

Beroepscompetentieprofiel

Opticien

Niveau 4

Nieuwegein, april 2004

Inleiding

Voor U ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) van het beroep opticien. Het is opgesteld volgens een vast format dat door alle kenniscentra in Nederland gehanteerd wordt. Het geeft een beschrijving van:

- de ontwikkelingen die er plaatsvinden binnen het beroep
- de kerntaken en kernopgaven die een vakvolwassen (ervaren) beroepsbeoefenaar uitvoert.
- de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar moet beheersen om de kerntaken en kernopgaven uit te kunnen voeren.

Bij deze beschrijving van het beroep van opticien is er voor gekozen om een brede insteek te maken. Hierdoor omvatten de werkzaamheden van de opticien zowel verkoopwerkzaamheden als werkplaatswerkzaamheden.

Voor de totstandkoming van dit beroepscompetentieprofiel is gebruik gemaakt van verscheidene brondocumenten. Ter aanvulling hierop werden gesprekken gevoerd met branchedeskundigen van de SVGB, werden interviews gehouden met medewerkers van optiekbedrijven en hebben er observaties van werkzaamheden plaatsgevonden in verschillende optiekbedrijven.

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt, kan ook de vrouwelijke vorm worden gelezen.

Beroepscompetentieprofiel		
Algemene informatie	Datum: april 2004	Versie: 1
Onder regie van Kenniscentrum	SVGB	
Ontwikkeld door	SVGB, unit Innovatie en Ontwikkeling.	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> - Kenschetsen, beroepsprofielen SVGB, 27-03-2003 (versie 2). - Rapportage trends en ontwikkelingen, Optiek, juni 2001. - Gevalideerd beroepsprofiel medewerker opticien, SLO, november 2000. - Gevalideerd beroepsprofiel opticien, SLO, november 2000. - Overzicht beroepsprofielen optiek, SLO, november 2000. - Interviewverslagen van bedrijfsbezoeken. - Arbeidsmarkt beroepsonderwijs 2002, SVGB - Arbeidsmarkt beroepsonderwijs 2003, SVGB 	
Legitimering Beroepscompetentieprofiel door		
op formatvereisten	SVGB, april 2004, Nieuwegein	
op de inhoud	NUVO, 29 juni 2004, Haarlem UFON, 19 mei 2005, Leidschendam	
Mogelijke functiebenamingen		
- opticien		

Beroepsbeschrijving	
Beroepscontext / werkzaamheden	<p>De opticien is werkzaam in de optiekbranche, in optiekbedrijven. De medewerkers in optiekbedrijven, repareren brillen en zonnebrillen en geven advies over en verkopen contactlenzen.</p> <p>De opticien is werkzaam in de refractieruimte, de verkooppriimte en de werkplaats van het optiekbedrijf.</p> <p>In de refractieruimte voert de opticien oogmetingen uit en stelt brilvoorschriften op.</p> <p>In de verkooppriimte van het optiekbedrijf heeft de opticien contact met klanten, voert hij adviesgesprekken en de verkoop van producten afhandelt. De opticien geeft advies over en verkoopt brillenglazen, monturen, zonnebrillen en gezichtshulpmiddelen. De opticien geeft voorlichting over de optische aspecten van een bril. De opticien geeft informatie over contactlenzen en geeft instructie bij aflevering.</p> <p>In de werkplaats verwerkt de opticien de bestellingen die geleverd zijn, voert hij reparaties uit en monteert hij glazen in monturen. Ook bij het afleveren van brillen aan klanten, voert de opticien handelingen uit in de werkplaats.</p> <p>De opticien komt in zijn dagelijkse werkzaamheden veel in contact met klanten. Met name bij het geven van advies en voorlichting en het verkopen. Hij handelt ook klachten af. Deze klachten kunnen onder andere voortkomen uit foutieve brilvoorschriften.</p> <p>Bij al deze taken is de samenwerking met collega's een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van de opticien. Maar ook contacten met derden uit de oogzorg-beroepen worden door de opticien onderhouden. Indien nodig verwijst hij klanten naar een optometrist, contactlensspecialist, huisarts of oogarts.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De opticien is een allround vakman en vaak ook de leidinggevende in het optiekbedrijf. Hij werkt samen met andere medewerkers in het optiekbedrijf en stuurt hen aan. De opticien voert zijn taken zelfstandig uit. Hij kan alle voorkomende activiteiten zonder begeleiding uitvoeren.</p> <p>Een verkeerde uitoefening van het beroep leidt tot de volgende risico's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer de klantcontacten niet goed verlopen, verliest het optiekbedrijf omzet. - Wanneer het opstellen van het brilvoorschrift en de bewerking van brillenglazen en voorhangers niet op de juiste wijze gebeurt, veroorzaakt dit kosten en tijdsverlies.
complexiteit	<p>De complexiteit van de werkzaamheden uit zich in de hoeveelheid kennis die de opticien moet beheersen en de verschillende apparatuur waarmee een opticien moet kunnen</p>

	<p>werken. Sommige apparatuur is complex in het gebruik, zoals refractie-apparatuur. Andere apparatuur is eenvoudig, zoals handgereedschap.</p> <p>Voor zijn werkzaamheden bezit de opticien (fijne) motorische vaardigheden, aangezien hij bezig is met het assembleren en repareren van brillen, monturen en voorhangers.</p> <p>Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden heeft de opticien te maken met veel keuzemomenten. Bij elk klantcontact beoordeelt de opticien welk advies hij geeft en of hij de klant doorverwijst naar een huisarts of oogarts.</p>
Typende beroepshouding	<p>De beroepshouding die voorwaardelijk is voor succesvolle beroepsuitoefening is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - klantvriendelijkheid - gevoel voor esthetiek - flexibiliteit

Trends en innovaties in de branche	
marktontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> - Er bestaat een groot tekort aan vakbekwame medewerkers, op verschillende niveau's, in het optiekbedrijf contactlensspecialisten. - Klanten worden kritischer en mondiger. - De vergrijzing van de bevolking neemt verder toe, waardoor de klantengroep van de optiekbedrijven ook toeneemt. - De ouderen worden steeds ouder, waardoor de klantengroep van de optiekbedrijven ook toeneemt. - De 60+-ers hebben relatief meer te besteden en kiezen over het algemeen voor duurzame producten. - Optische artikelen worden steeds meer een modeartikel. Hierdoor neemt de gemiddelde draagtijd per bril af. - De branchevreemde distributie neemt verder toe.
Wetgeving / overheidsregulering	<ul style="list-style-type: none"> - N.v.t.
Technologische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> - Refractieve chirurgie (zoals laserbehandeling) is in opkomst. - Als gevolg van het automatiseringsproces zal er binnen optiekbedrijven, in de werkplaats, minder ambachtelijk en meer geautomatiseerd gewerkt worden. - Als gevolg van het automatiseringsproces zullen werkplaatswerkzaamheden steeds vaker worden uitbesteed aan gespecialiseerde bedrijven / leveranciers. - De ontwikkelingen van het gebruik van steeds nieuwe materialen en producten volgen elkaar snel op.

Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> - Er is een verschuiving gaande van zelfstandige (optiek)bedrijven naar keten- en filiaalbedrijven. - Met name binnen de grotere bedrijven vindt functiedifferentiatie plaats. - Bij de speciaalzaak zal een steeds groter deel van de bedrijfsomzet worden behaald uit de verkoop van luxe en merkmonturen. - Vanwege de grote concurrentie in de markt, is het voor een ondernemer belangrijk dat hij aandacht heeft voor marketingactiviteiten om het bedrijf onder de aandacht van klanten te brengen.
Internationale ontwikkelingen	Vanuit het buitenland komen ketenbedrijven op de Nederlandse markt. Deze proberen een zo groot mogelijk marktaandeel te bemachtigen. Dit veroorzaakt in de branche veel commerciële druk.

Trends en innovaties in het beroep opticien	
Gevolgen voor het beroep	<p>Voor het beroep van opticien hebben de brancheontwikkelingen de volgende consequenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De optiekspecialzaak moet zich steeds meer onderscheiden van ketenbedrijven. Hierdoor komt meer druk te staan op de profilering van de zelfstandige bedrijven. - Zelfstandige opticiens sluiten zich vaker aan bij ketenbedrijven. - De klant verwacht van de opticien eveneens informatie over laserbehandeling en refractieve chirurgie te krijgen. - Het accent komt steeds meer op refractie, verkoop, advies en service te liggen en minder op werkplaatswerkzaamheden, aangezien deze steeds meer worden uitbesteed of geautomatiseerd. - De opticien moet kennis hebben van veel verschillende ziektebeelden die kunnen voorkomen bij de (steeds ouder wordende) klanten. - Klanten stellen hoge eisen aan de productkennis die ze van een opticien verwachten. De opticiens moeten goed op de hoogte zijn van de vernieuwingen van materialen en producten.
Loopbaanmogelijkheden	<p>De opticien kan in de breedte doorgroeien naar opticien/ondernemer. Hij start dan vaak een eigen optiekbedrijf waarin hij alle vakmatige werkzaamheden moet uitvoeren en de onderneming moet leiden.</p> <p>De opticien kan in de breedte doorgroeien naar opticien/manager. Hij is dan bedrijfsleider van een filiaal van een optiekbedrijf, waarin hij alle vakmatige werkzaamheden moet uitvoeren en de onderneming moet leiden.</p>

	De opticien kan ook doorgroeien naar filiaalmanager, contactlensspecialist, optometrist, orthoptist en technisch oogheilkundig assistent d.m.v. aanvullende scholing.
--	---

Kerntaken van het beroep
1. Verricht oogmetingen
2. Verkoopt en adviseert
3. Assembleert en repareert
4. Past brilmonturen af en levert ze af
5. Geeft voorlichting
6. Beheert het assortiment
7. Bevordert de verkoop

Kerntaak 1 Verricht oogmetingen	
Proces	<p>Het eerste contact tussen de klant en een opticien van het optiekbedrijf is vaak een oogmeting.</p> <p>De opticien verzamelt de basisinformatie over de afwijking van het oog en klachten over het 'zien'.</p> <p>De opticien voert een automatisch objectieve oogmeting uit en interpreteert de correctiewaarde. Vervolgens verricht hij een subjectieve refractie en bepaalt hiermee de monoculaire volcorrectie. De opticien onderzoekt het binoculaire zien voor zover nodig voor het vaststellen van de refractiebalans en orthoforie.</p> <p>De opticien trekt conclusies op grond van de testen en stelt een brilvoorschrift op.</p> <p>Op grond van de basisinformatie, het verloop en het resultaat van de refractie besluit de opticien de klant, indien nodig, te verwijzen naar een optometrist of arts.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De opticien heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het genereren, plannen en aanpakken van de werkzaamheden voor deze dienstverlening.</p> <p>Een verkeerde uitoefening van deze kerntaak leidt tot een foutief brilvoorschrift. Dit kan tot klachten leiden bij het dragen van de bril.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het verrichten van een oogmeting uit zich in de bediening van de apparatuur en de keuzes die de opticien moet maken bij het meten van de oogafwijking van de klant. Hiervoor moet de opticien over veel kennis beschikken. Bij elk klantcontact moet de opticien beoordelen of hij de klant beter kan doorverwijzen naar een optometrist of arts.</p>
Betrokkenen	<p>De opticien werkt bij deze kerntaak samen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de klant - (assistent) contactlensspecialist - optometrist - arts
(Hulp-)middelen	<p>De opticien gebruikt bij deze kerntaak met name de volgende hulpmiddelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - phoropter - optotypen / projector - pasbril en proefglazen - cliëntadministratie - non contact-tonometer
Kwaliteit van proces en resultaat	<p>De kerntaak dient een oogmeting op te leveren waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de opticien de klant op z'n gemak stelt en uitlegt hoe een oogmeting wordt verricht en wat van de klant wordt verwacht; - de opticien de juiste meetmethode op het juiste moment inzet, meetcontroles uitvoert en de juiste

	beoordelingstijd hanteert; - het brilvoorschrift moet een correctie bevatten die het meest optimale en comfortabele zien voor de klant bewerkstelligt.
Keuzes en dilemma's	Keuze die de opticien moet maken en dilemma dat hij tegenkomt, is de afweging tussen de tijd die hij besteedt aan de oogmeting en de kwaliteit van het brilvoorschrift dat hij voorschrijft.

