

4.1 Trimmer

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De trimmer is vaak zelfstandig ondernemer, meestal zonder personeel. Soms is hij werkzaam in een dierenpension of asiel en verzorgt daar het toiletteren van gezelschapsdieren als een deel van zijn taak. Een groeiend aantal paraveterinair en dierenartsmedewerkers is ook bekwaam in het trimmen van gezelschapsdieren. Het trimmen wordt dan binnen de dierenartsenpraktijk uitgevoerd.
Typerende beroepshouding	De trimmer heeft een klantgerichte en pro-actieve houding. Hij heeft in zijn functioneren met name te maken met veiligheid en welzijn van het dier en de omgeving. Hij werkt zorgvuldig, gestructureerd en gedisciplineerd met aandacht voor het dier en de eigenaar.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De trimmer heeft een uitvoerende rol. Hij is pro-actief. Hij werkt zelfstandig op basis van opdrachten van de eigenaren van de dieren. Zo'n opdracht kan bestaan uit uitvoerende of adviserende werkzaamheden. Bij de uitvoering gaat hij uit van de wensen van de eigenaar van het dier, waarbij hij rekening houdt met zijn veiligheid en het welzijn van het dier. Hij dient dieren met problemen tijdig door te verwijzen naar een specialist. Over de uitvoering van de opdracht legt hij verantwoording af aan de klant. Als kleine zelfstandige is hij verantwoordelijk voor zijn eigen bedrijfsvoering.
Complexiteit	De trimmer kent een diversiteit aan werkzaamheden. Hij verricht een aantal werkzaamheden routinematig. Hij heeft echter te maken met verschillende rassen, verschillende verzorgingsniveaus van de dieren en verschillende wensen van individuele eigenaren. Daar moet hij bij het uitvoeren van zijn werk rekening mee houden. Dat vereist van de trimmer een groot inlevingsvermogen, een brede specialistische vakkennis en goede communicatieve vaardigheden. De kwaliteit van het uitgevoerde werk is van invloed op de gezondheid en het welzijn van het dier. Tijdens het werk is de trimmer tamelijk intensief met het dier bezig. Hij dient tijdens de werkzaamheden alert te zijn op de eigen veiligheid, het dier en andere betrokkenen. Hij heeft specialistische kennis van feiten, principes en processen en algemene concepten voor zijn werkgebied.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	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 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

2.1 Trimmer

Kerntaak 1 Toiletteert gezelschapsdieren

Proces-competentie-matrix Trimmer

Kerntaak 1 Toiletteert gezelschapsdieren		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	Onderzoekt wensen van klant									X		X							X							
1.2	Onderzoekt vacht						X				X		X													
1.3	Stelt behandeling vast						X				X					X		X								
1.4	Richt werkruimte in											X					X			X						
1.5	Voert behandeling uit						X				X	X				X				X						
1.6	Adviseert klant over behandeling										X							X								
1.7	Verzorgt demonstraties of presentaties	X								X	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 Trimmer

Kerntaak 1 Toiletteert gezelschapsdieren			
1.1 werkproces: Onderzoekt wensen van klant			
Omschrijving	De trimmer ontvangt de klant. Hij achterhaalt, door vragen te stellen, de wens van de klant. Hij benadert het gezelschapsdier en vormt zich zo een beeld van het gedrag en de specifieke kenmerken van het individuele dier. Hij beoordeelt het gedrag van het gezelschapsdier in relatie tot het ras.		
Gewenst resultaat	Klanten voelen zich gerespecteerd door de wijze van ontvangst en benadering van de trimmer. De specifieke wensen en informatiebehoefte van klanten zijn op een klantvriendelijke wijze geïnventariseerd. Het is helder wat de klant van de trimmer verwacht. De trimmer heeft zich een beeld gevormd van het gedrag en de specifieke kenmerken van het gezelschapsdier.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Hij stemt de wijze van ontvangen en benaderen op de klant af en stelt zich actief en enthousiast op, zodat de klant zich welkom en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Behoeftedonderzoek bij de klant Gedragsleer Kennis van raseigenschappen Sociale vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont vakdeskundigheid door snel en veel informatie in zich op te nemen over de kenmerken van het dier en beoordeelt het gedrag van het gezelschapsdier in relatie tot het ras, zodat hij de behandeling daarop af kan stemmen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij stelt tijdens de ontvangst actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat helder/duidelijk is wat de klant van hem verwacht.	

