



Landelijke Kwalificaties MBO

Audicien

Crebonummer:	95180, 95181, 95182
Sector:	Gezondheidstechniek
Branche:	Audicien
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de kwalificaties	14
4.1 Audicien	15
4.2 Audicien/Manager	17
5 Beschrijving van de kerntaken	19
5.1 Kerntaak 1: Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit	19
5.2 Kerntaak 2: Voert de hoortoestelaanpassing uit	21
5.3 Kerntaak 3: Voert audiometrisch onderzoek uit	22
5.4 Kerntaak 4: Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling	23
5.5 Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	24
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	26
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit	27
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert de hoortoestelaanpassing uit	30
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert audiometrisch onderzoek uit	31
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling	32
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	34
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	36
1 Inleiding	36
2 Kwalificaties	36
2.1 Audicien	37
2.2 Audicien/Manager	65
3 Certificeerbare eenheden	106
Deel D: Verantwoording	110
1 Inleiding	110
2 Proces- en inhoudsinformatie	111
2.1 Betrokkenen	111
2.2 Verwantschap	112
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	113
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	114
2.5 Discussiepunten	118
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	122
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	123

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Audicien. 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.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Audicien

De audicien weet alles van mogelijke hulpmiddelen bij slechthorendheid. Voorbeelden van hulpmiddelen zijn gehoorapparaten maar ook speciale telefoons, hoorbrillen, weksystemen en ringleidingen. De techniek wordt steeds beter. De audicien moet dan ook goed op de hoogte blijven van wat allemaal mogelijk is. Om goed te kunnen bepalen welk hulpmiddel bij de cliënt past, moet de audicien eerst goed naar de cliënt luisteren en kijken. Het kan namelijk zijn dat de cliënt als gevolg van een ziekte plotseling last heeft gekregen met het horen. Dan moet de cliënt eerst naar een huisarts of andere specialist. Daarna meet de audicien heel precies hoe goed de cliënt nog kan horen. Hij kan hiervoor verschillende instrumenten gebruiken. De audicien moet goed weten hoe hij deze instrumenten moet gebruiken en wat de meetuitkomsten betekenen.

Om onnodige gehoorschade te voorkomen kun je ook terecht bij de audicien. Hij kan je advies geven, maar ook oordoppen maken, precies op maat gemaakt. Als er sprake is van slechthorendheid kan een gehoorapparaat uitkomst bieden.

Het aantal slechthorenden in Nederland is de afgelopen jaren steeds verder toegenomen. Niet alleen ouderen hebben last van slechthorendheid. Ook jongere mensen die werken in een lawaaierige omgeving kunnen problemen krijgen met het gehoor. Tenslotte is ook het aantal slechthorenden onder jongeren de laatste tijd toegenomen, vaak als gevolg van het langdurig luisteren naar luide muziek.

Een dag in het audiciensbedrijf

Als audicien werk je elke dag op verschillende plaatsen in het audiciensbedrijf: in de winkel, in de werkplaats en in een aparte ruimte met speciale meetapparatuur.



In de winkel heb je als audicien contact met de cliënt. Het is van belang dat je de cliënt goed voorlicht en dat je klantvriendelijk handelt. Het duurt vaak lang voordat iemand een hoortoestel neemt. Het is van belang dat je goed inleeft in de situatie van de cliënt en geduldig bent. Om de cliënt goed te adviseren houd je de ontwikkelingen in je vakgebied bij.

In de werkplaats voer je (preventief) onderhoud aan gehoorapparaten en andere apparatuur uit en verhelp je kleine storingen. Soms kun je een apparaat niet zelf repareren en moet het naar de leverancier worden opgestuurd. Je zorgt dan voor een goede verzending van het apparaat en een goede registratie van de problemen. Af en toe werk je niet passende oorstukjes bij.





In de audiometrieruimte onderzoek je wat de gehoorbeperking is van de cliënt. Je onderzoekt welke tonen en welke geluidsterktes de cliënt nog hoort en hoe goed hij spraak kan verstaan. Je legt je bevindingen vast en bespreekt samen met de cliënt wat je voor hem zou kunnen betekenen. Je moet altijd de afweging maken of je de cliënt zelf kunt en mag behandelen of dat je hem moet adviseren eerst een kno-arts (via huisarts) of audioloog te bezoeken.

Daarnaast houd je je als audicien/manager bezig met het beheer van het audiciensbedrijf. Je zorgt onder andere voor een goede administratie. De gegevens van de cliënten moeten goed worden bijgehouden. Dit is bijvoorbeeld nodig voor de zorgverzekeraars. Maar ook voor jezelf is het belangrijk dat je goed bijhoudt wat de cliënt heeft verteld en wat jij allemaal gezien en vastgesteld hebt, zodat je een goed revalidatieplan op maat kunt maken. Ook kun je doorgroeien in een bedrijf of een eigen bedrijf beginnen. Dan krijg je onder andere ook te maken met het aansturen van personeel en met de verantwoordelijkheid voor de inkoop.

Wil je audicien worden ?

Als je overweegt audicien(/manager) te worden, kan het helpen om te bedenken of het volgende bij je past:

Het werken binnen een audiciensbedrijf spreekt je aan. Je hebt gevoel voor techniek en vindt het leuk om met mensen te werken die een gehoorbeperking hebben. Ook het samenwerken met collega's spreekt je aan.

Van een beginnend audicien(/manager) mag je verwachten dat hij:

1. secuur handelt bij metingen, instellingen, (preventief) onderhoud en kleine storingen;
2. klantvriendelijk handelt bij het adviseren, meten en aanmeten;
3. geduldig is met cliënten;
4. zorgvuldig is met het registreren van gegevens en administratie.

In de kwalificatiedossier Audicien worden de diplomavereisten van de audicien en de audicien/manager beschreven.

Bron afbeeldingen: Nederlandse Vereniging van Audicenbedrijven (NVAB).

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- [Audicien](#)
- [Audicien/Manager](#)

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kennis- en Opleidingcentrum SVGB
Ontwikkeld door	Kennis- en Opleidingencentrum SVGB, Unit Innovatie en Ontwikkeling, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Het bestuur van SVGB kennis- en opleidingencentrum op advies van de paritaire commissie beroesponderwijs bedrijfsleven. Op: 09-12-2010 Te: Utrecht

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Audicien - 4 Audicien/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	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunende audicienswerkzaamheden
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.coördinatiepunt.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audicien (25-06-2004) • Arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie (05-10-2010) • Ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap (20-11-2009) • Referentiedocument Leidinggeven (01-03-2009) • Referentiedocument Ondernemerschap (01-03-2009)

2.3 Typering beroepengroep

De audicien(/manager) werkt in een zelfstandig gevestigd audiciensbedrijf of in een audiciensbedrijf behorende bij een keten. Hij verricht in hoofdlijnen twee soorten werkzaamheden:

1. audiologisch onderzoek en functionele diagnostiek;
2. advisering en aanpassing van hoorhulpmiddelen;

De audicien(/manager) bepaalt aan de hand van audiologisch onderzoek en functionele diagnostiek of en op welke wijze hij de cliënt hulp kan bieden. Hij moet hiervoor vaak afstemming zoeken met huisartsen, KNO-artsen en Audiologische Centra. Als gevolg van de deregulering heeft de audicien(/manager) een grote verantwoordelijkheid gekregen ten aanzien van audiologisch onderzoek en functionele diagnostiek. Het is namelijk niet meer in alle gevallen noodzakelijk dat cliënten naar de audicien(/manager) gaan op verwijzing van een KNO-arts of Audiologisch Centrum.

Hij stemt vervolgens in samenspraak met de cliënt af welke hulpmiddelen het meest geschikt zijn. Vaak zal dit een hoortoestel zijn. Afhankelijk van de omstandigheden van de cliënt past hij het toestel aan. Daarnaast begeleidt hij de cliënt en zijn familie en/of begeleiders in de acceptatie van de hoorproblemen, het omgaan met hoorproblemen en het omgaan met de apparatuur.

In de meeste gevallen werkt de audicien(/manager) omwille van kwaliteit met certificering en verantwoording volgens protocollen. Tevens moet hij zijn handelen, conclusies en afspraken met de cliënt vastleggen. Hij maakt daarom een cliëntendossier aan.

Audiciens moeten om kunnen gaan met complexe metingen en de complexe technologie van hoorhulpmiddelen. Dit vereist een aanzienlijke voorkennis van wis- en natuurkunde. Daarnaast is enige fijne motoriek vereist. Voor het interpreteren van de waarnemingen zal de audicien(/manager) analytisch moeten zijn en over voldoende algemene en specifieke medische kennis beschikken. Bovendien is het audiciensvak een sociaal vak. Het is moeilijk voor de vaak bejaarde cliënten en voor hun omgeving een gehoorbeperking te accepteren en er mee te leren leven. Dit vereist tact, inlevingsvermogen en geduld. Tenslotte moet de audicien(/manager) integer zijn en een zeker commercieel gevoel hebben.

2.4 Loopbaanperspectief

Het is mogelijk dat de audicien/manager werkzaam is als zelfstandig ondernemer of als vestigingsmanager. In die functie is hij verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering van het audiciensbedrijf. Indien de audicien niet als zelfstandig ondernemer of vestigingsmanager begint, behoren deze functies tot de loopbaanmogelijkheden van de audicien.

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>De jaarlijkse instroom bedraagt rond de 100 leerlingen. De opleidingsinstituten welke de opleiding verzorgen, kennen alleen een beroepsbegeleidende leerweg. Daardoor is er officieel geen sprake van een tekort noch van een overschot aan BPV-plaatsen.</p> <p>De SVGB doet jaarlijks onderzoek naar de behoefte aan audiciens op de arbeidsmarkt. In de sectorcommissie Audicien van de SVGB vindt, mede op grond van de gegevens uit dit onderzoek, regelmatig afstemming plaats tussen onderwijs en branchevertegenwoordigers over deze behoefte en het aantal benodigde BPV-plaatsen.</p> <p>Het blijkt voor bedrijven lastig is om aan personeel te komen. Het vak kampt nog altijd met haar imago en met onbekendheid.</p> <p>De branche, het onderwijs en de SVGB ontplooiën activiteiten ter bevordering van de instroom. Ook voor de langere termijn is de verwachting dat leerlingen die de opleiding gaan volgen een baan in het vakgebied zullen vinden (Rapport Arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie Beroepsonderwijs 2010-2011, SVGB, 2010).</p> <p>Voor een actueel overzicht van zowel beroepspraktijkvormingsplaatsen als de kansen op de arbeidsmarkt kan verwezen worden naar: www.kansopstage.nl www.kansopwerk.nl</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Vorig jaar is de Veldnorm Hoortoestelverstrekking 2009 opgesteld. De Veldnorm is ontwikkeld door een groot aantal partners in de keten van hoorzorg. Hierin spreken de partijen af aan welke normen de Nederlandse audiologische zorg moet voldoen. Het doel daarbij is een kwalitatief goede en betrouwbare hoorzorg. Samen met de eisen die door de StAr zijn geformuleerd voor de beroepsuitoefening van audiciens en voor audiciensbedrijven ligt er een heel pakket aan eisen voor de hoorzorg. Vanuit de branche en het omliggende veld wordt met andere woorden fors ingezet op het handhaven en verbeteren van de kwaliteit. Het aantal StAr geregistreerde audiciens en audiciensbedrijven groeit. Het is nog onduidelijk wat voor effecten de kwaliteitsverbeteringen zullen hebben op de beleving van de cliënten van de audiciensbedrijven.</p> <p>Er gaan bij zorgverzekeraars steeds meer geluiden op om de kwaliteit voorop te stellen. Dit betekent op de eerste plaats dat ook de zorgverzekeraars willen uitgaan van een hoorprobleem en van het professionele advies dat bij dat probleem past. Dan staat de maximale vergoeding niet meer voorop. Ten tweede moet het een kwalitatief goede oplossing zijn. Steeds meer verzekeraars vinden dat een kwalitatief goede oplossing alleen door goed gekwalificeerde audiciens kan worden gegeven. Zij vragen van het audiciensbedrijf daarom dat de hulp geboden wordt door een StAr-gecertificeerde audicien en bedrijf. De kwaliteitseisen worden dan gekoppeld aan de mogelijkheid om voor extra vergoeding in aanmerking te komen, bovenop de wettelijke vergoedingsnorm.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>De technische mogelijkheden bij hoorproblemen zijn de afgelopen jaren steeds verder toegenomen. Zo kunnen hoortoestellen via technieken als Bluetooth verbonden worden met telecomunicatieapparatuur en computers. Bij tweezijdige aanpassingen kunnen hoortoestellen steeds beter met elkaar communiceren, waardoor de cliënt in drukke en lastige situaties steeds prettiger kan horen.</p>

De beschikbaarheid van een breed scala aan oplossingen en technologie is een belangrijke stap voorwaarts. Wel is het echter van groot belang om niet alleen uit te gaan van een hoorverlies dat gecompenseerd moet worden, maar ook van problematische situaties waarvoor de slechthorende een oplossing zoekt. Daarna is pas de vraag aan de orde welke oplossingen mogelijk zijn en welke technologie hierbij past.

Het gaan dragen van een hoortoestel betekent voor de cliënt een gedragsverandering. De audicien kan de slechthorende bij deze gedragsverandering helpen door communicatie, gesprekstechnieken, motiverend interviewen en probleemexploratie. Om bij de belevingswereld van de cliënt te kunnen aansluiten, om klachten te kunnen herleiden en om te begrijpen waar weerstanden zitten, is kennis van de psychologie van de slechthorende onmisbaar. Daarnaast is het belangrijk te onderzoeken in welke fase de cliënt verkeert wanneer hij bij de audicien binnenkomt. Vaak is men wel gemotiveerd, maar wordt er om verschillende redenen te lang gewacht met het zetten van de stap naar de audicien. Het stellen van consequentievragen is nodig omdat de cliënt op den duur de hoorproblemen, door gewenning, niet meer als echt probleem ziet.

Steeds meer wordt de waarde van een goed intakegesprek erkend. Naast een goede service naar de cliënt, kan een gedegen tijdsinvestering aan het begin het totale aanpastraject verkorten. Dit zou tot lagere kosten kunnen leiden.

Mooi zijn, uiterlijk, een moderne uitstraling en mode worden steeds belangrijker in onze samenleving. Dit is ook zichtbaar in de audiciensbranche. Er wordt steeds meer aandacht besteed aan het design van het hoortoestel. Zo zijn hoortoestellen in allerlei kleuren leverbaar. Daarnaast worden door toegenomen technische mogelijkheden de hoortoestellen steeds kleiner, waardoor zij nauwelijks nog opvallen. Het belang van advisering richting de cliënt neemt daardoor toe.

