



Landelijke Kwalificaties MBO

Optiek

Crebonummer:	93630, 93640, 93650
Sector:	Gezondheidstechniek
Branche:	Oogzorg
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de uitstromen	15
4.1 Werkplaatsmedewerker Optiek	16
4.2 Verkoopmedewerker Optiek	17
4.3 Allround Medewerker Optiek	18
4.4 Opticien	19
4.5 Opticien/Manager	21
5 Beschrijving van de kerntaken	23
5.1 Kerntaak 1: Voert refractie uit	23
5.2 Kerntaak 2: Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden	25
5.3 Kerntaak 3: Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen	27
5.4 Kerntaak 4: Voert assortimentsbeheer uit	28
5.5 Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	29
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	31
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert refractie uit	32
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden	34
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen	36
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Voert assortimentsbeheer uit	39
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	40
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	44
1 Inleiding	44
2 Uitstromen	44
2.1 Werkplaatsmedewerker Optiek	45
2.2 Verkoopmedewerker Optiek	60
2.3 Allround Medewerker Optiek	81
2.4 Opticien	110
2.5 Opticien/Manager	145
3 Certificeerbare eenheden	193
Deel D: Verantwoording	194
1 Inleiding	194
2 Proces- en inhoudsinformatie	195
2.1 Betrokkenen	195
2.2 Verwantschap	196
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	197
2.4 Discussiepunten	198
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	207
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	208

Inleiding

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

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

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

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

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

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



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Optiek

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

Een dag in het optiekbedrijf

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



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

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



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



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

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

Optiek iets voor jou?

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

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

Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

Van een beginnend werkplaatsmedewerker optiek mag je verwachten dat hij:

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

Van een beginnend verkoopmedewerker optiek mag je verwachten dat hij:

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

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

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

Van een beginnend opticien mag je verwachten dat hij:

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

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

1. voldoet aan de beschreven verwachtingen van de opticien;
2. het bedrijf leidt vanuit een realistische benadering;
3. gesteld beleid kritisch evalueert, kansen en bedreigingen signaleert en hierover communiceert.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

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

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

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

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum SVGB
Ontwikkeld door	Unit Innovatie en ontwikkeling, in samenwerking met inhoudsdeskundigen uit de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: Het bestuur van SVGB kennis- en opleidingscentrum op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven. Op: 10-12-2009 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Werkplaatsmedewerker Optiek - 2 Verkoopmedewerker Optiek - 2 Allround Medewerker Optiek - 3 Opticien - 4 Opticien/Manager - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml.</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allround Medewerker Optiek (20-04-2004) • Opticien (20-04-2004) • Verkoopmedewerker Optiek (20-04-2004) • Werkplaatsmedewerker Optiek (20-04-2004) • Ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap (20-11-2009) • Arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie (01-10-2009) • Referentiedocument Leidinggeven (01-03-2009) • Referentiedocument Ondernemerschap (01-03-2009) • Referentiedocument Verkopen en klantcontact (01-03-2009)

2.3 Typering beroepengroep

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

Vanuit de detailhandel heeft de medewerker in het optiekbedrijf te maken met het verkopen en presenteren van de artikelen in de winkel en het beheren van het assortiment.

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

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

2.4 Loopbaanperspectief

De opticien kan in de breedte doorgroeien naar opticien/manager. Hij is dan bedrijfsleider van een filiaal van een optiekbedrijf, waarin hij alle vakmatige werkzaamheden moet uitvoeren en de onderneming moet leiden.

De opticien en/of opticien/manager kan de mbo-opleiding tot Technisch Oogheeskundig Assistent gaan volgen. Hij kan de hbo-opleiding tot Optometrist volgen en post-mbo onderwijs volgen tot Contactlensspecialist.

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

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

De werkplaatsmedewerker optiek kan doorgroeien naar allround medewerker optiek.

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

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

De verkoopmedewerker optiek kan doorgroeien naar allround medewerker optiek.

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

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Arbeidsmarkt:</p> <p>Uit onderzoek van het EIM (2008) blijkt dat de werkgelegenheid en de behoefte aan gekwalificeerde optiekkrachten de afgelopen jaren is gegroeid. In de periode van september 2006 tot september 2007 waren er ongeveer 800 openstaande vacatures bij zelfstandigeoptiekondernemingen (ketenbedrijven niet meegerekend), terwijl dit er in oktober 2007 ongeveer 380 waren. In beide gevallen bestond het merendeel van de vacatures uit de functies van verkoopmedewerker optiekbedrijf, assistent opticien (oude beroepsbenaming op niveau 2) en opticien (oude beroepsbenaming op niveau 3).</p> <p>Uit vervolgonderzoek zal moeten blijken hoe de economische situatie vanaf 2009 invloed heeft op de werkgelegenheid binnen de optiekbranche. De verwachting is dat de branche conjunctuurgevoelig is en dat de werkgelegenheid ook binnen de optiek als gevolg van de economische recessie zal dalen.</p> <p>Van de nieuw aangetrokken medewerkers in de periode september 2006 tot september 2007 was meer dan de helft al werkzaam in de branche, één derde werkte eerder buiten de branche en één zevende deel was schoolverlater.</p> <p>Ook heeft in deze periode bij 15% van alle ondervraagde optiekbedrijven doorstroming naar een hogere functie plaats gevonden, waarbij het voornamelijk ging om doorstroming naar de functie van assistent opticien.</p> <p>Bij een kwart van de optiekbedrijven heeft in dezelfde periode een uitstroom van personeel plaatsgevonden van ongeveer 500 personen.</p> <p>Ruim de helft hiervan is overgestapt naar een ander optiekbedrijf.</p> <p>Beroepspraktijkvorming:</p> <p>In overeenstemming met de behoefte van de branche stromen jaarlijks 10-15 leerlingen in de uitstroombdifferentiatie Allround Medewerker Optiek in en ongeveer 200 in de uitstroombdifferentiatie gericht op de kwalificatie Opticien en Opticien/manager.</p> <p>Voor de uitstroombdifferentiatie Werkplaatsmedewerker Optiek is de instroom ongeveer 10-20 leerlingen en voor de uitstroombdifferentiatie Verkoopmedewerker Optiek 10-20 leerlingen.</p> <p>Een aanzienlijk deel stroomt in zonder dat een uitstroombdifferentiatie bekend is. Voor alle uitstromen geldt dat er voldoende BPV-plaatsen beschikbaar zijn (bron: SVGB, 2009).</p> <p>Ook binnen de BPV is het denkbaar dat de economische recessie van invloed gaat zijn. Mogelijk gaan meer leerlingen een BOL-opleiding volgen en zullen er minder</p>
--	--

	<p>aanmeldingen zijn voor een BBL-opleiding. Nader onderzoek zal dit moeten uitwijzen.</p> <p>Bron: www.svgb.nl</p>
Wetgeving en regelgeving	n.v.t.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Technologische ontwikkeling:</p> <p>Internet gaat een steeds grotere rol spelen in de verkoop van contactlenzen en brillen. Binnen het optiekbedrijf is dit te merken aan het groeiend aantal verzoeken om contactlenscontroles voor contactlenzen die op het internet gekocht zijn. De optiekmedewerker moet de klant kunnen informeren over de nadelen van het kopen van contactlenzen/brillen via internet en de klant adviseren deze in een optiekbedrijf aan te schaffen.</p> <p>Bedrijfsorganisatorische ontwikkeling:</p> <p>De Optiek is een branche met een sterk accent op mode. De bril is naast een hulpmiddel ook een modeartikel. De bril moet passen bij het imago en merkbeleving van de klant en de voorkeuren ten aanzien van stijl en kleur. Dit betekent dat de optiekmedewerker voldoende kennis van mode en vormgeving moet hebben. De optiekmedewerker moet inzicht hebben in de veranderingen van vormgeving en mode en de doorvertaling hiervan in optische artikelen en in de presentatie.</p> <p>Het accent van het opticien/managerschap in de Optiek is de afgelopen jaren steeds sterker gelegen in uitstraling van het bedrijf en marketing. Op zich geen nieuwe thema's voor de branche. Wel betekent het een langdurig gewenningsproces voor het bedrijfsleven en het onderwijs.</p> <p>Er zijn steeds meer optometristen werkzaam binnen de optiekbedrijven. Tevens vindt er meer georganiseerde samenwerking plaats tussen optiekbedrijven en oogartsen.</p> <p>De grootwinkelketens groeien nog steeds. Ook vindt steeds meer samenwerking plaats in grote inkooporganisaties. De opticien/manager moet kennis hebben van de verschillende organisatievormen en het belang van samenwerking.</p>

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

U1: Werkplaatsmedewerker Optiek

U2: Verkoopmedewerker Optiek

U3: Allround Medewerker Optiek

U4: Opticien

U5: Opticien/Manager

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom				
		U1	U2	U3	U4	U5
Kerntaak 1: Voert refractie uit						
	1.1 Verzamelen van basisinformatie met de klant		x	x	x	x
	1.2 Anamnese en vooronderzoek uitvoeren				x	x
	1.3 Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren		x	x	x	x
	1.4 Monoculaire volcorrectie bepalen				x	x
	1.5 Binoculaire zien onderzoeken				x	x
	1.6 Nabijtoeslag vaststellen				x	x
	1.7 Brilvoorschrift opstellen				x	x
Kerntaak 2: Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden						
	2.1 Klanten ontvangen		x	x	x	x
	2.2 Verkoop- en adviesgesprek voeren		x	x	x	x
	2.3 Klantbestelling verwerken		x	x	x	x
	2.4 Over optische aspecten informeren			x	x	x
	2.5 Bril afleveren	x	x	x	x	x
	2.6 Contactlenzen afleveren		x	x	x	x
	2.7 Aankoop registreren en afrekenen	x	x	x	x	x
	2.8 Aftersales uitvoeren		x	x	x	x
	2.9 Klachten behandelen				x	x
	2.10 Criminaliteit voorkomen	x	x	x	x	x
Kerntaak 3: Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen						
	3.1 Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)	x		x	x	x

			Uitstroom				
Kerntaak	Werkproces		U1	U2	U3	U4	U5
	3.2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur	x		x	x	x
	3.3	Bril controleren en standaard uitrichten	x		x	x	x
	3.4	Voorhangers en clipovers maken	x	x	x	x	x
	3.5	Brillen en voorhangers repareren	x		x	x	x
	3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden	x		x	x	x
Kerntaak 4: Voert assortimentsbeheer uit							
	4.1	Voorraad opnemen en artikelen bestellen		x	x	x	x
	4.2	Levering en retouren verwerken en controleren	x	x	x	x	x
	4.3	Assortimentaanpassing voorstellen			x	x	x
	4.4	Artikelpresentaties creëren		x	x	x	x
Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap							
	5.1	Marktanalyses maken					x
	5.2	Marketingplan opstellen					x
	5.3	Investeringsbegroting en/of financieringsplan opstellen					x
	5.4	Exploitatie- en liquiditeitsbegroting opstellen					x
	5.5	De onderneming profileren en promoten					x
	5.6	Inkopen voor de onderneming en beheren en bewaken van de voorraad					x
	5.7	Financiële administratie uitvoeren					x
	5.8	Offertes opstellen en uitbrengen					x
	5.9	Reflecteren op de onderneming					x
	5.10	Medewekers werven en selecteren					x
	5.11	Leiding geven aan medewerkers					x

4. Beschrijving van de uitstromen

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

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

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

4.1 Werkplaatsmedewerker Optiek

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De werkplaatsmedewerker optiek werkt in een optiekbedrijf en is vooral in de werkplaats te vinden. Daarnaast komt hij af en toe in contact met klanten in de verkoopruimte.
Typerende beroepshouding	De werkplaatsmedewerker optiek werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Het is van belang dat hij op de hoogte blijft van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de werkplaatsmedewerker optiek regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De werkplaatsmedewerker optiek heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig onder supervisie uit.
Complexiteit	<p>Voor een deel van de werkzaamheden van de werkplaatsmedewerker optiek bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van brillen en het verwerken van goederen. Andere werkzaamheden, zoals bij het assembleren en repareren van brillen, zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen. Van de werkplaatsmedewerker optiek wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij maakt hij gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines.</p> <p>Tijdens de werkzaamheden bepaalt de werkplaatsmedewerker optiek of de artikelen in basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en maakt hij de afweging of hij met (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p>

4.2 Verkoopmedewerker Optiek

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De verkoopmedewerker optiek werkt in een optiekbedrijf waar hij vooral te vinden is in de verkoopruimte. Daarnaast voert de verkoopmedewerker optiek kleine reparaties in de werkplaats uit.
Typerende beroepshouding	De verkoopmedewerker optiek werkt klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Het is van belang dat hij op de hoogte blijft van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de verkoopmedewerker optiek regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De verkoopmedewerker optiek heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig onder supervisie uit.
Complexiteit	<p>De complexiteit van de werkzaamheden van de verkoopmedewerker optiek uit zich met name in de keuzemomenten. Bij elk klantcontact beoordeelt hij welk advies hij moet geven en of hij de klant beter kan doorverwijzen naar een meer ervaren collega/opticien.</p> <p>Voor het totaal aan werkzaamheden bestaan standaard werkwijzen. De verkoopmedewerker optiek voert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures uit. Hiervoor moet de verkoopmedewerker optiek een beperkte hoeveelheid specialistische kennis bezitten. Deze kennis heeft met name betrekking op de veel voorkomende werkzaamheden in het optiekbedrijf. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving, schakelt hij zijn leidinggevende in.</p> <p>De verkoopmedewerker optiek stemt zijn advies af op de individuele klant. Hij geeft de klant voldoende informatie, zodat deze een goede keuze kan maken. Hierbij houdt de verkoopmedewerker optiek in de gaten dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding staat tot de (verwachte) aankoop van de klant in het optiekbedrijf.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p>

4.3 Allround Medewerker Optiek

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De allround medewerker optiek werkt in een optiekbedrijf en is zowel werkzaam in de verkoopruimte als in de werkplaats.
Typerende beroepshouding	De allround medewerker optiek werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Ook maakt de allround medewerker optiek de juiste keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel. Hij moet hierin de juiste balans vinden. Het is van belang dat hij op de hoogte blijft van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de allround medewerker optiek regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De allround medewerker optiek heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk en speelt in op wisselende omstandigheden. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.
Complexiteit	Voor een deel van de werkzaamheden van de allround medewerker optiek bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van brillen en het bevorderen van de verkoop. Andere werkzaamheden, zoals het verkopen en adviseren en bij het assembleren en repareren van brillen, zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen. Om de juiste keuze te kunnen maken, is veel specialistische (optiek-)kennis nodig. Van de allround medewerker optiek wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij maakt hij gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

4.4 Opticien

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De opticien werkt in een optiekbedrijf. Hij werkt in de refractieruimte, de verkoopruimte en de werkplaats van het optiekbedrijf.
Typerende beroepshouding	<p>De opticien werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren.</p> <p>Ook maakt de opticien de juiste keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel. Hij moet hierin de juiste balans vinden.</p> <p>De opticien maakt de juiste keuze tussen het commercieel belang dat hij heeft bij de verkoop van brillen en contactlenzen en de meerwaarde die de betreffende voorziening heeft voor de klant. In sommige gevallen is het nodig dat hij de klant adviseert een optometrist of huisarts te raadplegen. In grensgevallen moet hij keuzes maken.</p> <p>Het is van belang dat hij op de hoogte blijft van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de opticien regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De opticien heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk en speelt in op wisselende en onverwachte omstandigheden. De werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.</p> <p>Hij is verantwoordelijk voor het samenwerken met en aansturen van mensen tijdens de uitvoer van werkzaamheden. Ook neemt hij verantwoordelijkheid bij het afhandelen van klachten.</p>
Complexiteit	<p>Voor een deel van de werkzaamheden van de opticien bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van brillen en het bevorderen van de verkoop.</p> <p>Andere werkzaamheden zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen, zoals het uitvoeren van de oogmeting, het verkopen en adviseren, bij het assembleren en repareren van brillen en het afhandelen van klachten. Om de juiste keuze te maken, is veel specialistische (optiek-)kennis nodig.</p> <p>Van de opticien wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij gebruikt hij een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines.</p> <p>De opticien stemt zijn advies af op de individuele klant. Hij geeft de klant voldoende informatie zodat deze een goede keuze kan maken. Hierbij houdt de opticien in de gaten dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding staat tot wat de klant (naar verwachting) zal besteden in het optiekbedrijf.</p> <p>Tijdens de werkzaamheden bepaalt de opticien of de artikelen in basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en maakt hij de afweging of hij met (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.</p>

