

4.1 Kapper

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	Een kapper kan werkzaam zijn in gespecialiseerde damessalons, gespecialiseerde herensalons, gemengde kapsalons en specifieke kapsalons. Het laatste type kappersbedrijf is gericht op een specifieke doelgroep, bijvoorbeeld voor een modegevoelig en trendy publiek. De meeste kapsalons zijn gemengde bedrijven.
Typerende beroepshouding	De professionele houding van de kapper wordt gekenmerkt door een continu bewustzijn van de noodzaak tot hygiënisch, zorgvuldig en kwaliteitsbewust werken volgens het Arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers. Hij is zich bewust van de risico's als gevolg van het niet naleven van deze eisen. Hij kent de geldende richtlijnen en past deze toe. De kapper is maatschappelijk ontwikkeld en geïnteresseerd. Dat betekent dat hij weet wat er speelt in de maatschappij en daarover met de klanten kan spreken. De kapper kan goed met mensen omgaan, kan zich inleven in de klant en heeft een dienstverlenende en een klantgerichte instelling. Voor een optimale beroepsuitoefening is het noodzakelijk dat de kapper zijn vakmanschap op creatieve wijze inzet. Verder heeft de kapper een groot verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en ten opzichte van zijn klanten; hij is accuraat en resultaatgericht. Daarnaast beschikt hij over commerciële kennis en vaardigheden.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De kapper werkt als uitvoerend medewerker in een kappersbedrijf. Hij voert de werkzaamheden zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van zijn taken en voor de kwaliteit van het door hem afgeleverde werk. De kapper kan het geheel aan werkzaamheden overzien. De kapper heeft een adviserende rol naar de klant en is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de vraag van de klant en het juiste advies op basis van een goede analyse. De kapper is verantwoordelijk voor het correct uitvoeren van verschillende werkzaamheden die gericht zijn op de verzorging en behandeling van het haar zoals knippen en snijden van het haar, kappen van lang haar, modelvormen, kleuringen en omvormingen/permanenten van het haar. Daarnaast is de kapper verantwoordelijk voor de verkoop van haarverzorgende producten. Het niet goed uitoefenen van de werkzaamheden en het niet naleven van de 'Code van de kapper', kan leiden tot verminderde kwaliteit van de behandeling, het ontstaan van complicaties en/of veiligheidsrisico's, met mogelijke materiële en immateriële gevolgen. Dienstverlening en communicatie staan centraal in het beroep. Indien de kapper zelf de complexe vragen niet kan oplossen, moet hij tijdig verwijzen naar de leidinggevende. De kapper wordt aangestuurd door de leidinggevende.
Complexiteit	<p>Alle kappers onderhouden contact met veel, uiteenlopende typen klanten. De kapper stemt zijn dienstverlening af op de klant. Hij moet daarvoor snel kunnen schakelen tussen verschillende gedrags- en communicatiestijlen. De werkzaamheden variëren van standaardhandelingen tot relatief complexe handelingen. Dit betekent dat hij moet beschikken over specialistische kennis van en specialistische vaardigheden voor de uitoefening van het beroep. De kapper voert alle handelingen zelfstandig uit. De standaardhandelingen bestaan vooral uit werkzaamheden die uitgevoerd worden volgens vaste procedures/methodes (zoals ontvangst van de klant, voorbereiding en uitvoering van de behandeling). Meer complexe handelingen zijn het analyseren van de vraag van de klant, adviseren van de klant, het signaleren van haarproblemen en het in kunnen schatten van risico's zoals complicaties bij de behandeling. Het niet tijdig onderkennen van complicaties bij de klant kan leiden tot claims. Van de kapper wordt verwacht dat hij op een juiste wijze handelt, bijvoorbeeld de klant adviseert om een andere discipline te raadplegen. Ook moet hij op een juiste manier om kunnen gaan met de wensen van verschillende soorten klanten. Dit maakt het werk redelijk complex. Het is niet altijd mogelijk om in alle opzichten met genoemde aspecten rekening te houden.</p> <p>De kapper heeft te maken met de volgende keuzes en dilemma's:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> · het spanningsveld dat soms ontstaat tussen de verwachtingen van de klant en datgene dat de kapper kan bieden in de behandeling; · het overtuigen van de klant van de mogelijkheden en de beperkingen die er zijn; · het nemen van de juiste beslissingen als de klant ontevreden is.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
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 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