Kerntaak 2 Verkoopt en adviseert

Proces	<p>Op basis van de gegevens uit de oogmeting geeft de opticien klanten advies over organische en minerale mono-, bi-, tri- en multifocale brillenglazen, veredelingen op brillenglazen en brekingsindici. Bij zonnebrillen op sterkte geeft hij informatie over de verschillende typen zonnebrilglazen.</p> <p>De opticien geeft klanten advies over mogelijke monturen (uitvoering en materiaal). Hierbij houdt hij rekening met de benodigde brillenglazen.</p> <p>Wanneer de klant een keuze heeft gemaakt voor het soort glazen en het type montuur, verwerkt de opticien de bestelling en geeft een indicatie van de levertijd.</p> <p>De opticien geeft klanten eveneens specifieke informatie over de optische aspecten van een bril en algemene informatie over contactlenzen. Hij geeft aan welke verschillende mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren en op welke manier deze gecombineerd kunnen worden. Zo nodig verwijst hij de klant door naar een contactlensspecialist.</p> <p>De opticien geeft advies over zonnebrillen (al dan niet met correctie) en voorhangers of clipovers.</p> <p>Indien nodig geeft hij advies over verschillende mogelijke optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers).</p> <p>De opticien registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie.</p> <p>De opticien zorgt voor de juiste aflevering van het artikel. Hij geeft daarbij de juiste informatie en rekent het artikel af.</p> <p>Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de opticien alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De opticien heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het genereren en aanpakken van werkzaamheden binnen het eigen takengebied.</p> <p>Wanneer de klant niet het juiste advies krijgt en de verkeerde optische correctie geleverd krijgt of niet tevreden is met het gekochte montuur, is de kans groot dat hij niet meer zal terugkeren in het optiekbedrijf.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het verkopen en adviseren uit zich met name in de keuzemomenten. Bij elk klantcontact moet de opticien beoordelen welk advies hij moet geven.</p> <p>Hiervoor moet de opticien veel kennis bezitten. Deze kennis heeft met name betrekking op de toepassingsmogelijkheden van het materiaal van het brillenglas (in combinatie met het</p>

	brilmontuur) en de wijze waarop de brillenglazen de afwijking van het oog corrigeren. Voor de uitvoering van deze kerntaak zijn weinig motorische vaardigheden vereist.
Betrokkenen	De opticien werkt bij deze kerntaak samen met: <ul style="list-style-type: none"> - klanten - collega's in het optiekbedrijf - contactlensspecialist - eventueel een optometrist of arts - leveranciers.
(Hulp-)middelen	De opticien maakt bij deze kerntaak met name gebruik van: <ul style="list-style-type: none"> - glascatalogi - productinformatie-materiaal - assortiment monturen - cliëntadministratie
Kwaliteit van proces en resultaat	De opticien dient tijdens deze kerntaak klantvriendelijk te handelen. De kerntaak dient verkoop en advies op te leveren: <ul style="list-style-type: none"> - waarbij het advies de vragen van de klant beantwoordt; - de juiste informatie is gegeven; - de klant voldoende informatie heeft gekregen, zodat hij zelf de keuzes kan maken voor glazen en monturen; - de bestelling volledig is; - de klant koopt het artikel dat het meest geschikt is voor hem; - waarbij de klant de bestelde contactlenzen geleverd krijgt.
Keuzes en dilemma's	Keuzes die de opticien moet maken en dilemma's die hij tegenkomt, zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Welke informatie is relevant in het adviesgesprek over brillenglazen? - Welke informatie is relevant in het adviesgesprek over contactlenzen? - Welke informatie is relevant in het adviesgesprek over gezichtshulpmiddelen? - Hoeveel tijd besteed je aan een verkoopgesprek met een klant? - Wat kan / wil een klant besteden? - Hoeveel monturen laat je een klant opzetten?

Kerntaak 3 Assembleert en repareert	
Proces	<p>Elke dag worden er glazen geleverd bij het optiekbedrijf. Deze glazen horen bij bestellingen van klanten. Aangezien deze klanten op hun nieuwe bril wachten, is het belangrijk dat de levering snel wordt verwerkt.</p> <p>De opticien controleert de levering.</p> <p>De opticien controleert de sterkte van de glazen. Hij maakt de brillenglazen klaar om op maat te slijpen en te facetteren (middelpunt en asrichting aftekenen, zuiger aanbrengen).</p> <p>De opticien tracet het montuur of de mal. Hij slijpt de brillenglazen op maat en facetteert ze. Hij assembleert brillenglazen en montuur. Hij controleert en richt de geassembleerde bril uit.</p> <p>Hij repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads, stelt de veren bij en verkort of verlengt oortips. Eventueel brengt hij bijzondere voorzieningen aan (zoals dikkere neuspads en langere oortips) en verricht hij bijzondere opdrachten (zoals het vervaardigen van een complexe glasbril, een ptosisbril, loepbril of hoorbril).</p> <p>Hij maakt voorhangers pas en modificeert clipovers.</p> <p>De opticien onderhoudt apparatuur en gereedschappen uit de refractieruimte(s) en werkplaats.</p> <p>Tijdens de werkzaamheden in de werkplaats werkt de opticien volgens de veiligheidsregels.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De opticien heeft een uitvoerende en ondersteunende rol. Hij is verantwoordelijk voor het samenwerken met, en aansturen van, mensen tijdens de uitvoer van werkzaamheden. Ook is hij verantwoordelijk voor het genereren, plannen en aanpakken van complexe of omvangrijke werkzaamheden. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.</p> <p>Een verkeerde uitvoering van deze kerntaak leidt tot de volgende risico's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer de brillenglazen niet op de juiste wijze worden gecentreerd, ontstaan optische fouten. Hierdoor zal de klant niet goed zien met deze glazen. - Wanneer de bril niet op de juiste wijze wordt geassembleerd en/of gerepareerd, ontstaan kosten voor het herstellen van de fout. Dit kan betekenen dat de klant langer op zijn artikel moet wachten en misschien niet terugkeert als klant bij het optiekbedrijf.
Complexiteit	<p>De complexiteit van het assembleren en repareren uit zich met name in de keuzemomenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer moeten glazen retour omdat ze niet goed zijn? - Wanneer is een foutmarge toegestaan? - Wanneer is een bril nog te repareren? - Wanneer is een bril juist geassembleerd? <p>Om de juiste keuze te maken moet de opticien veel kennis</p>

	<p>bezitten. Deze kennis heeft met name betrekking op alle voorkomende (reparatie)werkzaamheden in het optiekbedrijf. De complexiteit van het assembleren en repareren uit zich ook in de hoge mate van motorische vaardigheden die vereist zijn (met name bij het assembleren en repareren van brillen). Daarnaast is de diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines bij deze kerntaak groot.</p>
Betrokkenen	<p>De opticien heeft bij de uitvoering van de kerntaak te maken met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - klanten - collega's in het optiekbedrijf.
(Hulp-)middelen	<p>De opticien maakt bij deze kerntaak met name gebruik van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voorschriften en monturen - binnengekomen glazen - productietray - topsterktemeter - centreerapparatuur - handgereedschap - tracer en slijpautomaat - handslijpmachine - föhn - boormachine - soldeerapparaat - spanningsmeter - groefmachine
Kwaliteit van proces en resultaat	<p>De opticien dient tijdens deze kerntaak secuur te handelen. Na het uitvoeren van deze kerntaak zijn de (zonne)brillen geassembleerd of gerepareerd, zodanig dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de glazen op de juiste wijze op maat zijn geslepen en zijn gefacetteerd; - de juiste glazen in het juiste montuur zijn geassembleerd; - de (gerepareerde) bril zonder problemen gedragen kan worden door de klant.
Keuzes en dilemma's	<p>Keuzes die de opticien moet maken en dilemma's die hij tegenkomt, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer moeten glazen retour? - Wanneer is een afwijking van de bestelling acceptabel? - Is het glas goed geslepen of moet het nog worden bijgewerkt? - Zijn de glazen en het montuur juist geassembleerd? - Maken van de afweging reparatie of vervanging.

