

4.1 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	<p>Ja,</p> <p>Stichting Audicienregister (StAr) stelt de kwaliteitsmaatstaven op voor de dienstverlening en de bedrijfsinrichting en controleert audiciens en audicienbedrijven hierop. De StAr-eisen betreffen enerzijds diplomering. Het succesvol afronden van de kwalificaties Audicien en Audicien/manager voldoen aan deze eis en geven daarmee recht op StAr-registratie.</p> <p>Anderzijds stelt StAr ook eisen die pas gelden na de opleiding. Deze eisen zijn gericht op het bijhouden van ontwikkelingen in het vakgebied. Deze eisen zijn van toepassing op de zittende beroepsgroep en niet op de audicien-in-opleiding. Voor meer informatie over de StAr en de gestelde eisen, zie www.audicienregister.nl.</p>
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. 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.
Moderne vreemde talen	<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 op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.
--	--

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 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																										
1.7	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 	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.
	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: Oorafdrukken 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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 protocollen • Kennis van hygiënevoorschriften 	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.
	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 op effectieve wijze wordt ingebracht.

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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Bewerkingstechnieken Communicatie- en gespreksvaardigheden Hanteren van gereedschappen Kennis van de protocollen Kennis van hygiënevoorschriften 	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.
	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 	Beeoordeelt 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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie- en gespreksvaardigheden • Hanteren van gereedschappen • Kennis van hygiënevoorschriften • Productkennis 	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Hanteren van gereedschappen • Kennis van hygiënevoorschriften • Productkennis 	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kennis van reparatieprocedures Productkennis 	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van administratieve procedures en systemen • Kennis van vergoedingsmogelijkheden 	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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. 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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 	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.
	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Communicatie- en gespreksvaardighedenHanteren van gereedschappenInsertion GAINKennis van de instructiesKennis van de protocollenKennis van hygiënevoorschriftenProductkennisVisible speechmappingRekenvaardigheid	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.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">Geschikte materialen en middelen kiezenMaterialen 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 pover 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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de audiologie • Schrijfvaardigheid Nederlands 	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.
	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
		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																					
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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 	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.
	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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) • Rekenvaardigheid 	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 • Rekenvaardigheid 	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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 	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 signaleerd 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.
	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 signaleerd 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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> n.v.t. 	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.

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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<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	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 trommelveel en mogelijke holtes en brengt hij vervolgens materiaal in, zodat een goede afdruk wordt gemaakt en schade aan het oor wordt voorkomen.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Verzamelen en registreren van marktgegevens Marktontwikkelingen/ marktmechanismen Consumentengedrag Doelgroepanalyse Vormen van marktonderzoek Rekenvaardigheid 	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.
	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.

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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Marktontwikkelingen/ marktmechanismen• Marketingmix• Budgettering• Marketingstrategieën• (Reclame-) wetgeving	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.
	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Kennis van en inzicht in interne en externe financieringsvormenKennis van en inzicht in vaste- en vlottende activaRekenvaardigheid	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Markontwikkelingen/ marktmechanismen Budgettering Omzetprognoses Belastingwetgeving (BTW) Rekenvaardigheid 	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Presentatietechnieken • Marketingmix 	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.
	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Markontwikkelingen/ marktmechanismen• Onderhandelings technieken• Methoden van voorraadbeheer	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen	Gebruikt verschillende onderhandelings technieken, zodat producten en materialen kunnen worden ingekocht tegen gunstige voorwaarden.
	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Basiskennis boekhouden• Rekenvaardigheid	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.
	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Belastingwetgeving (BTW)• Kennis van producten, diensten en materialen• Prijsopbouw	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.
	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Marktontwikkelingen/ marktmechanismenKunnen lezen/interpreteren van financiële overzichten	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.
	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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Wettelijke richtlijnen voor werving & selectie• Kennis van de administratieve handelingen bij het aannemen van personeel	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.
	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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Stijlen van leidinggeven 	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.
	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 werkuitleiding, 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.