar de klant mee komt zodat de klant zich serieus genomen voelt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedrijfsvoorschriften</li><li>• Garantiebepalingen</li><li>• Inzicht in reparatietechnieken</li><li>• Moderne Vreemde Taal</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op eigen initiatief handelen</li></ul>	Doet voorstellen om klachten te voorkomen zodat gewerkt kan worden met (verbeterde) standaarden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Handelt de klacht af volgens het in het bedrijf geldende protocol zodat de klachtafhandeling volgens de gewenste standaarden verloopt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gevoelens onder controle houden</li></ul>	Houdt negatieve gevoelens onder controle zodat de relatie met de klant daar niet door verstoord wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li></ul>	Stelt relevante vragen en vraagt door zodat de precieze klacht en eventuele oorzaak achterhaald wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Overeenstemming nastreven</li></ul>	Houdt tijdens het gesprek met de klant het doel (het oplossen van de klacht) voor ogen, stuurt hier gericht op en komt met steekhoudende argumenten zodat een voor de klant en het bedrijf acceptabele oplossing kan worden bereikt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.6 werkproces: Handelt klachten af**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li></ul>	Informeert uit zichzelf over het voorstel om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen zodat in de toekomst het totale aantal klachten van klanten gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	--	--	--

## Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek

### Proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		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																					
2.1	Beoordelen van de voet						x			x		x									
2.2	Maken van een voetafdruk											x	x							x	
2.3	Interpreteren en registreren van de gegevens					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 Schoenconsulent**

<b>Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek</b>			
<b>2.1 werkproces: Beoordelen van de voet</b>			
<b>Omschrijving</b>	Tijdens het onderzoek beoordeelt de schoenconsulent de voet: hij onderzoekt de huid, de vorm, de stand en (orthopedische) afwijkingen. Ook beoordeelt hij de functionaliteit van de voet.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenconsulent heeft een juist beeld van de afwijking(en) aan en de functionaliteit van de voet van de klant. De klant voelt zich op z'n gemak.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	Werkt tijdens het beoordelen van de voet betrokken, gaat discreet met gevoelige zaken om, zodat de klant zich op zijn gemak voelt en zich niet geneert voor zijn voeten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteren van beoordelingstechnieken</li> <li>Kennis van beoordelingstechnieken</li> <li>Kennis van de voet (zoals anatomie, pathologie en orthopedie) zowel de Nederlandse als de Latijnse benamingen</li> <li>Moderne Vreemde Taal</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Legt duidelijk en deskundig uit wat de bedoeling is bij het beoordelen van de voet, zodat de klant weet wat de schoenconsulent gaat doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in verschillende aspecten van de voet en beoordeelt via een gestructureerde methode de voet op huid, vorm, stand, functionaliteit en (orthopedische) afwijkingen, zodat hij een juist en compleet beeld krijgt van de afwijkingen en van de functionaliteit van de voet van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek</b>			
<b>2.2 werkproces: Maken van een voetafdruk</b>			
<b>Omschrijving</b>	Wanneer nodig, maakt de schoenconsulent een voetafdruk van de voet(en) van de klant wanneer dat wenselijk is voor het stellen van een goede diagnose, voor het kiezen van de juiste voorziening of om het schoenenadvies dat hij aan de klant geeft meer kracht bij te zetten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een afdruk van de voet van de klant op basis waarvan de schoenconsulent zijn diagnose over de voet kan stellen of op basis waarvan hij de juiste voorziening kan kiezen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het maken van een voetafdruk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li> <li>Hanteren van afdrukmethoden</li> <li>Kennis van afdrukmethoden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De schoenconsulent bepaalt welke materialen en middelen hij het beste kan gebruiken voor het maken van een voetafdruk, en verspilt zo min mogelijk materiaal en zet de benodigde gereedschappen voor handen, zodat de werkzaamheden goed verlopen en hij de juiste gegevens verkrijgt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in het maken van voetafdrukken en toont de relevante technieken voor het maken van deze voetafdruk, zodat de afdruk gebruikt kan worden voor het maken van de diagnose of de voorziening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek****2.3 werkproces: Interpretieren en registreren van de gegevens**

<b>Omschrijving</b>	Aan de hand van alle gegevens beslist de schoenconsulent of de klant doorverwezen moet worden naar een huisarts of een andere discipline of dat de klant geholpen is met een confectieschoen, eventueel met een aanpassing hieraan. Wanneer nodig overlegt de schoenconsulent met beroepsbeoefenaars uit andere disciplines. De schoenconsulent registreert de gegevens van de klant in een papieren of digitale status.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenconsulent heeft weloverwogen beslist of hij de klant zelf helpt of dat hij de klant doorverwijst. De gegevens van de klant zijn geregistreerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Registreert de onderzoeksgegevens accuraat op de status zodat de gegevens correct bewaard blijven.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van de voet (zoals anatomie, pathologie en orthopedie) zowel de Nederlandse als de Latijnse benamingen</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Proactief informeren</li></ul>	Informeert, indien nodig, aanverwante disciplines over de situatie van de klant, zodat de hulpvraag volledig en duidelijk is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Interpreteert de gegevens van het voetonderzoek, zodat hij een juist en compleet beeld heeft van de voetproblemen van de klant en hij een weloverwogen beslissing kan nemen over wat de klant te adviseren.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



### Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

#### Proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen																					
3.1	Afspraken maken met de klant									X									X		
3.2	Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht											X	X						X	X	X
3.3	Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk					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 Schoenconsulent**

### **Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen**

#### **3.1 werkproces: Afspraken maken met de klant**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent maakt afspraken met de klant over de te verrichten aanpassingen aan de binnenzool, het voetbed of de schacht van de confectieschoen en legt aan de klant uit wat het doel is van de aanpassing.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Duidelijke afspraken tussen schoenconsulent en klant over de te verrichten aanpassingen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Gaat na bij de klant of hij instemt met de aanpassing zodat er een afspraak gemaakt kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel</li> <li>Moderne Vreemde Taal</li> <li>Voetkennis</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	Legt de klant duidelijk en deskundig uit welke aanpassing hij wil verrichten aan de schoen zodat de klant weet wat de aanpassing inhoudt en weet wat het doel ervan is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen****3.2 werkproces: Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent verricht aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht, met als doel kleine ongemakken op te lossen zoals gevoelige voorvoeten, beginnende enkelpijn, extreme slijtage aan schoenen en pijn aan de hallux.  Nadat hij de aanpassing heeft verricht, controleert hij of de aanpassing voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een gecontroleerde schoen met een aanpassing aan binnenzool, voetbed of schacht verricht door de schoenconsulent De aanpassing voldoet aan de wensen van de klant.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het verrichten van aanpassingen aan binnenzool, voetbed of schacht.	<ul style="list-style-type: none"><li>Arbo-wet</li><li>Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li><li>Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel</li><li>Voetkennis</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Beoordeelt of de aanpassing vervaardigd is volgens de richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Kiest de juiste materialen en gebruikt materialen en middelen effectief en efficiënt zodat de juiste aanpassing verkregen wordt zonder verspilling van materiaal.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Controleert of de aanpassing voldoet aan de wensen van de klant zodat de klant tevreden is over het resultaat.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel en werkt precies, bedreven en toont een goede oog-hand coördinatie, zodat hij de aanpassing aan de schoen kan verrichten die de meest voorkomende ongemakken verhelpt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen****3.3 werkproces: Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk**