Kerntaak 4 Past brilmonturen af en levert ze af	
Proces	Wanneer de bril van de klant geassembleerd is, komt de klant de bril ophalen in het optiekbedrijf. De opticien past een uitgericht brilmontuur af. De opticien controleert of de (zonne)bril goed zit en past zo nodig de (zonne)bril aan. Hij geeft de klant informatie over de (zonne)bril en informatie over nazorg, onderhoud en gebruik van de (zonne)bril. Hij informeert de klant over bijartikelen, service en/of garantie en rekent het artikel af.
Rol / verantwoordelijkheden	De opticien heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het genereren en aanpakken van werkzaamheden binnen het eigen takegebied. Wanneer het brilmontuur niet op de juiste wijze wordt gepast en afgeleverd, zal de klant op den duur niet meer terugkeren in het optiekbedrijf.
Complexiteit	De complexiteit van het passen en afleveren van brilmonturen uit zich met name in de keuzemomenten. Om te voorkomen dat de klant klachten krijgt bij het dragen van zijn bril moet de opticien rekening houden met de pasvorm, de functionaliteit en materiaaleigenschappen van de bril. Hiervoor moet de opticien kennis bezitten over mechanica, materialen en optische eigenschappen van verschillende onderdelen van de bril. Op deze kennis doet de opticien vaak een beroep, aangezien het afpassen van brillen een veel voorkomende activiteit is in het optiekbedrijf. Voor het (af)passen en afleveren van brilmonturen zijn veel motorische vaardigheden vereist.
Betrokkenen	De opticien heeft bij de uitvoering van de kerntaak te maken met klanten.
(Hulp-)middelen	De opticien maakt bij deze kerntaak met name gebruik van: <ul style="list-style-type: none"> - handgereedschap - föhn
Kwaliteit van proces en resultaat	De opticien dient tijdens deze kerntaak klantvriendelijk te handelen. De kerntaak dient een (zonne)bril op te leveren die: <ul style="list-style-type: none"> - comfortabel zit bij de klant; - voldoet aan de standaard normen; - op de juiste wijze is afgeleverd.
Keuzes en dilemma's	Keuzes die de opticien moet maken en dilemma's die hij tegenkomt, zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer zit een (zonne)bril echt goed? - Heeft de klant alle informatie gekregen die hij nodig heeft?

Kerntaak 5 Geeft voorlichting	
Proces	<p>De opticien organiseert, samen met collega's, voorlichtingsavonden / mailings voor klanten. In sommige gevallen wordt de voorlichting gegeven in samenwerking met een leverancier. De klanten selecteert hij uit het kantensysteem, op basis van relevante kenmerken.</p> <p>De opticien onderhoudt relaties met andere dienst- en zorgverleners en geeft voorlichting aan de aanpalende beroepsgroepen. Hij stelt samen met hen voorlichtingsmateriaal op voor klantengroepen over het gebruik van brillen en nieuwe ontwikkelingen.</p> <p>De opticien geeft voorlichting aan collega's in de gezondheidszorg en het onderwijs.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De opticien heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het geven van voorlichting. Hij is verantwoordelijk voor het genereren, plannen en aanpakken van complexe of omvangrijke werkzaamheden. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit. Eventueel heeft hij overleg met de opticien-manager over deze kerntaak.</p> <p>Wanneer de communicatie niet op de juiste wijze verloopt, krijgt de klant niet het juiste beeld van de producten en diensten van de opticien. Hierdoor kan de klant ten onrechte niet overgaan tot de aankoop van een product waardoor het optiekbedrijf omzet misloopt.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het onderhouden van de relatie uit zich met name in de keuzemomenten. Bij elk contact met klanten en derden moet de opticien beoordelen welke informatie relevant is. Hiervoor moet de opticien een beperkte hoeveelheid kennis bezitten. Deze kennis heeft met name betrekking op veel voorkomende voorlichting in het optiekbedrijf.</p>
Betrokkenen	<p>De opticien werkt bij deze kerntaak samen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - klanten - leveranciers - collega's uit de oogzorgberoepen, het onderwijs en het optiekbedrijf.
(Hulp-)middelen	<p>De opticien maakt bij deze kerntaak met name gebruik van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - klantgegevens - voorlichtingsmateriaal
Kwaliteit van proces en resultaat	<p>De opticien moet dusdanig communiceren met klanten en derden uit de oogzorg-beroepen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een optimale dienstverlening ontstaat voor de klanten van het optiekbedrijf. <p>De opticien houdt zich aan de grenzen van zijn eigen bevoegdheden en weet welke bevoegdheden de andere dienst- en zorgverleners hebben. Hij kent zijn plaats in de hiërarchie van organisaties en participeert in overlegsituaties.</p>

Keuzes en dilemma's	Keuzes die de opticien moet maken en dilemma's die hij tegenkomt, zijn: <ul style="list-style-type: none">- Is de tijd die je moet investeren in de communicatie met klanten en derden het waard? Levert deze investering voldoende op voor het optiekbedrijf, de service die klanten kan worden gegeven en de bevordering van kennis in de optiekbranche?
---------------------	--