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

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

Engels

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

4.5 Opticien/Manager

Algemene informatie

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

	<p>Tijdens de werkzaamheden bepaalt de opticien/manager of de artikelen in basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en maakt hij de afweging of hij met (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en maakt hij de afweging of hij met (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.</p> <p>De opticien/manager is zich bewust van het feit dat hij steeds voor wisselende keuzes en dilemma's komt te staan. Hij stelt zich pro-actief op, om daarmee te voorkomen dat hij achter de ontwikkelingen aanloopt en hij vraagt zich regelmatig af welke kansen en bedreigingen hij ziet. Hij stelt prioriteiten en maakt heldere en realistische plannen. De opticien/manager zorgt er steeds voor dat hij op adequate en rendabele wijze zijn managementtaken uitoefent, zonder daarbij te veel concessies te moeten doen aan zijn vakmatig handelen als opticien en andersom.</p>																																															
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																															
Branche vereisten	Nee																																															
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Engels</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table>							Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																											
C2																																																
C1																																																
B2																																																
B1	x	x	x	x	x																																											
A2	x	x	x	x	x																																											
A1	x	x	x	x	x																																											

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Voert refractie uit

Kerntaak 1 Voert refractie uit	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar stelt de klant op zijn gemak. Hij verzamelt de basisinformatie. Hij verzamelt gegevens van de bestaande correctie en vraagt de klant naar specifieke wensen en behoeften.</p> <p>De beroepsbeoefenaar van het optiekbedrijf vraagt naar klachten over het zien en verzamelt informatie over de afwijking van het oog. Hij meet de hoornvliesafstand. Hij stelt de foropter in en maakt deze schoon. Hij draagt zorg voor het uitlijnen, schoonmaken en afpassen van een pasbril.</p> <p>De beroepsbeoefenaar geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting. Hij voert een automatische refractie uit en interpreteert de gemeten waarde. Ook voert hij een oogdrukmeting uit en bepaalt hij of de uitkomst binnen de normale waarden ligt.</p> <p>De beroepsbeoefenaar geeft uitleg over de subjectieve refractie. Hij stelt de apparatuur in. Hij verricht de subjectieve refractie en bepaalt de monoculaire volcorrectie. Hij interpreteert de waarden en voert indien nodig een controlemeting uit.</p> <p>De beroepsbeoefenaar geeft uitleg over de binoculaire refractie. Hij stelt de apparatuur in. Hij onderzoekt het binoculaire zien voor het vaststellen van de refractiebalans en orthoforie. Hij interpreteert de waarden en voert indien nodig een controlemeting uit.</p> <p>De beroepsbeoefenaar geeft uitleg over de nabijrefractie. Hij stelt de apparatuur in en voert een nabijrefractie uit. Hij bepaalt de nabijtoeslag en hij controleert de accommodatie convergentie associatie en interpreteert de waarden.</p> <p>De beroepsbeoefenaar verzamelt de gegevens uit de uitgevoerde metingen. Hij voert de benodigde berekeningen uit voor de correctiewaarden en noteert de gegevens in een brilvoorschrift. Hij bepaalt de mogelijkheden voor glazen en noteert de gegevens.</p> <p>Toelichting kerntaak:</p> <p>Bij het uitvoeren van deze kerntaak handelt de beroepsbeoefenaar klantvriendelijk en secuur. De beroepsbeoefenaar zet de juiste meetmethode op het juiste moment in. Vervolgens stelt hij het brilvoorschrift op, waarvan de correctie het meest optimale en comfortabele zien voor de klant bewerkstelligt.</p>	1.1	Verzamelen van basisinformatie met de klant
	1.2	Anamnese en vooronderzoek uitvoeren
	1.3	Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren
	1.4	Monoculaire volcorrectie bepalen
	1.5	Binoculaire zien onderzoeken
	1.6	Nabijtoeslag vaststellen
	1.7	Brilvoorschrift opstellen

Wanneer de beroepsbeoefenaar deze kerntaak verkeerd uitvoert, leidt dit tot een foutief brilvoorschrift. Dit kan tot klachten leiden bij het dragen van de bril.

Bij deze kerntaak maakt de beroepsbeoefenaar voortdurend de afweging tussen de tijd die hij besteedt aan de oogmeting en de kwaliteit van het op te stellen brilvoorschrift. Een extra meting kost tijd en levert niet altijd extra kwaliteit van het brilvoorschrift op. Op basis van ervaring maakt de beroepsbeoefenaar de afweging of deze extra tijd tot beter zien leidt voor de klant of dat hij deze tijd beter aan een andere klant of een andere taak kan besteden.

Ook is het van belang dat de klant uitleg krijgt over de te verrichten oogmeting en wat van de klant verwacht wordt.

5.2 Kerntaak 2: Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar observeert de klant bij binnenkomst. Hij bepaalt het moment om de klant te benaderen. Hij benadert de klant.</p> <p>Op basis van de inventarisatie van de wensen van de klant en de gegevens uit de oogmeting informeert en adviseert de beroepsbeoefenaar klanten over verschillende typen (zonne)brillenglazen en (zonne)brilmonturen, voorhangers, clipovers en optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers). Hij toont en/of demonstreert de producten/diensten aan de klant. Hij beantwoordt vragen en geeft informatie over vak- en modespecifieke eigenschappen. Hij helpt de klanten een keuze te maken door alternatieven te bespreken met de klant.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bepaalt de montagegegevens (de pupildistantie, de hoornvliesafstand en de inslijphoogte) en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt. Hij stelt de klant op de hoogte van de bestelling en de voorwaarden en geeft een indicatie van de levertijd.</p> <p>De beroepsbeoefenaar geeft klanten specifieke informatie over de optische aspecten van een bril en contactlenzen. Hij geeft aan welke verschillende mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren en op welke manier deze gecombineerd kunnen worden. Zo nodig adviseert hij de klant een contactlensspecialist te raadplegen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan.</p> <p>De beroepsbeoefenaar overhandigt de benodigde contactlenzen aan de klant. Hij geeft instructie over het inzetten en uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af.</p> <p>De beroepsbeoefenaar neemt na de verkoop contact op met de klant en informeert naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject, de informatievoorziening en dienstverlening. Hij kijkt hoe hij de tevredenheid van de klant kan verhogen. Hij beantwoordt vragen van de klant. Speelt de verbeterpunten door en/of past de dienstverlening aan. Nieuwe producten worden aan de klant kenbaar gemaakt.</p>	2.1	Klanten ontvangen
	2.2	Verkoop- en adviesgesprek voeren
	2.3	Klantbestelling verwerken
	2.4	Over optische aspecten informeren
	2.5	Bril afleveren
	2.6	Contactlenzen afleveren
	2.7	Aankoop registreren en afrekenen
	2.8	Aftersales uitvoeren
	2.9	Klachten behandelen
	2.10	Criminaliteit voorkomen

De beroepsbeoefenaar staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en onderneemt actie. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.

Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de beroepsbeoefenaar alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen.

Toelichting kerntaak:

Bij deze kerntaak is het van belang dat de beroepsbeoefenaar klantvriendelijk handelt en het advies afstemt op de behoefte van de klant. De klant moet voldoende en correcte informatie krijgen zodat hij goede keuzes kan maken. Hierbij is het ook van belang dat de beroepsbeoefenaar de klant voldoende ruimte geeft om eigen keuzes te maken.

Wanneer de beroepsbeoefenaar niet de juiste diensten verleent aan de klant (zoals verkeerd advies, onjuiste bril of contactlenzen, niet adequate afpassing en aflevering brilmontuur) en/of een klacht niet op de juiste wijze afhandelt, zal de klant op den duur niet meer terugkeren in het optiekbedrijf.

In de bestelling moet alle relevante informatie worden opgenomen.

Het artikel dat de beroepsbeoefenaar verkoopt, heeft meerwaarde voor de cliënt en is op de juiste wijze afgeleverd.

De beroepsbeoefenaar moet goed luisteren naar de klacht van de klant en deze klacht analyseren. Dit deel van de kerntaak dient een klachtenafhandeling op te leveren die naar tevredenheid van de klant is.

De beroepsbeoefenaar moet in de gaten houden dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding is met wat de klant (naar verwachting) zal besteden in het optiekbedrijf.

5.3 Kerntaak 3: Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar verwerkt de levering voor de klant. Hij vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar stelt de slijpapparatuur in en slijpt de brillenglazen op maat. Hij facetsteert ze en eventueel brengt hij boorgaten aan. Hij controleert of het bewerkingsproces goed verlopen is en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt hij nadere voorzieningen aan.</p> <p>De beroepsbeoefenaar controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hij richt de geassembleerde bril uit. Indien nodig voert hij correcties uit.</p> <p>De beroepsbeoefenaar maakt voorhangers passend en modificeert clipovers.</p> <p>De beroepsbeoefenaar overlegt met de klant over de mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.</p> <p>De beroepsbeoefenaar voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt. Waar nodig wordt de apparatuur gereinigd en/of geijkt.</p> <p>Toelichting kerntaak:</p> <p>Bij deze kerntaak is het van belang dat de beroepsbeoefenaar secuur handelt bij het assembleren en repareren van brillen. Daar staat tegenover dat hij de levering van de glazen snel moet verwerken, zodat klanten niet te lang op hun nieuwe bril hoeven te wachten. Bij zijn werkzaamheden in de werkplaats moet hij de veiligheidsregels in acht nemen.</p> <p>Hij moet de brillenglazen op de juiste wijze aftekenen en centreren anders ontstaan optische fouten. Hierdoor zal de klant niet goed zien met deze glazen.</p> <p>Om in het montuur te passen moet de beroepsbeoefenaar de glazen op de juiste wijze op maat slijpen en facetsteeren.</p> <p>Hij moet de bril op de juiste wijze assembleren en/of repareren, zodat de klant de bril zonder problemen kan dragen. Bij foutieve assemblage of reparatie ontstaan kosten voor het herstellen van de fout. Dit kan betekenen dat de klant langer op zijn artikel moet wachten en misschien niet terugkeert als klant bij het optiekbedrijf.</p> <p>Bij deze kerntaak is het van belang dat de beroepsbeoefenaar bepaalt of de artikelen in basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en dat hij de afweging maakt of hij met (extra) tijdsbesteding tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.</p>	3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)
	3.2	Op maat slijpen, facetsteeren en monteren van brillenglazen in het montuur
	3.3	Bril controleren en standaard uitrichten
	3.4	Voorhangers en clipovers maken
	3.5	Brillen en voorhangers repareren
	3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden

5.4 Kerntaak 4: Voert assortimentsbeheer uit

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

5.5 Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De opticien/manager analyseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen, de kenmerken van de doelgroepen en de positie van zijn (op te zetten) onderneming ten opzichte van andere ondernemingen. Op basis hiervan weegt de ondernemer de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen tegen elkaar af.</p> <p>Op basis van marktanalyses beschrijft de opticien/manager de marketingmix: in een marketingplan geeft hij zijn keuzes weer ten aanzien van het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, het promotiebeleid en/of het presentatiebeleid. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet op elkaar aansluiten.</p> <p>De opticien/manager beoordeelt de noodzaak voor investeringen en inventariseert investeringskosten en –opbrengsten. Vervolgens onderzoekt hij de financieringsmogelijkheden en bepaalt hij het investeringsmoment. Deze informatie verwerkt hij in een investeringsbegroting en/of financieringsplan voor de onderneming.</p> <p>De opticien/manager stelt financiële prioriteiten en doelen. Op basis hiervan stelt hij een exploitatiebegroting op om zicht te krijgen op de nettowinst. Hij stelt eveneens een liquiditeitsbegroting op om zicht te krijgen op de ontvangsten en uitgaven per periode. Op basis van deze begrotingen bepaalt hij de behoefte aan financiële middelen.</p> <p>Op basis van de gekozen marketing- en pr-instrumenten in het marketingplan werkt de opticien/manager een promotieplan uit. Hij voert de marketing- en pr-activiteiten uit voor de promotie en profilering van zijn onderneming.</p> <p>De opticien/manager bepaalt de gewenste voorraad. Hij vergelijkt offertes voor de gewenste producten en materialen. Hij maakt een keuze uit inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over inkooprijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij bestelt producten en materialen en controleert de voorraad kwalitatief en kwantitatief.</p> <p>De opticien/manager stelt rekeningen op en verwerkt ze. Hij controleert inkoopnota's en verwerkt ze. Hij registreert en archiveert financiële gegevens en bewaakt de administratie. Hij stelt periodiek financiële overzichten op (zoals een balans en winst- en verliesrekening) en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen, zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties en boekhouder/accountant.</p>	5.1	Marktanalyses maken
	5.2	Marketingplan opstellen
	5.3	Investeringsbegroting en/of financieringsplan opstellen
	5.4	Exploitatie- en liquiditeitsbegroting opstellen
	5.5	De onderneming profileren en promoten
	5.6	Inkopen voor de onderneming en beheren en bewaken van de voorraad
	5.7	Financiële administratie uitvoeren
	5.8	Offertes opstellen en uitbrengen
	5.9	Reflecteren op de onderneming
	5.10	Medewerkers werven en selecteren
	5.11	Leiding geven aan medewerkers

Afhankelijk van keuzes van de opticien/manager besteedt hij onderdelen van de financiële administratie uit aan anderen.

De opticien/manager achterhaalt de wensen en behoeften van de klant en maakt een voorstel dat hierbij aansluit. Hij stelt de prijs vast op basis van arbeidsuren en tarieven, materiaal en uitbesteedde deelactiviteiten en inkoop. Hij stelt de leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Hij licht de offerte toe aan de klant. Wanneer de klant tijdens het gesprek instemt met de offerte stelt hij een orderbevestiging op.

Aan de hand van gemaakte marktanalyses en financiële overzichten, blikt de opticien/manager terug op (de resultaten van) de onderneming. Aan de hand van zijn bevindingen en ideeën bepaalt hij welke acties tot verbetering kunnen leiden.

De opticien/manager bepaalt de personeelsbehoefte. Hij werft kandidaten en voert selectiegesprekken om te bepalen of de kandidaat geschikt is voor de onderneming en de functie. Hij maakt wensen, verwachtingen en eisen duidelijk.

De opticien/manager plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij stuurt, corrigeert en beoordeelt medewerkers. Hij bewaakt de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden. Hij geeft informatie aan de medewerkers en geeft hen feedback.

Toelichting kerntaak:

Excellent vakmanschap is het fundament van het eigen bedrijf. Een vakman staat voor kwaliteit, wat hij uitdraagt in zijn onderneming.




















Sommige werkprocessen zullen voor de vestigingsmanager van een bedrijf anders gelezen worden dan voor een (startende) ondernemer. Voor de vestigingsmanager worden de werkprocessen toegepast binnen de kaders van het algemene bedrijfsbeleid.

Een opticien/manager zal zelf niet altijd alle werkprocessen zelfstandig uitvoeren. Voor sommige werkzaamheden kunnen externe partijen/adviseurs worden geraadpleegd. Toch is het van belang dat de opticien/manager de verschillende werkprocessen onder de knie heeft, zodat hij weet hoe hierover met anderen te communiceren.