De afgelopen jaren is steeds meer sprake van branchevreemde aanbieders van hoortoestellen. Er kan zelfs gesproken worden van een verdere branchevervaging tussen de optiek- en audiciensbranche. Steeds meer opticiens verbreden hun aanbod naar hoortoestellen. Zij proberen te zorgen voor een deskundige medewerker of samen te werken met een audicien. De audicien zal zich waarschijnlijk in de toekomst sterker moeten profileren als deskundige. In het geval van samenwerking is inlevingsvermogen in de optiekbranche van belang.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

K1: Audicien

K2: Audicien/Manager

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
Kerntaak 1: Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
	1.1 Screeningsonderzoek uitvoeren	x	x
	1.2 Oorafdrucken maken	x	x
	1.3 Oorafdruk bewerken tot een zwemstukje	x	x
	1.4 Storingen aan audiologische hulp- en randapparatuur opsporen en verhelpen	x	x
	1.5 Onderhoud uitvoeren en storingen verhelpen aan hoortoestellen	x	x
	1.6 Audiologische hulp- en randapparatuur en hoortoestellen ter reparatie opsturen	x	x
	1.7 Adviseren over audiologische randapparatuur	x	x
	1.8 Adviseren over preventie	x	x
	1.9 Verwerken van verkopen	x	x
	1.10 Groepsgewijs instructie geven	x	x
Kerntaak 2: Voert de hoortoestelaanpassing uit			
	2.1 Revalidatieplan opstellen	x	x
	2.2 Akoestisch aanpassen van oorstukjes	x	x
	2.3 Hoortoestellen afstellen	x	x
	2.4 Cliënt en omgeving begeleiden	x	x
	2.5 Eindcontrole uitvoeren	x	x
	2.6 Eindverslag schrijven en dossier bijwerken	x	x
Kerntaak 3: Voert audiometrisch onderzoek uit			
	3.1 Intake en anamnese verzorgen	x	x
	3.2 Verwijzingsgegevens beoordelen	x	x
	3.3 Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren	x	x
	3.4 Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren	x	x

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
Kerntaak 4: Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling			
	4.1 Otoscopische inspectie uitvoeren	x	x
	4.2 Eindbeoordeling geven	x	x
	4.3 Het oor inspecteren t.b.v. het maken van oorafdrukken	x	x
Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
	5.1 Maakt marktanalyses		x
	5.2 Stelt een marketingplan op		x
	5.3 Stelt een investeringsbegroting en/ of financieringsplan op		x
	5.4 Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op		x
	5.5 Profileert en promoot de onderneming		x
	5.6 Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad		x
	5.7 Voert de financiële administratie uit		x
	5.8 Stelt offertes op en brengt ze uit		x
	5.9 Reflecteert op de onderneming		x
	5.10 Werft en selecteert medewerkers		x
	5.11 Geeft leiding aan medewerkers		x

4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Audicien*
- *Audicien/Manager*

4.1 Audicien

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De audicien werkt in een audiciensbedrijf. Hij werkt in de winkel, de audiometrieruimte en de werkplaats van het bedrijf.</p> <p>In de winkel voert hij gesprekken met cliënten. In de winkel geeft hij tevens advies over hoorproblemen en hulpmiddelen en vindt de verkoop van producten plaats zoals batterijen.</p> <p>In de audiometrieruimte voert de audicien audiometrisch onderzoek uit en andere metingen. Het doel van de metingen is het achterhalen van de aard en oorzaak van hoorproblemen en het testen en verder afstellen van apparatuur.</p> <p>In de werkplaats repareert de audicien hulpmiddelen en repareert en moduleert hij oorstukjes. Verder verzorgt hij bestellingen en reparatieverzendingen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De audicien werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat, veilig en hygiënisch volgens het hygiëneprotocol. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende protocollen, kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving.</p> <p>Ook maakt de audicien 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 audicien maakt de juiste keuze tussen het commercieel belang dat hij heeft bij de verkoop van hoorhulpmiddelen en de meerwaarde die de betreffende voorziening heeft voor de cliënt.</p> <p>Vaak is sprake van een discrepantie in verwachtingen. De audicien moet er voor zorgen dat de verwachting van de cliënt in overeenstemming wordt gebracht met het maximaal te behalen resultaat. Dit vereist een goed uitgevoerd onderzoek, goed inlevingsvermogen in de situatie van de cliënt en zijn omgeving en een geduldige communicatie. Gehoorproblemen leveren vaak emotionele situaties op voor de cliënt en zijn omgeving. Ook zijn cliënten niet altijd gewend aan of bekend met technische hulpmiddelen. Het komt daardoor voor dat cliënten niet een juiste inschatting maken van problemen. Het komt bijvoorbeeld voor dat een cliënt meent dat een hoortoestel niet goed is, terwijl de werkelijkheid anders is. De audicien moet dan logisch blijven nadenken, systematisch doorvragen en eventueel aanvullend onderzoek doen.</p> <p>Hij maakt altijd de afweging of hij de cliënt zelf verder kan en mag behandelen of dat hij deze adviseert een audioloog of kno-arts (via huisarts) te bezoeken.</p> <p>Het is van belang dat zij op de hoogte blijven van het vak. Met name de audiometrie en nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de audicien regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt en de vakliteratuur bijhoudt. Dit kan gekoppeld zijn aan de door de brancheorganisatie ingestelde audiciensregistratie.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De audicien heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het onderzoek, het aanmeten, de reparatie en de advisering. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit. Indien mogelijk besteedt hij enkele voorbereidende en routinematige werkzaamheden uit aan een (praktijk)assistent. De audicien behoudt hierbij de eindverantwoordelijkheid. In sommige gevallen besteedt hij werkzaamheden uit aan een gespecialiseerd bedrijf, zoals het maken van oorstukjes en complexe reparaties. Ook hierbij behoudt hij de eindverantwoordelijkheid. In geval van gehoorbescherming is het soms nodig dat de audicien zich laat adviseren door deskundigen. De audicien handelt klachten zelfstandig af of ondersteunt een collega hierbij. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de klachten en handelt deze op een voor de cliënt correcte en acceptabele wijze af.</p>

	De audicien overlegt met zijn leidinggevende wanneer zich afwijkende situaties voordoen.
Complexiteit	<p>Een deel van de werkzaamheden van de audicien zijn routinematig, zoals bepaalde kleine reparaties en afstellingen. Voor de meeste werkzaamheden is het van belang alert te blijven, vooral op afwijkingen die kunnen duiden op medische complicaties of andere risico's. Hij moet de cliënt dan onmiddellijk adviseren een kno-arts (via huisarts) te raadplegen.</p> <p>Bovendien zijn meetapparatuur en meetuitkomsten tamelijk complex. Het zorgvuldig uitvoeren van metingen en de interpretatie vereisen aanzienlijke specialistische kennis en vaardigheden (zoals pathologie, natuurkunde en meettechnieken).</p> <p>Ook is de situatie van elke cliënt anders. Hij moet zich telkens inleven in deze situatie. Sociale vaardigheden zijn van belang, vooral wanneer cliënten de audicien niet begrijpen of hun hoorprobleem nog niet hebben geaccepteerd.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, De kwalificatie voldoet aan de eisen voor registratie bij de Stichting Audicienregister (StAr). De StAr stelt de kwaliteitsmaatstaven op voor de dienstverlening en de bedrijfsinrichting en controleert audiciens en audicienbedrijven hierop. (StAr, 2010)
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing voor de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

4.2 Audicien/Manager

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De audicien/manager werkt in een (eigen) audiciensbedrijf. Hij werkt in de winkel, de audiometrieruimte en de werkplaats van het bedrijf.</p> <p>In de winkel voert hij gesprekken met cliënten. In de winkel geeft hij tevens advies over hoorproblemen en hulpmiddelen en vindt de verkoop van producten plaats zoals batterijen.</p> <p>In de audiometrieruimte voert de audicien/manager audiometrisch onderzoek uit en andere metingen. Het doel van de metingen is het achterhalen van de aard en oorzaak van hoorproblemen en het testen en verder afstellen van apparatuur.</p> <p>In de werkplaats repareert de audicien/manager hulpmiddelen en repareert en moduleert hij oorstukjes. Verder verzorgt hij bestellingen en reparatieverzendingen.</p> <p>De audicien/manager geeft dagelijkse leiding binnen zijn bedrijf.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De audicien/manager werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat, veilig en hygiënisch volgens het hygiëne protocol. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende protocollen, kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving.</p> <p>Ook maakt de audicien/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 audicien/manager maakt de juiste keuze tussen het commercieel belang dat hij heeft bij de verkoop van hoorhulpmiddelen en de meerwaarde die de betreffende voorziening heeft voor de cliënt.</p> <p>Vaak is sprake van een discrepantie in verwachtingen. De audicien/manager moet ervoor zorgen dat de verwachting van de cliënt in overeenstemming wordt gebracht met het maximaal te behalen resultaat. Dit vereist een goed uitgevoerd onderzoek, goed inlevingsvermogen in de situatie van de cliënt en zijn omgeving en een geduldige communicatie.</p> <p>Gehoörproblemen leveren vaak emotionele situaties op voor de cliënt en zijn omgeving. Ook zijn cliënten niet altijd gewend aan of bekend met technische hulpmiddelen. Het komt daardoor voor dat cliënten niet een juiste inschatting maken van problemen. Het komt bijvoorbeeld voor dat een cliënt meent dat een hoortoestel niet goed is, terwijl de werkelijkheid anders is. De audicien/manager moet dan logisch blijven nadenken, systematisch doorvragen en eventueel aanvullend onderzoek doen.</p> <p>Hij maakt altijd de afweging of hij de cliënt zelf verder kan en mag behandelen of dat hij deze adviseert een audioloog of kno-arts (via huisarts) te bezoeken.</p> <p>Het is van belang dat zij op de hoogte blijven van het vak. Met name de audiometrie en nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de audicien/manager regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt en de vakliteratuur bijhoudt. Dit kan gekoppeld zijn aan de door de brancheorganisatie ingestelde audiciensregistratie.</p> <p>In zijn rol van manager heeft de audicien/manager een ondernemende en commerciële houding. Hij toont de ambitie om van zijn bedrijf een gezonde en goedlopende onderneming te maken. Hij weet de kansen en bedreigingen voor zijn bedrijf juist te analyseren en daar goed op in te spelen.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4

Rol en verantwoordelijkheden	<p>De audicien/manager is die van vakman en manager. Hij heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het onderzoek, het aanmeten, de reparatie, de advisering en het bedrijfsbeheer. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit. Indien mogelijk besteedt hij enkele voorbereidende en routinematige werkzaamheden uit aan een (praktijk)assistent. De audicien/manager behoudt hierbij de eindverantwoordelijkheid. In sommige gevallen besteedt hij werkzaamheden uit aan een gespecialiseerd bedrijf, zoals het maken van oorstukjes en complexe reparaties. Ook hierbij behoudt hij de eindverantwoordelijkheid. In geval van gehoorbescherming is het soms nodig dat de audicien zich laat adviseren door deskundigen. De audicien/manager handelt klachten zelfstandig af of ondersteunt een collega hierbij. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de klachten en handelt deze op een voor de cliënt correcte en acceptabele wijze af.</p> <p>De audicien/manager is verantwoordelijk voor het leiden van een audiciensbedrijf en het aansturen van het personeel, op basis van geformuleerd beleid.</p>
Complexiteit	<p>Een deel van de werkzaamheden van de audicien/manager zijn routinematig, zoals bepaalde kleine reparaties en afstellingen. Voor de meeste werkzaamheden is het van belang alert te blijven, vooral op afwijkingen die kunnen duiden op medische complicaties of andere risico's. Hij moet de cliënt dan onmiddellijk adviseren een kno-arts (via huisarts) te raadplegen.</p> <p>Bovendien zijn meetapparatuur en meetuitkomsten tamelijk complex. Het zorgvuldig uitvoeren van metingen en de interpretatie vereisen aanzienlijke specialistische kennis en vaardigheden (zoals pathologie, natuurkunde en meettechnieken)</p> <p>Ook is de situatie van elke cliënt anders. Hij moet zich telkens inleven in deze situatie. Sociale vaardigheden zijn van belang, vooral wanneer cliënten de audicien/manager niet begrijpen of hun hoorprobleem nog niet hebben geaccepteerd. Tenslotte is het bedrijfsbeheer een complexe aangelegenheid. Hij bouwt en onderhoudt een complex netwerk van cliënten, verzekeraars, andere professionals en leveranciers. Het eventueel aansturen van mensen vereist sociale vaardigheden en tact. Voor het bijstellen van beleid moet hij een grote hoeveelheid informatie achterhalen, analyseren en interpreteren. Bovendien kunnen nieuwe strategische keuzes (financiële) risico's met zich meebrengen.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, De kwalificatie voldoet aan de eisen voor registratie bij de Stichting Audicienregister (StAr). De StAr stelt de kwaliteitsmaatstaven op voor de dienstverlening en de bedrijfsinrichting en controleert audiciens en audicienbedrijven hierop. (StAr, 2010)
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing voor de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar voert screeningsonderzoek uit, waarbij hij gebruik maakt van vragenlijsten en screeningsaudiometrie. Op basis van de resultaten van het screeningsonderzoek adviseert hij over vervolgacties.</p> <p>De beroepsbeoefenaar maakt oorafdrukken nadat beslist is dat een oorafdruk veilig en verantwoord kan worden gemaakt. Hij beschermt het trommelvlies met een watje en brengt het afdruk materiaal in het oor in. Na uitharding van het afdruk materiaal verwijdt hij de ruwe oorafdruk en het beschermende watje uit het oor. Hij controleert de oorafdruk op geschiktheid voor het vervaardigen van een oorstukje.</p> <p>De beroepsbeoefenaar maakt van een siliconen oorafdruk een zwemstukje. Hij bewerkt dit zwemstukje zodanig dat het goed past en geen pijn veroorzaakt.</p> <p>De beroepsbeoefenaar spoort storingen op aan audiologische hulp- en randapparatuur. Hij vraagt de cliënt naar zijn klachten en vraagt door wanneer de cliënt niet goed duidelijk kan maken wat de klachten zijn of wanneer de cliënt onjuiste veronderstellingen oppert. Hij onderzoekt de klacht om vast te kunnen stellen of de klachten veroorzaakt worden door slecht functionerende apparatuur of door andere omstandigheden zoals een verslechterd gehoor. Hij verhelpt kleine storingen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar herstelt kleine storingen en voert (preventieve) onderhoudswerkzaamheden uit aan hoortoestellen. Hij reinigt en/of vervangt onderdelen, zoals batterijen, filters en slangetjes. Daar waar mogelijk repareert hij onderdelen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar besteedt de meer complexe reparaties aan hulp- en randapparatuur en hoortoestellen uit. Hij beschrijft de klachten en stuurt de apparatuur op naar het eigen laboratorium of de leverancier. Hij voorziet de cliënt voor de periode waarin hij niet over zijn apparatuur kan beschikken eventueel van een vervangend hulpmiddel.</p> <p>De beroepsbeoefenaar adviseert de (potentiële) cliënt over audiologische randapparatuur. Hij stemt zijn advies af op de situatie en wensen van de cliënt. Hij herkent kansrijke situaties en onderneemt verkoopbevorderende activiteiten waarbij er een balans is tussen bedrijfsbelang en cliëntbelang.</p> <p>De beroepsbeoefenaar adviseert de (potentiële) cliënt over preventie van gehoorbeschadiging. Hij wijst daarbij op het gebruik van gehoorbeschermers. Hij adviseert over de meest bij de situatie van de cliënt passende gehoorbeschermers.</p> <p>De beroepsbeoefenaar levert de verkochte producten in de winkel af aan de cliënt. Hij verwerkt de verkoop in het administratieve systeem van het audiciensbedrijf. Hij maakt onderscheid tussen declarabele kosten en niet declarabele kosten. Indien nodig checkt hij de polisvoorwaarden van de betreffende zorgverzekering en verzorgt hij de declaratie van de kosten bij de zorgverzekeraar.</p>	1.1	Screeningsonderzoek uitvoeren
	1.2	Oorafdrukken maken
	1.3	Oorafdruk bewerken tot een zwemstukje
	1.4	Storingen aan audiologische hulp- en randapparatuur opsporen en verhelpen
	1.5	Onderhoud uitvoeren en storingen verhelpen aan hoortoestellen
	1.6	Audiologische hulp- en randapparatuur en hoortoestellen ter reparatie opsturen
	1.7	Adviseren over audiologische randapparatuur
	1.8	Adviseren over preventie
	1.9	Verwerken van verkopen
	1.10	Groepsgewijs instructie geven

De beroepsbeoefenaar geeft groepsgewijs instructie over gebruik en onderhoud van hoortoestellen en audiologische hulpmiddelen. Hij bereidt de instructie voor en stemt de instructie af op de situatie en wensen van de betreffende groep.