Kerntaak 6 Beheert het assortiment	
Proces	<p>De opticien neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. Als gevolg hiervan bestelt hij de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moet worden.</p> <p>De opticien is op de hoogte van nieuwe artikelen en blijft op de hoogte van ontwikkelingen rondom artikelen van zijn vakgebied. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring doet hij voorstellen aan de ondernemer voor aanpassingen van het assortiment.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De opticien heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het beheren van het assortiment. Hij is verantwoordelijk voor het genereren, plannen en aanpakken van complexe of omvangrijke werkzaamheden. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit. Eventueel heeft hij overleg met de opticien-manager over deze kerntaak.</p> <p>Wanneer het assortiment niet op de juiste wijze wordt beheerd, beschikt de opticien niet over de benodigde artikelen. Dit kan betekenen dat een klant het gewenste product niet in het optiekbedrijf kan verkrijgen en misschien niet terugkeert als klant bij het optiekbedrijf.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van het beheren van het assortiment uit zich met name in de keuzemomenten. Bij elke opname van de voorraad en aanpassing van het assortiment moet de opticien beoordelen welke artikelen nodig zijn en / of goed zullen verkopen. Hiervoor moet de opticien redelijk veel kennis bezitten. Deze kennis heeft met name betrekking op de trends en wensen van klanten.</p>
Betrokkenen	<p>De opticien werkt bij deze kerntaak samen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - collega's - ondernemer / manager - klanten
(Hulp-)middelen	<p>De opticien maakt bij deze kerntaak met name gebruik van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voorraadlijsten en bestellijsten - klantgegevens met wensen en behoeften
Kwaliteit van proces en resultaat	<p>De opticien dient tijdens deze kerntaak klantvriendelijk te handelen. De kerntaak dient een assortiment op te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dat past bij trends in de branche; - dat past bij de wensen en eisen van de klant en het bedrijfsprofiel; - dat nee-verkoop voorkomt.
Keuzes en dilemma's	<p>Keuzes die de opticien moet maken en dilemma's die hij tegenkomt, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer is een artikel interessant genoeg om op te nemen in het assortiment? - Met welke trends kan het optiekbedrijf het beste mee gaan?

Kerntaak 7 Bevordert de verkoop	
Proces	<p>De opticien maakt voorstellen voor de presentatie van artikelen in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal.</p> <p>De opticien staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht en handelt de klacht af. Tevens doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De opticien heeft bij deze kerntaak een uitvoerende en ondersteunende rol. Hij zorgt voor een optimale presentatie van artikelen, zodat de verkoop hierdoor gestimuleerd wordt. Hij handelt klachten zelfstandig af of ondersteunt een collega hierbij. De opticien is verantwoordelijk voor het aanpakken van de klachten en moet deze op een voor de klant acceptabele wijze afhandelen.</p> <p>Wanneer de klacht niet op de juiste wijze wordt afgehandeld, zal de klant niet meer terugkeren in het optiekbedrijf.</p>
complexiteit	<p>De complexiteit van het bevorderen van de verkoop uit zich met name in de klachtenafhandeling, in de analyse van de klacht van de klant. Om er achter te komen wat de klacht precies is en te bepalen of de klacht kan worden opgelost, is veel kennis nodig en zal de opticien veel keuzes moeten maken.</p>
Betrokkenen	<p>De opticien werkt bij deze kerntaak samen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - klanten - collega's - leveranciers
(Hulp-)middelen	<p>De opticien maakt bij deze kerntaak met name gebruik van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presentatiemateriaal - promotiemateriaal - media / advertenties
Kwaliteit van proces en resultaat	<p>De opticien dient tijdens deze kerntaak klantvriendelijk te handelen. Tijdens het opbouwen van een presentatie mogen klanten hiervan geen hinder ondervinden. De presentatie zelf moet ook klantvriendelijk zijn.</p> <p>De opticien moet goed luisteren naar de klacht van de klant en deze klacht analyseren. Dit deel van de kerntaak dient een klachtenafhandeling op te leveren die naar tevredenheid van de klant is.</p>
Keuzes en dilemma's	<p>Keuzes die de opticien moet maken en dilemma's die hij tegenkomt, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer heeft een presentatie een toegevoegde waarde voor de verkoop van artikelen? - Wanneer is een klacht gegrond? - Hoe los je de klacht naar tevredenheid van de klant op, zonder als bedrijf hoge kosten te moeten dragen?

Kernopgave 1: Samenwerken met dienst- en zorgverleners	
Probleem / dilemma	De opticien staat voor de opgave samen te werken met andere dienst- en zorgverleners, zodat een optimale dienstverlening ontstaat voor de klanten van het optiekbedrijf.
Wanneer (en waar)	Wanneer een klant wordt doorverwezen naar een andere dienst- en zorgverlener, kan een opticien contact opnemen met de betrokkene om de gegevens van de klant te bespreken.
Afbreukrisico	Wanneer de opticien niet samenwerkt met andere dienst- en zorgverleners, kan het voorkomen dat een klant van het kastje naar de muur wordt gestuurd, zonder het juiste advies te krijgen.
Aanpak	De opticien houdt zich aan de grenzen van zijn eigen bevoegdheden en weet welke bevoegdheden de andere dienst- en zorgverleners hebben. Hij kent zijn plaats in de hiërarchie van organisaties en participeert in overlegsituaties.

Kernopgave 2: Eigen beroepsuitoefening continue verbeteren	
Probleem / dilemma	De opticien staat voor de opgave zijn eigen beroepsuitoefening continue te verbeteren, zodat hij groeit als vakman.
Wanneer (en waar)	Tijdens de gehele uitoefening van zijn beroep komt de opticien in situaties waarvan hij kan leren.
Afbreukrisico	Wanneer de opticien zijn beroepsuitoefening niet continue verbetert, zal zijn kennis snel verouderd zijn en kan hij klanten niet het meest actuele advies geven.
Aanpak	De opticien vraagt zijn collega's regelmatig om feedback over zijn beroepsmatig handelen en houdt vakliteratuur bij. Hij blijft zijn individuele kennis en kunde ontwikkelen. Hij gaat naar congressen en bij- en nascholingstrajecten.

Kernopgave 3: Handelen volgens kwaliteitsregels en wetgeving	
Probleem / dilemma	De opticien staat voor de opgave in zijn beroepsmatig functioneren te handelen volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving.
Wanneer (en waar)	Tijdens de gehele uitoefening van zijn beroep komt de opticien in situaties waarin hij moet handelen volgens de normen en richtlijnen van het optiekbedrijf.
Afbreukrisico	Wanneer de kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving worden overtreden, zullen de dienstverlening en artikelen niet voldoen aan het gewenste kwaliteitsniveau.

Aanpak	De opticien moet op de hoogte zijn van het kwaliteitssysteem van het optiekbedrijf waarin hij werkt en waarop hij wordt aangesproken.
--------	---

Kernopgave 4: Prioriteiten stellen in de werkzaamheden	
Probleem / dilemma	De opticien staat voor de opgave de juiste keuze te maken in de prioriteit van de werkzaamheden in de werkplaats en in de winkel.
Wanneer (en waar)	Met name wanneer het erg druk is in het optiekbedrijf, moet de opticien een keuze maken tussen verschillende werkzaamheden.
Afbreukrisico	Wanneer klanten lang moeten wachten voordat ze worden geholpen, raken ze geïrriteerd. Het werk in de werkplaats kan niet lang blijven liggen, aangezien klanten wachten op hun nieuwe bril. Het is niet mogelijk de leveringen van een aantal dagen te laten liggen totdat er een rustige dag is.
Aanpak	Goede afspraken maken met de collega's onderling, wie doet wat, wie kan werkzaamheden van anderen overnemen. Tijdig aangeven dat je een klant hebt zien staan, maar nog even wat werk af maakt.