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: Voert refractie uit

Kerntaak 1 Voert refractie uit		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																										
1.1	Verzamelen van basisinformatie met de klant																									
1.2	Anamnese en vooronderzoek uitvoeren																									
1.3	Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren																									
1.4	Monoculaire volcorrectie bepalen																									
1.5	Binoculaire zien onderzoeken																									

Kerntaak 1 Voert refractie uit		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																													
1.6	Nabijtoeslag vaststellen								<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>									<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>								
1.7	Brilvoorschrift opstellen									<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 verkoop- en advieswerkzaamheden

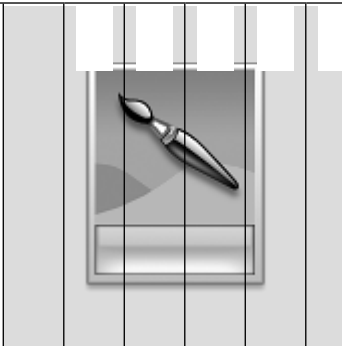


Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Be­slis­sen en ac­ti­vi­teit­en ini­tiëren	Aan­sturen	Be­ge­lei­den	Aan­dacht en be­grip to­nen	Samen­wer­ken en over­leg­gen	Ethisch en in­te­ger han­de­len	Re­la­ties bou­wen en net­wer­ken	Over­tuigen en be­in­vloeden	Pre­sen­te­ren	Formu­le­ren en rap­por­te­ren	Vak­deskundig­heid toe­pas­sen	Ma­te­ria­len en mid­de­len in­zet­ten	Ana­lyse­ren	Onder­zoeken	Creëren en in­no­ve­ren	Leren	Plan­nen en or­ga­ni­se­ren	Op de be­hoe­ften en ver­wach­tingen van de “klant” rich­ten	Kwaliteit le­ve­ren	In­struc­ties en pro­ce­du­res op­vol­gen	Om­gaan met veran­de­ring en aan­pas­sen	Met druk en te­gens­lag om­gaan	Gedre­ven­heid en am­bitie to­nen	Onder­nemend en com­mer­cieel han­de­len	Bedrijfs­ma­tig han­de­len
Werkprocessen																										
2.1	Klanten ontvangen																		<div><div></div><div></div><div></div></div>							
2.2	Verkoop- en adviesgesprek voeren							<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div></div>							
2.3	Klantbestelling verwerken									<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>									<div><div></div><div></div><div></div></div>						
2.4	Over optische aspecten informeren								<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>															
2.5	Bril afleveren										<div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div><div></div></div>					
2.6	Contactlenzen afleveren										<div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div></div>							
2.7	Aankoop registreren en afrekenen								<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>										<div><div></div><div></div><div></div></div>			<div><div></div><div></div><div></div></div>			
2.8	Aftersales uitvoeren										<div><div></div><div></div><div></div></div>								<div><div></div><div></div><div></div></div>							
2.9	Klachten behandelen																		<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>					<div><div></div><div></div><div></div></div>	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden		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																										
2.10	Criminaliteit voorkomen																									











6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen















Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten 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	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)																										
3.2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur																										
3.3	Bril controleren en standaard uitrichten																										
3.4	Voorhangers en clipovers maken																										
3.5	Brillen en voorhangers repareren																										







Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten 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																										
3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden																									

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Voert assortimentsbeheer uit

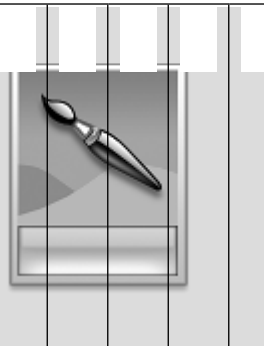






Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Voorraad opnemen en artikelen bestellen																									
4.2	Levering en retouren verwerken en controleren																									
4.3	Assortimentaanpassing voorstellen																									
4.4	Artikelpresentaties creëren																									




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

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
5.1	Marktanalyses maken																										
5.2	Marketingplan opstellen																										
5.3	Investeringsbegroting en/of financieringsplan opstellen																										
5.4	Exploitatie- en liquiditeitsbegroting opstellen																										
5.5	De onderneming profileren en promoten																										
5.6	Inkopen voor de onderneming en beheren en bewaken van de voorraad																										

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



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

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

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “Klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Klanten ontvangen																									
2.2	Verkoop- en adviesgesprek voeren																									
2.3	Klantbestelling verwerken																									
2.4	Over optische aspecten informeren																									
2.5	Bril afleveren										x							x		x						
2.6	Contactlenzen afleveren																									
2.7	Aankoop registreren en afrekenen								x	x										x						
2.8	Aftersales uitvoeren																									
2.9	Klachten behandelen																									
2.10	Criminaliteit voorkomen																			x		x				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.5 werkproces: Bril afleveren			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan.		
Gewenst resultaat	De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De optische vertekening is tot een minimum beperkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Corrigeren pasvorm van de bril Kennis van producten, diensten en materialen Krachtenleer Pasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houdend met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past de bril af, zodat deze correct is afgepast.	

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

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.10 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de werkplaatsmedewerker optiek alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen.		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor de overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor de overige klanten wordt voorkomen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten 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	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											X								X						
3.2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur											X	X							X						
3.3	Bril controleren en standaard uitrichten											X														
3.4	Voorhangers en clipovers maken											X							X							
3.5	Brillen en voorhangers repareren									X		X							X							
3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden												X							X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)

Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek verwerkt de levering voor de klant. Hij vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen.		
Gewenst resultaat	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	<ul style="list-style-type: none"> Controleren geleverde glazen Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Glasprogramma Tolerantietabel
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.2 werkproces: Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur**

Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek stelt de slijpparaatuur in en slijpt de brillenglazen op maat. Hij facetteert ze en brengt eventueel boorgaten aan. Hij controleert of het bewerkingsproces goed verlopen is en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt hij nadere voorzieningen aan.		
Gewenst resultaat	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur, brengt het juiste facet aan en monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, zodat een perfecte bril ontstaat. Brengt hiervoor zo nodig groeven, boorgaten en/of bijzondere voorzieningen aan in de op maat geslepen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none">Bedienen van relevante werkplaatsapparatuurBoren brillenglazenGebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialenMontagetechniekenMontagevoorschriften / mogelijkhedenSlijp-/facetteermogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halenKwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen nauwkeurig en secuur te passen in het montuur, daarbij beschadigingen voorkomend, en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.3 werkproces: Bril controleren en standaard uitrichten			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker van het optiekbedrijf controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hij richt de geassembleerde bril uit. Indien nodig voert hij correctiesuit.		
Gewenst resultaat	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd en richt vervolgens de bril standaard uit, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld en de bril kan worden afgepast door de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Brilvoorschriften interpreteren • Corrigeren montage • Montage brillenglazen in monturen • Standaard uitrichten bril

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.4 werkproces: Voorhangers en clipovers maken			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek maakt voorhangers passend en modificeert clipovers.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers passend en modificeert clipovers, zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover zodat deze voldoet aan de wensen van de klant.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.5 werkproces: Brillen en voorhangers repareren**

Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek overlegt met de klant over de mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.		
Gewenst resultaat	Een gerepareerde bril of voorhanger.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten) zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren.	<ul style="list-style-type: none">Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialenKennis van producten, diensten en materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Achterhaalt het probleem, draagt oplossingen aan voor de reparaatie en repareert de (zonne)bril/voorhanger accuraat, zodat het artikel in functionaliteit is hersteld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.6 werkproces: Apparatuur en gereedschappen onderhouden			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker van het optiekbedrijf voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt. Waar nodig wordt de apparatuur gereinigd en/of geijkt.		
Gewenst resultaat	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Zorgt ervoor dat materialen en middelen goed onderhouden zijn, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante werkplaatsapparatuur Bedrijfsregels Instrumenten Kennis van producten, diensten en materialen Milieu-/arbowetgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit

Proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Voorraad opnemen en artikelen bestellen																									
4.2	Levering en retouren verwerken en controleren									x	x															
4.3	Assortimentaanpassing voorstellen																									
4.4	Artikelpresentaties creëren																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.2 werkproces: Levering en retouren verwerken en controleren			
Omschrijving	De werkplaatsmedewerker optiek controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen en bij geconstateerde afwijkingen handelt de werkplaatsmedewerker optiek volgens de bedrijfsregels. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte. Hij maakt indien nodig retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen op de juiste plaats en retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig, beoordeelt of deze overeenkomen en slaat ze zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt en de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none"> Administratie Bedrijfsregels Kennis van producten, diensten en materialen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Noteert de retouren correct op de retourformulieren, zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan.	

2.2 Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 1 Voert refractie uit

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 1 Voert refractie uit		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	Verzamelen van basisinformatie met de klant									X			X						X							
1.2	Anamnese en vooronderzoek uitvoeren																									
1.3	Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren									X		X	X								X					
1.4	Monoculaire volcorrectie bepalen																									
1.5	Binoculaire zien onderzoeken																									
1.6	Nabijtoeslag vaststellen																									
1.7	Brilvoorschrift opstellen																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.1 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek stelt de klant op zijn gemak. Hij verzamelt de basisinformatie. Hij verzamelt gegevens van de bestaande correctie en vraagt de klant naar specifieke wensen en behoeften.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker optiek heeft de basisinformatie die hij nodig heeft.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractieafwijkingen, zodat de klant de relevante informatie krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen topsterktemeter Brilvoorschriften interpreteren Metten pupildistantie Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijph oogte/pupildistantie) Refractieafwijkingen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de topsterktemeter op de juiste wijze en meet de huidige bril door, zodat na de refractie de sterkte van de huidige bril kan worden vergeleken met de nieuwe sterkte.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt de wensen van de klant vast en inventariseert de klachten en klanthistorie, zodat alle noodzakelijke basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.3 werkproces: Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting. Hij voert een automatische refractie uit en interpreteert de gemeten waarde. Ook voert hij een oogdrukmeting uit en bepaalt hij of de uitkomst binnen de normale waarden ligt.		
Gewenst resultaat	De verkoopmedewerker optiek krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Automatische refractie Bedienen van de noncontact tonometer Bedienen van relevante refractieapparatuur Correctiewaarden Oogdrukmeting/oogdrukwaarden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven procedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert de (correctie)waarde om te bepalen of deze binnen de te verwachten waarden valt.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden		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																										
2.1	Klanten ontvangen																		X							
2.2	Verkoop- en adviesgesprek voeren								X	X		X							X							
2.3	Klantbestelling verwerken										X	X								X						
2.4	Over optische aspecten informeren																									
2.5	Bril afleveren											X							X		X					
2.6	Contactlenzen afleveren											X							X							
2.7	Aankoop registreren en afrekenen									X	X									X						
2.8	Aftersales uitvoeren											X							X							
2.9	Klachten behandelen																									
2.10	Criminaliteit voorkomen																			X		X				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.1 werkproces: Klanten ontvangen			
Omschrijving	De verkoopmedewerker observeert de klant bij binnenkomst. Hij bepaalt het moment om de klant te benaderen. Hij benadert de klant.		
Gewenst resultaat	De klant is benaderd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stemt op basis van observatie het moment en de wijze van benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en weet dat de verkoopmedewerker klaarstaat voor de klant.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren

Omschrijving	Op basis van de inventarisatie van de wensen van de klant en de gegevens uit de oogmeting informeert en adviseert de verkoopmedewerker optiek klanten over verschillende typen (zonne)brillenglazen en (zonne)brilmonturen, voorhangers, clipovers en optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers). Hij toont en/of demonstreert de producten/diensten aan de klant. Hij beantwoordt vragen en geeft informatie over vak- en modespecifieke eigenschappen. Hij helpt de klanten een keuze te maken door alternatieven te bespreken met de klant.		
Gewenst resultaat	De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. De informatie en/of het advies sluit aan bij de wens en behoefte van de klant en de bedrijfsbelangen. De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is bereid de artikelen te kopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Gesprekken richting gevenIdeeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Stuurt zonder dwang in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Brilvoorschriften interpreterenEngelse taal: gespreksvaardigheidKennis van monturen en glazenMode en trendsMontuuradviesOog en correctieVergroting en gezichtsveld van leesglazen en loepenVergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkersZonnebriladvies
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	Beoordeelt welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift. Daarbij adviseert hij de klant over de achtergronden van optische artikelen en de mode en vormgeving en controleert hij of de boodschap goed is overgekomen, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert op klantvriendelijke en begripvolle wijze de wensen en behoeften van de klant, geeft hierop aansluitend informatie en advies en geeft hierbij aan waarom een product geschikt is voor de klant, zodat de klant zich begrepen voelt en het voor de klant duidelijk is welk artikel het beste bij zijn wensen en behoeften aansluit.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.3 werkproces: Klantbestelling verwerken**

Omschrijving	De verkoopmedewerker optiekbepaalt de montagegegevens (de pupildistantie, de hoornvliesafstand en de inslijphoogte) en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt. Hij stelt de klant op de hoogte van de bestelling en de voorwaarden en geeft een indicatie van de levertijd.		
Gewenst resultaat	De klant krijgt een indicatie van de levertijd. Het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formuleren	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van monturen en glazenMontagegegevens (hoornvliesafstand/inslijphoogte/pupildistantie)
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd, zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct, zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.5 werkproces: Bril afleveren**

Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan.		
Gewenst resultaat	De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De optische vertekening is tot een minimum beperkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt.	<ul style="list-style-type: none">Anatomie/fysiologie/pathologie van het oogCorrigeren pasvorm van de brilKennis van producten, diensten en materialenKrachtenleerPasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan zodat de klant tevreden is over de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houdend met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past de bril af, zodat deze correct is afgepast.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.6 werkproces: Contactlenzen afleveren			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek overhandigt de benodigde contactlenzen aan de klant. Hij geeft instructie over het inzetten en uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen.		
Gewenst resultaat	De klant heeft de benodigde correctie en kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Expertise delen 	Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen, het onderhoud en het draagschema van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren en volledig geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog • Contactlensinstructie • Contactlensvloeistoffen op labelniveau • Kennis van producten, diensten en materialen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat samen met de klant na hoe de contactlenzen bevallen, zodat de klant tevreden is over de (nieuwe) contactlenzen.	

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

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.8 werkproces: Aftersales uitvoeren			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek neemt na de verkoop contact op met de klant en informeert naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject, de informatievoorziening en dienstverlening. Hij kijkt hoe hij de tevredenheid van de klant kan verhogen. Hij beantwoordt vragen van de klant. Speelt de verbeterpunten door en/of past de dienstverlening aan. Nieuwe producten worden aan de klant kenbaar gemaakt.		
Gewenst resultaat	De klant is voldoende bevraagd over zijn wensen en tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject. De klant is op de hoogte van nieuwe producten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van kennis van producten en diensten die hij snel paraat heeft, zodat de klant tevreden en geholpen is en er klantbinding tot stand is gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat regelmatig bij klanten na of het optiekbedrijf en de producten nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen en signaleert verbetermogelijkheden, zodat omzetkansen verhoogd worden.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.10 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de verkoopmedewerker optiek alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen.		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten 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	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)																									
3.2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur																									
3.3	Bril controleren en standaard uitrichten																									
3.4	Voorhangers en clipovers maken											x							x							
3.5	Brillen en voorhangers repareren																									
3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

3.4 werkproces: Voorhangers en clipovers maken

Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek maakt voorhangers passend en modificeert clipovers.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers passend en modificeert clipovers, zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover, zodat deze voldoet aan de wensen van de klant.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit

Proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit		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	Voorraad opnemen en artikelen bestellen										x										x
4.2	Levering en retouren verwerken en controleren										x	x									
4.3	Assortimentaanpassing voorstellen																				
4.4	Artikelpresentaties creëren											x							x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmedewerker Optiek

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

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit**4.2 werkproces: Levering en retouren verwerken en controleren**

Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen en bij geconstateerde afwijkingen handelt de verkoopmedewerker optiek volgens de bedrijfsregels. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte. Hij maakt indien nodig retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen op de juiste plaats en retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren	Noteert de retouren correct op de retourformulieren, zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Administratie• Bedrijfsregels• Kennis van producten, diensten en materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig, beoordeelt of deze overeenkomen en slaat ze zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt en de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.4 werkproces: Artikelpresentaties creëren			
Omschrijving	De verkoopmedewerker optiek maakt artikelpresentaties in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op		
Gewenst resultaat	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Toont begrip voor constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, stijl, imago en uitstraling van het bedrijf, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsfilosofie Presentatietechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatiewerkzaamheden, zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en in het optiekbedrijf artikelen optimaal gepresenteerd staan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen, zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling.	