Toelichting:

De oorafdruk die de beroepsbeoefenaar maakt zal worden gebruikt voor het maken van een oorstukje of –schaaltje. Dit wordt echter meestal niet door de beroepsbeoefenaar zelf gemaakt. Hij maakt wel zwemstukjes op basis van de oorafdruk.

De groepsgewijze instructie maakt onderdeel uit van bijeenkomsten die meestal door derden zijn georganiseerd, zoals zorg- en hulpverleners, direct betrokkenen van slechthorenden of schoolklassen.

De beroepsbeoefenaar werkt veilig en volgens het geldende hygiëneprotocol.

5.2 Kerntaak 2: Voert de hoortoestelaanpassing uit

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Uit de gegevens van de onderzoeken stelt de beroepsbeoefenaar een revalidatieplan op of stelt dit bij. Hij legt alles duidelijk aan de cliënt uit. Hij bepaalt de strategie van de revalidatie, zoals de keuze voor bepaalde hoortoestellen of andere audiologische hulpmiddelen. Ook legt hij in het revalidatieplan vast wat hij gaat doen, alsmede de afspraken die hij met de cliënt maakt en het te verwachten eindresultaat. Hij doet dit alles in samenspraak met de cliënt.</p> <p>De beroepsbeoefenaar bepaalt onder andere aan de hand van het audiogram wat de akoestische aanpassingen van het oorstukje moeten zijn, of dat een open aanpassing geschikter is.</p> <p>De beroepsbeoefenaar stelt de hoortoestellen af op basis van klachten en opmerkingen van de cliënt, receptuur van derden en/of het resultaat van de objectieve meting(en) middels Insertion Gain of visible speechmapping. Tijdens de gewenningsperiode voor de cliënt past hij waar nodig het hoortoestel verder aan. Indien nodig stelt hij het revalidatieplan bij.</p> <p>De beroepsbeoefenaar begeleidt de cliënt en zijn naaste omgeving gedurende de revalidatie. Hij toetst regelmatig in hoeverre de revalidatie voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. Hij geeft advies over het gebruik en onderhoud van de apparatuur en over de akoestische aanpassing van de woonruimte of werkplek. Ook geeft hij advies over de communicatie met huisgenoten en anderen. Hij wijst cliënten op het bestaan van organisaties voor slechthorenden en lotgenoten.</p> <p>Aan het eind van het revalidatieproces evalueert de beroepsbeoefenaar samen met de cliënt het eindresultaat en toetst dit aan de verwachtingen van de cliënt. Hierbij worden het gebruik en de wensen van de cliënt geëvalueerd en worden metingen verricht als Insertion Gain, visible speechmapping, vrije veldmeting en richting horen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar organiseert indien nodig de eindcontrole bij de voorschrijvende instantie. Hij verzamelt de nodige gegevens, schrijft een eindverslag en stemt dit af met de voorschrijver en/of huisarts. Hij vraagt de machtiging voor vergoeding bij de verzekeraar aan. Hij is hierbij op de hoogte aan welke eisen de aanvraag voor de verschillende zorgverzekeraars moet voldoen. Hij werkt het dossier bij.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Het is van belang dat de beroepsbeoefenaar in gesprek blijft met de cliënt en afstemming met de cliënt zoekt. Hij vertelt steeds wat hij gaat doen en vraagt om reactie. Ook kan het zijn dat er plotseling complicaties optreden of zichtbaar worden. Hij moet de behandeling dan stopzetten en de cliënt adviseren naar de huisarts, KNO-arts of Audiologisch Centrum te gaan.</p> <p>De beroepsbeoefenaar werkt veilig en volgens het geldende hygiëneprotocol.</p>	2.1	Revalidatieplan opstellen
	2.2	Akoestisch aanpassen van oorstukjes
	2.3	Hoortoestellen afstellen
	2.4	Cliënt en omgeving begeleiden
	2.5	Eindcontrole uitvoeren
	2.6	Eindverslag schrijven en dossier bijwerken

5.3 Kerntaak 3: Voert audiometrisch onderzoek uit

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Wanneer een cliënt zonder verwijzing binnenkomt voor audiologische revalidatie, voert de beroepsbeoefenaar een intakegesprek met hem. Hij begint hierbij met het verzamelen van persoonsgegevens en informeert de cliënt over de dienstverlening. Vervolgens neemt hij een anamnese af, waarmee hij de historie van de slechthorendheid in kaart brengt en zich een beeld vormt van de algemene gezondheidstoestand en eventuele ziekten en handicaps van de cliënt. Ook achterhaalt hij de exacte vraag en wensen en verwachtingen van de cliënt. Op basis van de informatie uit de intake en anamnese bepaalt hij of hij audiologisch onderzoek gaat uitvoeren.</p> <p>Bij verwijzing beoordeelt de beroepsbeoefenaar de bij de verwijzing aangeleverde gegevens. Hij verifieert de gegevens en stelt vast of en welk onderzoek aanvullend nodig is om een beter beeld te krijgen van de slechthorendheid. Verder achterhaalt hij de exacte vraag van de cliënt en zijn wensen en verwachtingen. Hij informeert de cliënt over de dienstverlening.</p> <p>De beroepsbeoefenaar voert basisaudiometrisch onderzoek uit: luchtgeleiding (eventueel maskeren), beengeleiding (inclusief maskeren) en spraakaudiometrie. Hij stelt het gehoorverlies vast en beoordeelt of aanvullend audiometrisch onderzoek nodig is. Hij voert een functionele pluis/niet pluis beslissing uit.</p> <p>Indien nodig voert de beroepsbeoefenaar aanvullend audiologisch onderzoek uit. Hij voert aanvullende metingen uit, waaronder luidheidstoetsen (UCL en MCL) en tympanometrie. Hij selecteert daartoe de juiste tests, voert deze uit en trekt verdere conclusies over het gehoorverlies en de verdere behandeling.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Gedurende de intake en anamnese en het audiologisch onderzoek licht de beroepsbeoefenaar zijn handelingen voortdurend toe en bespreekt zijn bevindingen met de cliënt. Indien hij medische complicaties denkt te zien, is hij terughoudend met het communiceren van mogelijke medische diagnoses en adviseert hij de cliënt naar de huisarts, KNO- arts of Audiologisch Centrum te gaan. In dat geval kan hij de behandeling niet voortzetten.</p> <p>Het proces van intake en anamnese en functionele diagnostiek is in grote mate een sociaal proces. Het is van belang dat de beroepsbeoefenaar praat over de beleving en acceptatie van de slechthorendheid van de cliënt, wensen en verwachtingen van de cliënt, mogelijke barrières voor audiologische revalidatie en de mogelijkheden van apparatuur. Dit alles gekoppeld aan zijn woon- en leefsfeer. Ook de naaste omgeving, zoals partner en verzorgers worden in het proces betrokken.</p> <p>Audiologisch onderzoek vindt niet alleen plaats na de intake en anamnese maar ook op andere momenten, bijvoorbeeld tijdens de revalidatie.</p> <p>De beroepsbeoefenaar werkt veilig en volgens het geldende hygiëneprotocol.</p>	3.1	Intake en anamnese verzorgen
	3.2	Verwijzingsgegevens beoordelen
	3.3	Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren
	3.4	Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren

5.4 Kerntaak 4: Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar voert een otoscopische inspectie uit. Hij inspecteert de oorschelp, de gehoorgang en het beeld van het trommelvlies. Hij stelt vast of er sprake is van zichtbare afwijkingen. Ook stelt hij vast of er sprake is van een afwijkende geur, welke kan duiden op ziekten of ontstekingen. Hij voert op grond van bovenstaande een pluis/niet pluis beslissing uit.</p> <p>De beroepsbeoefenaar weegt de gegevens uit de intake en anamnese, het audiologisch onderzoek en het otoscopisch onderzoek af. Op basis van deze gegevens besluit hij of het oordeel van een specialist noodzakelijk is.</p> <p>De beroepsbeoefenaar controleert het oor op cerumen en mogelijke afwijkingen. Hij beslist of een oorafdruk, al dan niet door een andere medewerker van het audiciensbedrijf, kan worden gemaakt. In het geval van anatomisch afwijkende oren (bijvoorbeeld radicaal holtes) treft hij de noodzakelijke (aanvullende) beschermende maatregelen en maakt hij zelf de oorafdruk.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Gedurende de otoscopische inspectie licht de beroepsbeoefenaar zijn handelingen voortdurend toe en bespreekt zijn bevindingen met de cliënt. Indien hij medische complicaties denkt te zien, is hij terughoudend met het communiceren van mogelijke medische diagnoses en adviseert hij de cliënt naar de huisarts, KNO- arts of Audiologisch Centrum te gaan. In dat geval kan hij de behandeling niet voortzetten.</p> <p>De oorafdruk die de beroepsbeoefenaar maakt zal worden gebruikt voor het maken van een oorstukje of –schaaltje. Dit wordt echter meestal niet door de beroepsbeoefenaar zelf gemaakt. Hij maakt wel zwemstukjes op basis van de oorafdruk.</p> <p>De beroepsbeoefenaar werkt veilig en volgens het geldende hygiëneprotocol.</p>	4.1	Otoscopische inspectie uitvoeren
	4.2	Eindbeoordeling geven
	4.3	Het oor inspecteren t.b.v. het maken van oorafdrukken

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 audicien/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 hij de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen tegen elkaar af.</p> <p>Op basis van marktanalyses beschrijft de audicien/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 audicien/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 audicien/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 audicien/manager een promotieplan uit. Hij voert de marketing- en pr-activiteiten uit voor de promotie en profilering van zijn onderneming.</p> <p>De audicien/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 audicien/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.</p> <p>De audicien/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.</p> <p>Aan de hand van gemaakte marktanalyses en financiële overzichten, blikt de audicien/manager terug op (de resultaten van) de onderneming. Aan</p>	5.1	Maakt marktanalyses
	5.2	Stelt een marketingplan op
	5.3	Stelt een investeringsbegroting en/ of financieringsplan op
	5.4	Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op
	5.5	Profileert en promoot de onderneming
	5.6	Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad
	5.7	Voert de financiële administratie uit
	5.8	Stelt offertes op en brengt ze uit
	5.9	Reflecteert op de onderneming
	5.10	Werft en selecteert medewerkers
	5.11	Geeft leiding aan medewerkers

de hand van zijn bevindingen en ideeën bepaalt hij welke acties tot verbetering kunnen leiden.

De audicien/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 audicien/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:

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.






















De audicien/manager zal zelf niet altijd alle werkprocessen zelfstandig uitvoeren. Voor sommige werkzaamheden kunnen externe partijen/adviseurs worden geraadpleegd (dit komt terug in het werkproces 'vormt netwerken en participeert hierin'). Toch is het van belang dat de audicien/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 kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Screeningsonderzoek uitvoeren																				
1.2	Oorafdrucken maken																				
1.3	Oorafdruk bewerken tot een zwemstukje																				
1.4	Storingen aan audiologische hulp- en randapparatuur opsporen en verhelpen																				
1.5	Onderhoud uitvoeren en storingen verhelpen aan hoortoestellen																				

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden 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																											
1.6	Audiologische hulp- en randapparatuur en hoortoestellen ter reparatie opsturen																										
1.7	Adviseren over audiologische randapparatuur																										
1.8	Adviseren over preventie																										
1.9	Verwerken van verkopen																										
1.10	Groepsgewijs instructie geven																										


6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert de hoortoestelaanpassing uit

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing 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																											
2.1	Revalidatieplan opstellen									■ ■		■ ■							■ ■								
2.2	Akoestisch aanpassen van oorstukjes											■ ■	■ ■							■ ■	■ ■						
2.3	Hoortoestellen afstellen											■ ■	■ ■						■ ■		■ ■						
2.4	Cliënt en omgeving begeleiden				■ ■							■ ■							■ ■								
2.5	Eindcontrole uitvoeren											■ ■							■ ■								
2.6	Eindverslag schrijven en dossier bijwerken										■ ■	■ ■									■ ■						

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert audiometrisch onderzoek uit

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek 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																											
3.1	Intake en anamnese verzorgen				■ ■					■ ■		■ ■									■ ■						
3.2	Verwijzingsgegevens beoordelen									■ ■		■ ■							■ ■		■ ■						
3.3	Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren											■ ■	■ ■							■ ■							
3.4	Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren											■ ■	■ ■							■ ■							













6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Otoscopische inspectie uitvoeren											■	■								■					
4.2	Eindbeoordeling geven											■	■													
4.3	Het oor inspecteren t.b.v. het maken van oorafdrukken											■	■								■					
																										



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

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
5.1	Maakt marktanalyses																										
5.2	Stelt een marketingplan op																										
5.3	Stelt een investeringsbegroting en/ of financieringsplan op																										
5.4	Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op																										
5.5	Profileert en promoot de onderneming																										
5.6	Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad																										
5.7	Voert de financiële administratie uit																										
5.8	Stelt offertes op en brengt ze uit																										
5.9	Reflecteert op de onderneming																										

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																										
5.10	Werft en selecteert medewerkers							 	 																 	
5.11	Geeft leiding 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 kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie 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. Kwalificaties

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 Audicien

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden 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	Screeningsonderzoek uitvoeren											X								X						
1.2	Oorafdrukken maken											X								X						
1.3	Oorafdruk bewerken tot een zwemstukje											X	X						X	X						
1.4	Storingen aan audiologische hulp- en randapparatuur opsporen en verhelpen											X	X							X						
1.5	Onderhoud uitvoeren en storingen verhelpen aan hoortoestellen											X							X	X						
1.6	Audiologische hulp- en randapparatuur en hoortoestellen ter reparatie opsturen										X									X						

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden 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 initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.7	Adviseren over audiologische randapparatuur										X							X							X	
1.8	Adviseren over preventie										X							X								
1.9	Verwerken van verkopen									X										X						
1.10	Groepsgewijs instructie geven								X									X								

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Screeningsonderzoek uitvoeren			
Omschrijving	De audicien voert screeningsonderzoek uit, waarbij hij gebruik maakt van vragenlijsten en screeningsaudiometrie. Op basis van de resultaten van het screeningsonderzoek adviseert hij over vervolgacties.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een indicatie van een eventueel hoorprobleem. • Een advies over vervolgacties. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het screeningsonderzoek volgens de geldende protocollen, zodat hij afwijkingen snel signaleert, hij kan adviseren over vervolgacties en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Bedienen van audiologische instrumenten • Communicatie- en gespreksvaardigheden • Kennis van de psychologie van de slechthorende en zijn omgeving • Kennis van het meetprotocol
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert vragenlijsten en audiologische instrumenten op de voorgeschreven wijze, zodat hij een goede indicatie krijgt van het gehoorverlies.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.2 werkproces: Oorafdrucken maken			
Omschrijving	De audicien maakt oorafdrukken nadat beslist is dat een oorafdruk veilig en verantwoord kan worden gemaakt. Hij beschermt het trommelvlies met een watje en brengt het afdrukmateriaal in het oor in. Na uitharding van het afdrukmateriaal verwijdt hij de ruwe oorafdruk en het beschermende watje uit het oor. Hij controleert de oorafdruk op geschiktheid voor het vervaardigen van een oorstukje.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het trommelvlies is goed beschermd. • Het geschikte afdruk materiaal is op effectieve wijze ingebracht. • Een kwalitatief goede oorafdruk. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de protocollen en voorschriften en werkt hygiënisch bij het maken van de oorafdruk, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Hanteren van de spuit of andere hulpmiddelen voor afdruk • Kennis van de anatomie van het oor
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest het meest geschikte afdruk materiaal en hanteert op de geëigende wijze de instrumenten, zodat het afdruk materiaal of effectieve wijze wordt ingebracht.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de protocollen • Kennis van hygiënevoorschriften