	Beroepscompetenties	Kerntaken							Kernopgaven				
		1 Verricht oogmetingen	2 Verkoopt en adviseert	3 Assembleert en repareert	4 Past brilmonturen af en levert ze af	5 Geeft voorlichting	6 Beheert het assortiment	7 Bevordert de verkoop	1 Samenwerken met dienst- en zorgverleners	2 Eigen beroepsuitoefening continue verbeteren	3 Handelen volgens kwaliteitsregels en wetgeving	4 Prioriteiten stellen in de werkzaamheden	
1	Automatische oogmeting verrichten (VM)	X											
2	Subjectieve refractie verrichten (VM)	X											
3	Verkoopgesprek voeren (VM, SC)		X										
4	Advies geven over optische aspecten (VM)		X										
5	Montuuradvies geven (VM)		X										
6	Verkoopadvies geven over brillenglazen en monturen (VM)		X										
7	Brilvoorschriften opstellen (VM)		X										
8	Basisadvies geven over zonnebrillen en voorhangers (VM)		X										
9	Basale informatie geven over contactlenzen (VM)		X										
10	Advies geven over optische bijartikelen (VM)		X										
11	Contactlenzen afleveren (VM, SC)		X										
12	Kassawerkzaamheden uitvoeren (VM)		X	X									
13	Controleren en doormeten geleverde glazen (VM)			X									
14	Geleverde glazen voorbereiden voor op maat slijpen (VM)			X									
15	Glazen op maat slijpen (VM)			X									
16	Brillenglazen en monturen assembleren (VM)			X									
17	(zonne)Brillen repareren (VM)			X									
18	Voorhangers pas maken (VM)			X									
19	Clipovers modificeren (VM)			X									

	Beroepscompetenties	Kerntaken											Kernopgaven				
		1 Verricht oogmetingen	2 Verkoopt en adviseert	3 Assembleert en repareert	4 Past brillmonturen af en levert ze af	5 Geeft voorlichting	6 Beheert het assortiment	7 Bevordert de verkoop					1 Samenwerken met dienst- en zorgverleners	2 Eigen beroepsuitoefening continue verbeteren	3 Handelen volgens kwaliteitsregels en wetgeving	4 Prioriteiten stellen in de werkzaamheden	
20	Onderhouden apparatuur en gereedschappen (VM)			X													
21	Brilmonturen afpassen (VM)				X												
22	Brilmonturen afleveren (SC, VM)				X												
23	Omgaan met klanten (SC)	X	X		X	X											
24	Samenwerken met dienst- en zorgverleners (SC, VM)	X				X						X					
25	Samenwerken met collega's (SC)	X	X	X	X	X	X	X									
26	Evalueren handelen (ON)	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X		
27	Ontwikkelen kennis en kunde (ON)	X	X	X	X	X	X	X									
28	Cliëntadministratie bijhouden (BOS)		X		X	X											
29	Criminaliteit voorkomen (BOS)		X														
30	Veilig werken en derving voorkomen (BOS)			X													
31	Voorlichting geven (SC, VM)					X											
32	Assortiment aanpassen (BOS, VM)							X									
33	Voorraad op peil houden (BOS)							X									
34	Presenteren optiekbedrijf en artikelen (BOS)								X								
35	Verzorgen presentatie en promotie (BOS)								X								
36	Behandelen klachten (SC, VM)								X								
37	Prioriteiten stellen (BOS)															X	

VM = vakmatig-methodisch; gericht op de inhoudelijke probleemoplossing
 BOS = bestuurlijk-organisatorisch en strategisch; gericht op functioneren in organisatorische context
 SC = sociaal-communicatief; gericht op persoonlijke attitudes en samenwerking met anderen
 ON = ontwikkeling; gericht op de ontwikkeling van individu, team of bedrijf

1 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze een automatische oogmeting te verrichten, zodat een indicatie wordt verkregen over de correctiewaarde van de ogen
Succescriteria	
Proces	Informeert de klant over het meetproces
	Werkt hygiënisch en zorgt voor schone instrumenten
	Legt uit waar de klant zijn kin en voorhoofd moet plaatsen
	Legt uit waarnaar de klant moet kijken
	Centreert het apparaat
	Voert het meetproces uit
	Interpreteert de correctiewaarde van het oog
Resultaat	De opticien krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen.
	De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.

2 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze een subjectieve refractie te verrichten, zodat de ametropie van de ogen nauwkeurig is bepaald
Succescriteria	
Proces	Inventariseert de voorgeschiedenis van de klant
	Geeft informatie over het verloop van de oogmeting
	Verricht de voorbereidende handelingen voor een subjectieve refractie
	Bepaalt met optotypen de gezichtsscherpte
	Bepaalt met de juiste methode de volcorrectie (m.b.v. nevelmethode of KC-methode of een combinatie van beide)
	Herkent of de behaalde visus acceptabel is of aanleiding is voor doorverwijzing
	Bepaalt de binoculaire visus en vergelijkt deze met de monoculaire visus
	Stelt een orthoforie dan wel een heteroforie voor zowel voor de verte als voor nabij vast, en heterotropie vast en bepaalt de grootte van een heteroforie.
	Stelt de aanwezigheid van refractiebalans vast en verhelpt een eventuele onbalans
	Meet de hoornvlies-afstand bij proefbril of phoropter
	Bepaalt het accommodatievermogen
	Bepaalt de accommodatie-convergentie-associatie
	Stelt de nabijheidstoelag vast
	Beoordeelt of de nabijheidstoelag aanleiding geeft voor doorverwijzing
	Onderzoekt het stereoscopisch zien
	Meet de oogdruk met de non-contact-tonometer en interpreteert deze

	Informeert de klant met vereiste zorgvuldigheid over cataract en glaucoom
	Legt het ontstaan, de gevolgen en de mogelijke behandeling van cataract en glaucoom uit
	Informeert de klant met de vereiste zorgvuldigheid over systemische ziekten die het zien kunnen beïnvloeden
	Verwijst, indien nodig, een klant naar een (assistent) contactlensspecialist, optometrist of arts
	Trekt conclusies op grond van de testen
Resultaat	De waarde van de binoculaire correctie is bepaald, zodat een meest comfortabele correctiewaarde en optimale visus wordt behaald