Kerntaak 1 Toiletteert gezelschapsdieren			
1.2 werkproces: Onderzoekt vacht			
Omschrijving	De trimmer voert een vachtdeterminatie uit en beoordeelt bij vachtproblemen de oorzaak. Indien noodzakelijk verwijst hij de klant door naar een veterinaire. Hierbij toont hij voortdurend aandacht voor dierenwelzijn.		
Gewenst resultaat	Het onderzoek is uitgevoerd met aandacht voor de gezondheid en het welzijn van het dier. Er is doorverwezen naar een andere deskundige (veterinaire) indien noodzakelijk.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij onderzoekt dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven voor dierenwelzijn, zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van raseigenschappen Kennis van vachtopbouw Kennis van vachttypen Kan welzijn en gezondheid beoordelen en ernaar handelen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont vakdeskundigheid door het vaststellen van de oorzaak bij vachtproblemen en werkt precies en bedreven, zodat het gezelschapsdier zo min mogelijk hinder ondervindt van de behandeling.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	Hij verzamelt uitgebreid informatie over het dier en de vacht en stelt de juiste vragen aan de klant, zodat hij een goed beeld krijgt van de gewenste behandelmethode. Hij blijft steeds alert op mogelijke nieuwe informatie over het dier en de vacht, heeft snel door wanneer er iets niet klopt en weet signalen juist te interpreteren en kijkt naar zaken vanuit een breed perspectief, zodat het onderzoek voldoende informatie oplevert.	

Kerntaak 1 Toiletteert gezelschapsdieren			
1.3 werkproces: Stelt behandeling vast			
Omschrijving	De trimmer stelt in overleg met de klant de behandeling vast. Hij trekt conclusies uit het onderzoek en bedenkt oplossingen voor problemen. Hij bepaalt welke extra verzorgingswerkzaamheden nodig zijn. Hij stemt het behandelplan af op het gedrag, de kenmerken en het vachttype van het gezelschapsdier, rekening houdend met het ras en het individu. Hij zorgt ervoor goed op de hoogte te zijn nieuwe behandelmethoden en past deze toe. Hij toont voortdurend aandacht voor dierenwelzijn.		
Gewenst resultaat	Behandelplan is afgestemd op het vachttype van het gezelschapsdier. Behandelplan is afgestemd op wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij stelt de behandeling vast in lijn met de geldende ethische maatstaven voor dierenwelzijn, zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan Hij toont voortdurend aandacht voor dierenwelzijn.	<ul style="list-style-type: none"> Gedragssleer Kennis van behandelmogelijkheden Kennis van extra verzorgingswerkzaamheden en Trimtechniek Kan welzijn en gezondheid beoordelen en ernaar handelen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont vakdeskundigheid door het juiste behandelplan op te stellen voor het vachttype van het gezelschapsdier en kiest een behandeling die inspeelt op het gedrag van het gezelschapsdier, zodat het dier zo min mogelijk hinder ondervindt van de behandeling.	
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	Hij zorgt ervoor goed op de hoogte te blijven van nieuwe vachttypen, producten en behandelmethoden, zodat hij het behandelplan hierop af kan stemmen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen. Hij geeft klanten een op de persoon gerichte dienstverlening en geeft prioriteit aan hun zorgen/problemen en stemt het behandelplan hierop af.	