2.2 Kapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar

Proces-competentie-matrix Kapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Afspraak maken en de klant ontvangen					X													X		X
1.2	Behandelplan opstellen en behandeling voorbereiden											X	X			X		X	X		
1.3	Verzorgen van het haar en de hoofdhuid											X							X		X
1.4	Knippen en snijden											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 Kapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar		
1.1 werkproces: Afspraak maken en de klant ontvangen		
Omschrijving	De kapper staat de klant te woord aan de telefoon of aan de receptie. Hij schat in hoeveel tijd de gewenste behandeling (knippen en snijden, omvormen, (ont)kleuren) zal kosten. Hij maakt een afspraak met de klant en legt deze vast in de agenda. Hij ontvangt de klant in de salon overeenkomstig de afspraken/procedures in de salon. Als de behandeling kan aanvangen, begeleidt hij de klant naar de stoel, waar de behandeling zal plaatsvinden.	
Gewenst resultaat	Er is een correcte afspraak gemaakt. De klant is netjes ontvangen en op zijn gemak gesteld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Code van de Kapper • Communicatieve vaardigheden: luisteren, doorvragen, samenvatten • ICT-vaardigheden • Sociale vaardigheden 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De kapper maakt een of meer afspraken met de klant overeenkomstig de afspraken in de salon en legt deze volgens de afspraken vast in de agenda. Daarbij houdt hij rekening met de aard van de behandeling en de daarvoor benodigde tijd en de reeds ingeplande afspraken, zodat de afspraak overeenkomstig de regels is vastgelegd en voor de behandeling voldoende tijd is ingepland.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De kapper stemt de wijze van ontvangen en benaderen van de klant af op de leeftijd, cultuur en gedrag van de klant, stelt zich servicegericht op en spreekt correct Nederlands, zodat de klant zich gerespecteerd en op zijn gemak voelt.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Aanpassen aan de groep 	De kapper houdt bij het maken van een afspraak het teambelang voor ogen en raadpleegt zo nodig een collega en/of stemt de planning met een collega af, zodat er een afspraak kan worden gemaakt die voldoet aan de wensen van de klant.

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar

1.2 werkproces: Behandelplan opstellen en behandeling voorbereiden

Omschrijving	De kapper inventariseert de wensen en verwachtingen van de klant ten aanzien van het knippen en snijden en verzamelt informatie voor het knippen en snijden van het haar. Hij stelt vragen aan de klant en onderzoekt haar en hoofdhuid. Hij bepaalt de groeirichting van het haar en stelt de natuurlijke beweging van het haar vast. Hij stelt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast ten behoeve van het behandelplan en het advies aan de klant. Hij geeft de klant uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle benodigde materialen en middelen klaar.	
Gewenst resultaat	Een volledig en juist behandelplan waarin de wensen van de klant verwerkt zijn. Een juist voorbereide behandeling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Code van de Kapper• Communicatieve vaardigheden: luisteren, doorvragen, samenvatten• Kennis van knippen en snijden• Kennis van speciale knip- en snijtechnieken• Kennis van trends en ontwikkelingen in de haarmode• Product- en materiaalkennis• Sociale vaardigheden	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De kapper inventariseert de wensen van de klant door gerichte vragen te stellen. Vervolgens gaat hij na of de wensen realistisch en haalbaar zijn en geeft een passend advies over de behandeling en een kostenindicatie waarna hij in overleg met de klant een behandelplan afsprekt, zodat het behandelplan passend is en aansluit bij de wensen van de klant.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none">• Vernieuwend en creatief handelen	De kapper vertaalt de wensen van de klant indien gewenst in een creatief kapsel, rekening houdend met de huidige trends uit de haarmode, de mogelijkheden van het haar, de uiterlijke kenmerken van de klant en zijn eigen vaktechnische vaardigheden, zodat hij de klant een voorstel kan doen voor een modern kapsel dat past bij de klant.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Doelen en prioriteiten stellen• Tijd indelen	De kapper formuleert op basis van de uitgevoerde haar- en hoofdhuidanalyse en de wensen van de klant een uitvoerbaar doel van de behandeling en schat daarbij de benodigde tijd voor de verschillende (be)handelingen realistisch in. Hij stemt vervolgens de vereiste handelingen op een juiste wijze op elkaar af, zodat de tijd die nodig is voor de behandeling acceptabel is.