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.3 werkproces: Oorafdruk bewerken tot een zwemstukje			
Omschrijving	De audicien maakt van een siliconen oorafdruk een zwemstukje. Hij bewerkt dit zwemstukje zodanig dat het goed past en geen pijn veroorzaakt.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een kwalitatief goed en passend zwemstukje. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de voorschriften of protocollen en werkt hygiënisch en veilig bij het maken van zwemstukjes, zodat letsel aan het oor wordt voorkomen, hij veilig werkt en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> Bewerkingstechnieken Communicatie- en gespreksvaardigheden Hanteren van gereedschappen Kennis van de protocollen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Beoordeelt tot op detailniveau of het zwemstukje kwalitatief goed en passend is, zodat dit geen schade kan veroorzaken aan het oor en het oor voldoende afdicht.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest de geschikte materialen en hulpmiddelen en gebruikt deze op de geëigende wijze voor het afronden en aflakken van het zwemstukje, zodat dit goed past.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Rondt en lakt de afdruk precies, bedreven en accuraat af, zodat een goed functionerend zwemstukje ontstaat.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.4 werkproces: Storingen aan audiologische hulp- en randapparatuur opsporen en verhelpen			
Omschrijving	De audicien spoort storingen op aan audiologische hulp- en randapparatuur. Hij vraagt de cliënt naar zijn klachten en vraagt door wanneer de cliënt niet goed duidelijk kan maken wat de klachten zijn of wanneer de cliënt onjuiste veronderstellingen oppert. Hij onderzoekt de klacht om vast te kunnen stellen of de klachten veroorzaakt worden door slecht functionerende apparatuur of door andere omstandigheden zoals een verslechterd gehoor. Hij verhelpt kleine storingen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De klacht is systematisch onderzocht. • De storing is opgespoord. • De apparatuur is niet onnodig beschadigd. • Kleine storingen zijn verholpen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen 	Volgt bij het opsporen en verhelpen van storingen de handleidingen/instructies bij de audiologische hulp- en randapparatuur, zodat de storingen snel worden gevonden en indien mogelijk worden verholpen.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie- en gespreksvaardigheden • Hanteren van gereedschappen • Productkennis
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Gaat zorgvuldig om met de audiologische hulp- en randapparatuur en gereedschappen, zodat onnodige beschadiging wordt voorkomen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vraagt bij de cliënt goed door naar de klachten over de audiologische hulp- en randapparatuur, werkt op logische en gestructureerde wijze aan het opsporen van storingen en verhelpt kleine storingen adequaat, zodat hij de oorzaak van de storing vindt en indien mogelijk verhelpt.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.5 werkproces: Onderhoud uitvoeren en storingen verhelpen aan hoortoestellen			
Omschrijving	De audicien herstelt kleine storingen en voert (preventieve) onderhoudswerkzaamheden uit aan hoortoestellen. Hij reinigt en/of vervangt onderdelen, zoals batterijen, filters en slangetjes. Daar waar mogelijk repareert hij onderdelen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het hoortoestel functioneert weer naar behoren. • Het hoortoestel is niet onnodig beschadigd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken 	Werkt op een ordelijke en systematische wijze, zodat een kwalitatief goede reparatie is gewaarborgd en het hoortoestel niet onnodig beschadigd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Hanteren van gereedschappen • Productkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen 	Volgt bij het opsporen en verhelpen van storingen de handleidingen/instructies bij het hoortoestel, zodat de storingen snel worden gevonden en indien mogelijk worden verholpen.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Behandelt het hoortoestel op de voorgeschreven wijze, vervangt waar nodig onderdelen (zoals batterijen, filters en slangetjes), reinigt waar mogelijk onderdelen zorgvuldig en voert kleine reparaties (zoals slijpen en vastzetten) correct uit, zodat het hoortoestel weer naar behoren functioneert.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.6 werkproces: Audiologische hulp- en randapparatuur en hoortoestellen ter reparatie opsturen			
Omschrijving	De audicien besteedt de meer complexe reparaties aan hulp- en randapparatuur en hoortoestellen uit. Hij beschrijft de klachten en stuurt de apparatuur op naar het eigen laboratorium of de leverancier. Hij voorziet de cliënt voor de periode waarin hij niet over zijn apparatuur kan beschikken eventueel van een vervangend hulpmiddel.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De te repareren apparatuur is op de juiste wijze verzonden voorzien van een duidelijke beschrijving van het probleem. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Vlot en bondig formuleren Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Gebruikt bij het beschrijven van het probleem met de audiologische apparatuur de vakspecifieke terminologie en formuleert kernachtig, zodat geen misverstanden ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van reparatieprocedures Productkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het versturen van de te repareren audiologische apparatuur volgens de procedures van leveranciers of reparatieafdeling, zodat reparaties snel en accuraat kunnen worden afgewikkeld.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.7 werkproces: Adviseren over audiologische randapparatuur			
Omschrijving	De audicien adviseert de (potentiële) cliënt over audiologische randapparatuur. Hij stemt zijn advies af op de situatie en wensen van de cliënt. Hij herkent kansrijke situaties en onderneemt verkoopbevorderende activiteiten waarbij er een balans is tussen bedrijfsbelang en cliëntbelang.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt is goed geïnformeerd en geadviseerd over audiologische randapparatuur. • Er zijn passende producten aan de cliënt verkocht. • Er is rekening gehouden met de situatie en wensen van de (potentiële) cliënt. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	Draagt de technische informatie over audiologische apparatuur zodanig over dat de cliënt het begrijpt.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie- en gespreksvaardigheden • Productkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de cliënt, zodat het voor de cliënt duidelijk is welke audiologische apparatuur het beste bij zijn behoefte, wens en situatie aansluit.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Signaleert kansen bij de cliënt voor (bij)verkoop en handelt hiernaar, zodat er passende producten worden verkocht.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.8 werkproces: Adviseren over preventie			
Omschrijving	De audicien adviseert de (potentiële) cliënt over preventie van gehoorbeschadiging. Hij wijst daarbij op het gebruik van gehoorbeschermers. Hij adviseert over de meest bij de situatie van de cliënt passende gehoorbeschermers.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een op de situatie en wensen van de (potentiële) cliënt afgestemd gehoorbeschermingsadvies. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Draagt informatie over gehoorschade en preventie daarvan op een begrijpelijke manier over aan de cliënt, waarbij hij ingaat op de mogelijkheden voor gehoorbescherming, zodat de cliënt een onderbouwde beslissing kan nemen.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie- en gespreksvaardigheden Productkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft de cliënt informatie en advies dat aansluit bij de behoefte, wens en situatie van de cliënt, zodat het voor de cliënt duidelijk is welke maatregelen hij kan treffen voor de preventie van gehoorschade.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.9 werkproces: Verwerken van verkopen			
Omschrijving	De audicien levert de verkochte producten in de winkel af aan de cliënt. Hij verwerkt de verkoop in het administratieve systeem van het audiciensbedrijf. Hij maakt onderscheid tussen declarabele kosten en niet declarabele kosten. Indien nodig checkt hij de polisvoorwaarden van de betreffende zorgverzekering en verzorgt hij de declaratie van de kosten bij de zorgverzekeraar.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt heeft de verkochte producten in ontvangst genomen. • De betaling en eventuele declaratie heeft op correcte wijze plaats gevonden. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt de betalingen van audiologische apparatuur en dienstverlening en declareert deze correct. Daarbij registreert hij alle benodigde gegevens accuraat ten behoeve een goede administratie en verantwoording richting verzekeraar en cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van administratieve procedures en systemen • Kennis van vergoedingsmogelijkheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de geldende procedures voor administratie en declaratie, zodat hij zich kan verantwoorden en het overzicht behoudt van de administratie van het audiciensbedrijf.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.10 werkproces: Groepsgewijs instructie geven			
Omschrijving	De audicien geeft groepsgewijs instructie over gebruik en onderhoud van hoortoestellen en audiologische hulpmiddelen. Hij bereidt de instructie voor en stemt de instructie af op de situatie en wensen van de betreffende groep.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Tevreden en goed geïnformeerde toehoorders. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Presenteert de informatie duidelijk en deskundig, hanteert een goed spreektempo en beantwoordt vragen begrijpelijk, zodat de toehoorders goed geïnformeerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Presentatietechnieken Productkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt zich tijdig op de hoogte van de situatie en wensen van de groep waarvoor hij de instructie verzorgd en stemt zijn informatie daarop af, zodat de toehoorders tevreden zijn.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit

Proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Revalidatieplan opstellen									x		x							x		
2.2	Akoestisch aanpassen van oorstukjes											x	x							x	x
2.3	Hoortoestellen afstellen											x	x						x		x
2.4	Cliënt en omgeving begeleiden				x							x							x		
2.5	Eindcontrole uitvoeren											x							x		
2.6	Eindverslag schrijven en dossier bijwerken										x	x								x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit			
2.1 werkproces: Revalidatieplan opstellen			
Omschrijving	Uit de gegevens van de onderzoeken stelt de audicien een revalidatieplan op of stelt dit bij. Hij legt alles duidelijk aan de cliënt uit. Hij bepaalt de strategie van de revalidatie, zoals de keuze voor bepaalde hoortoestellen of andere audiologische hulpmiddelen. Ook legt hij in het revalidatieplan vast wat hij gaat doen, alsmede de afspraken die hij met de cliënt maakt en het te verwachten eindresultaat. Hij doet dit alles in samenspraak met de cliënt.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een nieuw of bijgesteld revalidatieplan, waarbij helderheid en overeenstemming is over de strategie, activiteiten en afspraken. Reële verwachtingen ten aanzien van het eindresultaat. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Draagt zijn conclusies en inzichten ten aanzien van het hoorverlies, de aard daarvan en de mogelijkheden van hoortoestellen en andere audiologische apparatuur op een zodanige wijze over dat hij een helder en onderbouwd plan maakt en de cliënt het begrijpt.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie- en gespreksvaardigheden Kennis van de mogelijkheden van audiologische hulpmiddelen Kennis van de psychologie van de slechthorende en zijn omgeving
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Sluit bij het formuleren van het revalidatieplan aan bij de verwachtingen en behoefte van de cliënt, leeft zich daarbij in in de situatie van de cliënt, stelt realistische doelen en stelt indien nodig het revalidatieplan bij, zodat de cliënt een reëel beeld heeft van het te verwachten eindresultaat en hij zijn afspraken na kan komen.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Legt op deskundige wijze het revalidatieplan uit aan de cliënt en geeft de cliënt duidelijk de mogelijkheden en onmogelijkheden aan, zodat deze een keuze kan maken uit hoortoestellen of andere audiologische hulpmiddelen en de strategie en activiteiten in heldere afspraken vast worden gelegd.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit			
2.2 werkproces: Akoestisch aanpassen van oorstukjes			
Omschrijving	De audicien bepaalt onder andere aan de hand van het audiogram wat de akoestische aanpassingen van het oorstukje moeten zijn, of dat een open aanpassing geschikter is.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een goed aangepast oorstukje. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt op welke wijze het oorstukje akoestisch moet worden aangepast en voert de aanpassing op zorgvuldige wijze uit, zodat geen letsel aan het oor kan ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> Hanteren van gereedschappen Kennis van de akoestische vereisten Kennis van de instructies Kennis van de protocollen Kennis van hygiënevoorschriften Productkennis
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de gereedschappen voor het bijwerken op de geëigende wijze, zodat oorstukjes niet onnodig worden beschadigd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Beoordeelt of het oorstukje goed passend is, zodat deze geen letsel kan veroorzaken aan het oor en naar behoren kan functioneren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de voorschriften of protocollen en werkt hygiënisch bij het aanpassen van oorstukjes, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit**2.3 werkproces: Hoortoestellen afstellen**

Omschrijving	De audicien stelt de hoortoestellen af op basis van klachten en opmerkingen van de cliënt, receptuur van derden en/of het resultaat van de objectieve meting(en) middels Insertion Gain of visible speechmapping. Tijdens de gewenningsperiode voor de cliënt past hij waar nodig het hoortoestel verder aan. Indien nodig stelt hij het revalidatieplan bij.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Een afstelling van het hoortoestel dat zoveel mogelijk past bij de situatie, omgeving, wensen en behoeften van de cliënt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Stelt het hoortoestel af conform het revalidatieplan en op basis van de meetresultaten en andere informatie, waarbij hij zoveel mogelijk rekening houdt met de omgevingen waarin de cliënt zich het meest begeeft, zodat de cliënt weer zo optimaal mogelijk kan horen.	<ul style="list-style-type: none">Communicatie- en gespreksvaardighedenHanteren van gereedschappenInsertion GAINKennis van de instructiesKennis van de protocollenKennis van hygiënevoorschriftenProductkennisVisible speechmapping
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	Kiest de relevante computerprogrammatuur of eventuele gereedschappen en gebruikt deze op de geëigende wijze, zodat hoortoestellen correct en zonder schade worden afgesteld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Vraagt de cliënt tijdens het afstellen naar zijn wensen en behoeften en past zoveel mogelijk de afstelling hierop aan, zodat de cliënt (binnen de mogelijkheden) weer zo prettig mogelijk hoort.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt conform de instructies en protocollen en werkt hygiënisch bij het afstellen, zodat schade aan de gezondheid of hoortoestellen wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit**2.4 werkproces: Cliënt en omgeving begeleiden**

Omschrijving	De audicien begeleidt de cliënt en zijn naaste omgeving gedurende de revalidatie. Hij toetst regelmatig in hoeverre de revalidatie voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. Hij geeft advies over het gebruik en onderhoud van de apparatuur en over de akoestische aanpassing van de woonruimte of werkplek. Ook geeft hij advies over de communicatie met huisgenoten en anderen. Hij wijst cliënten op het bestaan van organisaties voor slechthorenden en lotgenoten.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Er is zoveel mogelijk voldaan aan de wensen en behoeften van de cliënt en zijn omgeving.• Cliënt en omgeving zijn op de hoogte van de wijze van gebruik en onderhoud van de apparatuur, alsmede van de inrichting van woonruimte en werkplek en van de manier van communiceren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Inleven in andermans gevoelens	Luistert aandachtig naar de cliënt en andere betrokkenen, leeft zich in zijn situatie in en in zijn gevoelens en vraagt door naar hun beleving en ideeën, zodat de cliënt en omgeving zich begrepen voelt.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie- en gespreksvaardigheden• Kennis van de akoestiek• Kennis van de instructies• Kennis van de psychologie van de slechthorende en zijn omgeving• Productkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	Geeft op begrijpelijke wijze advies over het gebruik en onderhoud van de audiologische apparatuur, de inrichting van de woonruimte of werkplek en hoe de communicatie het beste kan plaatsvinden, zodat de cliënt en zijn omgeving de apparatuur op de beoogde wijze kunnen gebruiken en de communicatie kunnen verbeteren.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Hij vraagt cliënt en andere betrokkenen voortdurend of alles begrepen is en richt zich op de verwachtingen, wensen en behoeften van de cliënt en zijn omgeving, zodat hij zoveel mogelijk tegemoet kan komen aan deze wensen, behoeften en verwachtingen.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit			
2.5 werkproces: Eindcontrole uitvoeren			
Omschrijving	Aan het eind van het revalidatieproces evalueert de audicien samen met de cliënt het eindresultaat en toetst dit aan de verwachtingen van de cliënt. Hierbij wordt het gebruik en de wensen van de cliënt geëvalueerd en worden metingen verricht als Insertion Gain, visible speechmapping, vrije veldmeting en richting horen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Eindresultaat voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt vast of het optimale resultaat is bereikt en of dit voldoet aan de verwachtingen van de cliënt, stelt indien nodig het revalidatieplan bij en indien nodig de apparatuur nauwkeuriger af, zodat het afgesproken optimale eindresultaat wordt bereikt.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie- en gespreksvaardigheden Insertion GAIN Kennis van de instructies Productkennis Richtinghoren Visible speechmapping Vrije veldmeting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft duidelijk aan wat het optimale resultaat is van de audiologisch-technische revalidatie en checkt of de cliënt hiermee kan instemmen, zodat geen irreële verwachtingen blijven bestaan.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit**2.6 werkproces: Eindverslag schrijven en dossier bijwerken**

Omschrijving	De audicien organiseert indien nodig de eindcontrole bij de voorschrijvende instantie. Hij verzamelt de nodige gegevens, schrijft een eindverslag en stemt dit af met de voorschrijver en/of huisarts. Hij vraagt de machtiging voor vergoeding bij de verzekeraar aan. Hij is hierbij op de hoogte aan welke eisen de aanvraag voor de verschillende zorgverzekeraars moet voldoen. Hij werkt het dossier bij.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een zo volledig mogelijk maar bondig eindverslag voor de voorschrijvende instantie.• Het dossier is bijgewerkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Vlot en bondig formuleren	Gebruikt in het eindverslag de vakspecifieke terminologie en richt zich op de hoofdzaken van zijn bevindingen en stemt tijdig af met de voorschrijver en/of huisarts over het resultaat van het revalidatieproces en het vervolg, zodat de voorschrijver een goed beeld heeft van de revalidatie.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van de audiologie• Schrijfvaardigheid Nederlands
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Verzamelt de relevante gegevens voor de voorschrijver en/of huisarts, zodat betrokken partijen op de hoogte blijven.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Schrijft het verslag van de audiologisch-technische revalidatie conform de protocollen (indien aanwezig), zodat hij zich op de juiste wijze verantwoordt.	