<b>Omschrijving</b>	Wanneer een aanpassing aan het onderwerk gedaan moet worden, maakt de schoenconsulent hiervoor een voorstel, zodat hij het werk kan uitbesteden aan een (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus. Na afloop van de aanpassing controleert de beroepsbeoefenaar of het onderwerk voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een voorstel van een aanpassing waar de gespecialiseerd schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus mee aan de slag kan. Een door de schoenconsulent gecontroleerde schoen met een aanpassing aan het onderwerk verricht door een schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus. De aanpassing voldoet aan de wensen van de klant.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Maakt een nauwkeurig en compleet voorstel voor een aanpassing zodat de (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus precies weet wat hij moet doen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Beoordeelt of de aanpassing vervaardigd is volgens het voorstel.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Controleert of de aanpassing voldoet aan de wensen van de klant, zodat de klant tevreden is over het resultaat.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	Maakt heldere afspraken met de (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus, zodat voor beide partijen weten wat ze van elkaar mogen verwachten.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## 2.2 Schoenconsulent/Ondernemer

### Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

#### Proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)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 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	De vraag inventariseren				x													x							
1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens								x		x	x							x	x					
1.3	Kiezen en passen van de schoenen										x							x		x					
1.4	Adviseren van de klant							x			x							x							
1.5	Afronden van de verkoop								x	x										x					
1.6	Handelt klachten af				x			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 Schoenconsulent/Ondernemer**

### **Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen**

#### **1.1 werkproces: De vraag inventariseren**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer ontvangt de klant in zijn winkel. Hij vraagt naar de wens van de klant of de verwijzer, en vraagt bij genoemde voetklachten of -problemen door om deze preciezer te achterhalen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant voelt zich serieus behandeld. De schoenconsulent/ondernemer heeft een helder beeld van de voetklachten of –problemen van de klant.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interesse tonen</li> </ul>	Toont interesse in de wens of vraag van de klacht van de klant zodat deze zich serieus genomen voelt en weet dat de schoenconsulent/ondernemer voor hem klaarstaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennis van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand</li> <li>Moderne Vreemde Taal</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Vraagt actief naar de wens van de klant of de verwijzer en vraagt door wanneer de klant voetklachten of –problemen meldt, zodat de schoenconsulent/ondernemer een helder beeld heeft van de wens van de klant en van diens voetklachten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.2 werkproces: Verkrijgen en beoordelen van de gegevens**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer checkt bij een bestaande klant de aanwezige gegevens die hij kan gebruiken bij de beoordeling. Hij meet bij zowel geregistreerde als niet geregistreerde klanten de voeten op en bekijkt of de klant een direct waarneembare afwijking aan de voet of aan zijn lichaamshouding heeft. Ook analyseert hij het slijtagepatroon van de gedragen schoen en beoordeelt hij een eventueel aanwezige inlay van de klant. Op basis hiervan, samen met de eventueel eerder geregistreerde gegevens, bepaalt hij of hij de klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of een aanverwante discipline te gaan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenconsulent/ondernemer weet of hij klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of aanverwante discipline te gaan. De klant voelt zich serieus genomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het meten van de voet.	<ul style="list-style-type: none"><li>Arbo-wet</li><li>Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li><li>Kennis van aanverwante disciplines</li><li>kennis van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand</li><li>Kennis van inlays</li><li>Kennis van slijtagepatronen van schoenen</li><li>Kennis van voettypen</li><li>Moderne Vreemde Taal</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Systematisch werken</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	Pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan en werkt bij het meten van de voeten nauwkeurig, zodat er geen essentiële onderdelen voor de beoordeling overgeslagen worden en hij de juiste gegevens heeft om over te beoordelen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.2 werkproces: Verkrijgen en beoordelen van de gegevens**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Hanteert de relevante materialen en middelen bij het meten van de voet, zodat hij de juiste maatgegevens van de klant verkrijgt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	Legt duidelijk en deskundig uit waar hij mee bezig is, zodat de klant snapt waar de schoenconsulent doet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont inzicht in meettechnieken en voettypen, zodat hij de juiste maat voet kan verkrijgen en toont inzicht in de aandoening, analyseert het slijtagepatroon. Beoordeelt daarnaast de eventueel aanwezige inlay op zorgvuldige wijze, zodat hij een juiste beslissing kan nemen over wat de klant te adviseren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.3 werkproces: Kiezen en passen van de schoenen**

<b>Omschrijving</b>	Op basis van de gegevens uit de beoordeling, het uitgebreide voetonderzoek dat de schoenconsulent/ondernemer eventueel heeft verricht en op basis van de (modische) wens van de klant en de eventuele verwijzer zoekt de schoenconsulent schoenen die aan de criteria voldoen. Als de klant komt om schoenen waar een aanpassing aan verricht is een tweede keer te passen, haalt hij de schoenen op. Nadat de klant de schoenen aan heeft, controleert de schoenconsulent/ondernemer of de schoenen goed passen, zowel qua maat als qua pasvorm.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenconsulent/ondernemer weet welke schoenen hij voor de klant uit de voorraad moet halen op basis van de gegevens uit de beoordeling en de wensen van de klant. Hij weet of de gepaste schoen juist is qua pasvorm en maat en aansluit bij de (modische) wens van de klant. Hij weet of hij nog kleine aanpassingen moet verrichten aan de schoen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het kiezen en passen van de schoen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Arbo-wet</li><li>Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li><li>Hanteren van pastechnieken</li><li>Kennis van maakwijzen en bevestigingstechnieken</li><li>Kennis van pastechnieken</li><li>Kennis van voettypen</li><li>Leestenkennis</li><li>Moderne Vreemde Taal</li><li>Pasvorm van de schoen</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Toont inzicht in welke type schoen past bij de gewenste functionaliteit, het voetype en bij de wens van de klant zodat de juiste schoen gevonden wordt  en hanteert de relevante methoden en technieken om te beoordelen of de pasvorm correct is en bepaalt welke aanpassingen eventueel gedaan moeten worden om de schoenen een optimale pasvorm te geven.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.3 werkproces: Kiezen en passen van de schoenen**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont inzicht in welke type schoen past bij de gewenste functionaliteit, het voetype en bij de wens van de klant zodat de juiste schoen gevonden wordt en hanteert de relevante methoden en technieken om te beoordelen of de pasvorm correct is en bepaalt welke aanpassingen eventueel gedaan moeten worden om de schoenen een optimale pasvorm te geven.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	--	---	--