2.3 Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 1 Voert refractie uit

Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.1 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant			
Omschrijving	De allround medewerker optiek stelt de klant op zijn gemak. Hij verzamelt de basisinformatie. Hij verzamelt gegevens van de bestaande correctie en vraagt de klant naar specifieke wensen en behoeften.		
Gewenst resultaat	De allround medewerker optiek heeft de basisinformatie die hij nodig heeft.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractieafwijkingen, zodat de klant de relevante informatie krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen topsterktemeter Brilvoorschriften interpreteren Metten pupildistantie Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijph oogte/pupildistantie) Refractieafwijkingen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de topsterktemeter op de juiste wijze en meet de huidige bril door, zodat na de refractie de sterkte van de huidige bril kan worden vergeleken met de nieuwe sterkte.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt de wensen van de klant vast en inventariseert de klachten en klanthistorie, zodat alle noodzakelijke basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.3 werkproces: Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren			
Omschrijving	De allround medewerker optiek geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting. Hij voert een automatische refractie uit en interpreteert de gemeten waarde. Ook voert hij een oogdrukmeting uit en bepaalt hij of de uitkomst binnen de normale waarden ligt.		
Gewenst resultaat	De allround medewerker optiek krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Automatische refractie Bedienen van de noncontact tonometer Bedienen van relevante refractieapparatuur Correctiewaarden Oogdrukmeting/oogdrukwaarden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven procedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert de (correctie)waarde om te bepalen of deze binnen de te verwachten waarden valt.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden		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																										
2.1	Klanten ontvangen																		X							
2.2	Verkoop- en adviesgesprek voeren								X	X		X							X							
2.3	Klantbestelling verwerken										X	X								X						
2.4	Over optische aspecten informeren									X		X														
2.5	Bril afleveren											X							X		X					
2.6	Contactlenzen afleveren											X							X							
2.7	Aankoop registreren en afrekenen									X	X									X						
2.8	Aftersales uitvoeren											X							X							
2.9	Klachten behandelen																									
2.10	Criminaliteit voorkomen																			X		X				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.1 werkproces: Klanten ontvangen			
Omschrijving	De allround medewerker optiek observeert de klant bij binnenkomst. Hij bepaalt het moment om de klant te benaderen. Hij benadert de klant.		
Gewenst resultaat	De klant is benaderd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stemt op basis van observatie het moment en de wijze van benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en weet dat de allround medewerker optiek klaarstaat voor de klant.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren**

Omschrijving	Op basis van de inventarisatie van de wensen van de klant en de gegevens uit de oogmeting informeert en adviseert de allroundmedewerker van het optiekbedrijf klanten over verschillende typen (zonne)brillenglazen en (zonne)brilmonturen, voorhangers, clipovers en optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers). Hij toont en/of demonstreert de producten/diensten aan de klant. Hij beantwoordt vragen en geeft informatie over vak- en modespecifieke eigenschappen. Hij helpt de klanten een keuze te maken door alternatieven te bespreken met de klant.		
Gewenst resultaat	De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. De informatie en/of het advies sluit aan bij de wens en behoefte van de klant en de bedrijfsbelangen. De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is bereid de artikelen te kopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Stuurt zonder dwang in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Brilvoorschriften interpreteren• Engelse taal: gespreksvaardigheid• Kennis van monturen en glazen• Mode en trends• Montuuradvies• Oog en correctie• Vergroting en gezichtsveld van leesglazen en loepen• Vergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkers• Zonnebriladvies
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	Beoordeelt welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift. Daarbij adviseert hij de klant over de achtergronden van optische artikelen en de mode en vormgeving en controleert hij of de boodschap goed is overgekomen, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Inventariseert op klantvriendelijke en begripvolle wijze de wensen en behoeften van de klant, geeft hierop aansluitend informatie en advies en geeft hierbij aan waarom een product	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren			
	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	geschikt is voor de klant, zodat de klant zich begrepen voelt en het voor de klant duidelijk is welk artikel het beste bij zijn wensen en behoeften aansluit.	

	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	geschikt is voor de klant, zodat de klant zich begrepen voelt en het voor de klant duidelijk is welk artikel het beste bij zijn wensen en behoeften aansluit.	
--	---	---	--

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.3 werkproces: Klantbestelling verwerken			
Omschrijving	De allround medewerker optiekbepaalt de montagegegevens (de pupildistantie, de hoornvliesafstand en de inslijphoogte) en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt. Hij stelt de klant op de hoogte van de bestelling en de voorwaarden en geeft een indicatie van de levertijd.		
Gewenst resultaat	De klant krijgt een indicatie van de levertijd. Het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van monturen en glazen Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijphoogte/pupildistantie)
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd, zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct, zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden.	

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

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.5 werkproces: Bril afleveren			
Omschrijving	De allround medewerker optiek past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan.		
Gewenst resultaat	<p>De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit.</p> <p>De optische vertekening is tot een minimum beperkt.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij, zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Corrigeren pasvorm van de bril Kennis van producten, diensten en materialen Krachtenleer Pasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houdend met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past de bril af, zodat deze correct is afgepast.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.6 werkproces: Contactlenzen afleveren			
Omschrijving	De allround medewerker optiek overhandigt de benodigde contactlenzen aan de klant. Hij geeft instructie over het inzetten en uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen.		
Gewenst resultaat	De klant heeft de benodigde correctie en kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Expertise delen 	Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen, het onderhoud en het draagschema van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren en volledig geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Contactlensinstructie Contactlensvloeistoffen op labelniveau Kennis van producten, diensten en materialen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat samen met de klant na hoe de contactlenzen bevallen, zodat de klant tevreden is over de (nieuwe) contactlenzen.	

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

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.8 werkproces: Aftersales uitvoeren			
Omschrijving	De allround medewerker optiek neemt na de verkoop contact op met de klant en informeert naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject, de informatievoorziening en dienstverlening. Hij kijkt hoe hij de tevredenheid van de klant kan verhogen. Hij beantwoordt vragen van de klant. Speelt de verbeterpunten door en/of past de dienstverlening aan. Nieuwe producten worden aan de klant kenbaar gemaakt.		
Gewenst resultaat	De klant is voldoende bevraagd over zijn wensen en tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject. De klant is op de hoogte van nieuwe producten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van kennis van producten en diensten die hij snel paraat heeft, zodat de klant tevreden en geholpen is en er klantbinding tot stand is gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat regelmatig bij klanten na of het optiekbedrijf en de producten nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen en signaleert verbetermogelijkheden, zodat omzetkansen verhoogd worden.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.10 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de allround medewerker optiek alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen.		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											x							x		
3.2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur											x	x						x		
3.3	Bril controleren en standaard uitrichten											x									
3.4	Voorhangers en clipovers maken											x							x		
3.5	Brillen en voorhangers repareren									x		x							x		
3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden												x							x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)

Omschrijving	De allround medewerker optiek verwerkt de levering voor de klant. Hij vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen.		
Gewenst resultaat	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	<ul style="list-style-type: none"> Controleren geleverde glazen Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Glasprogramma Tolerantietabel
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.2 werkproces: Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur**

Omschrijving	De allround medewerker optiek stelt de slijpparaatuur in en slijpt de brillenglazen op maat. Hij facetteert ze en brengt eventueel boorgaten aan. Hij controleert of het bewerkingsproces goed verlopen is en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt hij nadere voorzieningen aan.		
Gewenst resultaat	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur, brengt het juiste facet aan en monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, zodat een perfecte bril ontstaat. Brengt hiervoor zo nodig groeven, boorgaten en/of bijzondere voorzieningen aan in de op maat geslepen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none">Bedienen van relevante werkplaatsapparatuurBoren brillenglazenGebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialenMontagevoorschriften / mogelijkhedenSlijp-/facetteermogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halenKwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen nauwkeurig en secuur te passen in het montuur, daarbij beschadigingen voorkomend, en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.3 werkproces: Bril controleren en standaard uitrichten			
Omschrijving	De allround medewerker optiek controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hij richt de geassembleerde bril uit. Indien nodig voert hij correcties uit.		
Gewenst resultaat	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd en richt vervolgens de bril standaard uit, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld en de bril kan worden aangepast door de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Brilvoorschriften interpreteren Corrigeren montage Montage brillenglazen in monturen Standaard uitrichten bril

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.4 werkproces: Voorhangers en clipovers maken			
Omschrijving	De allround medewerker optiek maakt voorhangers passend en modificeert clipovers.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers passend en modificeert clipovers, zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover, zodat deze voldoet aan de wensen van de klant.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.5 werkproces: Brillen en voorhangers repareren**

Omschrijving	De allround medewerker optiek overlegt met de klant over mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.		
Gewenst resultaat	Een gerepareerde bril of voorhanger.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten), zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren.	<ul style="list-style-type: none">Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialenKennis van producten, diensten en materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Achterhaalt het probleem, draagt oplossingen aan voor de reparaatie en repareert de (zonne)bril/voorhanger accuraat, zodat het artikel in functionaliteit is hersteld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.6 werkproces: Apparatuur en gereedschappen onderhouden			
Omschrijving	De allround medewerker optiek voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt. Waar nodig wordt de apparatuur gereinigd en/of geijkt.		
Gewenst resultaat	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Onderhoudt, reinigt en ijkt de materialen en middelen, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante werkplaatsapparatuur Bedrijfsregels Instrumenten Kennis van producten, diensten en materialen Milieu-/arbowetgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit

Proces-competentie-matrix Allround Medewerker Optiek

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit		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	Voorraad opnemen en artikelen bestellen										x										x
4.2	Levering en retouren verwerken en controleren										x	x									
4.3	Assortimentaanpassing voorstellen																				x
4.4	Artikelpresentaties creëren											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 Allround Medewerker Optiek

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

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit**4.2 werkproces: Levering en retouren verwerken en controleren**

Omschrijving	De allround medewerker optiek controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen en bij geconstateerde afwijkingen handelt de allround medewerker optiek volgens de bedrijfsregels. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte. Hij maakt indien nodig retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen in op de juiste plaats en retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren	Noteert de retouren correct op de retourformulieren, zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Administratie• Bedrijfsregels• Kennis van producten, diensten en materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig, beoordeelt of deze overeenkomen en slaat ze zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt en de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.3 werkproces: Assortimentaanpassing voorstellen			
Omschrijving	De allround medewerker optiek stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring doet hij voorstellen aan de opticien/manager voor aanpassingen van het assortiment.		
Gewenst resultaat	Voorstellen voor het assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen in de optiekbranche en de ontwikkelingen omtrent vormgeving en mode en past het assortiment hierop aan, zodat er sprake is van een actueel en commercieel interessant assortiment dat aansluit bij de wensen van de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis Marktontwikkelingen/ marktmechanismen Mode en trends Peilen behoefte uit cliëntadministratie

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.4 werkproces: Artikelpresentaties creëren			
Omschrijving	De allround medewerker optiek maakt artikelpresentaties in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op.		
Gewenst resultaat	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Toont op basis van zijn vakmatige inzicht begrip voor constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, stijl, imago en uitstraling van het bedrijf, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsfilosofie Mode en trends Presentatietechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatiewerkzaamheden, zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en in het optiekbedrijf de artikelen optimaal gepresenteerd staan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen, zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling.	

2.4 Opticien

Kerntaak 1 Voert refractie uit

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 1 Voert refractie uit		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	Verzamelen van basisinformatie met de klant									X			X						X							
1.2	Anamnese en vooronderzoek uitvoeren									X		X	X								X					
1.3	Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren									X		X	X								X					
1.4	Monoculaire volcorrectie bepalen									X		X	X								X					
1.5	Binoculaire zien onderzoeken									X		X	X								X					
1.6	Nabijtoeslag vaststellen									X		X	X								X					
1.7	Brilvoorschrift opstellen										X	X														

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.1 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant			
Omschrijving	De opticien stelt de klant op zijn gemak. Hij verzamelt de basisinformatie. Hij verzamelt gegevens van de bestaande correctie en vraagt de klant naar specifieke wensen en behoeften.		
Gewenst resultaat	De opticien heeft de basisinformatie die hij nodig heeft.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractieafwijkingen, zodat de klant de relevante informatie krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen topsterktemeter Brilvoorschriften interpreteren Engelse taal: gespreksvaardigheid Metten pupildistantie Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijph oogte/pupildistantie) Refractieafwijkingen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de topsterktemeter op de juiste wijze en meet de huidige bril door, zodat na de refractie de sterkte van de huidige bril kan worden vergeleken met de nieuwe sterkte.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt de wensen van de klant vast en inventariseert de klachten en klanthistorie, zodat alle noodzakelijke basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.2 werkproces: Anamnese en vooronderzoek uitvoeren			
Omschrijving	De opticien vraagt naar klachten over het zien en verzamelt informatie over de afwijking van het oog. Hij meet de hoornvliesafstand. Hij stelt de foropter in en maakt deze schoon. Hij draagt zorg voor het uitlijnen, schoonmaken en afpassen van een pasbril.		
Gewenst resultaat	De opticien heeft de informatie die hij nodig heeft om de refractie te kunnen uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractie, zodat de opticien de relevante informatie van de klant krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Engelse taal: gespreksvaardigheid Foropter en/of pasbril gebruiksklaar maken Gebruik van optotypen Macroscopisch onderzoek Metten hoornvliesafstand Visuswaarden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt op basis van zijn vakmatige inzicht de relevante vragen en voert de relevante metingen uit om de benodigde informatie boven tafel te krijgen, zodat alle informatie beschikbaar is tijdens de refractie.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter op de juiste wijze in, zodat de subjectieve oogmeting kan worden gedaan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de hygiëne- en arbovoorschriften op adequate wijze zodat met schone (hulp)middelen wordt gewerkt.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.3 werkproces: Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting. Hij voert een automatische refractie uit en interpreteert de gemeten waarde. Ook voert hij een oogdrukmeting uit en bepaalt hij of de uitkomst binnen de normale waarden ligt.		
Gewenst resultaat	De opticien krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Automatische refractie Bedienen van de noncontact tonometer Bedienen van relevante refractieapparatuur Correctiewaarden Oogdrukmeting/oogdrukwaarden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven procedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de (correctie)waarde om te bepalen of er aanleiding is voor een refractie, rekening houdend met de hulpvraag van de klant.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.4 werkproces: Monoculaire volcorrectie bepalen			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de subjectieve refractie. Hij stelt de apparatuur in. Hij verricht de subjectieve refractie en bepaalt de monoculaire volcorrectie. Hij interpreteert de waarden en voert indien nodig een controlemeting uit.		
Gewenst resultaat	De volcorrectie met de maximale visus is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de monoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante refractieapparatuur KCmethode/nevelmethode Simultaantest
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de monoculaire waarden verkregen worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de meetwaarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemeting moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de anamnese.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.5 werkproces: Binoculaire zien onderzoeken			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de binoculaire refractie. Hij stelt de apparatuur in. Hij onderzoekt het binoculaire zien voor het vaststellen van de refractiebalans en orthofofie. Hij interpreteert de waarden en voert indien nodig een controlemeting uit.		
Gewenst resultaat	De waarde van de binoculaire correctie is bepaald, zodat een meest comfortabele correctiewaarde en optimale visus is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de binoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante refractieapparatuur Forie / tropie Refractiebalans / spierbalans Visuele waarneming
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de binoculaire correctiewaarden verkregen worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de gemeten waarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemetingen moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de monoculaire refractie.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.6 werkproces: Nabijtoeslag vaststellen			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de nabijrefractie. Hij stelt de apparatuur in en voert een nabijrefractie uit. Hij bepaalt de nabijtoeslag en controleert de accommodatie convergentie associatie en interpreteert de waarden.		
Gewenst resultaat	De waarde van de meest comfortabele nabijtoeslag is bepaald, rekening houdend met het binoculaire zien en de klantwens.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de nabijrefractie, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Accommodatieconvergentievermogen en effect Bedienen van relevante refractieapparatuur Lees en/of kijkafstand Nabijtoeslag
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen, zodat de nabijtoeslag verkregen wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de gemeten waarde voor de nabijtoeslag en de accommodatie convergentie associatie om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemetingen moeten worden uitgevoerd.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.7 werkproces: Brilvoorschrift opstellen			
Omschrijving	De opticien verzamelt de gegevens uit de uitgevoerde metingen. Hij voert de benodigde berekeningen uit voor de correctiewaarden en noteert de gegevens in een brilvoorschrift. Hij bepaalt de mogelijkheden voor glazen en noteert de gegevens.		
Gewenst resultaat	Een brilvoorschrift waarop duidelijk is beschreven wat de optimale correctiewaarde is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de gegevens voor het brilvoorschrift eenduidig in het daarvoor bestemde systeem (digitaal of op papier), zodat gegevens zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none"> Berekeningen voor brilvoorschrift Hoogtecompensatieprisma Nomenclatuur Opstellen brilvoorschrift Prismatische werking Vergroting / verkleining van de brillenglazen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Berekent verschillende aspecten van de correctiewaarde zodat een correct brilvoorschrift wordt opgesteld.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden		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																										
2.1	Klanten ontvangen																		X							
2.2	Verkoop- en adviesgesprek voeren								X	X		X							X							
2.3	Klantbestelling verwerken										X	X								X						
2.4	Over optische aspecten informeren									X		X														
2.5	Bril afleveren											X							X		X					
2.6	Contactlenzen afleveren											X							X							
2.7	Aankoop registreren en afrekenen										X	X								X						
2.8	Aftersales uitvoeren											X							X							
2.9	Klachten behandelen																		X		X					X
2.10	Criminaliteit voorkomen																			X		X				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.1 werkproces: Klanten ontvangen			
Omschrijving	<p>De opticien observeert de klant bij binnenkomst.</p> <p>Hij bepaalt het moment om de klant te benaderen.</p> <p>Hij benadert de klant.</p>		
Gewenst resultaat	De klant is benaderd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stemt op basis van observatie het moment en de wijze van benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en weet dat de opticien klaarstaat voor de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Engelse taal: gespreksvaardigheid

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren**

Omschrijving	Op basis van de inventarisatie van de wensen van de klant en de gegevens uit de oogmeting informeert en adviseert de opticienklanten over verschillende typen (zonne)brillenglazen en (zonne)brilmonturen, voorhangers, clipovers en optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers). Hij toont en/of demonstreert de producten/diensten aan de klant. Hij beantwoordt vragen en geeft informatie over vak- en modespecifieke eigenschappen. Hij helpt de klanten een keuze te maken door alternatieven te bespreken met de klant.		
Gewenst resultaat	De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. De informatie en/of het advies sluit aan bij de wens en behoefte van de klant en de bedrijfsbelangen. De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is bereid de artikelen te kopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Stuurt zonder dwang in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Brilvoorschriften interpreteren• Engelse taal: gespreksvaardigheid• Kennis van monturen en glazen• Mode en trends• Montuuradvies• Oog en correctie• Vergroting en gezichtsveld van leesglazen en loepen• Vergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkers• Zonnebriladvies
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	Beoordeelt welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift. Daarbij adviseert hij de klant over de achtergronden van optische artikelen en de mode en vormgeving en controleert hij of de boodschap goed is overgekomen, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert op klantvriendelijke en begripvolle wijze de wensen en behoeften van de klant, geeft hierop aansluitend informatie en advies en geeft hierbij aan waarom een product geschikt is voor de klant, zodat de klant zich begrepen voelt en	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren			
		het voor de klant duidelijk is welk artikel het beste bij zijn wensen en behoeften aansluit.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.3 werkproces: Klantbestelling verwerken			
Omschrijving	De opticien bepaalt de montagegegevens (de pupildistantie, de hoornvliesafstand en de inslijphoogte) en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt. Hij stelt de klant op de hoogte van de bestelling en de voorwaarden en geeft een indicatie van de levertijd.		
Gewenst resultaat	<p>De klant krijgt een indicatie van de levertijd. Het gewenste product is besteld.</p> <p>De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van monturen en glazen Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijphoogte/pupildistantie)
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd, zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct, zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden.	