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit

Proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek 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																					
3.1	Intake en anamnese verzorgen				X					X		X									X
3.2	Verwijzingsgegevens beoordelen									X		X							X		X
3.3	Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren											X	X								X
3.4	Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren											X	X								X

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit			
3.1 werkproces: Intake en anamnese verzorgen			
Omschrijving	Wanneer een cliënt zonder verwijzing binnenkomt voor audiologische revalidatie, voert de audicien een intakegesprek met hem. Hij begint hierbij met het verzamelen van persoonsgegevens en informeert de cliënt over de dienstverlening. Vervolgens neemt hij een anamnese af, waarmee hij de historie van de slechthorendheid in kaart brengt en zich een beeld vormt van de algemene gezondheidstoestand en eventuele ziekten en handicaps van de cliënt. Ook achterhaalt hij de exacte vraag en wensen en verwachtingen van de cliënt. Op basis van de informatie uit de intake en anamnese bepaalt hij of hij audiologisch onderzoek gaat uitvoeren.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een beeld van de achtergrond van de cliënt (situatie, gezondheidstoestand en ziektegeschiedenis). • De wensen en verwachtingen van de cliënt zijn duidelijk en reëel. • Indicatie van de nodige audiologische onderzoeken. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen 	Toont belangstelling voor en betrokkenheid bij de situatie, verwachtingen en behoeften van de cliënt en vraagt hier expliciet naar, zodat hij hier een goed beeld van krijgt en een passende dienstverlening kan bieden en zodat de cliënt zich op zijn gemak voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie- en gespreksvaardigheden • Kennis van de pathologie van het oor • Kennis van de protocollen • Kennis van de psychologie van de slechthorende en zijn omgeving • Productkennis
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze informatie over de mogelijke dienstverlening, zodat de cliënt een realistisch beeld krijgt van het te bereiken resultaat met audiologische hulpmiddelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt bij de intake en anamnese de relevante vragen over de achtergrond van de cliënt en vraagt indien nodig door, zodat hij een inschatting kan maken of hij de cliënt zelf mag onderzoeken en/of behandelen en duidelijk wordt welke audiologische onderzoeken hij eventueel moet uitvoeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij de intake en anamnese conform de protocollen, zodat hij geen belangrijke informatie over het hoofd ziet en zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit**3.2 werkproces: Verwijzingsgegevens beoordelen**

Omschrijving	Bij verwijzing beoordeelt de audicien de bij de verwijzing aangeleverde gegevens. Hij verifieert de gegevens en stelt vast of en welk onderzoek aanvullend nodig is om een beter beeld te krijgen van de slechthorendheid. Verder achterhaalt hij de exacte vraag van de cliënt en zijn wensen en verwachtingen. Hij informeert de cliënt over de dienstverlening.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een indicatie van de juistheid en volledigheid van de aangeleverde gegevens.• De wensen en verwachtingen van de cliënt zijn duidelijk en reëel.• Indicatie van de nodige audiologische onderzoeken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft op heldere wijze informatie over de mogelijke dienstverlening, zodat een realistisch beeld bij de cliënt ontstaat over het maximaal te bereiken resultaat van audiologische hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie- en gespreksvaardigheden• Kennis van de natuurkunde (geluid en golven)• Kennis van de pathologie van het oor• Kennis van de protocollen• Kennis van de psychologie van de slechthorende en zijn omgeving• Productkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest de aangeleverde gegevens nauwkeurig, zodat hij een beeld heeft van de slechthorendheid van de cliënt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Stelt de verwachtingen en wensen van de cliënt vast ten aanzien van de diensten van de audicien en van de audiologische hulpmiddelen, zodat hij een passende dienstverlening kan aanbieden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het verzamelen en controleren van cliëntgegevens volgens de protocollen, zodat hij geen belangrijke informatie over het hoofd ziet en zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit			
3.3 werkproces: Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren			
Omschrijving	De audicien voert basisaudiometrisch onderzoek uit: luchtgeleiding (eventueel maskeren), beengeleiding (inclusief maskeren) en spraakaudiometrie. Hij stelt het gehoorverlies vast en beoordeelt of aanvullend audiometrisch onderzoek nodig is. Hij voert een functionele pluis/niet pluis beslissing uit.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusie omtrent de aard van het hoorverlies (perceptie of geleiding). • Conclusie over de noodzaak van aanvullend audiologisch onderzoek. • Een bepaling van de grootte van het hoorverlies. • Een audiogram / spraakaudiogram. • Een functionele pluis-niet-pluis-beslissing. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Zoekt breed naar relevante informatie tijdens het basisaudiometrisch onderzoek middels de relevante tests en stelt de correct waarde van het gehoorverlies vast, zodat hij een weloverwogen functionele pluis/niet pluis beslissing kan nemen en een mogelijk vervolg van de audiologische behandeling kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Afnemen van toondrempelmetingen • Bedienen van audiometer • Kalibratie spraakaudiometrie • Kennis van audiogrammen • Kennis van de natuurkunde (geluid en golven) • Kennis van de protocollen • Luchtgeleiding (eventueel maskeren)
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de audiologische meetapparatuur op de correct wijze, passend bij de tests (zoals toondrempelmeting en spraakverstaan, al dan niet gemaskeerd), zodat de meetwaarden een juiste afspiegeling zijn van het gehoorverlies.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het basisaudiometrisch onderzoek volgens de protocollen, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen, afwijkingen snel worden gesignaleerd en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit**3.4 werkproces: Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren**

Omschrijving	Indien nodig voert de audicien aanvullend audiologisch onderzoek uit. Hij voert aanvullende metingen uit, waaronder luidheidstoetsen (UCL en MCL) en tympanometrie. Hij selecteert daartoe de juiste tests, voert deze uit en trekt verdere conclusies over het gehoorverlies en de verdere behandeling.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een verdere bepaling van het gehoorverlies en de aard van het gehoorverlies.• Conclusie over verdere behandeling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Zoekt breed naar relevante informatie tijdens het aanvullend audiometrisch onderzoek middels de relevante tests en stelt de correct waarde van het gehoorverlies vast, zodat hij een weloverwogen functionele pluis/niet pluis beslissing kan nemen en een mogelijk vervolg van de audiologische behandeling kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none">• Afnemen aanvullende metingen (waaronder luidheidstesten (UCL en MCL), richtinghoren en tympanometrie)• Kennis van de natuurkunde (geluid, golven en druk)• Kennis van de protocollen• Kennis van subjectieve tests
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert de audiologische meetapparatuur op de correct wijze, passend bij de tests, zodat de meetwaarden een juiste afspiegeling zijn van het gehoorverlies.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het aanvullend audiometrisch onderzoek volgens de protocollen, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen, afwijkingen snel worden gesignaleerd en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling

Proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling		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	Otoscopische inspectie uitvoeren											x	x							x	
4.2	Eindbeoordeling geven											x									
4.3	Het oor inspecteren t.b.v. het maken van oorafdrukken											x	x							x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling			
4.1 werkproces: Otoscopische inspectie uitvoeren			
Omschrijving	De audicien voert een otoscopische inspectie uit. Hij inspecteert de oorschelp, de gehoorgang en het beeld van het trommelvlies. Hij stelt vast of er sprake is van zichtbare afwijkingen. Ook stelt hij vast of er sprake is van een afwijkende geur, welke kan duiden op ziekten of ontstekingen. Hij voert op grond van bovenstaande een pluis/niet pluis beslissing uit.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een beeld van mogelijke afwijkingen die mogelijke gehoorproblemen kunnen verklaren. • Een afweging of verder onderzoek kan en mag plaatsvinden. • Een pluis / niet pluis beslissing. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	Kijkt nauwkeurig naar aangezicht, oorschelp, gehoorgang, trommelvlies en andere relevante lichamelijke kenmerken van de cliënt en richt zich op mogelijke afwijkingen, zodat eventuele afwijkingen correct en tijdig worden gesignaleerd en hij onderbouwd kan beslissen of hij de cliënt verder kan en mag onderzoeken of dat hij moet adviseren eerst een KNO-arts (via huisarts) of audiologisch centrum te raadplegen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de anatomie van het oor • Kennis van de pathologie van het oor • Kennis van de protocollen • Kennis van hygiënevoorschriften • Hanteren van de otoscoop
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de otoscoop en eventueel andere instrumenten op de juiste wijze en kiest de relevante testen om te achterhalen wat de aard en oorzaak kan zijn van een gehoorverlies en/of verder onderzoek mogelijk is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij de otoscopische inspectie volgens de protocollen en hygiënevoorschriften, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen, afwijkingen snel worden gesignaleerd en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling			
4.2 werkproces: Eindbeoordeling geven			
Omschrijving	De audicien weegt de gegevens uit de intake en anamnese, het audiologisch onderzoek en het otoscopisch onderzoek af. Op basis van deze gegevens besluit hij of het oordeel van een specialist noodzakelijk is.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een weloverwogen en gegrond besluit over het al dan niet raadplegen van een specialist. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest de gegevens uit de intake, anamnese, audiologisch en otoscopisch onderzoek nauwkeurig en begrijpt ze, zodat hij een goed en volledig beeld heeft van de gehoorproblemen van de cliënt en hij onderbouwd kan beslissen of het oordeel van een specialist noodzakelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling			
4.3 werkproces: Het oor inspecteren t.b.v. het maken van oorafdrukken			
Omschrijving	De audicien controleert het oor op cerumen en mogelijke afwijkingen. Hij beslist of een oorafdruk, al dan niet door een andere medewerker van het audiciensbedrijf, kan worden gemaakt. In het geval van anatomisch afwijkende oren (bijvoorbeeld radicaal holtes) treft hij de noodzakelijke (aanvullende) beschermende maatregelen en maakt hij zelf de oorafdruk.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Er is gecontroleerd of op een veilige en verantwoorde manier een oorafdruk gemaakt kan worden. • De (aanvullende) beschermende maatregelen zijn op de juiste manier getroffen. • Een kwalitatief goede oorafdruk. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Controleert het oor op cerumen en mogelijke afwijkingen en indien een oorafdruk mogelijk is, beschermt hij het trommelvlies en mogelijke holtes en brengt hij vervolgens materiaal in, zodat een goede afdruk wordt gemaakt en schade aan het oor wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Hanteren van de spuit of andere hulpmiddelen voor afdruk • Kennis van de anatomie van het oor • Kennis van de pathologie van het oor • Kennis van de protocollen • Kennis van hygiënevoorschriften • Hanteren van de otoscoop
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest het meest geschikte afdruk materiaal en hanteert op de geëigende wijze de instrumenten, zodat het afdruk materiaal of effectieve wijze wordt ingebracht.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de protocollen en voorschriften en werkt hygiënisch bij het maken van de oorafdruk, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	

2.2 Audicien/Manager

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Audicien/Manager

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden 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	Screeningsonderzoek uitvoeren											X								X						
1.2	Oorafdrukken maken											X								X						
1.3	Oorafdruk bewerken tot een zwemstukje											X	X						X	X						
1.4	Storingen aan audiologische hulp- en randapparatuur opsporen en verhelpen											X	X							X						
1.5	Onderhoud uitvoeren en storingen verhelpen aan hoortoestellen											X							X	X						
1.6	Audiologische hulp- en randapparatuur en hoortoestellen ter reparatie opsturen										X									X						

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden 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 initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.7	Adviseren over audiologische randapparatuur										X							X								
1.8	Adviseren over preventie										X							X								
1.9	Verwerken van verkopen									X										X						
1.10	Groepsgewijs instructie geven								X									X								

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien/Manager

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Screeningsonderzoek uitvoeren			
Omschrijving	De audicien/manager voert screeningsonderzoek uit, waarbij hij gebruik maakt van vragenlijsten en screeningsaudiometrie. Op basis van de resultaten van het screeningsonderzoek adviseert hij over vervolgacties.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een indicatie van een eventueel hoorprobleem. • Een advies over vervolgacties. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert vragenlijsten en audiologische instrumenten op de voorgeschreven wijze, zodat hij een goede indicatie krijgt van het gehoorverlies.	<ul style="list-style-type: none"> • Bedienen van audiologische instrumenten • Communicatie- en gespreksvaardigheden • Kennis van de anatomie van het oor • Kennis van de psychologie van de slechthorende en zijn omgeving • Kennis van het meetprotocol
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het screeningsonderzoek volgens de geldende protocollen, zodat hij afwijkingen snel signaleert, hij kan adviseren over vervolgacties en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.2 werkproces: Oorafdrucken maken			
Omschrijving	De audicien/manager maakt oorafdrukken nadat beslist is dat een oorafdruk veilig en verantwoord kan worden gemaakt. Hij beschermt het trommelvlies met een watje en brengt het afdruk materiaal in het oor in. Na uitharding van het afdruk materiaal verwijdt hij de ruwe oorafdruk en het beschermende watje uit het oor. Hij controleert de oorafdruk op geschiktheid voor het vervaardigen van een oorstukje.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het trommelvlies is goed beschermd. • Het geschikte afdruk materiaal is op effectieve wijze ingebracht. • Een kwalitatief goede oorafdruk. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de protocollen en voorschriften en werkt hygiënisch bij het maken van de oorafdruk, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Hanteren van de spuit of andere hulpmiddelen voor afdruk • Kennis van de anatomie van het oor
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest het meest geschikte afdruk materiaal en hanteert op de geëigende wijze de instrumenten, zodat het afdruk materiaal of effectieve wijze wordt ingebracht.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de protocollen • Kennis van hygiënevoorschriften