<b>Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen</b>			
<b>1.4 werkproces: Adviseren van de klant</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De schoenconsulent/ondernemer adviseert de klant over de aan te schaffen schoenen. Hij adviseert over de functionaliteit en kwaliteit van de schoenen en over het onderhoud.</p> <p>Daarnaast adviseert hij over andere (schoen)artikelen.</p> <p>De schoenconsulent/ondernemer adviseert de klant naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan wanneer dat de uitkomst is van de beoordeling van diverse gegevens over de voet of het uitgebreidere voetonderzoek.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>De klant heeft geen onbeantwoorde vragen en is voorzien van een juist advies.</p> <p>De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken.</p> <p>De klant weet hoe hij z'n schoenen moet onderhouden.</p> <p>De verkoop van schoenen en (schoen)artikelen.</p>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Stemt het advies af op de behoefte van de klant, zodat de klant een passend advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van (schoen)artikelen</li> <li>Kennis van aanverwante disciplines</li> <li>Materiaalkennis</li> <li>Moderne Vreemde Taal</li> <li>Schoenenkennis</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekken richting geven</li> <li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	<p>Onderbouwt met steekhoudende argumenten waarom een bepaalde schoen geschikt is voor de klant, zodat het voor hem duidelijk is welke schoen het beste past bij zijn wens en de functionele- en pasvormen die er zijn dan wel waarom het verstandig is om naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan.</p> <p>Stuurt daarnaast klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken bij het kopen van schoenen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden voor de klant, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt en hij overgaat tot het aanschaffen van de (schoen)artikelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.5 werkproces: Afronden van de verkoop**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer rekent de aankoop af. Bij nieuwe klanten maakt hij een nieuw bestand aan in het registratiesysteem. Bij bestaande klanten controleert hij of de gegevens in het registratiesysteem nog kloppen. Hij registreert de nieuwe aankoop.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het artikel is afgerekend en de gegevens in het registratiesysteem zijn <i>up to date</i> .		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Registreert de gegevens accuraat zodat hij wanneer de kant een volgende keer in de winkel komt de correcte gegevens bij de hand heeft.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kassahandelingen</li><li>Moderne Vreemde Taal</li><li>Omgaan met cliëntadministratie</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de werkinstructies, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Informeert de klant op heldere wijze over de service die de schoenenspeciaalzaak biedt op het artikel, zodat de klant weet dat hij terecht kan bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen****1.6 werkproces: Handelt klachten af**

<b>Omschrijving</b>	Wanneer een klant een klacht heeft, staat de schoenconsulent/ondernemer de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht, draagt een oplossing aan en gaat na of de klant zich kan vinden in dat voorstel. Hij handelt de klacht verder af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De precieze klacht is achterhaald. De klacht is correct afgehandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Luisteren</li></ul>	Luistert aandachtig naar de klacht waar de klant mee komt zodat de klant zich serieus genomen voelt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedrijfsvoorschriften</li><li>• Garantiebepalingen</li><li>• Inzicht in reparatietechnieken</li><li>• Moderne Vreemde Taal</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Handelt de klacht af volgens het in het bedrijf geldende protocol zodat de klachtafhandeling volgens de gewenste standaarden verloopt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gevoelens onder controle houden</li></ul>	Houdt negatieve gevoelens onder controle zodat de relatie met de klant daar niet door verstoord wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li></ul>	Stelt relevante vragen en vraagt door zodat de precieze klacht en eventuele oorzaak achterhaald wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Overeenstemming nastreven</li></ul>	Houdt tijdens het gesprek met de klant het doel (het oplossen van de klacht) voor ogen, stuurt hier gericht op en komt met steekhoudende argumenten zodat een voor de klant en het bedrijf acceptabele oplossing kan worden bereikt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek

### Proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		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																					
2.1	Beoordelen van de voet						x			x		x									
2.2	Maken van een voetafdruk											x	x							x	
2.3	Interpreteren en registreren van de gegevens					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 Schoenconsulent/Ondernemer**

<b>Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek</b>			
<b>2.1 werkproces: Beoordelen van de voet</b>			
<b>Omschrijving</b>	Tijdens het onderzoek beoordeelt de schoenconsulent/ondernemer de voet: hij onderzoekt de huid, de vorm, de stand en (orthopedische) afwijkingen. Ook beoordeelt hij de functionaliteit van de voet.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenconsulent/ondernemer heeft een juist beeld van de afwijking(en) aan en de functionaliteit van de voet van de klant. De klant voelt zich op z'n gemak.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	Werkt tijdens het beoordelen van de voet betrokken, gaat discreet met gevoelige zaken om, zodat de klant zich op zijn gemak voelt en zich niet geneert voor zijn voeten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteren van beoordelingstechnieken</li> <li>Kennis van beoordelingstechnieken</li> <li>Kennis van de voet (zoals anatomie, pathologie en orthopedie) zowel de Nederlandse als de Latijnse benamingen</li> <li>Moderne Vreemde Taal</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	Legt duidelijk en deskundig uit wat de bedoeling is bij het beoordelen van de voet, zodat de klant weet wat de schoenconsulent gaat doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in verschillende aspecten van de voet en beoordeelt via een gestructureerde methode de voet op huid, vorm, stand, functionaliteit en (orthopedische) afwijkingen, zodat hij een juist en compleet beeld krijgt van de afwijkingen en van de functionaliteit van de voet van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek</b>			
<b>2.2 werkproces: Maken van een voetafdruk</b>			
<b>Omschrijving</b>	Wanneer nodig, maakt de schoenconsulent/ondernemer een voetafdruk van de voet(en) van de klant wanneer dat wenselijk is voor het stellen van een goede diagnose, voor het kiezen van de juiste voorziening of om het schoenenadvies dat hij aan de klant geeft meer kracht bij te zetten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een afdruk van de voet van de klant op basis waarvan de schoenconsulent/ondernemer zijn diagnose over de voet kan stellen of op basis waarvan hij de juiste voorziening kan kiezen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het maken van een voetafdruk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo-wet</li> <li>Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li> <li>Hanteren van afdrukmethoden</li> <li>Kennis van afdrukmethoden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De schoenconsulent bepaalt welke materialen en middelen hij het beste kan gebruiken voor het maken van een voetafdruk, en verspilt zo min mogelijk materiaal en zet de benodigde gereedschappen voor handen, zodat de werkzaamheden goed verlopen en hij de juiste gegevens verkrijgt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Toont inzicht in het maken van voetafdrukken en toont de relevante technieken voor het maken van deze voetafdruk, zodat de afdruk gebruikt kan worden voor het maken van de diagnose of de voorziening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



**Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek****2.3 werkproces: Interpretieren en registreren van de gegevens**

<b>Omschrijving</b>	Aan de hand van alle gegevens beslist de schoenconsulent/ondernemer of de klant doorverwezen moet worden naar een huisarts of een andere discipline of dat de klant geholpen is met een confectieschoen, eventueel met een aanpassing hieraan. Wanneer nodig overlegt de schoenconsulent/ondernemer met beroepsbeoefenaars uit andere disciplines. De schoenconsulent/ondernemer registreert de gegevens van de klant in een papieren of digitale status.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De schoenconsulent/ondernemer heeft weloverwogen beslist of hij de klant zelf helpt of dat hij de klant doorverwijst. De gegevens van de klant zijn geregistreerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Registreert de onderzoeksgegevens accuraat op de status zodat de gegevens correct bewaard blijven.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van de voet (zoals anatomie, pathologie en orthopedie) zowel de Nederlandse als de Latijnse benamingen</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Proactief informeren</li></ul>	Informeert, indien nodig, aanverwante disciplines over de situatie van de klant, zodat de hulpvraag volledig en duidelijk is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Interpreteert de gegevens van het voetonderzoek, zodat hij een juist en compleet beeld heeft van de voetproblemen van de klant en hij een weloverwogen beslissing kan nemen over wat de klant te adviseren.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

#### Proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		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	Afspraken maken met de klant									X									X		
3.2	Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht											X	X						X	X	X
3.3	Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk					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 Schoenconsulent/Ondernemer**

### **Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen**

#### **3.1 werkproces: Afspraken maken met de klant**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer maakt afspraken met de klant over de te verrichten aanpassingen aan de binnenzool, het voetbed of de schacht van de confectieschoen en legt aan de klant uit wat het doel is van de aanpassing.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Duidelijke afspraken tussen schoenconsulent/ondernemer en klant over de te verrichten aanpassingen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Gaat na bij de klant of hij instemt met de aanpassing zodat er een afspraak gemaakt kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel</li> <li>Moderne Vreemde Taal</li> <li>Voetkennis</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	Legt de klant duidelijk en deskundig uit welke aanpassing hij wil verrichten aan de schoen zodat de klant weet wat de aanpassing inhoudt en weet wat het doel ervan is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen****3.2 werkproces: Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer verricht aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht, met als doel kleine ongemakken op te lossen zoals gevoelige voorvoeten, beginnende enkelpijn, extreme slijtage aan schoenen en pijn aan de hallux.  Nadat hij de aanpassing heeft verricht, controleert hij of de aanpassing voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een gecontroleerde schoen met een aanpassing aan binnenzool, voetbed of schacht verricht door de schoenconsulent/ondernemer. De aanpassing voldoet aan de wensen van de klant.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het verrichten van aanpassingen aan binnenzool, voetbed of schacht.	<ul style="list-style-type: none"><li>Arbo-wet</li><li>Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li><li>Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel</li><li>Voetkennis</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Beoordeelt of de aanpassing vervaardigd is volgens het de richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Kiest de juiste materialen en gebruikt materialen en middelen effectief en efficiënt zodat de juiste aanpassing verkregen wordt zonder verspilling van materiaal.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Controleert of de aanpassing voldoet aan de wensen van de klant zodat de klant tevreden is over het resultaat.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel en werkt precies, bedreven en toont een goede oog-hand coördinatie, zodat hij de aanpassing aan de schoen kan verrichten die de meest voorkomende ongemakken verhelpt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen****3.3 werkproces: Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk**

<b>Omschrijving</b>	Wanneer een aanpassing aan het onderwerk gedaan moet worden, maakt de schoenconsulent/ondernemer hiervoor een voorstel, zodat hij het werk kan uitbesteden aan een (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus. Na afloop van de aanpassing controleert de beroepsbeoefenaar of het onderwerk voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een voorstel van een aanpassing waar de gespecialiseerd schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus mee aan de slag kan. Een door de schoenconsulent/ondernemer gecontroleerde schoen met een aanpassing aan het onderwerk verricht door een schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus. De aanpassing voldoet aan de wensen van de klant.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Maakt een nauwkeurig en compleet voorstel voor een aanpassing zodat de (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus precies weet wat hij moet doen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel</li><li>Voetkennis</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	Beoordeelt of de aanpassing vervaardigd is volgens het voorstel.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Controleert of de aanpassing voldoet aan de wensen van de klant, zodat de klant tevreden is over het resultaat.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	Maakt heldere afspraken met de (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus, zodat voor beide partijen weten wat ze van elkaar mogen verwachten.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

# Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

## Proces-competentie-matrix Schoenconsulent/Ondernemer

Kerntaak 4 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
		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	Schoenenspeciaalzaak starten	x				x			x		x										x
4.2	Schoenenspeciaalzaak vormgeven	x															x				
4.3	Markt analyseren													x	x	x					
4.4	Schoenenspeciaalzaak promoten en profileren							x		x	x		x								
4.5	Schoenenspeciaalzaak innoveren	x													x						
4.6	Netwerken vormen en hierin participeren					x		x				x									
4.7	Verkoopprijs of tarief vaststellen											x								x	x
4.8	Materialen inkopen	x						x	x			x						x			
4.9	Investeringsbeoordelen	x													x						

Kerntaak 4 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																										
4.1 0	Bedrijfsadministratie beheren		x							x							x			x						
4.1 1	Financiële situatie bewaken en verantwoorden	x				x				x			x													x
4.1 2	Personeelsbeleid voeren	x							x								x									x
4.1 3	Leiding geven		x			x		x									x									
4.1 4	Medewerkers begeleiden		x	x													x									
4.1 5	Beleid voeren op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo		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 Schoenconsulent/Ondernemer**