Kerntaak 1 Toiletteert gezelschapsdieren			
1.4 werkproces: Richt werkruimte in			
Omschrijving	De trimmer richt de werkruimte in. Hij kiest trimmeubilair, -gereedschap en -apparatuur, rekening houdend met arbo-wetgeving. Hij is op de hoogte van nieuwe technieken op het gebied meubilair, gereedschap en apparatuur. Hij zorgt voor een veilige omgeving voor trimmer, klant en gezelschapsdier. Hij onderhoudt het gereedschap en de apparatuur. Hij houdt de werkruimte schoon.		
Gewenst resultaat	<p>Werkruimte is ingericht op basis van iedere mogelijke behandeling.</p> <p>Werkruimte is hygiënisch.</p> <p>Er wordt gewerkt met goed onderhouden gereedschap en apparatuur.</p> <p>Er wordt gewerkt volgens de nieuwste technieken.</p> <p>Werkruimte is veilig voor trimmer, klant en gezelschapsdier.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij zorgt ervoor goed op de hoogte te zijn van bestaand trimmeubilair, -gereedschap en -apparatuur en hun gebruiksmogelijkheden, maakt op basis van de gewenste behandeling de juiste keuze voor te gebruiken trimmeubilair, -gereedschap en -apparatuur. Hij gaat zorgvuldig en netjes om met beschikbare trimmeubilair, -gereedschap en -apparatuur zorgt ervoor dat deze goed onderhouden en hygiënisch zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van arbo-wetgeving • Kennis van trimmaterialen en -apparatuur
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	Hij stelt de middelen vast die nodig zijn om het werk uit te voeren en zorgt voor het regelen hiervan; en maakt effectief en efficiënt gebruik van de aanwezige capaciteit, zodat de behandeling efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Hij heeft kennis van zaken op het gebied van persoonlijke veiligheid, veiligheid van anderen en arbo-wetgeving; volgt veiligheidsregels en voorschriften op, zodat ongelukken zoveel mogelijk worden voorkomen.	

Kerntaak 1 Toiletteert gezelschapsdieren**1.5 werkproces: Voert behandeling uit**

Omschrijving	De trimmer voert de vachtbehandeling uit, wast de vacht, knipt nagels, reinigt oren en ogen en verzorgt lipplooien, rekening houdend met het ras en de kenmerken van het individuele dier. Ook controleert hij het gebit. Hij voert eventuele extra verzorgingswerkzaamheden uit. Hij verzorgt bij eventuele ongelukken tijdens de behandeling het gezelschapsdier adequaat, volgens EHBO-procedures. Hij werkt volgens de nieuwste technieken. Hij heeft hierbij voortdurend aandacht voor de wensen van de klant, dierenwelzijn en wettelijke vereisten op het gebied van arbo en veiligheid.		
Gewenst resultaat	Behandeling is vakkundig uitgevoerd. Bij eventuele ongelukken tijdens de behandeling is het gezelschapsdier adequaat verzorgd. De Wet Uitoefening Diergeneeskunde is nageleefd tijdens de behandeling. Er wordt gewerkt volgens de nieuwste technieken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Ethisch handelen	Hij trimt dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven voor dierenwelzijn, zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.	<ul style="list-style-type: none">EHBOGedragsleerKennis van raseigenschappenKennis van vachtbouwKennis van vachttypenTrimtechniekKan welzijn en gezondheid beoordelen en ernaar handelen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwendenVakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	Hij werkt precies en bedreven met zijn handen, zodat het gezelschapsdier zo min mogelijk hinder ondervindt van de behandeling en beoordeelt het gedrag van het gezelschapsdier in relatie tot het ras, zodat hij de behandeling daarop af kan stemmen. Hij toont fysieke kracht, snelheid en coördinatie en laat een snelle reactietijd zien als het gezelschapsdier afwijkend gedrag vertoont. Hij verzorgt bij eventuele ongelukken tijdens de behandeling het gezelschapsdier adequaat.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hij gebruikt trimmaterialen waarvoor ze bedoeld zijn en weet bij problemen vindingrijk gebruik te maken van de beschikbare materialen en middelen en gaat zo efficiënt mogelijk om met de beschikbare trimmaterialen.	
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	Hij zorgt ervoor goed op de hoogte te blijven van nieuwe behandelmethoden, zodat hij deze in voorkomende gevallen kan toepassen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriften	Hij heeft kennis van zaken op het gebied van persoonlijke veiligheid en de veiligheid van anderen; volgt veiligheidsregels en voorschriften op; verricht zonodig EHBO-activiteiten of brengt het gezelschapsdier naar een veterinaire, gebruikt materialen en	

Kerntaak 1 Toiletteert gezelschapsdieren			
1.5 werkproces: Voert behandeling uit			
		apparatuur op een veilige manier en ziet toe op de veiligheid op het werk door mogelijke risico's te minimaliseren.	