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.3 werkproces: Oorafdruk bewerken tot een zwemstukje			
Omschrijving	De audicien/manager maakt van een siliconen oorafdruk een zwemstukje. Hij bewerkt dit zwemstukje zodanig dat het goed past en geen pijn veroorzaakt.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een kwalitatief goed en passend zwemstukje. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Rondt en lakt de afdruk op de juiste wijze af, zodat een goed functionerend zwemstukje ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> Bewerkingstechnieken Communicatie- en gespreksvaardigheden Hanteren van gereedschappen Kennis van de protocollen Kennis van hygiënevoorschriften
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest de geschikte materialen en hulpmiddelen en gebruikt deze op de geëigende wijze voor het afronden en aflakken van het zwemstukje, zodat dit goed past.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Beoordeelt tot op detailniveau of het zwemstukje kwalitatief goed en passend is, zodat dit geen schade kan veroorzaken aan het oor en het oor voldoende afdicht.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de voorschriften of protocollen en werkt hygiënisch en veilig bij het maken van zwemstukjes, zodat letsel aan het oor wordt voorkomen, hij veilig werkt en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.4 werkproces: Storingen aan audiologische hulp- en randapparatuur opsporen en verhelpen			
Omschrijving	De audicien/manager spoort storingen op aan audiologische hulp- en randapparatuur. Hij vraagt de cliënt naar zijn klachten en vraagt door wanneer de cliënt niet goed duidelijk kan maken wat de klachten zijn of wanneer de cliënt onjuiste veronderstellingen oppert. Hij onderzoekt de klacht om vast te kunnen stellen of de klachten veroorzaakt worden door slecht functionerende apparatuur of door andere omstandigheden zoals een verslechterd gehoor. Hij verhelpt kleine storingen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De klacht is systematisch onderzocht. • De storing is opgespoord. • De apparatuur is niet onnodig beschadigd. • Kleine storingen zijn verholpen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vraagt bij de cliënt goed door naar de klachten over de audiologische hulp- en randapparatuur, werkt op logische en gestructureerde wijze aan het opsporen van storingen en verhelpt kleine storingen adequaat, zodat hij de oorzaak van de storing vindt en indien mogelijk verhelpt.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie- en gespreksvaardigheden • Hanteren van gereedschappen • Kennis van hygiënevoorschriften • Productkennis
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Gaat zorgvuldig om met de audiologische hulp- en randapparatuur en gereedschappen, zodat onnodige beschadiging wordt voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen 	Volgt bij het opsporen van storingen de instructies bij de audiologische apparatuur, zodat storingen snel worden opgespoord en schade aan de apparatuur wordt voorkomen.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.5 werkproces: Onderhoud uitvoeren en storingen verhelpen aan hoortoestellen			
Omschrijving	De audicien/manager herstelt kleine storingen en voert (preventieve) onderhoudswerkzaamheden uit aan hoortoestellen. Hij reinigt en/of vervangt onderdelen, zoals batterijen, filters en slangetjes. Daar waar mogelijk repareert hij onderdelen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het hoortoestel functioneert weer naar behoren. • Het hoortoestel is niet onnodig beschadigd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Reinigt de audiologische apparatuur op de voorgeschreven wijze, vervangt vervolgens de onderdelen op de correcte wijze, zoals batterijen, filters, slangetjes en voert eventuele reparaties correct uit (zoals slijpen en vastzetten), zodat de apparatuur weer naar behoren functioneert.	<ul style="list-style-type: none"> • Hanteren van gereedschappen • Kennis van hygiënevoorschriften • Productkennis
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken 	Werkt op een ordelijke en systematische wijze, zodat een kwalitatief goede reparatie is gewaarborgd en het hoortoestel niet onnodig beschadigd is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen 	Volgt bij het opsporen en verhelpen van storingen de handleidingen/instructies bij het hoortoestel, zodat de storingen snel worden gevonden en indien mogelijk worden verholpen.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.6 werkproces: Audiologische hulp- en randapparatuur en hoortoestellen ter reparatie opsturen			
Omschrijving	De audicien/manager besteedt de meer complexe reparaties aan hulp- en randapparatuur en hoortoestellen uit. Hij beschrijft de klachten en stuurt de apparatuur op naar het eigen laboratorium of de leverancier. Hij voorziet de cliënt voor de periode waarin hij niet over zijn apparatuur kan beschikken eventueel van een vervangend hulpmiddel.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De te repareren apparatuur is op de juiste wijze verzonden met een duidelijke beschrijving van het probleem. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Vlot en bondig formuleren Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Gebruikt bij het beschrijven van het probleem met de audiologische apparatuur de vakspecifieke terminologie en formuleert kernkrachtig, zodat geen misverstanden ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van reparatieprocedures Productkennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het versturen van de te repareren audiologische apparatuur volgens de procedures van leveranciers of reparatieafdeling, zodat reparaties snel en accuraat kunnen worden afgewikkeld.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.7 werkproces: Adviseren over audiologische randapparatuur			
Omschrijving	De audicien/manager adviseert de (potentiële) cliënt over audiologische randapparatuur. Hij stemt zijn advies af op de situatie en wensen van de cliënt. Hij herkent kansrijke situaties en onderneemt verkoopbevorderende activiteiten waarbij er een balans is tussen bedrijfsbelang en cliëntbelang.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt is goed geïnformeerd en geadviseerd over audiologische randapparatuur. • Er zijn passende producten aan de cliënt verkocht. • Er is rekening gehouden met de situatie en wensen van de (potentiële) cliënt. 		
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 	Geeft informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de cliënt, zodat het voor de cliënt duidelijk is welke audiologische apparatuur het beste bij zijn behoefte, wens en situatie aansluit.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie- en gespreksvaardigheden • Productkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	Draagt de technische informatie over audiologische apparatuur zodanig over dat de cliënt het begrijpt.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.8 werkproces: Adviseren over preventie			
Omschrijving	De audicien/manager adviseert de (potentiële) cliënt over preventie van gehoorbeschadiging. Hij wijst daarbij op het gebruik van gehoorbeschermers. Hij adviseert over de meest bij de situatie van de cliënt passende gehoorbeschermers.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een op de situatie en wensen van de (potentiële) cliënt afgestemd gehoorbeschermingsadvies. 		
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 	Geeft de cliënt informatie en advies dat aansluit bij de behoefte, wens en situatie van de cliënt, zodat het voor de cliënt duidelijk is welke maatregelen hij kan treffen voor de preventie van gehoorschade.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie- en gespreksvaardigheden Productkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Draagt informatie over gehoorschade en preventie daarvan op een begrijpelijke manier over aan de cliënt, waarbij hij ingaat op de mogelijkheden voor gehoorbescherming, zodat de cliënt een onderbouwde beslissing kan nemen.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.9 werkproces: Verwerken van verkopen			
Omschrijving	De audicien/manager levert de verkochte producten in de winkel af aan de cliënt. Hij verwerkt de verkoop in het administratieve systeem van het audiciensbedrijf. Hij maakt onderscheid tussen declarabele kosten en niet declarabele kosten. Indien nodig checkt hij de polisvoorwaarden van de betreffende zorgverzekering en verzorgt hij de declaratie van de kosten bij de zorgverzekeraar.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt heeft de verkochte producten in ontvangst genomen. • De betaling en eventuele declaratie heeft op correcte wijze plaats gevonden. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt de betalingen van audiologische apparatuur en dienstverlening en declareert deze correct. Daarbij registreert hij alle benodigde gegevens accuraat ten behoeve een goede administratie en verantwoording richting verzekeraar en cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van administratieve procedures en systemen • Kennis van vergoedingsmogelijkheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de geldende procedures voor administratie en declaratie, zodat hij zich kan verantwoorden en het overzicht behoudt van de administratie van het audiciensbedrijf.	

Kerntaak 1 Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit			
1.10 werkproces: Groepsgewijs instructie geven			
Omschrijving	De audicien/manager geeft groepsgewijs instructie over gebruik en onderhoud van hoortoestellen en audiologische hulpmiddelen. Hij bereidt de instructie voor en stemt de instructie af op de situatie en wensen van de betreffende groep.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Tevreden en goed geïnformeerde toehoorders. 		
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 zich tijdig op de hoogte van de situatie en wensen van de groep waarvoor hij de instructie verzorgd en stemt zijn informatie daarop af, zodat de toehoorders tevreden zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Presentatietechnieken Productkennis
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Presenteert de informatie duidelijk en deskundig, hanteert een goed spreektempo en beantwoordt vragen begrijpelijk, zodat de toehoorders goed geïnformeerd worden.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit

Proces-competentie-matrix Audicien/Manager

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Revalidatieplan opstellen									x		x							x		
2.2	Akoestisch aanpassen van oorstukjes											x	x							x	x
2.3	Hoortoestellen afstellen											x	x						x		x
2.4	Cliënt en omgeving begeleiden				x							x							x		
2.5	Eindcontrole uitvoeren											x							x		
2.6	Eindverslag schrijven en dossier bijwerken										x	x									x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien/Manager

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit			
2.1 werkproces: Revalidatieplan opstellen			
Omschrijving	Uit de gegevens van de onderzoeken stelt de audicien/manager een revalidatieplan op of stelt dit bij. Hij legt alles duidelijk aan de cliënt uit. Hij bepaalt de strategie van de revalidatie, zoals de keuze voor bepaalde hoortoestellen of andere audiologische hulpmiddelen. Ook legt hij in het revalidatieplan vast wat hij gaat doen, alsmede de afspraken die hij met de cliënt maakt en het te verwachten eindresultaat. Hij doet dit alles in samenspraak met de cliënt.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een nieuw of bijgesteld revalidatieplan, waarbij helderheid en overeenstemming is over de strategie, activiteiten en afspraken. Reële verwachtingen ten aanzien van het eindresultaat. 		
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 	Sluit bij het formuleren van het revalidatieplan aan bij de verwachtingen en behoefte van de cliënt. Hij leeft zich daarbij in in de situatie van de cliënt, maar is helder over de mogelijkheden en de onmogelijkheden, zodat de cliënt een reëel beeld heeft van het te verwachten eindresultaat.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie- en gespreksvaardigheden Kennis van de mogelijkheden van audiologische hulpmiddelen Kennis van de psychologie van de slechthorende en zijn omgeving
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt op deskundige wijze het revalidatieplan uit aan de cliënt en geeft de cliënt duidelijk de mogelijkheden en onmogelijkheden aan, zodat deze een keuze kan maken uit hoortoestellen of andere audiologische hulpmiddelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Draagt zijn conclusies en inzichten ten aanzien van het hoorverlies, de aard daarvan en de mogelijkheden van hoortoestellen en andere audiologische apparatuur op een zodanige wijze over de dat cliënt het begrijpt.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit			
2.2 werkproces: Akoestisch aanpassen van oorstukjes			
Omschrijving	De audicien/manager bepaalt onder andere aan de hand van het audiogram wat de akoestische aanpassingen van het oorstukje moeten zijn, of dat een open aanpassing geschikter is.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een goed aangepast oorstukje. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de voorschriften of protocollen en werkt hygiënisch bij het aanpassen van oorstukjes, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> Hanteren van gereedschappen Kennis van de akoestische vereisten Kennis van de instructies Kennis van de protocollen Kennis van hygiënevoorschriften Productkennis
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Beoordeelt of het oorstukje goed passend is, zodat deze geen letsel kan veroorzaken aan het oor en naar behoren kan functioneren.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de gereedschappen voor het bijwerken op de geëigende wijze, zodat oorstukjes niet onnodig worden beschadigd.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Beoordeelt op welke wijze het oorstukje akoestisch moet worden aangepast en voert de aanpassing op zorgvuldige wijze uit, zodat geen letsel aan het oor kan ontstaan.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit			
2.3 werkproces: Hoortoestellen afstellen			
Omschrijving	De audicien/manager stelt de hoortoestellen af op basis van klachten en opmerkingen van de cliënt, receptuur van derden en/of het resultaat van de objectieve meting(en) middels Insertion Gain of visible speechmapping. Tijdens de gewenningsperiode voor de cliënt past hij waar nodig het hoortoestel verder aan. Indien nodig stelt hij het revalidatieplan bij.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een afstelling van het hoortoestel dat zoveel mogelijk past bij de situatie, omgeving, wensen en behoeften van de cliënt. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de instructies en protocollen en werkt hygiënisch bij het afstellen, zodat schade aan de gezondheid of hoortoestellen wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie- en gespreksvaardigheden Hanteren van gereedschappen Insertion GAIN Kennis van de instructies Kennis van de protocollen Kennis van hygiënevoorschriften Productkennis Visible speechmapping
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest de relevante computerprogrammatuur of eventuele gereedschappen en gebruikt deze op de geëigende wijze, zodat hoortoestellen correct en zonder schade worden afgesteld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Vraagt de cliënt tijdens het afstellen naar zijn wensen en behoeften en past zoveel mogelijk de afstelling hierop aan, zodat de cliënt (binnen de mogelijkheden) weer zo prettig mogelijk hoort.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt het hoortoestel af conform het revalidatieplan en op basis van de meetresultaten en andere informatie, waarbij hij zoveel mogelijk rekening houdt met de omgevingen waarin de cliënt zich het meest begeeft, zodat de cliënt weer zo optimaal mogelijk kan horen.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit			
2.4 werkproces: Cliënt en omgeving begeleiden			
Omschrijving	De audicien/manager begeleidt de cliënt en zijn naaste omgeving gedurende de revalidatie. Hij toetst regelmatig in hoeverre de revalidatie voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. Hij geeft advies over het gebruik en onderhoud van de apparatuur en over de akoestische aanpassing van de woonruimte of werkplek. Ook geeft hij advies over de communicatie met huisgenoten en anderen. Hij wijst cliënten op het bestaan van organisaties voor slechthorenden en lotgenoten.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Er is zoveel mogelijk voldaan aan de wensen en behoeften van de cliënt en zijn omgeving. • Cliënt en omgeving zijn op de hoogte van de wijze van gebruik en onderhoud van de apparatuur, alsmede van de inrichting van woonruimte en werkplek en de manier van communiceren. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Inleven in andermans gevoelens 	Luistert aandacht naar de cliënt en andere betrokkenen, leeft zich in zijn situatie in en in zijn gevoelens en vraagt door naar hun beleving en ideeën, zodat de cliënt en omgeving zich begrepen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie- en gespreksvaardigheden • Kennis van de akoestiek • Kennis van de instructies • Kennis van de psychologie van de slechthorende en zijn omgeving • Productkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	Geeft op begrijpelijke wijze advies over het gebruik en onderhoud van de audiologische apparatuur, de inrichting van de woonruimte of werkplek en hoe de communicatie het beste kan plaatsvinden, zodat de cliënt en zijn omgeving de apparatuur op de beoogde wijze kunnen gebruiken en de communicatie kunnen verbeteren.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij vraagt de cliënt en andere betrokkenen voortdurend of alles begrepen is en richt zich op de wensen, behoeften en verwachtingen van de cliënt en zijn omgeving, zodat hij zoveel mogelijk tegemoet kan komen aan deze wensen, behoeften en verwachtingen.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit			
2.5 werkproces: Eindcontrole uitvoeren			
Omschrijving	Aan het eind van het revalidatieproces evalueert de audicien/manager samen met de cliënt het eindresultaat en toetst dit aan de verwachtingen van de cliënt. Hierbij wordt het gebruik en de wensen van de cliënt geëvalueerd en worden metingen verricht als Insertion Gain, visible speechmapping, vrije veldmeting en richting horen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Eindresultaat voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. 		
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 	Geeft duidelijk aan wat het optimale resultaat is van de audiologisch-technische revalidatie en checkt of de cliënt hiermee kan instemmen, zodat geen irreële verwachtingen blijven bestaan.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie- en gespreksvaardigheden Insertion GAIN Kennis van de instructies Productkennis Richtinghoren Visible speechmapping Vrije veldmeting
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt vast of het optimale resultaat is bereikt en of dit voldoet aan de verwachtingen van de cliënt, stelt indien nodig het revalidatieplan bij en indien nodig de apparatuur nauwkeuriger af, zodat het afgesproken optimale eindresultaat wordt bereikt.	