<b>Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap</b>			
<b>4.1 werkproces: Schoenenspecialzaak starten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer stelt een ondernemingsplan op waarin hij aangeeft welke activiteiten op welk moment ondernomen moeten worden en welke middelen en mensen daarvoor nodig zijn. Hij overlegt hierover met relevante personen en instanties en voert de noodzakelijke administratieve handelingen uit om een schoenenspecialzaak te kunnen starten. Hij richt zijn winkel en eventuele andere werkruimtes in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een ondernemingsplan dat de noodzakelijke informatie bevat om een schoenenspecialzaak op te starten. Het opstarten van de schoenenspecialzaak is volgens de noodzakelijke administratieve handelingen verlopen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	Neemt actief en met zelfvertrouwen de benodigde beslissingen en onderneemt de benodigde activiteiten die ertoe leiden dat de schoenenspecialzaak van de grond komt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van bedrijfsvormen</li> <li>Kennis van de schoenenmarkt</li> <li>Kennis van het opzetten van een ondernemingsplan</li> <li>Schriftelijke communicatieve vaardigheden</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	Formuleert een helder en overtuigend ondernemingsplan, waarmee anderen geïnformeerd kunnen worden over de te starten schoenenspecialzaak.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Successen willen boeken</li> <li>Geestdrift tonen</li> </ul>	Toont de wil om de schoenenspecialzaak succesvol op te zetten en toont doorzettingsvermogen zodat de schoenenspecialzaak van de grond komt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Start de schoenenspecialzaak volgens de wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	Formuleert in het ondernemingsplan steekhoudende argumenten met betrekking tot de oprichting van de schoenenspecialzaak, zodat financiers en andere betrokkenen overtuigd raken van het bestaansrecht van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.1 werkproces: Schoenenspecialzaak starten**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	Raadpleegt anderen (bijvoorbeeld een adviseur van de kamer van koophandel, een accountant of een andere schoenconsulent), zodat hij zijn eigen visie kan vormen omtrent de schoenenspecialzaak.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	---	---	--