Kerntaak 1 Toiletteert gezelschapsdieren			
1.6 werkproces: Adviseert klant over behandeling			
Omschrijving	De trimmer informeert klanten over de behandeling en adviseert ze onder andere over de nabehandeling, het gebruik van verzorgingsmiddelen, gedrag, voeding, hygiëne en huisvesting. Hij geeft gevraagd en ongevraagd advies.		
Gewenst resultaat	De klant ervaart het advies als bruikbaar. De klant wordt door het advies aan het denken gezet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan de klant over, zodat de klant voldoende geïnformeerd is over de behandelmethode. Hij geeft duidelijk de voor- en nadelen aan van de te volgen aanpak.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Gedragssleer Kennis van verzorgingsmiddelen Voedingsleer
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>Hij inventariseert actief de adviesvraag van de klant en bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden. Hij is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen en heeft daarbij voortdurend aandacht voor dierenwelzijn. Hij bespreekt afwijkingen/wijzigingen met de klant.</p> <p>Hij checkt regelmatig of klant (nog) tevreden is, neemt klachten van klanten serieus en onderneemt zo nodig actie, zodat de klant het gevoel krijgt gehoord te worden.</p>	

Kerntaak 1 Toiletteert gezelschapsdieren			
1.7 werkproces: Verzorgt demonstraties of presentaties			
Omschrijving	De trimmer verzorgt demonstraties en of presentaties. Hij plant en organiseert bijeenkomsten. Hij geeft informatie over het trimmen en het verzorgen van gezelschapsdieren. Hij demonstreert vachtverzorgingsmethoden. Hij gebruikt hierbij geschikte materialen en hulpmiddelen.		
Gewenst resultaat	Activiteiten sluiten aan bij de vraag van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Acties en activiteiten initiëren 	Hij organiseert demonstraties of presentaties op basis van de vraag van de klant en zit er actief achteraan dat plannen omgezet worden in acties.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van materialen en hulpmiddelen Organisatietalent
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren 	Hij gebruikt in het contact met de klant heldere taal en controleert of de boodschap goed overgekomen is, stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de behoefte en verwachtingen van de toehoorder(s)/toeschouwer(s) en speelt in op de reacties uit het publiek. Hij communiceert op een onderhoudende manier die de aandacht vasthoudt en weet zich tijdens spreken in het openbaar ongedwongen en zelfbewust te presenteren.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Hij draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan anderen en weet vragen over het eigen vakspecialisme adequaat te beantwoorden, zodat de klant inzicht krijgt in de verzorgingsmogelijkheden van het gezelschapsdier.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij zorgt ervoor goed op de hoogte te zijn van de werking van de te gebruiken presentatie- en demonstratiematerialen en -middelen en is op de hoogte van de nieuwste technieken, zodat hij deze in zijn presentatie of demonstratie kan toepassen.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij brengt activiteiten ruim van te voren in kaart, stelt plannen ruim van te voren op en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden, omstandigheden en afspraken, zodat de activiteiten op het geplande tijdstip uitgevoerd kunnen worden en zijn overige werkzaamheden doorgang kunnen vinden. Hij stelt vast welke middelen nodig zijn om de presentatie of demonstratie te verzorgen en zorgt voor het regelen hiervan.	

Kerntaak 2 Onderneemt

Proces-competentie-matrix Trimmer

Kerntaak 2 Onderneemt		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Start een onderneming	x				x																			x	
2.2	Stelt marketingmix vast	x																							x	x
2.3	Berekent tarieven	x																							x	x
2.4	Promoot onderneming								x				x												x	
2.5	Signaleert en handelt klachten af								x		x		x						x		x					
2.6	Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze	x				x							x							x						x
2.7	Beheert bedrijfsadministratie		x								x	x								x						
2.8	Bepaalt personeelsbehoefte																									x
2.9	Koopt in	x				x			x		x		x					x		x					x	
2.10	Bewaakt voorraad										x	x								x						

Kerntaak 2 Onderneemt		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.11	Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid	x								x			x							x						
2.12	Stuurt medewerkers aan		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 Trimmer