3 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze een verkoopgesprek te voeren, zodat artikelen worden verkocht
Succescriteria	
Proces	Laat de klant weten dat hij beschikbaar is om te helpen
	Toont initiatief naar de klant
	Stelt zich flexibel op naar de klant
	Handelt klantvriendelijk en conform winkelformule
	Bepaalt het inspringmoment
	Past verkooptechnieken toe en stemt deze af op minder vaak voorkomende situaties
	Achterhaalt de koopwens van de klant
Resultaat	De klant heeft geen onbeantwoorde vragen meer De verkoop van artikelen

4 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze advies te geven over optische aspecten (van brillenglazen), zodat de klant op de hoogte is van de verschillende mogelijkheden
Succescriteria	
Proces	Informeert de klant over alle voorkomende (speciale) brillenglazen
	Legt uit of en waarom eventueel een hoogtecompensatieprisma nodig is
	Legt uit of en waarom eventueel een diktereductiesysteem nodig is
	Legt uit wat de werking is van aniseiconische- en lenticulaire glazen
	Legt uit waarom een anti-reflexlaag de spiegeling vermindert
	Legt uit of en welke filterglazen eventueel nodig zijn
	Geeft informatie over filterglazen op medische indicatie
	Geeft informatie over de eigenschappen van (massief gekleurde, meekleurende en gecoate) zonnebrilglazen

	Geeft uitleg over gewenningsverschijnselen
Resultaat	De klant maakt zelf een afgewogen keuze over het type glazen dat hij wil

5 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze montuuradvies te geven, zodat de klant een passende (zonne)bril koopt
Succescriteria	
Proces	Observeert de klant en let daarbij op aspecten als de gelaatsvorm, de huidskleur en het type klant
	Geeft informatie over de voor- en nadelen van verschillende soorten brilmonturen
	Beoordeelt of een brilmontuur geschikt is voor het brilvoorschrift
	Bepaalt in overleg met de klant het brilmontuur, mede bepaald door het gebruiksdoel, rekening houdend met de pupildistantie, de hoornvliesafstand en de inslijphoogte
Resultaat	De verkoop van een (zonne)bril die voldoet aan de wensen en eisen van de klant, past bij de gelaatsvorm, de anatomie van het hoofd en pupildistantie van de klant en geschikt is voor het benodigde brilvoorschrift

6 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze verkoopadvies te geven over brillenglazen en monturen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken
Succescriteria	
Proces	Geeft informatie over organische en minerale brillenglazen, veredelingen op brillenglazen en brekingsindici
	Interpreteert het gestelde voorschrift
	Wint bij de klant aanvullende informatie in omtrent klachten bij het 'zien' en / of klachten over de bril
	Herleidt bestaande brilsterkte en vergelijkt de oude met de nieuwe situatie
	Bepaalt de pupildistantie, rechts en links afzonderlijk, zowel voor veraf als nabij
	Bepaalt de inslijphoogte, rechts en links afzonderlijk
	Meet de hoornvliesafstand op en rekt deze zo nodig om
	Hanteert een prijslijst voor brillenglazen (en vergoedingen)
	Beoordeelt of de brillenglazen geschikt zijn voor het benodigde brilmontuur
Resultaat	De klant maakt een weloverwogen keuze in brillenglazen en monturen

7 Beroepscompetentie	De opticien is in staat om op adequate wijze de berekeningen
-------------------------	---

(VM)	uit te voeren voor de verkoop van brillenglazen, zodat een brilvoorschrift (inclusief montage-gegevens) wordt opgesteld
Succescriteria	
Proces	Berekent de wijzigingen in de vergroting van het gezichtsveld (mono- en binoculair)
	Berekent de wijzigingen in de vergroting van het blikveld (mono- en binoculair)
	Berekent de rand- en middendikte van brillenglazen
	Berekent lees- en / of kijkafstand
	Berekent de prismatische werking waarbij de centrum-distantie van een bril niet overeenkomt met de pupil-distantie van de klant
	Berekent de beeldsprong bij een bi- en trifocaal glas
	Berekent het hoogtecompensatieprisma
	Berekent de vergroting / verkleining van de brillenglazen
	Berekent de prismatische werking van torische brillenglazen met scheve cilinderassen
	Bepaalt de montage-gegevens
	Stelt brilvoorschriften op
Resultaat	Een brilvoorschrift waarbij duidelijk is aangegeven op welke wijze de brillenglazen moeten worden gemonteerd
	Duidelijk overzicht van de te bestellen glazen

8 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze advies te geven over zonnebrillen (zonder correctie) en voorhangers, zodat een klant hieruit een weloverwogen keuze kan maken
Succescriteria	
Proces	Geeft advies en informatie over zonnebrillen, voorhangers en clipovers
	Geeft informatie over de eigenschappen van (massief gekleurde, gepolariseerde, meekleurende en gecoate) zonnebrilglazen
	Geeft informatie over de mogelijkheden van het bevestigen van een voorhanger of clipover
Resultaat	De klant maakt een weloverwogen keuze in zonnebrillen, voorhangers of clipovers

9 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze basale informatie te geven over contactlenzen, zodat de klant een voorlopige keuze kan maken uit de verschillende typen
Succescriteria	
Proces	Geeft algemene informatie over contactlenzen
	Geeft basisinformatie over contactlensvloeistoffen op productniveau
Resultaat	De klant maakt een voorlopige keuze om wel of geen contactlenzen aan te schaffen

	De klant maakt (indien nodig) een afspraak bij een contactlensspecialist
--	--

10 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze advies te geven over optische bijartikelen, zodat de klant hieruit een weloverwogen keuze kan maken
Succescriteria	
Proces	Informeert en adviseert bij de aanschaf van leesglazen en loepen
	Adviseert over de vergroting en het gezichtsveld van leesglazen en loepen
	Informeert en adviseert bij de aanschaf van een verrekijker
	Adviseert over de vergroting, de lichtsterkte en het gezichtsveld van verschillende verrekijkers
Resultaat	De klant maakt een weloverwogen keuze in optische bijartikelen

11 Beroepscompetentie (VM, SC)	De opticien is in staat om op adequate wijze contactlenzen af te leveren aan klanten, zodat de klant de contactlenzen op de juiste wijze kan gaan gebruiken
Succescriteria	
Proces	Informeert klanten over bijartikelen (vloeistoffen, doosjes, zuigertjes)
	Informeert klanten over service en/of garantie
	Instrueert en begeleidt klanten bij het inzetten en uithalen van contactlenzen
	Geeft de klant informatie over nazorg, onderhoud en gebruik van contactlenzen
	Informeert en adviseert klanten over gewenningsverschijnselen
Resultaat	De klant kan de contactlenzen zonder problemen inzetten en uithalen
	De klant onderhoudt de contactlenzen op een goede manier