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

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.5 werkproces: Bril afleveren			
Omschrijving	De opticien past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan.		
Gewenst resultaat	<p>De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit.</p> <p>De optische vertekening is tot een minimum beperkt.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij, zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Corrigeren pasvorm van de bril Kennis van producten, diensten en materialen Krachtenleer Pasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houdend met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past de bril af, zodat deze correct is afgepast.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.6 werkproces: Contactlenzen afleveren			
Omschrijving	De opticien overhandigt de benodigde contactlenzen aan de klant. Hij geeft instructie over het inzetten en uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen.		
Gewenst resultaat	De klant heeft de benodigde correctie en kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Expertise delen 	Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen, het onderhoud en het draagschema van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren en volledig geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Contactlensinstructie Contactlensvloeistoffen op labelniveau Kennis van producten, diensten en materialen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat samen met de klant na hoe de contactlenzen bevallen, zodat de klant tevreden is over de (nieuwe) contactlenzen.	

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

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.8 werkproces: Aftersales uitvoeren			
Omschrijving	De opticien neemt na de verkoop contact op met de klant en informeert naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject, de informatievoorziening en dienstverlening. Hij kijkt hoe hij de tevredenheid van de klant kan verhogen. Hij beantwoordt vragen van de klant. Speelt de verbeterpunten door en/of past de dienstverlening aan. Nieuwe producten worden aan de klant kenbaar gemaakt.		
Gewenst resultaat	De klant is voldoende bevraagd over zijn wensen en tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject. De klant is op de hoogte van nieuwe producten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van kennis van producten en diensten die hij snel paraat heeft, zodat de klant tevreden en geholpen is en er klantbinding tot stand is gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat regelmatig bij klanten na of het optiekbedrijf en de producten nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen en signaleert verbetermogelijkheden, zodat omzetkansen verhoogd worden.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.9 werkproces: Klachten behandelen			
Omschrijving	De opticien staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en onderneemt actie. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule beoordeeld en afgehandeld. Voorstellen die klachten in de toekomst voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Gebruikt informatie van de klacht in het optiekbedrijf om wijzigingsvoorstellen te doen voor de bedrijfsregels, zodat klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsregels Garantiebepalingen Veel voorkomende problemen/ klachten Wettelijke procedures m.b.t. de rechten en plichten van de klant en het bedrijf
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt op klantvriendelijke wijze vragen aan de klant om informatie te krijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat de klant het gevoel heeft serieus genomen te zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert op correcte wijze de wettelijke procedures, bedrijfsregels en garantiebepalingen van leveranciers en het optiekbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.10 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de opticien alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen.		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											X							X		
3.2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur											X	X						X		
3.3	Bril controleren en standaard uitrichten											X									
3.4	Voorhangers en clipovers maken											X							X		
3.5	Brillen en voorhangers repareren									X		X							X		
3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden												X							X	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)			
Omschrijving	De opticien verwerkt de levering voor de klant. Hij vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen.		
Gewenst resultaat	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	<ul style="list-style-type: none"> Controleren geleverde glazen Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Glasprogramma Tolerantietabel
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.2 werkproces: Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur**

Omschrijving	De opticien stelt de slijpapparatuur in en slijpt de brillenglazen op maat. Hij facetteert ze brengt eventueel boorgaten aan. Hij controleert of het bewerkingsproces goed verlopen is en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt hij nadere voorzieningen aan.		
Gewenst resultaat	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur, brengt het juiste facet aan en monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, zodat een perfecte bril ontstaat. Brengt hiervoor zo nodig groeven, boorgaten en/of bijzondere voorzieningen aan in de op maat geslepen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none">Bedienen van relevante werkplaatsapparatuurBoren brillenglazenGebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialenMontagetechniekenMontagevoorschriften / mogelijkhedenSlijp-/facetteermogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halenKwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen nauwkeurig en secuur te passen in het montuur, daarbij beschadigingen voorkomend, en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.3 werkproces: Bril controleren en standaard uitrichten			
Omschrijving	De opticien controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hij richt de geassembleerde bril uit. Indien nodig voert hij correcties uit.		
Gewenst resultaat	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd en richt vervolgens de bril standaard uit, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld en de bril kan worden aangepast door de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Brilvoorschriften interpreteren • Corrigeren montage • Montage brillenglazen in monturen • Standaard uitrichten bril

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.4 werkproces: Voorhangers en clipovers maken			
Omschrijving	De opticien maakt voorhangers passend en modificeert clipovers.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers passend en modificeert clipovers, zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover, zodat deze voldoet aan de wensen van de klant.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.5 werkproces: Brillen en voorhangers repareren**

Omschrijving	De opticien overlegt met de klant over de mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.		
Gewenst resultaat	Een gerepareerde bril of voorhanger.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten), zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren.	<ul style="list-style-type: none">Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialenKennis van producten, diensten en materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Achterhaalt het probleem, draagt oplossingen aan voor de reparaatie en repareert de (zonne)bril/voorhanger accuraat, zodat het artikel in functionaliteit is hersteld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.6 werkproces: Apparatuur en gereedschappen onderhouden			
Omschrijving	De opticien voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt. Waar nodig wordt de apparatuur gereinigd en/of geijkt.		
Gewenst resultaat	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Onderhoudt, reinigt en ijkt de materialen en middelen, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante werkplaatsapparatuur Bedrijfsregels Instrumenten Kennis van producten, diensten en materialen Milieu-/arbowetgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit		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	Voorraad opnemen en artikelen bestellen										x									x	
4.2	Levering en retouren verwerken en controleren										x	x									
4.3	Assortimentaanpassing voorstellen																				x
4.4	Artikelpresentaties creëren											x							x	x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.1 werkproces: Voorraad opnemen en artikelen bestellen			
Omschrijving	De opticien neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. De opticien bestelt de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moeten worden.		
Gewenst resultaat	Een inventarisatie van de op voorraad zijnde artikelen. Een bestelling van artikelen, passend bij de voorraad en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de gegevens over voorraad en bestelling nauwkeurig, zodat geen onduidelijkheid bestaat over de op voorraad zijnde artikelen en te bestellen artikelen.	<ul style="list-style-type: none"> Administratie Assortimentskennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Noteert tijdig de voorraad en te bestellen artikelen volgens de bedrijfsregels en afspraken die gelden tussen optiekbedrijf en leveranciers, zodat de voorraad op peil blijft en deze gegevens voor alle medewerkers helder en beschikbaar zijn en onduidelijkheden over bestellingen worden voorkomen.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit**4.2 werkproces: Levering en retouren verwerken en controleren**

Omschrijving	De opticien controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen en bij geconstateerde afwijkingen handelt de opticien volgens de bedrijfsregels. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte. Hij maakt indien nodig retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen in op de juiste plaats en retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren	Noteert de retouren correct op de retourformulieren, zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Administratie• Bedrijfsregels• Kennis van producten, diensten en materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig, beoordeelt of deze overeenkomen en slaat ze zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt en de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.3 werkproces: Assortimentaanpassing voorstellen			
Omschrijving	De opticien stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring doet hij voorstellen aan de opticien/manager voor aanpassingen van het assortiment.		
Gewenst resultaat	Voorstellen voor het assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen in de optiekbranche en de ontwikkelingen omtrent vormgeving en mode en past het assortiment hierop aan, zodat er sprake is van een actueel en commercieel interessant assortiment dat aansluit bij de wensen van de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis Marktontwikkelingen/ marktmechanismen Mode en trends Peilen behoefte uit cliëntadministratie

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.4 werkproces: Artikelpresentaties creëren			
Omschrijving	De opticien maakt een artikelpresentatie in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op.		
Gewenst resultaat	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Toont op basis van zijn vakmatige inzicht begrip voor constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, stijl, imago en uitstraling van het bedrijf, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsfilosofie Mode en trends Presentatietechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatiewerkzaamheden, zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en de artikelen in het optiekbedrijf optimaal gepresenteerd staan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen, zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling.	

2.5 Opticien/Manager

Kerntaak 1 Voert refractie uit

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 1 Voert refractie uit		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	Verzamelen van basisinformatie met de klant									X			X						X							
1.2	Anamnese en vooronderzoek uitvoeren									X		X	X							X						
1.3	Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren									X		X	X							X						
1.4	Monoculaire volcorrectie bepalen									X		X	X							X						
1.5	Binoculaire zien onderzoeken									X		X	X							X						
1.6	Nabijtoeslag vaststellen									X		X	X							X						
1.7	Brilvoorschrift opstellen										X	X														

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.1 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant			
Omschrijving	De opticien/manager stelt de klant op zijn gemak. Hij verzamelt de basisinformatie. Hij verzamelt gegevens van de bestaande correctie en vraagt de klant naar specifieke wensen en behoeften.		
Gewenst resultaat	De opticien/manager heeft de basisinformatie die hij nodig heeft.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractieafwijkingen, zodat de klant de relevante informatie krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen topsterktemeter Brilvoorschriften interpreteren Engelse taal: gespreksvaardigheid Metten pupildistantie Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijph oogte/pupildistantie) Refractieafwijkingen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de topsterktemeter op de juiste wijze en meet de huidige bril door, zodat na de refractie de sterkte van de huidige bril kan worden vergeleken met de nieuwe sterkte.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt de wensen van de klant vast en inventariseert de klachten en klanthistorie, zodat alle noodzakelijke basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.2 werkproces: Anamnese en vooronderzoek uitvoeren			
Omschrijving	De opticien/manager vraagt naar klachten over het zien en verzamelt informatie over de afwijking van het oog. Hij meet de hoornvliesafstand. Hij stelt de foropter in en maakt deze schoon. Hij draagt zorg voor het uitlijnen, schoonmaken en afpassen van een pasbril.		
Gewenst resultaat	De opticien/manager heeft de informatie die hij nodig heeft om de refractie te kunnen uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractie, zodat de opticien/manager de relevante informatie van de klant krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Engelse taal: gespreksvaardigheid Foropter en/of pasbril gebruiksklaar maken Gebruik van optotypen Macroscopisch onderzoek Metten hoornvliesafstand Visuswaarden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt op basis van zijn vakmatige inzicht de relevante vragen en voert de relevante metingen uit om de benodigde informatie boven tafel te krijgen, zodat alle informatie beschikbaar is tijdens de refractie.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter op de juiste wijze in, zodat de subjectieve oogmeting kan worden gedaan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de hygiëne- en arbovoorschriften op adequate wijze, zodat met schone (hulp)middelen wordt gewerkt.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.3 werkproces: Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren			
Omschrijving	De opticien/manager geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting. Hij voert een automatische refractie uit en interpreteert de gemeten waarde. Ook voert hij een oogdrukmeting uit en bepaalt hij of de uitkomst binnen de normale waarden ligt.		
Gewenst resultaat	De opticien/manager krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Automatische refractie Bedienen van de noncontact tonometer Bedienen van relevante refractieapparatuur Correctiewaarden Oogdrukmeting/oogdrukwaarden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven procedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de (correctie)waarde om te bepalen of er aanleiding is voor een refractie, rekening houdend met de hulpvraag van de klant.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.4 werkproces: Monoculaire volcorrectie bepalen			
Omschrijving	De opticien/manager geeft uitleg over de subjectieve refractie. Hij stelt de apparatuur in. Hij verricht de subjectieve refractie en bepaalt de monoculaire volcorrectie. Hij interpreteert de waarden en voert indien nodig een controlemeting uit.		
Gewenst resultaat	De volcorrectie met de maximale visus is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de monoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante refractieapparatuur KCmethode/nevelmethode Simultaantest
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen, zodat de monoculaire waarde verkregen wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeet-procedure zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de meetwaarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemetingen moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de anamnese.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.5 werkproces: Binoculaire zien onderzoeken			
Omschrijving	De opticien/manager geeft uitleg over de binoculaire refractie. Hij stelt de apparatuur in. Hij onderzoekt het binoculaire zien voor het vaststellen van de refractiebalans en orthoforie. Hij interpreteert de waarden en voert indien nodig een controlemeting uit.		
Gewenst resultaat	De waarde van de binoculaire correctie is bepaald, zodat een meest comfortabele correctiewaarde en optimale visus is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de binoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante refractieapparatuur Forie / tropie Refractiebalans / spierbalans Visuele waarneming
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de binoculaire correctiewaarden verkregen worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de gemeten waarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemetingen moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de monoculaire refractie.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.6 werkproces: Nabijtoeslag vaststellen			
Omschrijving	De opticien/manager geeft uitleg over de nabijrefractie. Hij stelt de apparatuur in en voert een nabijrefractie uit. Hij bepaalt de nabijtoeslag en controleert de accommodatie convergentie associatie en interpreteert de waarden.		
Gewenst resultaat	De waarde van de meest comfortabele nabijtoeslag is bepaald, rekening houdend met het binoculaire zien en de klantwens.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de nabijrefractie, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Accommodatieconvergentievermogen en effect Bedienen van relevante refractieapparatuur Lees en/of kijkafstand Nabijtoeslag
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen, zodat de nabijtoeslag verkregen wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de gemeten waarde voor de nabijtoeslag en accommodatie convergentie associatie om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemetingen moeten worden uitgevoerd.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.7 werkproces: Brilvoorschrift opstellen			
Omschrijving	De opticien/manager verzamelt de gegevens uit de uitgevoerde metingen. Hij voert de benodigde berekeningen uit voor de correctiewaarden en noteert de gegevens in een brilvoorschrift. Hij bepaalt de mogelijkheden voor glazen en noteert de gegevens.		
Gewenst resultaat	Een brilvoorschrift waarop duidelijk is beschreven wat de optimale correctiewaarde is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de gegevens voor het brilvoorschrift eenduidig in het daarvoor bestemde systeem (digitaal of op papier), zodat gegevens zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none"> Berekeningen voor brilvoorschrift Hoogtecompensatieprisma Nomenclatuur Opstellen brilvoorschrift Prismatische werking Vergroting / verkleining van de brillenglazen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Berekent verschillende aspecten van de correctiewaarde, zodat een correct brilvoorschrift wordt opgesteld.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden		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																										
2.1	Klanten ontvangen																		X							
2.2	Verkoop- en adviesgesprek voeren								X	X		X							X							
2.3	Klantbestelling verwerken										X	X								X						
2.4	Over optische aspecten informeren									X		X														
2.5	Bril afleveren											X							X		X					
2.6	Contactlenzen afleveren											X							X							
2.7	Aankoop registreren en afrekenen									X	X									X						
2.8	Aftersales uitvoeren											X							X							
2.9	Klachten behandelen																		X		X					X
2.10	Criminaliteit voorkomen																			X		X				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.1 werkproces: Klanten ontvangen			
Omschrijving	De opticien/manager observeert de klant bij binnenkomst.Hij bepaalt het moment om de klant te benaderen.Hij benadert de klant.		
Gewenst resultaat	De klant is benaderd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stemt op basis van observatie het moment en de wijze van benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en weet dat de opticien/manager klaarstaat voor de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Engelse taal: gespreksvaardigheid