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.1 werkproces: Start een onderneming			
Omschrijving	De trimmer bereidt zich voor door juridische, organisatorische en financiële aspecten van het starten van een onderneming te onderzoeken. Hij besluit over de vraag of hij zich gaat vestigen, kiest een bijpassende ondernemingsvorm en overlegt daarover met relevante personen en instanties en legt hen zijn ondernemingsplan voor. Hij start een eigen bedrijf, start in een franchiseformule of neemt een bestaand bedrijf over.		
Gewenst resultaat	Het ondernemingsplan bevat de noodzakelijke informatie om een nieuwe onderneming op te starten. Het opstarten van een onderneming is volgens de noodzakelijke administratieve handelingen verlopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Acties en activiteiten initiëren 	<p>Hij besluit of hij een onderneming gaat starten en welke ondernemingsvorm geschikt is voor deze onderneming.</p> <p>Hij zorgt ervoor dat de noodzakelijke administratieve handelingen uitgevoerd worden, zodat het opstarten van de onderneming feitelijk gerealiseerd wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de juridische, organisatorische en financiële aspecten van het opstarten van een onderneming Kennis van wat waar aan informatie te halen c.q te vinden is
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt relevante personen en instanties over het ondernemingsplan, zodat de informatie die nodig om een nieuwe onderneming op te starten bekend is.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij onderkent kansen voor het opstarten van een eigen onderneming, het starten van een franchiseformule of het overnemen van een bestaand bedrijf en vertaalt deze kansen in concrete acties op het gebied van het verkrijgen van een bedrijfsruimte en het afsluiten van contracten.	

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.2 werkproces: Stelt marketingmix vast			
Omschrijving	De trimmer bepaalt de producten/diensten die hij aanbiedt, de prijs van deze producten/diensten, de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn onderneming vormgeeft en de plaats waar hij zijn onderneming vestigt.		
Gewenst resultaat	Een marketingmix die aansluit op de doelstellingen, de bedrijfsformule, de markt, de doelgroepen en de concurrentie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij kiest tijdig, in onderlinge samenhang met elkaar, de producten en diensten die hij aanbiedt, de prijs van deze producten/diensten, de manier waarop hij de promotie en presentatie van zijn onderneming vormgeeft en de plaats waar hij zijn onderneming vestigt zodat hij een bij de onderneming passende marketingmix vaststelt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis over concurrenten en hun posities Kennis van de markt Kennis van de organisatie Kennis van doelgroepen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij weet wat er speelt op de markt en bepaalt mede op basis daarvan de marketingmix.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	<p>Hij bepaalt de prijs van de producten/diensten, waarbij hij inzicht toont in zaken die invloed hebben op de kostprijs.</p> <p>Hij neemt de bedrijfsformule, de doelen, de markt, de doelgroepen en de concurrentie als uitgangspunt bij het bepalen van de marketingmix.</p>	

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.3 werkproces: Berekent tarieven			
Omschrijving	De trimmer bepaalt op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW en de gemaakte kosten de verkoopprijs of een tarief voor een dienst.		
Gewenst resultaat	Een verkoopprijs, die aan de eisen van de onderneming voldoet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij stelt tijdig, op basis van de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW en de gemaakte kosten een verkoopprijs of een tarief voor een dienst vast zodat de verkoopprijs aan de eisen van de onderneming voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van belastingstechnische zaken Kennis van de producten en/of diensten van de organisatie en de kostprijs ervan Kostprijsberekening
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij neemt bij het bepalen van de verkoopprijs of het tarief voor een dienst de te behalen winstmarge, de inkoopprijs, de BTW en de gemaakte kosten als uitgangspunt, zodat de prijs marktconform is.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Hij toont inzicht in zaken binnen de organisatie die invloed hebben op de kostprijs en bepaalt op basis daarvan een verkoopprijs waarbij hij rekening houdt met de eisen van de onderneming, zodat de op te stellen verkoopprijs past bij de organisatie.	

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.4 werkproces: Promoot onderneming			
Omschrijving	De trimmer promoot en profileert de onderneming op verschillende wijzen. Met verschillende promotiemiddelen en/of binnen samenwerkingsverbanden zorgt hij voor naamsbekendheid van de onderneming.		
Gewenst resultaat	Naamsbekendheid van de onderneming. Potentiële klanten hebben een positief beeld van de organisatie, het producten- of dienstenaanbod.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Indruk maken op anderen • Emoties aanspreken 	Hij promoot en profileert de onderneming waarbij hij inspeelt op de emotie van de doelgroep en presenteert zich zodanig, dat hij een positieve indruk op zijn potentiële klanten maakt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de producten en/of diensten van de organisatie en de kostprijs ervan • Kennis van het bestaande netwerk • Kennis van promotiewijzen en promotiemiddelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij zet effectieve promotiemiddelen in waarmee hij de klant optimaal bereikt, zodat de naamsbekendheid van de onderneming wordt vergroot.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Hij grijpt kansen aan om de naamsbekendheid van de organisatie te vergroten, zodat de commerciële positie wordt uitgebouwd.	