Kerntaak 2 Voert de hoortoestelaanpassing uit			
2.6 werkproces: Eindverslag schrijven en dossier bijwerken			
Omschrijving	De audicien/manager organiseert indien nodig de eindcontrole bij de voorschrijvende instantie. Hij verzamelt de nodige gegevens, schrijft een eindverslag en stemt dit af met de voorschrijver en/of huisarts. Hij vraagt de machtiging voor vergoeding bij de verzekeraar aan. Hij is hierbij op de hoogte aan welke eisen de aanvraag voor de verschillende zorgverzekeraars moet voldoen. Hij werkt het dossier bij.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een zo volledig mogelijk maar bondig eindverslag voor de voorschrijvende instantie. • Het dossier is bijgewerkt. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren 	Gebruikt in het eindverslag de vakspecifieke terminologie en richt zich op de hoofdzaken van zijn bevindingen en stemt tijdig af met de voorschrijver en/of huisarts over het resultaat van het revalidatieproces en het vervolg, zodat de voorschrijver een goed beeld heeft van de revalidatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de audiologie • Schrijfvaardigheid Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Schrijft het verslag van de audiologisch-technische revalidatie conform de protocollen (indien aanwezig), zodat hij zich op de juiste wijze verantwoordt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Verzamelt de relevante gegevens voor de voorschrijver en/of huisarts, zodat betrokken partijen op de hoogte blijven.	

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit

Proces-competentie-matrix Audicien/Manager

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek 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																					
3.1	Intake en anamnese verzorgen				X					X		X									X
3.2	Verwijzingsgegevens beoordelen									X		X							X		X
3.3	Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren											X	X								X
3.4	Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren											X	X								X

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien/Manager

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit			
3.1 werkproces: Intake en anamnese verzorgen			
Omschrijving	Wanneer een cliënt zonder verwijzing binnenkomt voor audiologische revalidatie, voert de audicien/manager een intakegesprek met hem. Hij begint hierbij met het verzamelen van persoonsgegevens en informeert de cliënt over de dienstverlening. Vervolgens neemt hij een anamnese af, waarmee hij de historie van de slechthorendheid in kaart brengt en zich een beeld vormt van de algemene gezondheidstoestand en eventuele ziekten en handicaps van de cliënt. Ook achterhaalt hij de exacte vraag en wensen en verwachtingen van de cliënt. Op basis van de informatie uit de intake en anamnese bepaalt hij of hij audiologisch onderzoek gaat uitvoeren.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een beeld van de achtergrond van de cliënt (situatie, gezondheidstoestand en ziektegeschiedenis). • De wensen en verwachtingen van de cliënt zijn duidelijk en reëel. • Indicatie van de nodige audiologische onderzoeken. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen 	Toont belangstelling voor en betrokkenheid bij de situatie, verwachtingen en behoeften van de cliënt en vraagt hier expliciet naar, zodat hij hier een goed beeld van krijgt en een passende dienstverlening kan bieden en zodat de cliënt zich op zijn gemak voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie- en gespreksvaardigheden • Kennis van de pathologie van het oor • Kennis van de protocollen • Kennis van de psychologie van de slechthorende en zijn omgeving • Productkennis
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze informatie over de mogelijke dienstverlening, zodat de cliënt een realistisch beeld krijgt van het te bereiken resultaat met audiologische hulpmiddelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt bij de intake en anamnese de relevante vragen over de achtergrond van de cliënt en vraagt indien nodig door, zodat hij een inschatting kan maken of hij de cliënt zelf mag onderzoeken en/of behandelen en duidelijk wordt welke audiologische onderzoeken hij eventueel moet uitvoeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij de intake en anamnese conform de protocollen, zodat hij geen belangrijke informatie over het hoofd ziet en zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit**3.2 werkproces: Verwijzingsgegevens beoordelen**

Omschrijving	Bij verwijzing beoordeelt de audicien/manager de bij de verwijzing aangeleverde gegevens. Hij verifieert de gegevens en stelt vast of en welk onderzoek aanvullend nodig is om een beter beeld te krijgen van de slechthorendheid. Verder achterhaalt hij de exacte vraag van de cliënt en zijn wensen en verwachtingen. Hij informeert de cliënt over de dienstverlening.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een indicatie van de juistheid en volledigheid van de aangeleverde gegevens.• De wensen en verwachtingen van de cliënt zijn duidelijk en reëel.• Indicatie van de nodige audiologische onderzoeken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft op heldere wijze informatie over de mogelijke dienstverlening, zodat een realistisch beeld bij de cliënt ontstaat over het maximaal te bereiken resultaat van audiologische hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie- en gespreksvaardigheden• Kennis van de natuurkunde (geluid en golven)• Kennis van de pathologie van het oor• Kennis van de protocollen• Kennis van de psychologie van de slechthorende en zijn omgeving• Productkennis
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest de aangeleverde gegevens nauwkeurig, zodat hij een beeld heeft van de slechthorendheid van de cliënt en hij een rationele inschatting kan maken van eventueel extra te verrichten audiologisch onderzoek.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Stelt de verwachtingen en wensen van de cliënt vast ten aanzien van de diensten van de audicien en van de audiologische hulpmiddelen, zodat hij een passende dienstverlening kan aanbieden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het verzamelen en controleren van de cliëntgegevens volgens de protocollen, zodat hij geen belangrijke informatie over het hoofd ziet en zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit			
3.3 werkproces: Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren			
Omschrijving	De audicien/manager voert basisaudiometrisch onderzoek uit: luchtgeleiding (eventueel maskeren), beengeleiding (inclusief maskeren) en spraakaudiometrie. Hij stelt het gehoorverlies vast en beoordeelt of aanvullend audiometrisch onderzoek nodig is. Hij voert een functionele pluis/niet pluis beslissing uit.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusie omtrent de aard van het gehoorverlies (perceptie of geleiding). • Conclusie over de noodzaak van aanvullend audiologisch onderzoek. • Een bepaling van de grootte van het gehoorverlies. • Een audiogram/spraakaudiogram. • Een functionele pluis/niet pluis beslissing. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Kiest de relevante tests en de geschikte middelen voor basisaudiometrie, leest de meetresultaten nauwkeurig af en bepaalt of de meting correct is uitgevoerd, zodat de beoogde informatie wordt verkregen.	<ul style="list-style-type: none"> • Afnemen van toondrempelmetingen • Bedienen van audiometer • Kalibratie spraakaudiometrie • Kennis van audiogrammen • Kennis van de natuurkunde (geluid en golven) • Kennis van de protocollen • Luchtgeleiding (eventueel maskeren)
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de audiologische meetapparatuur op de correct wijze, passend bij de tests (zoals toondrempelmeting en spraakverstaan, al dan niet gemaskeerd), zodat de meetwaarden een juiste afspiegeling zijn van het gehoorverlies.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het basisaudiometrisch onderzoek volgens de protocollen, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen, afwijkingen snel worden gesignaleerd en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 3 Voert audiometrisch onderzoek uit**3.4 werkproces: Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren**

Omschrijving	Indien nodig voert de audicien/manager aanvullend audiologisch onderzoek uit. Hij voert aanvullende metingen uit, waaronder luidheidstoetsen (UCL en MCL) en tympanometrie. Hij selecteert daartoe de juiste tests, voert deze uit en trekt verdere conclusies over het gehoorverlies en de verdere behandeling.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een verdere bepaling van het gehoorverlies en de aard van het gehoorverlies.• Conclusie over verdere behandeling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Zoekt breed naar relevante informatie tijdens het aanvullend audiometrisch onderzoek middels de relevante tests en stelt de correct waarde van het gehoorverlies vast, zodat hij een weloverwogen functionele pluis/niet pluis beslissing kan nemen en een mogelijk vervolg van de audiologische behandeling kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none">• Afnemen aanvullende metingen (waaronder luidheidstesten (UCL en MCL), richtinghoren en tympanometrie)• Kennis van de natuurkunde (geluid, golven en druk)• Kennis van de protocollen• Kennis van subjectieve tests
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert de audiologische meetapparatuur op de correct wijze, passend bij de tests, zodat de meetwaarden een juiste afspiegeling zijn van het gehoorverlies.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt bij het aanvullend audiometrisch onderzoek volgens de protocollen, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen, afwijkingen snel worden gesignaleerd en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling

Proces-competentie-matrix Audicien/Manager

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling		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	Otoscopische inspectie uitvoeren											x	x							x	
4.2	Eindbeoordeling geven											x									
4.3	Het oor inspecteren t.b.v. het maken van oorafdrukken											x	x							x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien/Manager

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling			
4.1 werkproces: Otoscopische inspectie uitvoeren			
Omschrijving	De audicien/manager voert een otoscopische inspectie uit. Hij inspecteert de oorschelp, de gehoorgang en het beeld van het trommelvlies. Hij stelt vast of er sprake is van zichtbare afwijkingen. Ook stelt hij vast of er sprake is van een afwijkende geur, welke kan duiden op ziekten of ontstekingen. Hij voert op grond van bovenstaande een pluis/niet pluis beslissing uit.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een beeld van mogelijke afwijkingen die mogelijke hoorproblemen kunnen verklaren. • Een afweging of verder onderzoek kan en mag plaatsvinden. • Een pluis/niet pluis beslissing. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	Kijkt nauwkeurig naar aangezicht, oorschelp, gehoorgang, trommelvlies en andere relevante lichamelijke kenmerken van de cliënt en richt zich op mogelijke afwijkingen, zodat eventuele afwijkingen correct en tijdig worden gesignaleerd en hij onderbouwd kan beslissen of hij de cliënt verder kan en mag onderzoeken of dat hij moet adviseren eerst een KNO-arts (via huisarts) of audiologisch centrum te raadplegen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de anatomie van het oor • Kennis van de pathologie van het oor • Kennis van de protocollen • Kennis van hygiënevoorschriften • Hanteren van de otoscoop
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de otoscoop en eventueel andere instrumenten op de juiste wijze en kiest de relevante testen om te achterhalen wat de aard en oorzaak kan zijn van een gehoorverlies en/of verder onderzoek mogelijk is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij de otoscopische inspectie volgens de protocollen en hygiënevoorschriften, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen, afwijkingen snel worden gesignaleerd en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling			
4.2 werkproces: Eindbeoordeling geven			
Omschrijving	De audicien/manager weegt de gegevens uit de intake en anamnese, het audiologisch onderzoek en het otoscopisch onderzoek af. Op basis van deze gegevens besluit hij of het oordeel van een specialist noodzakelijk is.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een weloverwogen en gegrond besluit over het al dan niet raadplegen van een specialist. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest de gegevens uit de intake, anamnese, audiologisch en otoscopisch onderzoek nauwkeurig en begrijpt ze, zodat hij een goed en volledig beeld heeft van de gehoorproblemen van de cliënt en hij onderbouwd kan beslissen of het oordeel van een specialist noodzakelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.

Kerntaak 4 Voert otoscopisch onderzoek uit en eindbeoordeling**4.3 werkproces: Het oor inspecteren t.b.v. het maken van oorafdrukken**

Omschrijving	De audicien/manager controleert het oor op cerumen en mogelijke afwijkingen. Hij beslist of een oorafdruk, al dan niet door een andere medewerker van het audiciensbedrijf, kan worden gemaakt. In het geval van anatomisch afwijkende oren (bijvoorbeeld radicaal holtes) treft hij de noodzakelijke (aanvullende) beschermende maatregelen en maakt hij zelf de oorafdruk.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Er is gecontroleerd of op een veilige en verantwoorde manier een oorafdruk gemaakt kan worden.• De (aanvullende) beschermende maatregelen zijn op de juiste manier getroffen.• Een kwalitatief goede oorafdruk.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Controleert het oor op cerumen en mogelijke afwijkingen en indien een oorafdruk mogelijk is, beschermt hij het trommelvlies en mogelijke holtes en brengt hij vervolgens materiaal in, zodat een goede afdruk wordt gemaakt en schade aan het oor wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">• Hanteren van de spuit of andere hulpmiddelen voor afdruk• Kennis van de anatomie van het oor• Kennis van de pathologie van het oor• Kennis van de protocollen• Kennis van hygiënevoorschriften• Hanteren van de otoscoop
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Kiest het meest geschikte afdruk materiaal en hanteert op de geëigende wijze de instrumenten, zodat het afdruk materiaal of effectieve wijze wordt ingebracht.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt conform de protocollen en voorschriften en werkt hygiënisch bij het maken van de oorafdruk, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Proces-competentie-matrix Audicien/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	Maakt marktanalyses																		X		
5.2	Stelt een marketingplan op	X									X										
5.3	Stelt een investeringsbegroting en/ of financieringsplan op										X										
5.4	Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op																X				
5.5	Profileert en promoot de onderneming										X							X			
5.6	Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad								X									X			
5.7	Voert de financiële administratie uit										X							X			
5.8	Stelt offertes op en brengt ze uit										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	Reflecteert op de onderneming																								X	X
5.10	Werft en selecteert medewerkers							X	X																	X
5.11	Geeft leiding aan medewerkers		X	X														X								

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien/Manager

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.1 werkproces: Maakt marktanalyses			
Omschrijving	De audicien/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 hij de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen tegen elkaar af.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> 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 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"> Verzamelen en registreren van marktgegevens Marktontwikkelingen/ marktmechanismen
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 reëel beeld heeft van sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen voor de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Consumentengedrag Doelgroepanalyse Vormen van marktonderzoek

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.2 werkproces: Stelt een marketingplan op**

Omschrijving	Op basis van marktanalyses beschrijft de audicien/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	<ul style="list-style-type: none">• 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">• Marktontwikkelingen/ marktmechanismen• Marketingmix• Budgettering• Marketingstrategieën (Reclame-) wetgeving
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt een duidelijk marketingplan op, zodat betrokkenen (zoals potentiële investeerders) worden goed 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: Stelt een investeringsbegroting en/ of financieringsplan op**

Omschrijving	De audicien/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	<ul style="list-style-type: none">De investeringsbegroting en/of het financieringsplan geven een duidelijk en overzichtelijk 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: Stelt een exploitatie- en liquiditeitsbegroting op**

Omschrijving	De audicien/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	<ul style="list-style-type: none">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">Marktontwikkelingen/ marktmechanismenBudgetteringOmzetprognosesBelastingwetgeving (BTW)
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: Profileert en promoot de onderneming			
Omschrijving	Op basis van de gekozen marketing- en pr-instrumenten in het marketingplan werkt de audicien/manager een promotieplan uit. Hij voert de marketing- en pr-activiteiten uit voor de promotie en profilering van zijn onderneming.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Presentatietechnieken • Marketingmix
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: Koopt voor de onderneming in en beheert en bewaakt de voorraad**

Omschrijving	De audicien/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	<ul style="list-style-type: none">• 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">• Marktonwikkelingen/ marktmecanismen• Onderhandelings techniek en• Methoden van voorraadbeheer
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: Voert de financiële administratie uit**

Omschrijving	De audicien/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	<ul style="list-style-type: none">• 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: Stelt offertes op en brengt ze uit**

Omschrijving	De audicien/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 audicien/ manager heeft een duidelijk beeld van de wensen en behoeften van de klant.• De audicien/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 ondernemer 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 offerte op, 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
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	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 audicien/manager en de klant een overeenkomstig beeld hebben van de te leveren producten of diensten.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Verwerkt in de calculatie de vaste en variabele kosten en neemt bij het opstellen van offertes afgewogen financiële risico's, zodat de offerte naar verwachting (financieel) voordeel oplevert voor de onderneming.	