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren

Omschrijving	Op basis van de inventarisatie van de wensen van de klant en de gegevens uit de oogmeting informeert en adviseert de opticien/managerklanten over verschillende typen (zonne)brillenglazen en (zonne)brilmonturen, voorhangers, clipovers en optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers). Hij toont en/of demonstreert de producten/diensten aan de klant. Hij beantwoordt vragen en geeft informatie over vak- en modespecifieke eigenschappen. Hij helpt de klanten een keuze te maken door alternatieven te bespreken met de klant.		
Gewenst resultaat	De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. De informatie en/of het advies sluit aan bij de wens en behoefte van de klant en de bedrijfsbelangen. De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is bereid de artikelen te kopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Stuurt zonder dwang in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Brilvoorschriften interpreteren• Engelse taal: gespreksvaardigheid• Kennis van monturen en glazen• Mode en trends• Montuuradvies• Oog en correctie• Vergroting en gezichtsveld van leesglazen en loepen• Vergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkers• Zonnebriladvies
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	Beoordeelt welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift. Daarbij adviseert hij de klant over de achtergronden van optische artikelen en de mode en vormgeving en controleert hij of de boodschap goed is overgekomen, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert op klantvriendelijke en begripvolle wijze de wensen en behoeften van de klant, geeft hierop aansluitend informatie en advies en geeft hierbij aan waarom een product	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren			
		geschikt is voor de klant, zodat de klant zich begrepen voelt en het voor de klant duidelijk is welk artikel het beste bij zijn wensen en behoeften aansluit.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.3 werkproces: Klantbestelling verwerken**

Omschrijving	De opticien/managerbepaalt de montagegegevens (de pupildistantie, de hoornvliesafstand en de inslijphoogte) en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt. Hij stelt de klant op de hoogte van de bestelling en de voorwaarden en geeft een indicatie van de levertijd.		
Gewenst resultaat	De klant krijgt een indicatie van de levertijd. Het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formuleren	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van monturen en glazenMontagegegevens (hoornvliesafstand/inslijphoogte/pupildistantie)
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd, zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct, zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.4 werkproces: Over optische aspecten informeren**

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

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.5 werkproces: Bril afleveren			
Omschrijving	De opticien/manager past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan.		
Gewenst resultaat	De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit. De optische vertekening is tot een minimum beperkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Expertise delen 	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Corrigeren pasvorm van de bril Kennis van producten, diensten en materialen Krachtenleer Pasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houdend met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past de bril af, zodat deze correct is afgepast.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.6 werkproces: Contactlenzen afleveren			
Omschrijving	De opticien/manager overhandigt de benodigde contactlenzen aan de klant. Hij geeft instructie over het inzetten en uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen.		
Gewenst resultaat	De klant heeft de benodigde correctie en kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Expertise delen 	Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen, het onderhoud en het draagschema van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren en volledig geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Contactlensinstructie Contactlensvloeistoffen op labelniveau Kennis van producten, diensten en materialen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat samen met de klant na hoe de contactlenzen bevallen, zodat de klant tevreden is over de (nieuwe) contactlenzen.	

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

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.8 werkproces: Aftersales uitvoeren**

Omschrijving	De opticien/manager neemt na de verkoop contact op met de klant en informeert naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject, de informatievoorziening en dienstverlening. Hij kijkt hoe hij de tevredenheid van de klant kan verhogen. Hij beantwoordt vragen van de klant. Speelt de verbeterpunten door en/of past de dienstverlening aan. Nieuwe producten worden aan de klant kenbaar gemaakt.		
Gewenst resultaat	De klant is voldoende bevraagd over zijn wensen en tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject. De klant is op de hoogte van nieuwe producten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van kennis van producten en diensten die hij snel paraat heeft, zodat de klant tevreden en geholpen is en er klantbinding tot stand is gebracht.	<ul style="list-style-type: none">n.v.t.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Gaat regelmatig bij klanten na of het optiekbedrijf en de producten nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen en signaleert verbetermogelijkheden, zodat omzetkansen verhoogd worden.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.9 werkproces: Klachten behandelen**

Omschrijving	De opticien/manager staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en onderneemt actie. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.		
Gewenst resultaat	De klant is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule beoordeeld en afgehandeld. Voorstellen die klachten in de toekomst voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Stelt op klantvriendelijke wijze vragen aan de klant om informatie te krijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat de klant het gevoel heeft serieus genomen te zijn.	<ul style="list-style-type: none">BedrijfsregelsGarantiebepalingenVeel voorkomende problemen/ klachtenWettelijke procedures m.b.t. de rechten en plichten van de klant en het bedrijf
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Gebruikt informatie van de klacht in het optiekbedrijf om wijzigingsvoorstellen te doen voor de bedrijfsregels, zodat klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert op correcte wijze de bedrijfsregels en garantiebepalingen van leveranciers en het optiekbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.10 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de opticien/manager alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen.		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor de overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor de overige klanten wordt voorkomen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											X								X	
3.2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur											X	X							X	
3.3	Bril controleren en standaard uitrichten											X									
3.4	Voorhangers en clipovers maken											X							X		
3.5	Brillen en voorhangers repareren									X		X							X		
3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden												X								X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)

Omschrijving	De opticien/manager verwerkt de levering voor de klant. Hij vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen.		
Gewenst resultaat	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	<ul style="list-style-type: none"> Controleren geleverde glazen Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Glasprogramma Tolerantietabel
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.2 werkproces: Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur**

Omschrijving	De opticien/manager stelt de slijpparaatuur in en slijpt de brillenglazen op maat. Hij facetteert ze en brengt eventueel boorgaten aan. Hij controleert of het bewerkingsproces goed verlopen is en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt hij nadere voorzieningen aan.		
Gewenst resultaat	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur, brengt het juiste facet aan en monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, zodat een perfecte bril ontstaat. Brengt hiervoor zo nodig groeven, boorgaten en/of bijzondere voorzieningen aan in de op maat geslepen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none">Bedienen van relevante werkplaatsapparatuurBoren brillenglazenGebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialenMontagetechniekenMontagevoorschriften / mogelijkhedenSlijp-/facetteermogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halenKwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen nauwkeurig en secuur te passen in het montuur, daarbij beschadigingen voorkomend, en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.3 werkproces: Bril controleren en standaard uitrichten			
Omschrijving	De opticien/manager controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hij richt de geassembleerde bril uit. Indien nodig voert hij correcties uit.		
Gewenst resultaat	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd en richt vervolgens de bril standaard uit, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld en de bril kan worden aangepast door de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Brilvoorschriften interpreteren • Corrigeren montage • Montage brillenglazen in monturen • Standaard uitrichten bril

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.4 werkproces: Voorhangers en clipovers maken			
Omschrijving	De opticien/manager maakt voorhangers passend en modificeert clipovers.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers passend en modificeert clipovers, zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover, zodat deze voldoet aan de wensen van de klant.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.5 werkproces: Brillen en voorhangers repareren**

Omschrijving	De opticien/manager overlegt met de klant over de mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.		
Gewenst resultaat	Een gerepareerde bril of voorhanger.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten), zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren.	<ul style="list-style-type: none">Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialenKennis van producten, diensten en materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Achterhaalt het probleem, draagt oplossingen aan voor de reparaatie en repareert de (zonne)bril/voorhanger accuraat, zodat het artikel in functionaliteit is hersteld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.6 werkproces: Apparatuur en gereedschappen onderhouden			
Omschrijving	De opticien/manager voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt. Waar nodig wordt de apparatuur gereinigd en/of geijkt.		
Gewenst resultaat	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Zorgt ervoor dat materialen en middelen goed onderhouden zijn, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante werkplaatsapparatuur Bedrijfsregels Instrumenten Kennis van producten, diensten en materialen Milieu-/arbowetgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit		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	Voorraad opnemen en artikelen bestellen										x									x	
4.2	Levering en retouren verwerken en controleren										x	x									
4.3	Assortimentaanpassing voorstellen																				x
4.4	Artikelpresentaties creëren											x							x	x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

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

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit**4.2 werkproces: Levering en retouren verwerken en controleren**

Omschrijving	De opticien/manager controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen en bij geconstateerde afwijkingen handelt de opticien/manager volgens de bedrijfsregels. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte. Hij maakt indien nodig retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen in op de juiste plaats en retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig, beoordeelt of deze overeenkomen en slaat ze zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt en de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none">AdministratieBedrijfsregelsKennis van producten, diensten en materialen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formuleren	Noteert de retouren correct op de retourformulieren, zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.3 werkproces: Assortimentaanpassing voorstellen			
Omschrijving	De opticien/manager stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring past hij het assortiment aan.		
Gewenst resultaat	Voorstellen voor het assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen in de optiekbranche en de ontwikkelingen omtrent vormgeving en mode en past het assortiment hierop aan, zodat er sprake is van een actueel en commercieel interessant assortiment dat aansluit bij de wensen van de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis Marktontwikkelingen/ marktmechanismen Mode en trends Peilen behoefte uit cliëntadministratie

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.4 werkproces: Artikelpresentaties creëren			
Omschrijving	De opticien/manager maakt artikelpresentatie in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op.		
Gewenst resultaat	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Toont op basis van zijn vakmatige inzicht begrip voor constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, stijl, imago en uitstraling van het bedrijf, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsfilosofie Mode en trends Presentatietechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatie-werkzaamheden, zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en in het optiekbedrijf de artikelen optimaal gepresenteerd staan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen, zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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															
5.1	Marktanalyses maken																		X		
5.2	Marketingplan opstellen	X									X										
5.3	Investeringsbegroting en/of financieringsplan opstellen										X										
5.4	Exploitatie- en liquiditeitsbegroting opstellen																X				
5.5	De onderneming profileren en promoten										X							X			
5.6	Inkopen voor de onderneming en beheren en bewaken van de voorraad								X									X			
5.7	Financiële administratie uitvoeren										X							X			
5.8	Offertes opstellen en uitbrengen										X								X		

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

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien/Manager

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

5.1 werkproces: Marktanalyses maken

Omschrijving	De opticien/manager analyseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen, de kenmerken van de doelgroepen en de positie van zijn (op te zetten) onderneming ten opzichte van andere ondernemingen. Op basis hiervan weegt de opticien/manager de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen tegen elkaar af.		
Gewenst resultaat	Een realistisch beeld van de sterktes en zwaktes van en de kansen en bedreigingen voor de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Inventariseert de vraag uit de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen en de kenmerken van de doelgroepen, wensen en behoeften van (potentiële) klanten, zodat hij bekend is met de doelgroep(en) van de (op te zetten) onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Consumentengedrag Doelgroepanalyse Marktontwikkelingen/ marktmechanismen Verzamelen en registreren van marktgegevens Vormen van marktonderzoek
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Volgt de markt(en) waarbinnen de (op te zetten) onderneming actief is en is alert op kansen en bedreigingen, zodat hij een realistisch beeld heeft van sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen voor de onderneming.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.2 werkproces: Marketingplan opstellen**

Omschrijving	Op basis van marktanalyses beschrijft de opticien/manager de marketingmix: in een marketingplan geeft hij zijn keuzes weer ten aanzien van het vestigingspunt, het prijsbeleid, het assortimentsbeleid, het promotiebeleid en/of het presentatiebeleid. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet op elkaar aansluiten.		
Gewenst resultaat	Het marketingplan past bij de bedrijfsformule van de (op te zetten) onderneming en geeft een duidelijk beeld van het gebied waarop de onderneming zich profileert en/of onderscheidt van de concurrenten. Het marketingplan is zowel kansrijk als realistisch.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Afgewogen risico's nemen	Neemt bij het opstellen van een marketingplan weloverwogen risico's, zodat hij een kansrijk en reëel marketingplan opstelt.	<ul style="list-style-type: none">(Reclame-) wetgevingBudgetteringMarketingmixMarketingstrategieënMarktontwikkelingen/ marktmechanismen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt een duidelijk marketingplan op, zodat betrokkenen (zoals potentiële investeerders) goed worden geïnformeerd over de marketingmix van de onderneming.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	Ziet zakelijke kansen en manieren om zich te profileren en/of te onderscheiden van zijn concurrenten, rekening houdend met de financiële consequenties van keuzes.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.3 werkproces: Investeringsbegroting en/of financieringsplan opstellen**

Omschrijving	De opticien/manager beoordeelt de noodzaak voor investeringen en inventariseert investeringskosten en –opbrengsten. Vervolgens onderzoekt hij de financieringsmogelijkheden en bepaalt hij het investeringsmoment. Deze informatie verwerkt hij in een investeringsbegroting en/of financieringsplan voor de onderneming.		
Gewenst resultaat	De investeringsbegroting en/of het financieringsplan geven een duidelijk en realistisch beeld van de investerings- en vermogensbehoefte en de wijze waarop in de vermogensbehoefte kan worden voorzien. Op basis hiervan kan een afgewogen investeringsbesluit worden genomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Schrijft een overzichtelijke investeringsbegroting en/of financieringsplan, zodat inzichtelijk is welke investeringen nodig zijn en hoe deze gefinancierd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van en inzicht in interne en externe financieringsvormenKennis van en inzicht in vaste- en vlottende activa
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	Schat de financiële consequenties in van de investerings- en financieringsmogelijkheden, zodat hij op basis daarvan een verantwoord investeringsbesluit kan nemen.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.4 werkproces: Exploitatie- en liquiditeitsbegroting opstellen			
Omschrijving	De opticien/manager stelt financiële prioriteiten en doelen. Op basis hiervan stelt hij een exploitatiebegroting op om zicht te krijgen op de nettowinst. Hij stelt eveneens een liquiditeitsbegroting op om zicht te krijgen op de ontvangsten en uitgaven per periode. Op basis van deze begrotingen bepaalt hij de behoefte aan financiële middelen.		
Gewenst resultaat	De exploitatie- en liquiditeitsbegroting geven zicht op de financiële situatie van de onderneming en sluiten aan bij de financiële doelstellingen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen 	Stelt beredeneerd financiële doelen op en geeft heldere argumenten voor de gestelde prioriteiten, zodat de doelstellingen reëel zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Belastingwetgeving (BTW) Budgettering Markontwikkelingen/ marktmechanismen Omzetprognoses
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Verwerkt financiële gegevens in haalbare begrotingen en budgetten, zodat deze een goed beeld geven van de financiële situatie van de onderneming.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.5 werkproces: De onderneming profileren en promoten			
Omschrijving	Op basis van de gekozen marketing- en pr-instrumenten in het marketingplan werkt de opticien/manager een promotieplan uit. Hij voert de marketing- en pr-activiteiten uit voor de promotie en profilering van zijn onderneming.		
Gewenst resultaat	Het promotieplan sluit aan bij het marketingplan. (Potentiële) klanten voelen zich aangesproken door de manier van promotie en profilering. De naamsbekendheid van de onderneming groeit.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Stemt de manier van promotie en profilering af op (potentiële) klanten, zodat zij zich aangesproken voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Marketingmix Presentatietechnieken
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Plant en regelt promotionele activiteiten, zodat deze doelmatig worden uitgevoerd en de naamsbekendheid van de onderneming groeit.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.6 werkproces: Inkopen voor de onderneming en beheren en bewaken van de voorraad**

Omschrijving	De opticien/manager bepaalt de gewenste voorraad. Hij vergelijkt offertes voor de gewenste producten en materialen. Hij maakt een keuze uit inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over inkooprijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij bestelt producten en materialen en controleert de voorraad kwalitatief en kwantitatief.		
Gewenst resultaat	Er is zicht op de gewenste voorraad, afgestemd op de omzetsnelheid. De juiste producten en materialen kunnen tijdig worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Onderhandelen	Gebruikt verschillende onderhandelings technieken, zodat producten en materialen kunnen worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.	<ul style="list-style-type: none">Marktontwikkelingen/ marktmechanismenMethoden van voorraadbeheerOnderhandelings techniek en
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Bepaalt het juiste moment van inkoop en de gewenste hoeveelheid van de relevante producten en materialen, afgestemd op de omloopsnelheid, zodat er geen onnodige voorraad of een tekort kan ontstaan.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	Ziet zakelijke kansen bij het inkopen van producten en materialen en gebruikt in de onderhandeling met leveranciers kennis over de markt en de prijsstelling van andere leveranciers, zodat producten en materialen kunnen worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.7 werkproces: Financiële administratie uitvoeren**