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.5 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De trimmer signaleert klachten tijdens contacten met klanten. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij schat de ernst in van de klachten en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures afgehandeld. Er is getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming nastreven 	Hij streeft naar een win-win situatie bij het oplossen van de klacht zodat de klacht naar tevredenheid van de klant en de onderneming opgelost kan worden	<ul style="list-style-type: none"> Consumentenrecht Kennis van de klachtenprocedures Omgang met klachten
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtgegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat klachten volgens de procedure worden afgehandeld.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	Hij combineert gegevens, bekijkt verschillende alternatieven en hun consequenties voordat hij conclusies trekt om de klacht op te lossen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.6 werkproces: Bewaakt financiële situatie en verantwoordt deze			
Omschrijving	De trimmer controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen. Samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waardoor hij zich extern kan verantwoorden. Hij draagt zijn btw correct af.		
Gewenst resultaat	Financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van de onderneming. Adequate bijsturing van de financiële situatie op grond van de informatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij neemt op basis van de periodieke analyse van de financiële informatie op tijd beslissingen om zonodig de financiële situatie bij te sturen.	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in financiële overzichten
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Hij maakt melding van afwijkingen op de begroting aan zijn leidinggevende zodat er maatregelen genomen kunnen worden.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Oplossingen voor problemen bedenken 	<p>Hij toetst de financiële informatie aan de opgestelde begroting en de budgetten zodat eventuele overschrijding van de begroting zichtbaar wordt.</p> <p>Komt met haalbare oplossingen wanneer er maatregelen genomen moeten worden om de financiële situatie bij te sturen zodat de financiële situatie adequaat bijgestuurd kan worden.</p>	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Hij maakt gebruik van de beschikbare financiële gegevens van het bedrijf om financiële overzichten te maken zodat de financiële situatie van het bedrijf inzichtelijk wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de financiën van een bedrijf en past deze toe zodat hij zich extern kan verantwoorden.	

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.7 werkproces: Beheert bedrijfsadministratie			
Omschrijving	De trimmer voert de financiële administratie uit. Hij besteedt eventueel bepaalde administraties/registraties uit aan derden		
Gewenst resultaat	Een goed verzorgde financiële administratie die voldoet aan wettelijke voorschriften.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven 	Hij besteedt een deel van de administratie uit aan derden om de financiële administratie rond te krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van registratiesystemen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert de financiële gegevens accuraat, zodat de financiële administratie goed verzorgd is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij past bij het uitvoeren van de administratie de juiste methoden en technieken op correcte wijze toe.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de financiële administratie van een bedrijf en past deze toe, zodat de financiële administratie voldoet aan de wettelijke voorschriften.	

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.8 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte			
Omschrijving	De trimmer bepaalt op basis van zijn doelstellingen, personeelsbudget en bedrijfsanalyse de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte.		
Gewenst resultaat	Overzicht van kosten en baten van het in dienst nemen van personeel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	<p>Hij maakt een afweging tussen kosten en baten van het in dienst nemen van personeel, zodat het past binnen het personeelsbudget.</p> <p>Hij heeft bij de vaststelling van de personeelsbehoefte inzicht in de veranderingen op lange en korte termijn binnen en buiten de organisatie die van invloed zijn op de personeelsbehoefte zodat er een juiste inschatting van de personeelsbehoefte wordt gemaakt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kosten/baten analyse