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar

1.2 werkproces: Behandelplan opstellen en behandeling voorbereiden

	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	De kapper kiest op basis van het behandelplan de benodigde hulpmiddelen en legt deze klaar, zodat gestart kan worden met het knippen en snijden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De kapper verzamelt informatie door gerichte vragen te stellen aan de klant en het haar en de hoofdhuid goed te bekijken, nauwkeurig de groeirichting, de natuurlijke beweging van het haar vast te stellen en door na te gaan of, en zo ja van welke risico's sprake zou kunnen zijn, zodat de juiste informatie bekend is om een behandelplan en advies op te stellen.

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar		
1.3 werkproces: Verzorgen van het haar en de hoofdhuid		
Omschrijving	De kapper verzorgt het haar en de hoofdhuid van de klant. Hij wast het haar, masseert de hoofdhuid en brengt een verzorgend product op. Indien gewenst geeft hij uitleg over hetgeen hij doet en de producten die hij gebruikt.	
Gewenst resultaat	Het haar en de hoofdhuid van de klant zijn efficiënt en vakkundig verzorgd. De klant is tevreden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Code van de Kapper • Communicatieve vaardigheden: luisteren, doorvragen, samenvatten • Massagetechnieken toepassen: o.a. kloppen, kneden, strijken, wrijven en trillen • Product- en materiaalkennis • Sociale vaardigheden 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Instructies opvolgen 	De kapper werkt volgens verkregen instructies en relevante procedures en voorschriften, zodat er hygiënisch, veilig en gezond wordt gewerkt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De kapper wast het haar en masseert daarbij de hoofdhuid zorgvuldig. Hij stemt de druk van de massage af op de wensen van de klant en de conditie van het haar, zodat de klant de behandeling als aangenaam ervaart.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De kapper vraagt tijdens de behandeling naar de tevredenheid van de klant en reageert alert op (non)verbale signalen van de klant, zodat hij - indien gewenst - de behandeling kan aanpassen.

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar		
1.4 werkproces: Knippen en snijden		
Omschrijving	De kapper kamt het haar en knipt en snijdt het gewenste dames- respectievelijk herenmodel. Vervolgens kamt hij het haar in model. Hij toont de klant het resultaat van de behandeling en vraagt of de klant tevreden is.	
Gewenst resultaat	Het haar van de klant is vakkundig geknipt en gesneden. De klant is tevreden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Basistechnieken knippen en snijden: één lengtelijn, afnemende lengten, toenemende lengten, gelijke lengten Code van de Kapper Effilatie technieken: diepte- lengte, en punteffilatie Gedekt model heren, kort model heren Product- en materiaalkennis Sociale vaardigheden Speciale kniptechnieken: effileren, inknippen, slicen Speciale snijtechnieken: combinatiecouples, effilatie technieken 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De kapper werkt volgens relevante procedures en voorschriften, zodat er hygiënisch, veilig en gezond wordt gewerkt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De kapper knipt en snijdt het haar op vakkundige wijze met behulp van verschillende (combinaties van) basistechnieken en specialistische knip- en snijtechnieken en houdt daarbij rekening met de groeirichting, beweging en natuurlijke valing van het haar en de haarmode. Tot slot beoordeelt hij het resultaat van zijn werk en brengt indien gewenst correcties aan, zodat het geleverde werk aan de kwaliteitseisen voldoet en het beoogde resultaat wordt behaald.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De kapper vraagt tijdens de behandeling naar de tevredenheid van de klant en reageert alert op (non)verbale signalen van de klant en bij het afronden van de behandeling checkt hij of de klant tevreden is, zodat hij zo nodig corrigerende maatregelen kan treffen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen 	De kapper houdt tijdens het knippen en snijden de tijd in de gaten, zodat hij zo nodig maatregelen kan nemen om uitloop van de behandeling te voorkomen.