Omschrijving	De opticien/manager stelt rekeningen op en verwerkt ze. Hij controleert inkoopnota's en verwerkt ze. Hij registreert en archiveert financiële gegevens en bewaakt de administratie. Hij stelt periodiek financiële overzichten op (zoals een balans en winst- en verliesrekening) en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen, zoals de belastingdienst, uitkeringsinstanties en boekhouder/accountant. Afhankelijk van zijn keuzes besteedt hij onderdelen van de financiële administratie uit aan anderen.		
Gewenst resultaat	Rekeningen en inkoopnota's zijn afgehandeld. De financiële overzichten geven zicht op de actuele financiële situatie van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert en archiveert de financiële gegevens van de onderneming nauwkeurig, zodat hijzelf of de boekhouder/accountant volledig inzicht heeft in de financiële situatie en hij deze kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none">Basiskennis boekhouden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	Bewaakt de administratie, zoals de archivering en het inboeken van uitgaven en ontvangsten, zodat er geen achterstanden ontstaan en er zicht is op de actuele financiële situatie van de onderneming.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.8 werkproces: Offertes opstellen en uitbrengen**

Omschrijving	De opticien/manager achterhaalt de wensen en behoeften van de klant en maakt een voorstel dat hierbij aansluit. Hij stelt de prijs vast op basis van arbeidsuren en tarieven, materiaal en uitbesteedde deelactiviteiten en inkoop. Hij stelt de leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Hij licht de offerte toe aan de klant. Wanneer de klant tijdens het gesprek instemt met de offerte stelt hij een orderbevestiging op.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De opticien/manager heeft een duidelijk beeld van de wensen en behoeften van de klant.• De opticien/manager en de klant hebben een overeenkomstig beeld van de te leveren producten en diensten en de bijbehorende prijs en leverings- en betalingsvoorwaarden.• De afspraken tussen de opticien/manager en klant zijn vastgesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt een duidelijke en volledige offerte op en licht deze toe, zodat de klant wordt geïnformeerd over het te leveren product, de prijs en de leverings- en betalingsvoorwaarden.	<ul style="list-style-type: none">• Belastingwetgeving (BTW)• Kennis van producten, diensten en materialen• Prijsopbouw
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Verwerkt de vaste en variabele kosten zo in de calculatie dat de geoffreerde dienst (financieel) voordeel oplevert voor de onderneming.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert de wensen en behoeften van de klant en geeft duidelijk aan wat de klant wel en niet kan verwachten, zodat hij een duidelijk beeld heeft van de wensen en behoeften van de klant en de opticien/manager en de klant een overeenkomstig beeld hebben van de te leveren producten of diensten.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.9 werkproces: Reflecteren op de onderneming			
Omschrijving	Aan de hand van gemaakte marktanalyses en financiële overzichten, blikt de opticien/manager terug op (de resultaten van) de onderneming. Aan de hand van zijn bevindingen en ideeën bepaalt hij welke acties tot verbetering kunnen leiden.		
Gewenst resultaat	De opticien/manager weet hoe hij met zijn onderneming wil verder gaan, gericht op verbetering van zijn marktpositie, de financiële situatie en mogelijkheden voor de toekomst.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Benoemt verbetermogelijkheden, grijpt kansen aan om de commerciële positie van de organisatie uit te bouwen en buigt mogelijke zakelijke bedreigingen om in het voordeel van de onderneming, zodat hij kansrijke verbeteracties kan opstellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kunnen lezen/interpreteren van financiële overzichten • Marktontwikkelingen/ marktmechanismen
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Maakt gebruik van financiële overzichten om de prestaties van de onderneming te volgen, zodat hij handvatten heeft om de financiële situatie van zijn onderneming te kunnen verbeteren.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.10 werkproces: Medewekers werven en selecteren**

Omschrijving	De opticien/manager bepaalt de personeelsbehoefte. Hij werft kandidaten en voert selectiegesprekken om te bepalen of de kandidaat geschikt is voor de onderneming en de functie. Hij maakt wensen, verwachtingen en eisen duidelijk.		
Gewenst resultaat	De optimale omvang van het personeelsbestand is bepaald. De meest geschikte kandidaat voor de onderneming en de functie kan worden geselecteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Informeert zijn netwerk (klanten, relaties) over vacatures, zodat potentiële kandidaten kunnen worden gevonden.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van de administratieve handelingen bij het aannemen van personeel• Wettelijke richtlijnen voor werving en selectie
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven	Stuurt gesprekken zodanig dat wensen, verwachtingen en eisen van potentiële medewerkers en ondernemer duidelijk worden.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen• Kostenbewust handelen	Kent de financiële consequenties van het aannemen van personeel en weegt de kosten en baten af, zodat hij de optimale omvang van het personeelsbestand kan bepalen.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.11 werkproces: Leiding geven aan medewerkers**

Omschrijving	De opticien/manager plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij stuurt, corrigeert en beoordeelt medewerkers. Hij bewaakt de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden. Hij geeft informatie aan de medewerkers en geeft hen feedback.		
Gewenst resultaat	De medewerkers weten wat wanneer van hen verwacht wordt en wat zij mogen verwachten van de opticien/manager. De medewerkers hebben zicht op hun functioneren en hun ontwikkelingsmogelijkheden. De werkzaamheden kunnen effectief en efficiënt verlopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven• Instructies en aanwijzingen geven	Maakt de medewerker(s) duidelijk wat van hen verwacht wordt, wijst hen taken op een duidelijke manier toe en geeft daar waar nodig heldere en duidelijke informatie, instructies en aanwijzingen, zodat de medewerkers weten wat wanneer van hen verwacht wordt en wat zij mogen verwachten van de ondernemer.	<ul style="list-style-type: none">• Stijlen van leidinggeven
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen	Geeft heldere en constructieve feedback, zodat de medewerkers zicht hebben op hun functioneren en hun ontwikkelingsmogelijkheden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	Maakt een haalbare planning, rekening houdend met mogelijke knelpunten in de werkvloer, de capaciteit, kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van de medewerker(s), de beschikbare middelen en prioriteiten met betrekking tot de werkzaamheden en bewaakt de uitvoering en de voortgang van de werkzaamheden, zodat de werkzaamheden effectief en efficiënt kunnen verlopen.	

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

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

- 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 Optiek zijn deze stappen gevolgd. De SVGB heeft in het voorjaar van 2009 in het kader van de kwalificatiemonitor gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de opleidingen waarin voor dit kwalificatiedossier wordt opgeleid. Deze gesprekken waren gericht op de ervaringen met het gebruik van het kwalificatiedossier. De resultaten van deze gesprekken zijn gebruikt bij de doorontwikkeling van het kwalificatiedossier in 2009.

Het kwalificatiedossier is doorontwikkeld in samenwerking met deskundigen uit onderwijs en bedrijfsleven. Het gaat hierbij om een werkgroep met docenten van de verschillende optiek-ROC's en vertegenwoordigers van de ketenbedrijven, alsmede de kleine zelfstandigen. Alle relevante ontwikkelthema's zijn besproken, verwerkt en ter validering en legitimering voorgelegd aan respectievelijk de sectorcommissie en paritaire commissie.

2.2 Verwantschap

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

De managementaspecten uit uitstroom Opticien/manager zijn gebaseerd op het onderzoek naar ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap. Dit onderzoek is in 2003 in opdracht van de SVGB uitgevoerd door CINOP. De resultaten van dit onderzoek zijn in de sectorcommissies en de paritaire commissie van de SVGB besproken. In deze besprekingen gaven de vertegenwoordigers van het bedrijfsleven aan nadrukkelijk behoefte te hebben aan beroepsbeoefenaren die beschikken over management-/ondernemerscompetenties. Gezien de structuur van de branche en de bedrijven is gekozen voor de naamgeving manager. Om deze reden is besloten tot het opnemen van de uitstroom Opticien/manager in het kwalificatiedossier Optiek. In 2009 is de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de betreffende uitstroom afgestemd op de referentiedocumenten ondernemerschap en leidinggeven.

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

- Beroepscompetentieprofiel Werkplaats Medewerker Optiek (april 2004)
- Beroepscompetentieprofiel Verkoopmedewerker Optiek (april 2004)
- Beroepscompetentieprofiel Allround Medewerker Optiek (april 2004)
- Beroepscompetentieprofiel Opticien (april 2004)
- Ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap (Cinop, januari 2004)
- Referentiedocument Ondernemerschap (Colo, maart 2009)
- Referentiedocument Leidinggeven (Colo, maart 2009)
- Referentiedocument Verkopen en Klantcontact (Colo, maart 2009)

Aantal kerntaken

Het kwalificatiedossier Optiek bevat in totaal 5 kerntaken. Per uitstroom is het aantal kerntaken als volgt:

Werkplaatsmedewerker optiek: 4 kerntaken

Verkoopmedewerker optiek: 4 kerntaken

Allroundmedewerker optiek: 4 kerntaken

Opticien: 4 kerntaken

Opticien manager: 5 kerntaken

De uitstromen Werkplaatsmedewerker optiek, Verkoopmedewerker optiek, Allroundmedewerker optiek en Opticien voldoen aan de richtlijn van het Coördinatiepunt van maximaal 4 kerntaken per uitstroom. De uitstroom Opticien/manager heeft 5 kerntaken omdat deze uitstroom ook de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" bevat.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

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

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

- De snelheid van werken: een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft meer snelheid opgebouwd dan een beginnend beroepsbeoefenaar, die nog niet over veel routine beschikt.
- De verantwoordelijkheid: beide beroepsbeoefenaren werken zelfstandig aan hun taken. Een beginnend beroepsbeoefenaar kan echter in geval van twijfel terugvallen op een vakvolwassen collega.

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

In de vertaling van de beroepscompetentieprofielen van het kwalificatiedossier is tevens de vertaling gemaakt van beroepscompetenties naar competenties uit het Competentiemodel KBB. Daarbij is er naar gestreefd in de formulering van de prestatie-indicatoren de herkenbaarheid van de beroeps-specifieke competenties zoveel als mogelijk te behouden. De competentiekeuze is in 2009 heroverwogen en waar nodig aangepast. Overeenkomstig met de afgesproken richtlijnen is ook het aantal competenties teruggebracht.

2.4 Discussiepunten

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

a. Nederlands

Voor de beheersing van de Nederlandse taal heeft de paritaire commissie van de SVGB voor de kwalificatiedossiers t/m het cohort 2009-2010 het raamwerk gehanteerd, dat is ontleend aan het Common European Framework of Reference (CEF). Daarbij heeft zij steeds besloten als bovengrens voor de beheersing van de Nederlandse taal het minimumniveau op te nemen, zoals dat geformuleerd is in het document Leren, Loopbaan en Burgerschap (Gemeenschappelijk procesmanagement, april 2007).

Voor het cohort 2010-2011 heeft de staatssecretaris van OCW referentieniveaus vastgesteld voor de mbo-kwalificaties op de verschillende niveaus. Voor kwalificaties op mbo-niveau-2 en mbo-niveau 3 betreft dat referentieniveau 2F, voor kwalificaties op mbo-niveau-4 betreft dat referentieniveau 3F. De paritaire commissie van de SVGB ziet vanuit de beroepseisen geen aanleiding om voor de SVGB-kwalificaties voor Nederlands af te wijken van deze vastgestelde referentieniveaus.

Daar waar de beroepsuitoefening specifieke eisen op het gebied van de Nederlandse taal stelt, komen deze naar voren in deel C van het kwalificatiedossier in de keuze van competenties, componenten en prestatie-indicatoren.

De beheersing van de Nederlandse taal blijft een belangrijk aandachtspunt en zal ook in 2010 nadrukkelijk aan de orde komen in de evaluatiegesprekken met de vertegenwoordigers van de opleidingen in het kader van de kwalificatiemonitor.

Ter informatie nemen we hier de in de kwalificatiedossiers 2009-2010 opgenomen raamwerken Nederlands per kwalificatieniveau op. In 2010 zullen de met behulp van deze raamwerken vastgestelde niveaus nader worden vergeleken met de referentieniveaus. Waar nodig zullen dan eventueel specifiek aan de beroepsuitoefening ontleende eisen nader worden vastgesteld.

Uitstroom Werkplaatsmedewerker Optiek:

	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

Uitstroom Verkoopmedewerker Optiek:

	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

Uitstroom Allround Medewerker Optiek:

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	X	X			
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

Uitstroom Opticien:

	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

Uitstroom Opticien/manager:

	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

b. Moderne Vreemde Taal

De paritaire commissie van de SVGB heeft voor de kwalificatiedossiers t/m cohort 2009-2010 bij de formulering van het beheersingsniveau moderne vreemde taal de volgende aanpak gevolgd:

- Indien de beroepsuitoefening niet nadrukkelijk vraagt om de beheersing van een moderne vreemde taal, dan wordt de beheersing van de moderne vreemde taal niet in het kwalificatiedossier opgenomen.
- Indien voor de beroepsuitoefening de beheersing van een moderne vreemde taal gewenst is, dan wordt voor de SVGB-kwalificatiedossiers aangesloten bij de in ontwikkeling zijnde richtlijn voor Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- In de SVGB-kwalificatiedossiers wordt maximaal één moderne vreemde taal opgenomen en het beheersingsniveau is maximaal het minimale niveau zoals dat in de ontwikkeling zijnde richtlijn wordt geformuleerd.

In 2009 is de noodzaak van beheersing van een moderne vreemde taal voor de SVGB-kwalificaties geëvalueerd. Deze evaluatie heeft in een aantal gevallen geleid tot het bijstellen van de geformuleerde niveaus. In algemene zin gelden de volgende overwegingen:

- Voorkomen moet worden dat geformuleerde eisen voor de beheersing van moderne vreemde talen voor kwalificaties op mbo-niveau 2 en mbo-niveau 3 een belemmering gaan vormen voor kwalificering, daar waar het beroep niet nadrukkelijk om die beheersing vraagt. Met andere woorden er is nadrukkelijker dan voorheen onderscheid gemaakt tussen "nice to know" en "need to know".
- Voor kwalificaties op mbo-niveau-4 wordt ook gekeken naar de doorstroommogelijkheden naar het hbo. Daar waar deze doorstroommogelijkheden nadrukkelijk eisen stellen aan de beheersing van een moderne vreemde taal (Engels) wordt hier rekening mee gehouden. Anders geldt hetgeen hiervoor in het eerste aandachtspunt is geformuleerd.

Indien beheersingsniveaus voor een moderne vreemde taal (Engels) zijn vastgesteld is aangesloten bij het Common European Framework of Reference (CEF).

Bovenstaande overwegingen hebben voor (de uitstromen van) het kwalificatiedossier Optiek geleid tot het vaststellen van de volgende beheersingsniveaus voor Engels:

Uitstroom Opticien:

	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

Uitstroom Opticien/manager:

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

Voor de beheersing van rekenen/wiskunde heeft de paritaire commissie van de SVGB voor de kwalificatiedossiers van het cohort 2009-2010 het raamwerk rekenen/wiskunde mbo (versie 0.9, december 2007) gehanteerd. Zij heeft er in de kwalificatiedossiers van het cohort 2009-2010 voor gekozen met een zekere terughoudendheid niveaus voor rekenen/wiskunde vast te stellen in de SVGB-kwalificatiedossiers.

Voor het cohort 2010-2011 heeft de staatssecretaris van OCW referentieniveaus vastgesteld voor de mbo-kwalificaties op de verschillende niveaus. Voor kwalificaties op mbo-niveau-2 en mbo-niveau 3 betreft dat referentieniveau 2F, voor kwalificaties op mbo-niveau-4 betreft dat referentieniveau 3F. De paritaire commissie van de SVGB ziet vanuit de beroepseisen vooralsnog geen aanleiding om voor de SVGB-kwalificaties voor rekenen/wiskunde af te wijken van deze vastgestelde referentieniveaus. De reden hiervoor is dat op dit moment een goede vergelijking tussen het vorig jaar gehanteerde raamwerk rekenen/wiskunde en de landelijke referentieniveaus nog niet goed mogelijk is.

Daar waar de beroepsuitoefening specifieke eisen op het gebied van rekenen/wiskunde stelt, komen deze naar voren in deel C van het kwalificatiedossier in de keuze van competenties, componenten en prestatie-indicatoren.

Ter informatie nemen we hier de in de kwalificatiedossiers 2009-2010 opgenomen raamwerken rekenen/wiskunde per uitstroom op, met daarbij de onderbouwing van daarin vastgestelde beheersingsniveaus. In 2010 zullen de met behulp van deze raamwerken vastgestelde niveaus nader worden vergeleken met de referentieniveaus. Waar nodig zullen dan eventueel specifiek aan de beroepsuitoefening ontleende eisen nader worden vastgesteld.

Uitstroom Werkplaatsmedewerker Optiek

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				

Z1				
Y2				
Y1				
X2	X	X	X	
X1	X	X	X	

Uitstroom Verkoopmedewerker Optiek

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

Uitstroom Allround Medewerker Optiek

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

Verantwoording van de in 2009-2010 vastgestelde beheersingsniveaus voor Werkplaatsmedewerker Optiek, Verkoopmedewerker Optiek en Allround Medewerker Optiek.

