

## 4.1 Werkplaatsmedewerker Optiek

### Algemene informatie

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

## 2.1 Werkplaatsmedewerker Optiek

### Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

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

**Betekenis van de kerntaak voor deze 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 Werkplaatsmedewerker Optiek**

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

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

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

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

#### Proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

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

Betekenis van de kerntaak voor deze 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. door middel van een kruisje in de matrix.



## **Detaillering proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek**

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

<b>Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen</b>		
<b>3.2 werkproces: Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur</b>		
<b>Omschrijving</b>	De werkplaatsmedewerker optiek stelt de slijpparaatuur in en slijpt de brillenglazen op maat. Hij facetteert ze en brengt eventueel boorgaten aan. Hij controleert of het bewerkingsproces goed verlopen is en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt hij nadere voorzieningen aan.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boren brillenglazen</li> <li>• Slijp-/facetteermogelijkheden</li> <li>• Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen</li> <li>• Montagetechnieken</li> <li>• Montagevoorschriften / mogelijkheden</li> <li>• Bedienen van relevante werkplaatsapparatuur</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur, brengt het juiste facet aan en monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, zodat een perfecte bril ontstaat. Brengt hiervoor zo nodig groeven, boorgaten en/of bijzondere voorzieningen aan in de op maat geslepen brillenglazen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen nauwkeurig en secuur te passen in het montuur, daarbij beschadigingen voorkomend, en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.

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

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

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

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

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

## Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit

### Proces-competentie-matrix Werkplaatsmedewerker Optiek

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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															
4.1	Voorraad opnemen en artikelen bestellen																				
4.2	Levering en retouren verwerken en controleren									x	x										
4.3	Assortimentaanpassing voorstellen																				
4.4	Artikelpresentaties creëren																				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze 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 Werkplaatsmedewerker Optiek**

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