Kerntaak 2 Vormt het haar om

Proces-competentie-matrix Kapper

Kerntaak 2 Vormt het haar om		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																					
2.1	Behandelplan opstellen en behandeling voorbereiden											x	x			x		x	x		
2.2	Kappen van lang haar											x						x	x		x
2.3	Föhnen en stylen											x						x	x		x
2.4	Tijdelijk omvormen					x						x						x	x		x
2.5	Blijvend omvormen					x						x						x	x		x
2.6	Relaxen																				
2.7	Weaven																				
2.8	Producten en diensten verkopen en adviseren											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 Kapper

Kerntaak 2 Vormt het haar om		
2.1 werkproces: Behandelplan opstellen en behandeling voorbereiden		
Omschrijving	De kapper inventariseert de wensen en verwachtingen van de klant ten aanzien van het omvormen van het haar. Hij stelt vragen aan de klant en onderzoekt haar en hoofdhuid. Hij bepaalt de groeirichting van het haar en stelt de natuurlijke beweging van het haar vast. Hij stelt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast ten behoeve van het behandelplan en het advies aan de klant. Hij geeft de klant uitleg over het behandelplan. Hij bepaalt de te gebruiken materialen, middelen, technieken en methode om het omvormen uit te voeren, plant de behandeling en legt alle benodigde materialen en middelen klaar.	
Gewenst resultaat	Een volledig en juist behandelplan waarin de wensen van de klant verwerkt zijn. Een juist voorbereide behandeling 'omvormen van het haar'.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Code van de Kapper • Communicatieve vaardigheden: luisteren, doorvragen, samenvatten • Diagnose stellen • Kennis van contra-indicaties • Kennis van indicaties en contra-indicaties • Kennis van mogelijkheden omvormen haar • Kennis van trends en ontwikkelingen in de haarmode • Sociale vaardigheden 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De kapper inventariseert de wensen en behoeften van de klant door gerichte vragen te stellen. Vervolgens bekijkt hij of de wensen realistisch en haalbaar zijn en geeft een goed advies over de behandeling en een kostenindicatie waarna hij in overleg met de klant een passend behandelplan afsprekt dat aansluit bij diens behoeften, zodat deze zich serieus genomen voelt, weet wat hij kan verwachten en tevreden is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De kapper verzamelt informatie om het haar goed te kunnen omvormen door gerichte vragen te stellen aan de klant en het haar en de hoofdhuid goed te bekijken en de groeirichting en de natuurlijke beweging van het haar vast te stellen. Daarbij is hij alert op risicovolle situaties en stelt de juiste contra-indicaties vast, zodat een passend behandelplan en advies opgesteld kan worden.
	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwend en creatief handelen 	De kapper vertaalt de wensen van de klant - indien gewenst - in een creatief kapsel, rekening houdend met de huidige trends in de haarmode, de mogelijkheden van het haar, de uiterlijke kenmerken van de klant en zijn eigen vaktechnische vaardigheden, zodat het

Kerntaak 2 Vormt het haar om

2.1 werkproces: Behandelplan opstellen en behandeling voorbereiden

		advies behandelplan een voorstel bevat voor een modern kapsel dat past bij de klant.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Doelen en prioriteiten stellen• Activiteiten plannen• Tijd indelen	De kapper formuleert op basis van het behandelplan en de wensen van de klant een haalbaar doel van de behandeling, kiest de juiste technieken en werkvolgorde en schat daarbij de benodigde tijd voor de verschillende behandelingen realistisch in, stemt deze op een juiste wijze op elkaar af om vertraging te voorkomen en de wachttijd voor de klant te beperken.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	De kapper stelt op basis van het behandelplan de juiste benodigde materialen en middelen vast en legt deze klaar, zodat het omvormen van het haar efficiënt kan worden uitgevoerd.