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

Uitstroom Opticien

	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

Uitstroom Opticien/Manager

	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 van de in 2009-2010 vastgestelde beheersingsniveaus voor Opticiens en Opticiens/Manager:

	Niveau KD	Verantwoording
Getallen/ hoeveelheden, maten	Y2	De meeste werkprocessen vereisen niveau X2. Echter, bij de refractie worden berekeningen op niveau Y1 uitgevoerd. Vanwege het belang van refractie wordt dit niveau op Y1 geplaatst.
Ruimte en vorm	Y2	Voor een goed begrip van breking van licht en brandpuntafstand wordt gebruik gemaakt van enkele wetten in de optica. Hiervoor is niveau Y1 vereist.
Gegevensverwerking, onzekerheid	Y2	Bij oogmetingen moeten een veelheid van gegevens nauwkeurig worden verwerkt, waarbij een interpretatie van de juistheid van waarden van belang is. Dit vereist niveau Y1.
Verbanden, veranderingen	Y1	Bij enkele wetten in de optica wordt gebruik gemaakt van het rekenen met formules en een begrip van verbanden in grootheden. Dit vereist niveau Y1.

d. Betrokkenheid vmbo en hbo bij totstandkoming van dit dossier

Het hbo is vertegenwoordigd in de paritaire commissie van de SVGB en in de sectorcommissies Audiciens, Optiek, Tandtechniek 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. Het op een duidelijke manier positioneren van de mbo-kwalificaties in relatie tot verwante opleidingen en cursussen in het hbo en in het cursorische onderwijs staat voortdurend op de agenda van brancheorganisaties en onderwijs. In concrete zin wordt tot nu toe echter weinig voortgang geboekt op dit terrein. In een aantal sectoren blijft dit onderwerp nadrukkelijk op de ontwikkelagenda staan.

Het vmbo is tot nu toe niet bij de ontwikkeling van de SVGB kwalificatiedossiers betrokken. In 2009-2010 worden concrete stappen gezet, gericht op het betrekken van het vmbo bij de SVGB-kwalificatiestructuur. De aanleiding voor deze stappen ligt met name in het bevorderen van de instroom vanuit het vmbo in de opleidingen voor de SVGB-kwalificaties.

e. 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. Vakkennis en vaardigheden die rechtstreeks samenhangen met de aspecten van gedrag die door de gedragscompetenties worden gedekt, worden in deze kolom niet beschreven.

In 2009 zijn er in Colo-verband afspraken gemaakt over het minimale en maximale aantal items vakkennis en vaardigheden per uitstroom in de kwalificatiedossiers. De SVGB heeft in 2009 een eerste slag gemaakt in het realiseren van deze minima en maxima.

In het kwalificatiedossier Optiek is dit grotendeels gelukt. Uitzondering hierop vormt de uitstroom Opticiens/Manager, waarin ondernemerschap voor een extra set vakkennis en vaardigheden zorgt. In 2010 zal de keuze van de elementen vakkennis en vaardigheden opnieuw worden geëvalueerd.

f. Motivatie certificeerbare eenheden

In 2009 hebben de paritaire commissie en de sectorcommissies van de SVGB de certificeerbare eenheden in de SVGB-kwalificatiedossiers geëvalueerd. Certificeerbare eenheden bieden deelnemers, die niet in staat of in de gelegenheid zijn een volledige kwalificatie te behalen, de mogelijkheid zich op een deelgebied te kwalificeren. Een voorwaarde daarbij is wel dat certificeerbare eenheden arbeidsmarktrelevant zijn, wil zo'n kwalificatie op een deelgebied civiel effect hebben. Ook voor (delen van) het bedrijfsleven bieden certificeerbare eenheden voordelen. Zij kunnen door gebruik te maken van de mogelijkheden van certificeerbare eenheden sneller de beschikking

krijgen over medewerkers die inzetbaar zijn op deelgebieden. In het hele kwalificatieproces kunnen certificeerbare eenheden functioneren als stappen in een totaalproces die uiteindelijk leiden tot een volledige kwalificatie. In het kader van een leven lang leren geeft dit mogelijkheden die er anders niet of in mindere mate zouden zijn. Voor het kwalificatiedossier Optiek hebben bovenstaande overwegingen (nog) niet geleid tot het opnemen van certificeerbare eenheden.

In de komende jaren zullen de paritaire commissie en de sectorcommissies van de SVGB het gebruik van certificeerbare eenheden in de opleidingen voor SVGB-kwalificaties blijven monitoren om te zien of de beoogde effecten gerealiseerd worden.

g. 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. De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft in de afgelopen jaren het hele kwalificatiedossier, inclusief deel C, vastgesteld. De paritaire commissie van de SVGB voelde 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 te gaan sleutelen aan dit onderdeel van de kwalificatiedossiers. Dit zou mogelijk leiden tot onvoldoende doordachte stappen en veranderingen. De paritaire commissie van de SVGB vindt het belangrijk om eerst ervaring op te doen met de uitvoering van de opleidingen gericht op de in dit kwalificatiedossier beschreven kwalificaties/uitstromen. Deze uitvoering wordt gedurende de experimentele periode nauwgezet gemonitord. De informatie uit de monitoring is en wordt daar waar nodig gebruikt om het kwalificatiedossier aan te passen.

h. Ondernemerschap in de SVGB-kwalificaties

In 2007 heeft de paritaire commissie van de SVGB geconstateerd dat de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de SVGB-kwalificatiedossiers verschillend was uitgewerkt. Bij die uitwerking was niet altijd duidelijk of de verscheidenheid voortkwam uit de specifieke eisen van het beroep. In 2008 is, in afwachting van het tot stand komen van een referentiedocument ondernemerschap in Colo-verband, de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" ongewijzigd gelaten.

In 2009 is op basis van het referentiedocument ondernemerschap (maart 2009) van Colo gewerkt aan de stroomlijning van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de SVGB-kwalificatiedossiers. Dit heeft geleid tot een SVGB-basisdocument met de volgende werkprocessen:

1. Maakt marktanalyses
2. Stelt een marketingplan op
3. Stelt een investeringsbegroting en/of financieringsplan op
4. Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op
5. Interesseert potentiële investeerders
6. Geeft vorm aan de onderneming
7. Participeert in netwerken
8. Profileert en promoot de onderneming
9. Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad
10. Voert de financiële administratie uit
11. Stelt offertes op en brengt ze uit
12. Reflecteert op de onderneming
13. Werft en selecteert medewerkers
14. Geeft leiding aan medewerkers

In ieder SVGB-kwalificatiedossier is gekozen voor één van de volgende drie varianten:

- Variant 1: Zelfstandig ondernemer zonder personeel

Deze vakman/ondernemer is verantwoordelijk voor alle ondernemerswerkprocessen, behalve die werkprocessen die met personeel te maken hebben. Voor deze kwalificaties gelden de werkprocessen 1 t/m 12.

- Variant 2: Zelfstandig ondernemer met personeel

Deze vakman/ondernemer is verantwoordelijk voor alle ondernemerswerkprocessen. Voor deze kwalificaties gelden de werkprocessen 1 t/m 14.

- Variant 3: (Filiaal)manager ketenbedrijf

Deze vakman/ondernemer met personeel voert zijn ondernemerswerkprocessen uit binnen de richtlijnen van een ketenbedrijf. Voor deze kwalificaties gelden de werkprocessen 1 t/m 4 en 7 t/m 14.

Voor de vakman/ondernemer in het kwalificatiedossier Optiek is gekozen voor variant 3. Deze variant beschrijft de meest voorkomende vorm van ondernemerschap in de branche waarop dit kwalificatiedossier gericht is.

In verband met de haalbaarheid en toetsbaarheid is in het kwalificatiedossier Optiek besloten werkproces 7 niet in deze kerntaak op te nemen.

Uit evaluatie van het gebruik van de kwalificatiedossiers 2008-2009 in het onderwijs kwam naar voren dat de haalbaarheid en de toetsbaarheid van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" problematisch was. De werkprocesomschrijvingen en de bijbehorende resultaten en prestatie-indicatoren waren veelal zo geformuleerd dat ze in het onderwijs niet haalbaar en niet toetsbaar bleken te zijn. Deze evaluatie is aanleiding geweest om kritisch te kijken naar de formuleringen. Nadrukkelijk is ernaar gestreefd de werkprocessen te beschrijven op het niveau van de beginnend beroepsbeoefenaar. Daarnaast zijn de werkprocessen zoveel mogelijk beschreven in theoretisch handelen. Reden hiervoor is dat leerlingen in de beroepspraktijkvorming veelal niet de gelegenheid krijgen de activiteiten binnen deze werkprocessen daadwerkelijk te verrichten. Het praktisch ondernemen is tijdens de opleiding veelal alleen mogelijk in een simulatieomgeving of een binnenschoolse praktijkomgeving. Dit betekent ook dat de examinering veelal in dergelijke omgevingen zal plaatsvinden. De examenpraktijk zal moeten uitwijzen of we erin geslaagd zijn de werkprocessen zo te formuleren dat de scholen passende examenvormen kunnen vinden. De werkbaarheid hangt mede af van de mate waarin de inspectie de examenpraktijk naar de geest dan wel naar de letter zal beoordelen. De ervaringen in deze examenpraktijk zullen worden geëvalueerd en zo nodig leiden tot bijstelling van de kerntaak.

i. Positionering van dezelfde uitstroom Verkoopmedewerker Optiek in twee kwalificatiedossiers

In 2006/2007 is gewerkt aan het ontwikkelen van de uitstroom Verkoopmedewerker optiek in twee kwalificatiedossier: Kwalificatiedossier Verkoper (Kc Handel) en Kwalificatiedossier Optiek (SVGB). Voorafgaand aan deze ontwikkeling is discussie gevoerd met het Coördinatiepunt over de positionering van deze uitstroom. De uitkomst hiervan is dat het Coördinatiepunt deze 'dubbele' uitwerking ondersteunt. Deze case zal door het Coördinatiepunt worden ingebracht in het overleg met OCW/CFI over de registratie in Crebo. In 2008 is gebleken dat het Coördinatiepunt deze dubbele positionering niet langer ondersteunt. Het Coördinatiepunt heeft de directies van SVGB en KCHandel gevraagd in het cohort kwalificatiedossiers 2009-2010 de uitstroom Verkoopmedewerker Optiek in slechts één kwalificatiedossier op te nemen. Op advies van de sectorcommissie Optiek is ervoor gekozen in het cohort kwalificatiedossiers 2009-2010 deze uitstroom op te nemen in het kwalificatiedossier Optiek.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

- Er zijn nieuwe bron- en referentiedocumenten gekoppeld aan het kwalificatiedossier.
- In B 2.5 zijn de actuele ontwikkelingen m.b.t. arbeidsmarkt, beroepspraktijkvorming en beroepsuitoefening opgenomen n.a.v. recente arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie en een debat in de sectorcommissie over trends en ontwikkelingen in de branche.
- In B 4.1 t/m 4.5 zijn de nieuwe eisen opgenomen voor Nederlands, rekenen en wiskunde en moderne vreemde taal conform de door de staatssecretaris vastgestelde referentieniveaus en de in colo-verband gemaakte afspraken hierover. Moderne vreemde taal is enkel nog opgenomen in de uitstromen op niveau 4.
- In B 5.1 t/m 5.5 zijn de kerntaakbeschrijvingen geëvalueerd en daar waar wenselijk geacht door branche en onderwijs aangepast.
- In C 2.1 t/m 2.5 is de competentiekeuze geëvalueerd. Dit heeft geleid tot een striktere selectie van competenties teneinde het kwalificatiedossier transparanter te maken en daarmee te voldoen aan de in colo-verband opgestelde richtlijnen. In voorkomende gevallen is de prestatie-indicator opnieuw geformuleerd.
- In C 2.1 t/m 2.5 zijn de elementen vakkennis en vaardigheden geëvalueerd. Door op een hoger aggregatieniveau te omschrijven is een reductie bewerkstelligd teneinde te voldoen aan de in colo-verband opgestelde richtlijnen.
- In D 2.2 – 2.4 is de proces- en inhoudsinformatie geactualiseerd.
- In D 3 is de ontwikkelagenda geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Beheersing Nederlands	Nadere analyse van de eisen die de beroepsuitoefening stelt aan de beheersing van de Nederlandse taal gericht op nadere bepaling en onderbouwing van het voor de beroepsuitoefening vereiste beheersingsniveau.	SVGB, werkgroep onderwijs - bedrijfsleven, sectorcommissie en paritaire commissie	2010
Beheersing moderne vreemde taal (Engels)	Vooralsnog volgen wij (reactief) de landelijke ontwikkelingen en zijn wij terughoudend bij het bepalen van (aanvullende) eisen voor de beheersing van moderne vreemde talen i.v.m. de beroepsuitoefening.	SVGB, sectorcommissie, paritaire commissie.	Vanaf 2010
Beheersing rekenen/wiskunde	Nadere analyse van de eisen die de beroepsuitoefening stelt aan de vaardigheden op het gebied van rekenen/wiskunde gericht op nadere bepaling en onderbouwing van het voor de beroepsuitoefening vereiste beheersingsniveau.	SVGB, werkgroep onderwijs-bedrijfsleven, sectorcommissie en paritaire commissie.	2010
Vakkennis en vaardigheden	In 2009 hebben we een begin gemaakt met de herformulering van de voor de beroepsuitoefening benodigde vakkennis en vaardigheden in deel C van de kwalificatiedossiers binnen de door de kenniscentra in Colo-verband gemaakte afspraken Waar nodig werken we dit in 2010 verder uit.	SVGB, werkgroep onderwijs-bedrijfsleven, sectorcommissie en paritaire commissie.	2010
Certificeerbare eenheden	In 2009 zijn de certificeerbare eenheden in de verschillende SVGB-kwalificaties heroverwogen. In een aantal kwalificaties heeft dit geleid tot veranderingen. In 2010 wordt in het kader van flexibilisering van het opleidingsaanbod voor de SVGB-kwalificaties nader gekeken naar de certificeerbare eenheden in de kwalificaties.	SVGB, sectorcommissie en paritaire commissie.	2010
Ondernemerschap	In 2009 is de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de verschillende SVGB-kwalificatiedossiers gestroomlijnd en afgestemd op het referentiedocument Ondernemerschap van de gezamenlijke kenniscentra. Vanaf 2010 zal deze kerntaak geëvalueerd worden op herkenbaarheid en uitvoerbaarheid.	SVGB, sectorcommissie en paritaire commissie.	Vanaf 2010
Trends en ontwikkelingen	Vanaf 2009 organiseert de SVGB jaarlijks een debat over trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk in de verschillende sectorcommissies. De resultaten van dit debat worden ondermeer gebruikt om de kwalificatiedossiers te actualiseren. In 2010 vindt dit debat in de sectorcommissies plaats in mei/juni.	SVGB, sectorcommissie en paritaire commissie.	Juni 2010

Ervaringen met het kwalificatiedossier in het onderwijs	Vanaf 2009 evalueert de SVGB met behulp van de kwalificatiemonitor de ervaringen met het gebruik van de kwalificatiedossiers in het onderwijs. M.n. de uitvoerbaarheid en toetsbaarheid van deel C krijgen daarbij aandacht. De resultaten van deze evaluatie worden gebruikt voor het verbeteren van de kwalificatiedossiers.	SVGB, vertegenwoordiging van de opleidingsteams, sectorcommissie en paritaire commissie.	Eerste helft van 2010
Vergroten eenduidigheid kwalificatiedossiers	In 2009 hebben de kenniscentra in Colovrband afspraken gemaakt over het vergroten van de transparantie van de kwalificatiedossiers. Dit betreft met name afspraken over het aantal kerntaken en competenties per uitstroom. De SVGB heeft het merendeel van deze afspraken in 2009 uitgevoerd. Waar nodig zullen deze afspraken in 2010 alsnog worden uitgevoerd. Voor het kwalificatiedossier Optiek wordt in 2010 nog nader gekeken naar het aantal elementen vakkennis en vaardigheden.	SVGB, werkgroep onderwijs-bedrijfsleven, sectorcommissie en paritaire commissie.	2010
Evaluatie uitstromen kwalificatiedossier Optiek	In 2010 zal nader onderzoek plaatsvinden naar de behoefte aan de huidige uitstroom Werkplaatsmedewerker Optiek en de wenselijkheid van een uitstroom Contactlensmedewerker vanaf cursusjaar 2010/2011.	SVGB, werkgroep onderwijs-bedrijfsleven, sectorcommissie en paritaire commissie.	2010

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

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