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.2 werkproces: Schoenenspecialzaak vormgeven**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer stelt activiteiten vast die nodig zijn om aan de schoenenspecialzaak vorm te geven. Hij geeft aan welke (marketing)activiteiten 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 het ondernemingsplan aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het ondernemingsplan is uitvoerbaar gebleken door concrete acties. Het ondernemingsplan is indien nodig aangepast.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>	Maakt bij de inzet van mensen en middelen een optimale afweging tussen kosten en baten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van de schoenenmarkt</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Acties en activiteiten initiëren</li></ul>	Zet plannen om in concrete acties, beslist wanneer het nodig is om activiteiten of het ondernemingsplan aan te passen en geeft hier ook gevolg aan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Mensen en middelen organiseren</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	Plant concrete (marketing)activiteiten, regelt de bijbehorende mensen en middelen en bewaakt de voortgang van de activiteiten, zodat hij, wanneer het nodig is, op tijd kan bijsturen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.3 werkproces: Markt analyseren**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer brengt (potentiële) klanten, (koop)gedrag van doelgroepen en concurrenten in kaart door gegevens te verzamelen en te analyseren. Hij gebruikt informatie over politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen om zich een beeld te vormen van de toekomstige situatie. Op basis van zijn analyse maakt hij een inschatting van de kansen en bedreigingen voor de schoenenspecialzaak.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een realistisch beeld van de huidige en toekomstige marktsituatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	Analyseert informatie over de schoenenmarkt grondig en trekt hier logische conclusies uit, zodat hij een realistisch beeld krijgt van de huidige en toekomstige marktsituatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van de schoenenmarkt</li><li>• Kennis van marketing</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen</li></ul>	Houdt rekening met de lange termijn doelen van de schoenenspecialzaak en met toekomstige trends en ontwikkelingen, zodat hij een realistische inschatting maakt van de kansen en bedreigingen voor de schoenenspecialzaak .	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• De markt en de spelers daarin kennen</li><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li></ul>	Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij concurrenten, markttrends en marktfactoren, zodat hij op basis hiervan kan komen tot een inschatting van de kansen en bedreigingen voor de schoenenspecialzaak .	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li></ul>	Zoekt naar relevante en voldoende informatie over de schoenenmarkt, zodat hij hierover beschikt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.4 werkproces: Schoenenspecialzaak promoten en profileren**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer promoot en profileert de schoenenspecialzaak op verschillende wijzen, bijvoorbeeld door het (laten) maken van promotiemateriaal zoals folders advertenties of een website. Hij zorgt hiermee voor naamsbekendheid van de schoenenspecialzaak.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Naamsbekendheid van de schoenenspecialzaak . Potentiële klanten hebben een positief beeld van de organisatie en het producten- of dienstenaanbod. Uitbreiding van het aantal klanten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li></ul>	Stemt communicatie en wijze van communiceren af op (potentiële) klanten, zodat er meer klanten gebruik willen maken van de producten en diensten van de schoenconsulent.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van de schoenenmarkt</li><li>Kennis van marketing</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Kiest de juiste middelen om zijn bedrijf te promoten en presenteert deze op aantrekkelijke wijze, zodat (potentiële) klanten die langs de schoenenspecialzaak komen een positieve indruk hebben van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	Grijpt mogelijkheden om zijn schoenenspecialzaak te promoten en te profileren aan en vertaalt dit naar concrete acties, zodat hij de naamsbekendheid van het schoenenspecialzaak vergroot.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>Enthousiasme uitstralen</li></ul>	Presenteert de schoenenspecialzaak en het dienstenaanbod op een overtuigende, enthousiaste en deskundige wijze, zodat potentiële klanten een positief beeld van de schoenenspecialzaak krijgen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>Relaties opbouwen met mensen</li><li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	Investeert in het opbouwen van relaties met klanten en onderhoudt deze relaties, zodat klanten een positief beeld hebben of krijgen van de schoenconsulent en terug zullen komen naar het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.5 werkproces: Schoenenspecialzaak innoveren**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer innoveert de schoenenspecialzaak. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de schoenenspecialzaak 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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 schoenenspecialzaak verbetert.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Acties en activiteiten initiëren</li></ul>	Initieert verbeteracties en besluit tot het doen van de noodzakelijke investeringen, zodat de marktpositie van de schoenenspecialzaak verbetert.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van de schoenenmarkt</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	Benut de kansen en buigt de bedreigingen om in het voordeel van de schoenenspecialzaak door deze te vertalen in verbeteracties en noodzakelijke investeringen, zodat hij kan werken aan een betere marktpositie.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie achterhalen</li></ul>	Verzamelt informatie over de schoenenmarkt en de klanttevredenheid en brengt op basis van deze informatie de kansen en bedreigingen in beeld, zodat hij weloverwogen beslissingen kan nemen ten aanzien van het bedrijf en de klanttevredenheid.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.6 werkproces: Netwerken vormen en hierin participeren**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer vormt actief netwerken met collega schoenconsulenten en met collega's uit aanverwante disciplines die meerwaarde kunnen hebben voor de eigen schoenenspecialzaak. Hij participeert in deze netwerken. Hierbij werkt hij samen bij het inkopen van schoenen en materialen. Hij wisselt ervaringen uit en deelt expertise.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Samenwerkingsvormen die meerwaarde opleveren voor de schoenenspecialzaak . Groei van expertise.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaties opbouwen met mensen</li><li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	Legt actief contact met mensen binnen de schoenenbranche en bouwt en onderhoudt een relatienetwerk, zodat hij een actief netwerk heeft waarin eventuele samenwerkingsbanden kunnen ontstaan, eigen expertise toeneemt en ontwikkelingen sneller worden signaleerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekstechnieken</li><li>• Kennis van de schoenenbranche en de schoenenmarkt</li><li>• Kennis van producten</li><li>• Netwerkvaardigheden</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	Wisselt kennis, ervaringen en inzichten uit met anderen en werkt actief samen met collega's, zodat hij in een netwerk zit, waaruit hij werk kan genereren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expertise delen</li></ul>	Werkt, waar mogelijk, samen, wisselt kennis en expertise uit met de deelnemers in het netwerk, zodat betrokken van elkaar blijven leren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.7 werkproces: Verkoopprijs of tarief vaststellen**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer bepaalt op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW de gemaakte kosten en de vastgestelde tarieven van de zorgverzekeraar de verkoopprijs van de producten die hij aanbiedt of van een tarief voor een dienst. Hij stelt begrotingen en financiële rapportages op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een verkoopprijs die aan de eisen van de schoenenspecialzaak voldoet.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	Weet wat de financiële consequenties zijn van de uitvoering van het eigen werk en maakt gebruik van financiële informatie om verkoopprijzen en tarieven te bepalen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Berekenen verkoopprijzen en tarieven</li><li>Kennis van het opstellen van begrotingen en financiële rapportages</li><li>Rekenvaardigheden</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>De markt en de spelers daarin kennen</li></ul>	Volgt ontwikkelingen in de schoenenbranche en blijft op de hoogte van de activiteiten bij de concurrentie, zodat hij concurrerende verkoopprijzen en tarieven kan bepalen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Berekent de verkoopprijs en tarieven op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW en de gemaakte kosten .	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.8 werkproces: Materialen inkopen**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer vraagt offertes op. Hij onderhandelt met (internationale) leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij controleert de ontvangen artikelen en materialen zorgt ervoor dat ze opgeborgen worden. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Gunstige voorwaarden waartegen artikelen afgenomen kunnen worden. De juiste artikelen zijn op het juiste moment in de benodigde hoeveelheid aanwezig.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li></ul>	Neemt weloverwogen beslissingen ten aanzien van de aankoop van middelen en materialen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van toepassingen en eigenschappen van materialen</li><li>Moderne Vreemde Taal</li><li>Onderhandelingstechniek en</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Onderhandelen</li></ul>	Benut de aanwezige speelruimte in het onderhandelingsproces, zodat optimale inkoop van materialen wordt gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	Koopt de gewenste materialen in op het juiste moment in de benodigde hoeveelheid, zodat er geen onnodige voorraad of een tekort ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>Relaties opbouwen met mensen</li></ul>	Bouwt goede relaties op met (internationale) leveranciers, zodat ze goede aanbiedingen doen en hij er vanuit kan gaan dat de kwaliteit van de geleverde materialen optimaal is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Beoordeelt of de bestelde materialen, zoals bijvoorbeeld het leer, van de juiste kwaliteit zijn en controleert of de ontvangen goederen overeenkomen met de bestelde goederen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.9 werkproces: Investeringsbeoordelen**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer beoordeelt investeringen voor de aankoop van productiemiddelen. Hij rekent de investeringskosten en -opbrengsten door, onderzoekt de financieringsmogelijkheden en neemt een investeringsbesluit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Afgewogen investeringsbesluiten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kostenbewust handelen</li></ul>	Weegt de kosten en baten af bij de aankoop van nieuwe machines.	<ul style="list-style-type: none"><li>Berekenen van financieringskosten- en opbrengsten</li><li>Kennis van (nieuwe) machines</li><li>Kennis van wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li><li>Afgewogen risico's nemen</li></ul>	Neemt, nadat alle investeringskosten met bijbehorende risico's in kaart zijn gebracht, overwogen beslissingen met betrekking tot de aankoop van nieuwe machines.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie achterhalen</li></ul>	Verzamelt informatie over de nieuwe machines en methoden die gebruikt worden binnen de schoenenbranche, zodat hij weloverwogen investeringsbesluiten kan nemen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.10 werkproces: Bedrijfsadministratie beheren**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer voert de (financiële) administratie zelf uit, instrueert hiervoor de werknemers binnen de schoenenspecialzaak of besteedt bepaalde administraties/registraties uit aan derden. Hij houdt zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een goed verzorgde financiële administratie die voldoet aan wettelijke voorschriften waarmee hij het financieel overzicht behoudt en op basis waarvan hij zich kan verantwoorden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li></ul>	Geeft, indien aanwezig, medewerkers duidelijk aan hoe de financiële administratie bijgehouden moet worden en welke verantwoordelijkheden zij krijgen, zodat iedereen weet wat er van hem verwacht wordt op dit gebied.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van boekhouden</li><li>Kennis van veel gebruikte administratiesystemen</li><li>Kennis van wet- en regelgeving voor financiële administratie</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Registreert en archiveert de gegevens op een logische en overzichtelijke wijze en voert de administratie conform de wettelijke voorschriften of laat dit doen, zodat hij het financiële overzicht behoudt en zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Voert administratie van het tandtechnisch bedrijf conform boekhoudkundige regels, zodat hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Voortgang bewaken</li></ul>	Controleert regelmatig de financiële administratie die hij zelf doet of laat doen door de boekhouder, zodat hij zicht heeft op de financiële administratie.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.11 werkproces: Financiële situatie bewaken en verantwoorden**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer controleert en bewaakt de vastgestelde begroting. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop zonodig maatregelen. Hij stelt een jaarrekening op, eventueel samen met een administrateur, waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn wettelijke lasten, waaronder btw, af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van de schoenenspecialzaak en die als basis kunnen dienen voor externe verantwoording en voor conclusies over de toekomst van de schoenenspecialzaak . De prijzen zijn indien nodig aangepast.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	Evalueert de financiële gezondheid van het bedrijf op basis van objectieve gegevens, zoals omzet en kosten en trekt gegronde conclusies omtrent de toekomst van de schoenenspecialzaak.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financiële kennis</li></ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>	Stemt de prijs van de producten/ diensten af op gemaakte kosten en opbrengsten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li></ul>	Neemt verantwoordelijkheid voor het financiële resultaat van het bedrijf, zodat hij hierop kan worden aangesproken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Rapporteert de financiën nauwkeurig en volledig, zodat de financiële situatie van de schoenenspecialzaak zichtbaar is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	Raadpleegt de administrateur en stelt met hem de jaarrekening op, zodat hij zich extern kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.12 werkproces: Personeelsbeleid voeren**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een juiste inschatting van de personeelsbehoefte. Aanname van geschikte medewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	Houdt bij het bepalen van het personeelsbeleid rekening met de financiële consequenties van de keuzes, zodat de schoenenspecialzaak niet voor onnodige kosten komt te staan.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van personeelsbeleid</li><li>Sollicitatiegesprekken</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li></ul>	Neemt tijdig het besluit tot werven en selecteren van medewerkers, zodat voldoende geschikt personeel beschikbaar is in de schoenenspecialzaak.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Onderhandelen</li></ul>	Komt tot overeenstemming met personeel van de schoenenspecialzaak over arbeidsvoorwaarden en arbeidstijden, zodat beide partijen tevreden zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	Zorgt voor een efficiënte inzet van personeel in de schoenenspecialzaak op korte en lange termijn, zodat er een juiste werkbelasting is van het personeel.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.13 werkproces: Leiding geven**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden. Een efficiënt en effectief verloop van werkzaamheden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li></ul>	Verdeelt het werk en geeft duidelijk aan wat er verwacht wordt, zodat een evenwichtige verdeling van het werk ontstaat en het duidelijk is wat er moet gebeuren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conflicthantering</li><li>• Kennis van management</li><li>• Mondelinge communicatieve vaardigheden</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	Ziet toe op een correcte en tijdige uitvoering van werkzaamheden in de schoenenspeciaalzaak , voert hiertoe werkoverleg en stelt indien nodig de planning bij, zodat het werk binnen de gestelde tijd gereed is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li></ul>	Besprekt conflicten met of binnen het personeel van de schoenenspeciaalzaak 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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bevorderen van de teamgeest</li></ul>	Zorgt voor een goede onderlinge samenwerking in de schoenenspeciaalzaak , zodat het werk in een prettige sfeer en tijdig wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.14 werkproces: Medewerkers begeleiden**