Kerntaak 2 Vormt het haar om		
2.2 werkproces: Kappen van lang haar		
Omschrijving	De kapper kamt het haar uit en kiest een of meer opsteek- en vlechttechnieken en past de gewenste techniek(en) toe. Hij beoordeelt het resultaat van zijn werk en brengt indien gewenst correcties aan. Tot slot brengt hij - indien gewenst - een finishingproduct op.	
Gewenst resultaat	Het lange haar is vakkundig gekapt. De klant is tevreden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Aanbrengen en verwerken van haarversieringen en haardelen Code van de Kapper Kennis en vaardigheden van voorkomende opsteektechnieken in lang haar, opsteken: losse krul, vaste krul, verticale rol Lang haar voorbereiden Product- en materiaalkennis Sociale vaardigheden Vlechten: inside, outside, 4 strengen ingevlochten 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De kapper werkt volgens relevante procedures en voorschriften zodat er hygiënisch, veilig en gezond wordt gewerkt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De kapper kapt het lange haar vaktechnisch juist, met behulp van verschillende vlecht- en opsteektechnieken, en brengt haarversieringen en/of haardelen aan. Daarbij houdt hij rekening met de groeirichting en natuurlijke valing van het haar en de haarmode. Indien nodig corrigeert hij zijn werk, zodat het geleverde werk aan de kwaliteitseisen voldoet en het beoogde resultaat wordt behaald.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De kapper vraagt tijdens de behandeling naar de tevredenheid van de klant en reageert alert op (non)verbale signalen van de klant en bij het afronden van de behandeling checkt hij of de klant tevreden is, zodat hij zo nodig corrigerende maatregelen kan treffen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen 	De kapper houdt tijdens het kappen van lang haar de tijd in de gaten, zodat hij zo nodig maatregelen kan nemen om uitloop van de behandeling te voorkomen.

Kerntaak 2 Vormt het haar om		
2.3 werkproces: Föhnen en stylen		
Omschrijving	De kapper brengt een stylingproduct aan op het haar en modelleert en droogt het haar - indien nodig - op de juiste wijze voor. Hij bepaalt of hij het haar eerst afdeelt alvorens te gaan föhnen of stylen en voert deze handeling desgewenst uit. Vervolgens föhnt of stylet hij het haar. Hij beoordeelt het resultaat van zijn werk en brengt correcties aan. Tot slot brengt hij - indien gewenst - een finishingproduct op.	
Gewenst resultaat	Het haar is vakkundig geföhnd en gestyled binnen de voorgeschreven tijd. De klant is tevreden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Code van de Kapper • Communicatieve vaardigheden: luisteren, doorvragen, samenvatten • Föhn- en stylingtechnieken: met borstels föhnen: aanzetten föhnen, natuurlijk drogen, rollen föhnen, richting föhnen, heer gedekt föhnen • Product- en materiaalkennis • Sociale vaardigheden 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De kapper werkt volgens relevante procedures en voorschriften, zodat er hygiënisch, veilig en gezond wordt gewerkt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De kapper voert de handelingen juist en zorgvuldig uit, rekening houdend met de gezichtsvorm en de structuur, implant en handelbaarheid van het haar alsook met de wensen van de klant. Hij beoordeelt vervolgens het resultaat van zijn werk en brengt indien gewenst correcties aan, opdat het föhnen en stylen aan de kwaliteitseisen voldoet en het beoogde resultaat wordt behaald.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De kapper vraagt tijdens de behandeling naar de tevredenheid van de klant en reageert alert op (non)verbale signalen van de klant en bij het afronden van de behandeling checkt hij of de klant tevreden is, zodat hij zo nodig corrigerende maatregelen kan treffen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen 	De kapper houdt tijdens het föhnen en stylen de tijd in de gaten, zodat hij zo nodig maatregelen kan nemen om uitloop van de behandeling te voorkomen.

Kerntaak 2 Vormt het haar om		
2.4 werkproces: Tijdelijk omvormen		
Omschrijving	De kapper brengt het watergolfproduct op en draait roller in en legt vervolgens bouclés in. Dan laat hij het haar drogen. Wanneer het haar droog is, verwijdt hij de rollers en de clips. Hij kamt het haar uit en brengt het in het gewenste model. Hij beoordeelt vervolgens het resultaat van zijn werk en brengt indien gewenst correcties aan.	
Gewenst resultaat	Het haar is vakkundig tijdelijk van vorm veranderd (gewatergolfd). De klant is tevreden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Code van de Kapper • Communicatieve vaardigheden: luisteren, doorvragen, samenvatten • Inlegpatronen: steensgewijs, halve cirkel, driehoek, vierkant/ rechthoek, oblong • Omvormen met rollers en warmte • Product- en materiaalkennis • Slagleggen en boucleren • Spanning en spreiding • Technieken: extra volumeroller, getrokken roller, diepteroller 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De kapper werkt volgens relevante procedures en voorschriften, zodat er hygiënisch, veilig en gezond wordt gewerkt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De kapper past de gewenste inlegtechniek vakkundig toe en wanneer het haar droog is verwijdt hij zorgvuldig de gebruikte hulpmiddelen. Hij kamt het haar uit en brengt het zorgvuldig in het gewenste model. Hij beoordeelt vervolgens het resultaat van zijn werk en brengt indien gewenst correcties aan, opdat de (tijdelijke) omvormbehandeling aan de kwaliteitseisen voldoet en het beoogde resultaat wordt behaald.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De kapper vraagt tijdens de behandeling naar de tevredenheid van de klant en reageert alert op (non)verbale signalen van de klant en bij het afronden van de behandeling checkt hij of de klant tevreden is, zodat hij zo nodig corrigerende maatregelen kan treffen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen 	De kapper houdt tijdens het tijdelijk omvormen van het haar de tijd in de gaten, zodat hij zo nodig maatregelen kan nemen om uitloop van de behandeling te voorkomen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Aanpassen aan de groep 	De kapper overlegt zo nodig met een collega over het overnemen van handelingen opdat de samenwerking