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.9 werkproces: Reflecteert op de onderneming**

Omschrijving	Aan de hand van gemaakte marktanalyses en financiële overzichten, blikt de audicien/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	<ul style="list-style-type: none">De audicien/ 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 benuttenUitbouwen 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">Marktontwikkelingen/ marktmechanismenKunnen lezen/interpreteren van financiële overzichten
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: Werft en selecteert medewerkers**

Omschrijving	De audicien/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	<ul style="list-style-type: none">• 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">• Wettelijke richtlijnen voor werving & selectie• Kennis van de administratieve handelingen bij het aannemen van personeel
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven	Stuurt gesprekken zodanig dat wensen, verwachtingen en eisen van potentiële medewerkers en audicien/manager 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: Geeft leiding aan medewerkers**

Omschrijving	De audicien/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	<ul style="list-style-type: none">• De medewerkers weten wat wanneer van hen verwacht wordt en wat zij mogen verwachten van de ondernemer.• 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 audicien/manager.	<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 hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

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

- *Ondersteunende audicienswerkzaamheden*

3.1 Nadere specificatie Ondersteunende audicienswerkzaamheden

Certificeerbare eenheid

Met deze certificeerbare eenheid is de beroepsbeoefenaar gekwalificeerd om ondersteunende audicienswerkzaamheden te verrichten. Deze werkzaamheden betreffen: screeningsonderzoek uitvoeren, oorafdrukken maken, oorafdruk bewerken tot zwemstukje, storingen aan audiologische hulp- en randapparatuur opsporen en verhelpen, onderhoud uitvoeren en storingen verhelpen aan hoortoestellen, audiologische hulp- en randapparatuur ter reparatie opsturen, adviseren over audiologische randapparatuur, adviseren over preventie, verwerken van verkopen en groepsgewijs instructie geven.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

De beroepsbeoefenaar kan met deze certificeerbare eenheid aan de slag 'winkelmedewerker'.

Proces-competentie-matrix Ondersteunende audicienswerkzaamheden

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 1: Voert ondersteunende audicienswerkzaamheden uit																										
	1.1	Screeningsonderzoek uitvoeren											X								X					
	1.2	Oorafdrukken maken											X								X					
	1.3	Oorafdruk bewerken tot een zwemstukje											X	X						X	X					
	1.4	Storingen aan audiologische hulp- en randapparatuur opsporen en verhelpen											X	X							X					

	1.5	Onderhoud uitvoeren en storingen verhelpen aan hoortoestellen											x							x	x					
	1.6	Audiologische hulp- en randapparatuur en hoortoestellen ter reparatie opsturen									x										x					
	1.7	Adviseren over audiologische randapparatuur										x							x						x	
	1.8	Adviseren over preventie										x							x							
	1.9	Verwerken van verkopen									x										x					
	1.10	Groepsgewijs instructie geven									x								x							

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. 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 2010 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 2010.

Voor het vaststellen en toelichten van de niveaus van Nederlands, rekenen en Moderne Vreemde Talen is afgestemd met vakdocenten.

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 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Audicien

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Audicien zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

De audicien heeft veel direct contact met de cliënt. Goede mondelinge taalvaardigheid is hierbij erg belangrijk. Bij een aantal werkprocessen is sprake van een monoloog, zoals bij het adviseren over audiologische apparatuur en preventie (w.p. 1.7 en 1.8) en groepsgewijs instructie geven (w.p. 1.9). In andere gevallen gaat het om een dialoog met de cliënt. Het niveau van communiceren kan hierbij variëren van eenvoudig communiceren over het wel of niet passen en/of pijn veroorzaken van een zwemstukje (w.p. 1.3), tot het inventariseren van en doorvragen naar klachten en het overbrengen van de conclusies, rekeninghoudend met de psychologie van de slechthorende.

De audicien moet verder in staat zijn verwijzingsgegevens, onderzoeksresultaten en de receptuur van derden door te nemen en te beoordelen. Ook moet hij een eindverslag kunnen schrijven en het dossier bijwerken voor de voorschrijvende instantie.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Audicien zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Werkprocessen als het aflezen van tabellen en grafieken, het maken van oorafdrukken en zwemstukjes, het opsporen en oplossen van technische storingen en de planning van werkzaamheden worden gekenmerkt door relatief eenvoudige rekenhandelingen. Er zijn echter ook diverse werkprocessen die een hoger complexiteitsniveau vereisen. Bij audiologisch onderzoek worden bijvoorbeeld veel variabelen gemeten die onderling samenhangen. Het audiometreren (w.p. 3.3 en 3.4) vereist rekenvaardigheid met betrekking tot bekende rekenprocedures in complexe en eenvoudige niet-standaard situaties. Dit geldt ook voor het afstellen van hoortoestellen behorende bij verschillende typen akoestische situaties (w.p. 2.3) en het geven van audiologisch advies. In audiogrammen wordt zelfs gebruik gemaakt van logaritmische schalen die een nog hoger niveau suggereren. Het is echter niet noodzakelijk om op abstracte wijze en buiten de context van de werkzaamheden van de audicien met logaritmen te kunnen rekenen.

Nederlandse taal en rekenen: beroepsspecifieke eisen en centraal examen

Het niveau van de beroepsspecifieke eisen, die gelden voor de beheersing van Nederlandse taal en rekenen, is geformuleerd op basis van het niveau van de taal- en rekengerelateerde handelingen die in beroepsuitoefening voorkomen. Dit wil niet altijd zeggen dat de verschillende taal- en rekendomeinen daarmee voor dat betreffende niveau volledig zijn afgedekt.

Met het oog op de algemene eisen die gesteld worden op het gebied van Nederlandse taal en rekenen, betekent dit dat de onderwijsinstelling zal moeten nagaan welk van deze algemene eisen al wel en welk van deze algemene eisen nog niet door de beroepsspecifieke eisen worden afgedekt. Indien nodig zal (aanvullend op de voorbereiding op de beroepspraktijk) aandacht gegeven moeten worden aan deze algemene eisen op het gebied van Nederlandse taal en rekenen, om voldoende voorbereid te zijn op de (centrale) examinering van deze algemene eisen.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Audicien zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2

- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

Binnen diverse werkprocessen van de Audicien staat het contact met cliënten centraal. Hierbij kan worden gedacht aan het uitvoeren van screeningsonderzoek (w.p. 1.1), het afstellen van hoortoestellen (w.p. 2.3) en het begeleiden van cliënten en hun omgeving (w.p. 2.4). Bij het in kaart brengen van de wensen en behoeften is het van groot belang om goed naar de cliënt te luisteren. Ook Engelstalige cliënten moeten geholpen kunnen worden.

2.4.2 Audicien/Manager

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Audicien/Manager zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

De audicien heeft veel direct contact met de cliënt. Goede mondelinge taalvaardigheid is hierbij erg belangrijk. Bij een aantal werkprocessen is sprake van een monoloog, zoals bij het adviseren over audiologische apparatuur en preventie (w.p. 1.7 en 1.8) en groepsgewijs instructie geven (w.p. 1.9). In andere gevallen gaat het om een dialoog met de cliënt. Het niveau van communiceren kan hierbij variëren van eenvoudig communiceren over het wel of niet passen en/of pijn veroorzaken van een zwemstukje (w.p. 1.3), tot het inventariseren van en doorvragen naar klachten en het overbrengen van de conclusies, rekeninghoudend met de psychologie van de slechthorende. De audicien moet verder in staat zijn verwijzingsgegevens, onderzoeksresultaten en de receptuur van derden door te nemen en te beoordelen. Ook moet hij een eindverslag kunnen schrijven en het dossier bijwerken voor de voorschrijvende instantie.

De Audicien/Manager moet additioneel ook kunnen onderhandelen met leveranciers (w.p. 5.6) en toelichting kunnen geven op offertes (w.p. 5.8). Tevens moet hij een marketingplan en een promotieplan kunnen opstellen (w.p. 5.2 en 5.5).

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Audicien/Manager zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Werkprocessen als het aflezen van tabellen en grafieken, het maken van oorafdrukken en zwemstukjes, het opsporen en oplossen van technische storingen en de planning van werkzaamheden worden gekenmerkt door relatief eenvoudige rekenhandelingen. Er zijn echter ook diverse werkprocessen die een hoger complexiteitsniveau vereisen. Bij audiologisch onderzoek worden bijvoorbeeld veel variabelen gemeten die onderling samenhangen. Het audiometreren (w.p. 3.3 en 3.4) vereist rekenvaardigheid met betrekking tot bekende rekenprocedures in complexe en eenvoudige niet-standaard situaties. Dit geldt ook voor het afstellen van hoortoestellen behorende bij verschillende typen akoestische situaties (w.p. 2.3) en het geven van audiologisch advies. In audiogrammen wordt zelfs gebruik gemaakt van logaritmische schalen die een nog hoger niveau suggereren. Het is echter niet noodzakelijk om op abstracte wijze en buiten de context van de werkzaamheden van de audicien met logaritmen te kunnen rekenen.

Daarnaast vragen ook diverse werkprocessen uit de kerntaak ondernemerschap de nodige rekenvaardigheid van de Audicien/Manager. Hierbij kan gedacht worden aan het maken van marktanalyses (w.p. 5.1), het opstellen van een investeringsbegroting en/of financieringsplan (w.p. 5.3), het voorstellen van een exploitatie- en liquiditeitsbegroting (w.p. 5.4) en het voeren van de financiële administratie (w.p. 5.7).

Nederlandse taal en rekenen: beroepsspecifieke eisen en centraal examen

Het niveau van de beroepsspecifieke eisen, die gelden voor de beheersing van Nederlandse taal en rekenen, is geformuleerd op basis van het niveau van de taal- en rekengerelateerde handelingen die in beroepsuitoefening voorkomen. Dit wil niet altijd zeggen dat de verschillende taal- en rekendomeinen daarmee voor dat betreffende niveau volledig zijn afgedekt.

Met het oog op de algemene eisen die gesteld worden op het gebied van Nederlandse taal en rekenen, betekent dit dat de onderwijsinstelling zal moeten nagaan welk van deze algemene eisen al wel en welk van deze algemene eisen nog niet door de beroepsspecifieke eisen worden afgedekt. Indien nodig zal (aanvullend op de voorbereiding op de beroepspraktijk) aandacht gegeven moeten worden aan deze algemene eisen op het gebied van Nederlandse taal en rekenen, om voldoende voorbereid te zijn op de (centrale) examinering van deze algemene eisen.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Audicien/Manager zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

Binnen diverse werkprocessen van de Audicien staat het contact met cliënten centraal. Hierbij kan worden gedacht aan het uitvoeren van screeningsonderzoek (w.p. 1.1), het afstellen van hoortoestellen (w.p. 2.3) en het begeleiden van cliënten en hun omgeving (w.p. 2.4). Bij het in kaart brengen van de wensen en behoeften is het van groot belang om goed naar de cliënt te luisteren. Ook Engelstalige cliënten moeten geholpen kunnen worden.

De Audicien/Manager moet additioneel ook in staat zijn om Engelstalige informatie over de markt, de concurrentie, de technologische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen, de doelgroepen en de positie van de onderneming t.o.v. van andere ondernemingen tot zich te nemen.

2.5 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).

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 nadrukkelijk aan de orde komen in de evaluatiegesprekken met de vertegenwoordigers van de opleidingen in het kader van de kwalificatiemonitor. In 2010 zijn de aan de beroepsuitoefening ontleende eisen voor Nederlandse taal nader onderbouwd.

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.

In 2010 heeft de paritaire commissie besloten het beheersingsniveau voor de moderne vreemde taal (Engels) in de SVGB kwalificatiedossiers op niveau 4 op te nemen, overeenkomstig het verzoek van de staatssecretaris. Dit betreft de volgende generieke eisen: Lezen en luisteren: B1; Gesprekken voeren, Spreken en Schrijven: A2. In de SVGB-kwalificatiedossiers op niveau 2 en 3 worden geen eisen voor een moderne vreemde taal opgenomen als dat vanuit de eisen die de beroepsuitoefening stelt niet nadrukkelijk noodzakelijk is.

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

Bij de niveauaanduidingen voor de moderne vreemde taal (Engels) in dit dossier wordt toegelicht op welke beroepsspecifieke handelingen de niveaus gebaseerd zijn.

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 zag vanuit de beroepseisen in 2009 geen aanleiding om voor de SVGB-kwalificaties voor rekenen/wiskunde af te wijken van deze vastgestelde referentieniveaus. De reden hiervoor was dat op dat moment een goede vergelijking tussen het gehanteerde raamwerk rekenen/wiskunde en de landelijke referentieniveaus niet goed mogelijk was.

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. De beheersing van Rekenen/wiskunde blijft een belangrijk aandachtspunt en zal nadrukkelijk aan de orde komen in de evaluatiegesprekken met de vertegenwoordigers van de opleidingen in het kader van de kwalificatiemonitor.

In 2010 zijn de aan de beroepsuitoefening ontleende eisen voor rekenen/wiskunde nader vastgesteld en onderbouwd.

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. 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 een aantal sectoren staat dit onderwerp op de ontwikkelagenda.

In 2010 is de paritaire commissie uitgebreid met een vertegenwoordiger van het vmbo. In de projecten "Nederlandse School voor Gezondheidstechniek" en "Creatief Vakman" participeren vertegenwoordigers van het vmbo. We proberen de vmbo-betrokkenheid voortdurend te bevorderen met het oog op 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 nogmaals 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 2010 is het voor de meeste kwalificatiedossiers gelukt aan deze minima en maxima te voldoen.

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.

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. In 2010 heeft dit niet tot veranderingen geleid.

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.

In 2010 heeft de paritaire commissie besloten de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" voorsnóg ongewijzigd te laten en de ervaringen met de uitvoering af te wachten.

Inmiddels is op initiatief van Colo door de gezamenlijke kenniscentra een certificeerbare eenheid Ondernemerschap ontwikkeld. Deze certificeerbare eenheid zal worden opgenomen in de kwalificatie Ondernemer Detailhandel van KCHandel. Deze certificeerbare eenheid is aanzienlijk minder zwaar/minder omvangrijk dan de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap". Deelnemers die voldoen aan de in de certificeerbare eenheid Ondernemerschap beschreven eisen krijgen een certificaat Ondernemerschap uitgereikt. Dit certificaat kan ook naast een diploma voor een andere kwalificatie verkregen worden. Hierdoor ontstaat er voor deelnemers in een aantal opleidingen voor SVGB-kwalificaties op het gebied van ondernemerschap een keuzemogelijkheid. Of deelnemers voldoen aan de eisen voor het diploma Vakman/Ondernemer c.q. Vakman/Manager, of deelnemers voldoen aan de eisen voor het diploma Vakman en behalen daarnaast de certificeerbare eenheid Ondernemerschap.

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.

2.6 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 kwalificaties, 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 is een recente Arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie rapportage gekoppeld aan het kwalificatiedossier Optiek.
- 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 D 2.1 – 2.5 is de proces- en inhoudsinformatie geactualiseerd. Hierbij zijn ook de beroepsspecifieke taal- en rekeneisen verantwoord.
- In D 3 is de ontwikkelagenda geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Trends en ontwikkelingen	Jaarlijks organiseert de SVGB 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.	SVGB, sectorcommissie en paritaire commissie.	Jaarlijks
Ervaring met kwalificatiedossier in het onderwijs	Jaarlijks evalueert de SVGB met behulp van de kwalificatiemonitor de ervaringen met het gebruik van de kwalificatiedossiers in het onderwijs. De resultaten van deze evaluatie worden gebruikt voor het verbeteren van de kwalificatiedossiers.	SVGB, vertegenwoordigers van de opleidingsteams, sectorcommissie en paritaire commissie.	Jaarlijks

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 kwaliteitssorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.