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

**Kerntaak 4 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap****4.15 werkproces: Beleid voeren op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo**

<b>Omschrijving</b>	De schoenconsulent/ondernemer ontwikkelt en voert beleid uit met betrekking tot de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en de eigenheid van de schoenenspecialzaak. Op basis hiervan stelt hij procedures en werkinstructies op. Hij stelt de medewerkers op de hoogte en bewaakt het werken volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zorgsystemen zijn actueel en passend bij de schoenenspecialzaak . De medewerkers zijn op de hoogte van en werken volgens de geldende zorgsystemen. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	Geeft duidelijke procedures en bedrijfsvoorschriften mee aan het personeel van de schoenenspecialzaak ten aanzien van veiligheid, milieu en arbo, zodat zij precies weten wat van hen wordt verwacht en waar zij verantwoordelijk voor zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van zorgsystemen en van wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, milieu en arbo</li></ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kostenbewust handelen</li></ul>	Maakt bij het opstellen van werkprocedures steeds een afweging tussen kosten en baten, zodat procedures geen onnodige kosten met zich meebrengen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken conform voorgescreven procedures</li></ul>	Past bij het opstellen van werkprocedures de actuele wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften toe, zodat de procedures hieraan voldoen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Vertaalt de geldende wet- en regelgeving op basis van zijn vakdeskundigheid in concrete acties en werkinstructies, zodat deze zijn toegespitst op de schoenenspecialzaak . Vetaalt signalen voor verbetering van het zorgsysteem naar voorstellen zodat het zorgsysteem aangepast kan worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### 3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen*
- *Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen*



### **3.1 Nadere specificatie Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen**

#### **Certificeerbare eenheid**

#### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Proces-competentie-matrix Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Kerntaak	Werkproces	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
Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen																										
	1.1	De vraag inventariseren				x													x							
	1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens								x		x	x							x	x					
	1.3	Kiezen en passen van de schoenen										x							x		x					
	1.4	Adviseren van de klant							x			x							x							
	1.5	Afronden van de verkoop								x	x										x					
	1.6	Handelt klachten af	x			x	x			x					x						x		x			

**Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid**

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

### **3.2 Nadere specificatie Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen**

#### **Certificeerbare eenheid**

#### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Proces-competentie-matrix Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Kerntaak	Werkproces	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
Kerntaak 1: Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen																										
	1.1	De vraag inventariseren			x														x							
	1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens								x		x	x							x	x					
	1.3	Kiezen en passen van de schoenen										x							x		x					
	1.4	Adviseren van de klant							x			x							x							
	1.5	Afronden van de verkoop								x	x										x					
	1.6	Handelt klachten af				x				x						x					x		x			

**Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid**

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

## 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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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 Schoenconsulent zijn deze stappen gevolgd. Bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier waren 2 deskundigen uit het onderwijs en 3 deskundigen uit het bedrijfsleven betrokken.



## 2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Schoenconsulent is gebaseerd op de volgende documenten:

- Het beroepscompetentieprofiel Schoenconsulent, oktober 2004
- Ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap, CINOP, januari 2004

De ondernemersaspecten uit de uitstroom Schoenconsulent/ondernemer 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 ondernemer. Om deze reden is besloten tot het opnemen van de uitstroom Schoenconsulent/ondernemer in het kwalificatiedossier Schoenconsulent.

Het beroepscompetentieprofiel Schoenconsulent kent ook een grote overlap met het beroepscompetentieprofiel Schoentechnisch Verkoopmedewerker. Vooralsnog is echter geen uitstroom Schoentechnisch Verkoopmedewerker in het kwalificatiedossier Schoenconsulent opgenomen.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

### Van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar

Bij de vertaalslag van de werkzaamheden van de vakvolwassen schoenconsulent naar die van de beginnend schoenconsulent geldt dat er slechts een beperkt aantal wijzigingen valt aan te brengen. Dit komt doordat in principe van de beginnend schoenconsulent wordt verwacht dat hij dezelfde werkzaamheden verricht als een vakvolwassen beroepsbeoefenaar.

Er zijn uiteraard wel enkele verschillen tussen een zeer ervaren en een minder ervaren schoenconsulent. 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 schoenconsulent heeft meer snelheid opgebouwd dan een beginnend schoenconsulent, die nog niet over veel routine beschikt.
- de verantwoordelijkheid: beide beroepsbeoefenaren werken zelfstandig aan hun taken. Een beginnend schoenconsulent kan echter in geval van twijfel terugvallen op een vakvolwassen collega.

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

### Van beroepscompetenties naar gedragscompetenties

In de vertaling van het beroepscompetentieprofiel naar het kwalificatiedossier is ook een vertaling gemaakt van de beroepscompetenties naar de gedragscompetenties uit het Competentiemodel KBB. Daarbij is er naar gestreefd in de formulering van de prestatie-indicatoren de herkenbaarheid van de beroepsspecifieke 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.
- Indiende 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
Spoken (productie)	B1	A2	A1
Spoken (gesprekken)	B1	A2	A1
Schrijven	B1	A2	A1

In het kwalificatiedossier Schoenconsulent is er concrete aanleiding voor het opnemen van een moderne vreemde taal. De werkgroep kwalificatiedossier Schoenconsulent gaf aan dat Engels de belangrijkste moderne vreemde taal is voor de schoenconsulent. Schoenconsulenten moeten klanten in de winkel in het Engels te woord kunnen staan. Om met buitenlandse leveranciers te kunnen communiceren is Engelse spreek-, luister- en schrijfvaardigheid vereist voor de schoenconsulent/ondernemer.