Kerntaak 2 Vormt het haar om		
2.4 werkproces: Tijdelijk omvormen		
		met collega's soepel verloopt en de behandeling zo efficiënt mogelijk wordt uitgevoerd.

Kerntaak 2 Vormt het haar om		
2.5 werkproces: Blijvend omvormen		
Omschrijving	De kapper wikkelt het haar volgens bepaalde patronen ten behoeve van het blijvend omvormen. Hij beschermt de hoofdhuid van de klant door deze langs de contourlijnen af te dekken. Hij bereidt de omvormingsproducten en brengt deze op en bepaalt de inwerktijd. Hij laat de omvormingsproducten inwerken waarbij hij tussentijds het omvormingsproces controleert en zo nodig de inwerktijd bijstelt. Na de inwerktijd spoelt hij het omvormingsproduct uit en stabiliseert het haar. Hij beoordeelt het resultaat van zijn werk en brengt indien gewenst correcties aan.	
Gewenst resultaat	Het haar is vakkundig blijvend van vorm veranderd. De klant is tevreden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Code van de Kapper • Kennis en vaardigheid permanentproces • Kennis van de dubbel- en duowikkeltechniek • Product- en materiaalkennis • Sociale vaardigheden • Wikkelpatronen: negenvakken, waaier, steensgewijs 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De kapper werkt volgens relevante procedures en voorschriften, zodat er hygiënisch, veilig en gezond wordt gewerkt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De kapper wikkelt het haar systematisch en vakkundig in, volgens het gewenste patroon en met behulp van de juiste wikkeltechnieken. Vervolgens beschermt hij de hoofdhuid zorgvuldig en brengt het omvormingsproduct zorgvuldig op. Dan bepaalt hij de inwerktijd en beoordeelt bij het verstrijken van de inwerktijd wanneer de gewenste krul is gerealiseerd. Daarop spoelt hij het product zorgvuldig uit en stabiliseert het haar op de juiste wijze, opdat het permanenten aan de kwaliteitseisen voldoet en het beoogde resultaat wordt behaald.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De kapper vraagt tijdens de behandeling naar de tevredenheid van de klant en reageert alert op (non)verbale signalen van de klant en bij het afronden van de behandeling checkt hij of de klant tevreden is, zodat hij zo nodig corrigerende maatregelen kan treffen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen 	De kapper houdt tijdens het blijvend omvormen van het haar de tijd in de gaten, zodat hij zo nodig maatregelen kan nemen om uitloop van de behandeling te voorkomen.

Kerntaak 2 Vormt het haar om**2.5 werkproces: Blijvend omvormen**

	<p>Samenwerken en overleggen</p> <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Aanpassen aan de groep	<p>De kapper overlegt met een collega over het overnemen van handelingen, opdat de samenwerking met collega's soepel verloopt en de behandeling zo efficiënt mogelijk wordt uitgevoerd.</p>
--	---	---