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.9 werkproces: Koopt in			
Omschrijving	De trimmer stelt op basis van de voorraad registratie het inkoopvolume vast en koopt in. Hij vraagt zonodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen en kwaliteit, leveringsvoorwaarden. Hij registreert en evalueert de inkoop.		
Gewenst resultaat	De juiste producten zijn tijdig ingekocht. Gunstige voorwaarden waartegen producten afgenomen kunnen worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Op eigen initiatief handelen 	Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers en koopt tijdig in op basis van de aanwezige voorraad, zodat de voorraad tijdig in goede prijs/kwaliteitsverhouding beschikbaar is voor de verkoop.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis Kennis van de sector en de branche Kennis van organisatiespecifieke regels en procedures. Onderhandelings techniek en
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Hij overlegt tijdig met en informeert zonodig de leidinggevende over het inkoopvolume, de keuze voor de inkoopkanalen en leveranciers.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen 	Hij gebruikt de juiste onderhandelings technieken bij de onderhandelingen met leveranciers om daarmee tot gunstige voorwaarden te komen waartegen de producten afgenomen kunnen worden.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de inkoopgegevens zodat actuele gegevens te allen tijde geraadpleegd kunnen worden.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	Hij analyseert de voorraadgegevens, komende uit de voorraadregistratie, en stelt op basis van deze analyse het inkoopvolume vast zodat er voldoende en tijdig wordt ingekocht en hij vergelijkt diverse inkoopkanalen en leveranciers en maakt op basis hiervan, in overleg, een keuze zodat er tegen gunstige voorwaarden producten afgenomen kunnen worden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Hij koopt tijdig in zodat producten op het juiste moment beschikbaar zijn voor verkoop.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Hij kent de markt waarin hij actief is, hij weet wat er speelt op de markt, hij weet de juiste inkoopkanalen te vinden en is op de	

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.9 werkproces: Koopt in			
		hoogte van de trends en ontwikkelingen zodat hij hier bij de inkoop aandacht aan besteedt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij koopt in volgens de inkoopprocedures van de organisatie, zodat de werkzaamheden volgens de bedrijfsprocedures uitgevoerd worden.	

Kerntaak 2 Onderneemt**2.10 werkproces: Bewaakt voorraad**

Omschrijving	De trimmer bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren, hierbij houdt hij zich aan de geldende procedures. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het first-in first-out principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren.		
Gewenst resultaat	De voorraad is op peil.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie en controle van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is.	<ul style="list-style-type: none">AssortimentskennisKennis van (geautomatiseerde) voorraadbeheersystemenKennis van organisatiespecifieke regels en procedures.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij leest en interpreteert de voorraadgegevens uit het (geautomatiseerde) voorraadsysteem nauwkeurig, zodat hij op de hoogte is van de exacte voorraadgegevens.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt volgens de voorgeschreven procedures bij het bewaken en controleren van de voorraad, zodat het first-in first-out toegepast wordt en er geen onnodige derving van producten optreedt.	

Kerntaak 2 Onderneemt			
2.11 werkproces: Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid			
Omschrijving	De trimmer bepaalt het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan.		
Gewenst resultaat	Het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo is vastgesteld. De zorgsystemen zijn actueel en passend bij het bedrijfsbeleid. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Hij bepaalt op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid het beleid, zodat de zorgsystemen hierop gebaseerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van kwaliteitsmanagement Kennis van wet- en regelgeving Kennis van zorgsystemen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Hij stelt procedures en werkinstructies nauwkeurig en gestructureerd op en past ze zonodig aan, zodat ze correct en begrijpelijk zijn voor de medewerkers.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken Verbanden leggen 	Hij gebruikt benodigde gegevens voor het selecteren van zorgsystemen en voor het opstellen en aanpassen van procedures en werkinstructies, houdt daarbij het grote geheel en de actualiteit in de gaten, bepaalt welke zorgsystemen, procedures en werkinstructies gewenst zijn en combineert ze tot een geheel, zodat een evenwichtig en actueel systeem beschikbaar is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt bij het opstellen van het kwaliteitsbeleid en het selecteren van zorgsystemen volgens de (wettelijke) richtlijnen en voorgeschreven procedures van de gekozen zorgsystemen, zodat de zorgsystemen actueel en passen bij het kwaliteitsbeleid en voldoen aan de (wettelijke) richtlijnen.	

Kerntaak 2 Onderneemt**2.12 werkproces: Stuurt medewerkers aan**

Omschrijving	De trimmer informeert en instrueert medewerkers voorafgaand aan en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden (m.b.t. taakverdeling, werkwijze, wettelijke eisen, bedrijfsinstructies en tijdschema) en worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen. De aanwezige capaciteit en talenten worden optimaal benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren• Richting geven	<p>Hij informeert medewerkers over de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten en instrueert hen helder en duidelijk over de te verrichten taken, zodat medewerkers helder en duidelijk geïnstrueerd zijn over de werkzaamheden.</p> <p>Hij controleert of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu, zodat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen .</p>	<ul style="list-style-type: none">• Leidinggevende vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, zodat deze efficiënt en effectief verlopen.	