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 Schoenconsulent de volgende certificeerbare eenheid op te nemen: 'Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen'.

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 is in vergelijking met vorige versies de volgende aanpassing reeds doorgevoerd:

- 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. Complexiteit van het beroep**

In de beschrijving van de complexiteit van het beroep is de nadruk gelegd op de anatomische en pathologische kennis en inzicht die nodig is voor een adequate beroepsuitoefening. Om een goed overwogen keuze te kunnen maken of de schoenconsulent de klant zelf kan helpen of dat hij deze moet doorverwijzen moet hij over veel kennis beschikken van functionele anatomie en functieonderzoek, voetafwijkingen, pasvormtechnieken en aanpassingen die hij moet kunnen (laten) doen. Onvoldoende kennis en inzicht kan ertoe leiden dat een klant met schoenen naar huis gaat die niet de juiste pasvorm en functionaliteit hebben. Hierdoor kan de klant op lange termijn lichamelijke problemen krijgen of kunnen zijn problemen verergeren.

Deze aspecten komen met name terug in Deel C bij de prestatie-indicatoren en/of de vakkennis.

#### **i. Niveau van de opleiding**

Er is veel discussie geweest over de positionering van de kwalificatie Schoenconsulent. In eerste instantie is gekozen om de kwalificatie te positioneren op mbo-niveau 3. De afgelopen jaren is binnen SVGB een uitgebreid onderzoek gedaan naar voet- en schoenberoepen (Het is druk in voetenland, SVGB 2007). Uit dit onderzoek en uit gesprekken met branchevertegenwoordigers (ook van aanpalende beroepen) bleek dat om het beroep van schoenconsulent goed uit te voeren mbo-niveau 4 gewenst is. Dit heeft met name te maken met de kennis van en het inzicht in de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand en de hierbij behorende anatomie en fysiologie. Om deze reden is uiteindelijk besloten de kwalificatie Schoenconsulent te positioneren op mbo-niveau 4 in plaats van op mbo-niveau 3.

#### **j. 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 Schoenconsulent**

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1		x		
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

#### **Verantwoording**

Deelgebied	Niveau	Verantwoording
Getal, hoeveel, maten	X2	De Schoenconsulent moet deelgebied 'Getallen/hoeveelheden, maten' beheersen op X2. Hij moet kunnen werken met decimale getallen bij zowel het verrichten van voetonderzoek en het doen van aanpassingen aan confectieschoeisel als bij het adviseren en verkopen van (schoen)artikelen. In het laatste geval komt er nog prijs berekening inclusief btw bij.
Ruimte & Vorm	Y1	De Schoenconsulent moet deelgebied 'Ruimte en Vorm' beheersen op Y1. Dit uit zich in het (ruimtelijk) inzicht wat de Schoenconsulent moet hebben bij het (laten) doen van aanpassingen aan confectieschoeisel.
Gegevensverwerking en onzekerheid	X2	De Schoenconsulent moet deelgebied 'Gegevensverwerking en onzekerheid' beheersen op X2. Hij moet informatie uit tabellen af kunnen lezen.
Verbanden en verandering	X2	De Schoenconsulent moet deelgebied 'Verbanden en verandering' beheersen op X2. Bij het herstellen van schoenen werkt hij met vuistregels.

### **Rekenen en wiskunde voor de Schoenconsulent ondernemer**

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x	x	x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

#### **Verantwoording**

Deelgebied	Niveau	Verantwoording
------------	--------	----------------

Getal, hoeveel, maten	Y1	De Schoenconsulent moet deelgebied 'Getallen/hoeveelheden, maten' beheersen op X2. Ondernemerschap vereist complexere berekeningen met percentages waardoor het niveau voor de Schoenconsulent ondernemer Y1 wordt.
Ruimte & Vorm	Y1	De Schoenconsulent moet deelgebied 'Ruimte en Vorm' beheersen op Y1. Voor ondernemerschap is niet tot nauwelijks ruimte & inzicht nodig. Waardoor het niveau voor de Schoenconsulent ondernemer Y1 blijft.
Gegevensverwerking en onzekerheid	Y1	De Schoenconsulent moet deelgebied 'Gegevensverwerking en onzekerheid' beheersen op X2. Ondernemerschap vereist het aflezen van complexer tabellen en grafieken. Ook moet hij spreadsheets kunnen maken in bijvoorbeeld Excel, waardoor het niveau voor de Schoenconsulent ondernemer Y1 wordt.
Verbanden en verandering	Y1	De Schoenconsulent moet deelgebied 'Verbanden en verandering' beheersen op X2. Ondernemerschap vereist het gebruik van formules waardoor het niveau voor de Schoenconsulent ondernemer Y1 wordt.

## 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 onder deze tabel 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 onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

### Categorie 3: wijzigingen

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 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 die 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"> <li>• SVGB</li> <li>• Sectorcommissie</li> <li>• Paritaire Commissie</li> </ul>	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"> <li>• SVGB</li> <li>• Sectorcommissie</li> <li>• Paritaire Commissie</li> </ul>	2009 Dit wordt meegenomen in de evaluatie van de ervaringen met de kwalificatiedossiers in het onderwijs m.b.v. de kwalificatiemonitor.
Afstemming mbo-hbo	Positioneren van reguliere kwalificaties in mbo in relatie tot verwante opleidingen en cursussen in hbo en in cursorische onderwijs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SVGB</li> <li>• Paritaire commissie</li> <li>• Brancheorganisaties</li> <li>• Verwant hbo</li> </ul>	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 de 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"> <li>• SVGB</li> <li>• Sectorcommissie</li> <li>• Paritaire commissie</li> </ul>	In 2008 heeft deze heroverweging niet tot aanpassingen in het kwalificatiedossier 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"> <li>• SVGB</li> <li>• Sectorcommissie</li> <li>• Paritaire commissie</li> </ul>	Deze stroomlijning zal in 2009 plaats vinden op basis van de stroomlijningsactiviteiten in Colovanderband 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SVGB</li> </ul>	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.

	zal dit in 2009 leiden tot bijstelling van de kwalificatiedossiers.		
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"> <li>• SVGB</li> <li>• Sectorcommissie</li> <li>• Paritaire commissie</li> </ul>	<p>Vanaf 2008</p> <p>In 2008 zijn gesprekken met het onderwijs over de uitvoerbaarheid en toetsbaarheid van de kwalificatiedossiers op gang gekomen. In 2009 worden deze gesprekken voortgezet en geïntensiveerd. Daar waar nodig zullen de ervaringen in 2009 leiden tot bijstelling van de 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"> <li>• SVGB</li> <li>• Collega kenniscentra</li> <li>• Coördinatiepunt</li> </ul>	Vanaf 2008