Kerntaak 2 Vormt het haar om		
2.8 werkproces: Producten en diensten verkopen en adviseren		
Omschrijving	De kapper inventariseert de wensen en behoeften van de klant, informeert en beantwoordt vragen van de klant over de verzorging van het haar en het gebruik en eigenschappen van producten. Hij herkent kansrijke situaties en onderneemt verkoopbevorderende activiteiten. Hij adviseert over de te leveren diensten en producten, helpt de klant een keuze te maken, verkoopt producten en maakt indien gewenst een vervolgspraak.	
Gewenst resultaat	De klant is goed geïnformeerd over de verzorging van het haar en heeft goed advies gekregen over passende producten en/of behandelingen. Er zijn een of meer producten verkocht en/of er is een vervolgspraak gemaakt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Code van de Kapper • Communicatieve vaardigheden: luisteren, doorvragen, samenvatten • Nederlandse taal toepassen • Product- en materiaalkennis • Rekenvaardigheden • Sociale vaardigheden • Verkooptechnieken 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De kapper stelt gerichte vragen aan de klant en vraagt door om de wensen en behoeften van de klant te achterhalen, zodat hij een deskundig advies kan geven over producten en behandelingen die passend zijn voor de klant en de klant bereid is producten te kopen of een afspraak te maken voor een behandeling.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De kapper verstrekt op basis van zijn vakkennis de klant informatie over de eigenschappen en toepassingsmogelijkheden van haarverzorgingsmiddelen en overige producten, alsook over behandelingen die passend zijn voor de klant, zodat de klant juist geïnformeerd is en gestimuleerd wordt om producten te kopen en/of een vervolgspraak te maken.

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

Proces-competentie-matrix Kapper

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar		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	Behandelplan opstellen en behandeling voorbereiden											x	x			x		x	x		
3.2	(Ont)kleuren					x						x						x	x		x
3.3	Behandeling afronden en administratie bijwerken												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 Kapper

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar		
3.1 werkproces: Behandelplan opstellen en behandeling voorbereiden		
Omschrijving	De kapper inventariseert de wensen en verwachtingen van de klant ten aanzien van het (ont)kleuren van het haar. Hij stelt vragen aan de klant en onderzoekt haar en hoofdhuid. Hij bepaalt de groeirichting van het haar en stelt de natuurlijke beweging van het haar vast. Hij stelt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast ten behoeve van het behandelplan en het advies aan de klant. Hij geeft de klant uitleg over het behandelplan. Hij treft voorbereidingen voor het (ont)kleuren, zoals de kleur selecteren op de kleurenkaart en het vaststellen van de kleur. Hij bepaalt de te gebruiken materialen, middelen, technieken en methode om het (ont)kleuren uit te voeren, plant de behandeling en legt alle benodigde materialen en middelen klaar.	
Gewenst resultaat	Een volledig en juist behandelplan waarin de wensen van de klant verwerkt zijn. Een juist voorbereide behandeling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Code van de Kapper • Communicatieve vaardigheden: luisteren, doorvragen, samenvatten • Kennis van de mogelijkheden (ont)kleuren haar • Kennis van trends en ontwikkelingen in de haarmode • Product- en materiaalkennis • Sociale vaardigheden 	Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwend en creatief handelen 	De kapper vertaalt de wensen van de klant - indien gewenst - in een creatief kleuradvies, rekening houdend met de huidige trends uit de haarmode, de mogelijkheden van het haar, de uiterlijke kenmerken van de klant en zijn eigen vaktechnische vaardigheden, zodat hij de klant een voorstel kan doen voor een modern kleuring die past bij de klant.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De kapper inventariseert de wensen en behoeften van de klant m.b.t. het (ont)kleuren door gerichte vragen te stellen, daarbij informeert hij de klant over de behandeling en de kostenindicatie en geeft een goed advies waarna hij in overleg met de klant een passend behandelplan afsprekt dat aansluit bij diens behoeften, zodat deze zich serieus genomen voelt, weet wat hij kan verwachten en tevreden is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De kapper verzamelt de juiste informatie om het haar goed te kunnen (ont)kleuren door gerichte vragen te stellen aan de klant en het haar en hoofdhuid goed te bekijken. Hij bepaalt op basis van de haar- en hoofdhuidanalyse, de wensen van de klant en eventuele

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

3.1 werkproces: Behandelplan opstellen en behandeling voorbereiden

		eerdere kleurbehandeling van de klant of de (ont)kleurbehandeling al dan niet uitgevoerd kan worden, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden en een passend behandelplan en advies opgesteld kan worden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Doelen en prioriteiten stellen• Activiteiten plannen• Tijd indelen	De kapper bepaalt een logische werkvolgorde, schat daarbij de benodigde tijd voor de verschillende onderdelen van de (ont)kleurbehandeling realistisch in, stemt de werkprocessen op een juiste wijze op elkaar af om vertraging te voorkomen en de wachttijd voor de klant te beperken, zodat het (ont)kleuren van het haar efficiënt kan worden uitgevoerd.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	De kapper bepaalt op basis van het behandelplan en de gekozen kleur de juiste (ont)kleuringsproducten en de benodigde hulpmiddelen en zet/legt deze klaar, zodat gestart kan worden met de (ont)kleurbehandeling.

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar		
3.2 werkproces: (Ont)kleuren		
Omschrijving	De kapper neemt voorzorgsmaatregelen om schade aan kleding van de klant en vlekken op de (hoofd)huid te voorkomen. Indien nodig past hij eerst een voorbehandeling toe alvorens te gaan kleuren. Hij bereidt het kleurproduct en brengt het kleurproduct aan. Hij checkt of het kleurproduct op de juiste wijze is aangebracht en brengt indien gewenst correcties aan. Hij bepaalt de inwerktijd en laat het kleurproduct inwerken. Tussentijds controleert hij het kleurproces, analyseert het resultaat en brengt zo nodig correcties aan. Na de inwerktijd spoelt de kapper de kleurproducten uit het haar en neutraliseert het haar. Hij toont de klant het resultaat van de kleurbehandeling en vraagt of de klant tevreden is.	
Gewenst resultaat	Het haar van de klant is vakkundig (ont)kleurd. De klant is tevreden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Code van de Kapper • Communicatieve vaardigheden: luisteren, doorvragen, samenvatten • Kennis van het kleurproces • Kleurenleer • Kleurtechnieken (waaronder kleurcorrecties aanbrengen) • Nederlandse taal toepassen • Product- en materiaalkennis • Rekenvaardigheden • Sociale vaardigheden 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De kapper werkt volgens relevante procedures en voorschriften, zodat er hygiënisch, veilig en gezond wordt gewerkt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De kapper brengt het (ont)kleurenmengsel systematisch en gelijkmatig binnen de voorgeschreven tijd op, met behulp van de vastgestelde methode en technieken. Hij bepaalt de inwerktijd en laat het kleurproduct inwerken. Tussentijds controleert en beoordeelt hij het kleurresultaat en past zo nodig inwerktijd aan. Na de inwerktijd spoelt hij het (ont)kleurproduct zorgvuldig uit, opdat het beoogde resultaat wordt behaald.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De kapper vraagt tijdens de behandeling naar de tevredenheid van de klant en reageert alert op (non)verbale signalen van de klant en bij het afronden van de behandeling checkt hij of de klant tevreden is, zodat hij zo nodig corrigerende maatregelen kan treffen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Aanpassen aan de groep 	De kapper overlegt zo nodig met een collega over het overnemen van handelingen, opdat de samenwerking met collega's soepel verloopt en de behandeling zo efficiënt mogelijk wordt uitgevoerd.

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

3.2 werkproces: (Ont)kleuren

	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen	<p>De kapper houdt tijdens het (ont)kleuren de tijd in de gaten, zodat hij zo nodig maatregelen kan nemen om uitloop van de behandeling te voorkomen.</p>
--	--	---

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar		
3.3 werkproces: Behandeling afronden en administratie bijwerken		
Omschrijving	De kapper rekent af, legt de eventuele vervolgspraak schriftelijk vast en doet de klant uitgeleide. Hij werkt de administratie bij. Hij maakt de werkplek gereed voor de behandeling van de volgende klant.	
Gewenst resultaat	De klant heeft betaald voor de behandeling en de administratie is correct en adequaat bijgewerkt. De werkplek is gereed voor de volgende behandeling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Code van de Kapper • Communicatieve vaardigheden: luisteren, doorvragen, samenvatten • ICT-vaardigheden • Sociale vaardigheden 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De kapper rondt de behandeling af volgens relevante procedures en voorschriften in de salon, zodat de klant op een juiste wijze uitgeleide is gedaan, de administratie conform de richtlijnen is bijgewerkt en de werkplek voldoet aan de gestelde normen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De kapper reinigt de werkplek en de gebruikte hulpmiddelen zorgvuldig en desinfecteert deze indien nodig, bergt de hulpmiddelen veilig op en verwijdert afvalproducten, zodat de werkplek en hulpmiddelen gereed zijn voor de behandeling van de volgende klant.