12 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze de kassa te bedienen, zodat de klant het gekochte artikel kan afrekenen
Succescriteria	
Proces	Hanteert het afrekensysteem
	Verzorgt de financiële afhandeling
	Onderhoudt het afrekenpunt en de hulpmiddelen bij het afrekenpunt
	Roomt de kassa af
	Verwerkt retour en emballage
	Pakt het gekochte artikel in (indien gewenst)
Resultaat	De klant heeft het gekochte artikel afgerekend met het door hem gekozen betaalmiddel

	De kassa en omgeving zien er verzorgd uit
--	---

13 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze geleverde glazen te controleren en af te tekenen, waarbij duidelijk wordt of de geleverde glazen de juiste zijn
Succescriteria	
Proces	Controleert geleverde glazen met opdrachtbon
	Zoekt het montuur en voorschrift bij de geleverde glazen
	Legt het montuur, voorschrift en glazen in een productietray
	Stelt met een topsterktemeter de sterkte, asrichting en optisch middelpunt vast en vergelijkt deze met het voorschrift
	Legt de glazen bij montuur en voorschrift in een productietray
Resultaat	Glazen die gecontroleerd zijn met het voorschrift en voorzien zijn van markering (middelpunt en de asrichting)
	De glazen, het montuur en het voorschrift liggen bij elkaar in de productietray

14 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze de gecontroleerde glazen voor te bereiden voor het op maat slijpen, zodat het op maat slijpen zonder problemen kan verlopen
Succescriteria	
Proces	Tracet of vervaardigt mal van te slijpen vorm (montuur of voorbeeldglas)
	Berekent de centrering van het glas
	Positioneert het glas op de juiste hoogte, op de juiste lijn en met het middelpunt op de juiste plaats
	Plaatst zuiger met plakker in houder
	Plaatst zuiger op het glas
	Legt het glas terug in de productietray / direct in de slijpmachine
Resultaat	Glazen die op de juiste wijze en op de juiste plek voorzien zijn van een zuiger
	De glazen liggen met de zuiger erop in de productietray bij het juiste montuur en voorschrift

15 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze geleverde glazen op maat te slijpen en te facetteren, zodat deze in het montuur geplaatst kunnen worden
Succescriteria	
Proces	Interpreteert de slijpopdracht
	Bepaalt het type facet (aan de hand van glasdikte en montuur) en de positie van het facet
	Plaatst het glas met de zuiger tussen de klemmen
	Voert de montagegegevens in slijpautomaat in

	Stelt de slijpmachine in op juiste glasgrootte
	Start de machine en slijpt het glas op de aangegeven wijze
	Zoet de scherpe randjes af met de handslijpmachine
	Maakt eventueel groef of boorgaatjes in glas
	Beoordeelt niet-gemonteerde brillenglazen
Resultaat	Op de juiste maat geslepen glazen
	Glazen met het juiste facet

16 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze brillenglazen en monturen te assembleren, zodat een juist geassembleerde bril ontstaat
Succescriteria	
Proces	(her)Monteert brillenglazen
	Bewerkt en monteert alle brillenglazen in alle voorkomende sterkten met behulp van relevante hulpmiddelen, gereedschappen en machines
	Brengt (indien nodig) bijzondere voorzieningen aan een montuur aan, zoals bij een ptosisbril, zijklepjes en het verdikken van de neusbrug
	Beoordeelt gemonteerde brillenglazen
	Verricht eindcontrole op de gemonteerde bril
	Richt de bril uit
Resultaat	De brillenglazen passen in het montuur
	De brillenglazen zijn met de juiste specificaties in het montuur gezet

17 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze (zonne)brillen te repareren, zodat het artikel is hersteld en weer in gebruik kan worden genomen
Succescriteria	
Proces	Beoordeelt of een kapot brilmontuur te repareren is
	Adviseert klanten bij reparaties aan brilmonturen
	Noteert te bestellen onderdelen voor de reparatie
	Bewerkt met relevante hulpmiddelen, gereedschappen en machines monturen van (zonne)brillen van metaal en kunststof
	Repareert gebreken aan bestaande (zonne)brillen
Resultaat	De bril is hersteld qua functionaliteit
	De klant verlaat tevreden het optiekbedrijf met de gerepareerde (zonne)bril

18 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze voorhangers pas te maken, zodat het artikel in gebruik kan worden genomen
----------------------------------	---

Succescriteria	
Proces	Adviseert klanten bij aanschaf van voorhangers
	Bewerkt met relevante hulpmiddelen, gereedschappen voorhangers
	Maakt voorhangers pas
Resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met een op maat gemaakte voorhanger

19 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze clipovers te modificeren, zodat het artikel in gebruik kan worden genomen
Succescriteria	
Proces	Adviseert klanten bij aanschaf van clipovers
	Bewerkt met relevante hulpmiddelen, gereedschappen en machines clipovers
	Modificeert clipovers
Resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met een op maat gemaakte clipover

20 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze onderhoud te plegen aan apparatuur en gereedschappen, zodat storingen worden voorkomen en / of snel worden verholpen
Succescriteria	
Proces	Controleert apparatuur en gereedschappen op werking
	Maakt apparatuur en gereedschappen schoon
	Stelt apparatuur en gereedschappen op de juiste manier af
	Vervangt onderdelen
	Vult verbruiksmaterialen bij
	Voert afvalstoffen van onderhoud op de juiste wijze af
Resultaat	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen Gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik

21 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze een uitgericht brilmontuur af te passen, zodat de klant met een prettig zittende bril het optiekbedrijf verlaat
Succescriteria	
Proces	Zet de bril op bij de klant
	Controleert of de bril goed en comfortabel 'zit'
	Controleert 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, veren e.d. met de juiste gereedschappen

	Verkort of verlengt oortips
	Past brillen af in combinatie met achter het oor hoortoestellen (indien nodig)
Resultaat	De klant draagt de bril zonder klachten
	De optische vertekening is tot een minimum beperkt

22 Beroepscompetentie (SC, VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze brilmonturen af te leveren, zodat de klant de bril op de juiste wijze kan gaan gebruiken
Succescriteria	
Proces	Informeert klanten over bijartikelen
	Informeert klanten over service en/of garantie
	Geeft de klant basisinformatie over een bril
	Controleert bij de klant of de (zonne)bril goed en comfortabel 'zit'
	Geeft de klant informatie over nazorg, onderhoud en gebruik van de bril
	Informeert klanten over gewenningsverschijnselen
Resultaat	De klant is op de hoogte van de benodigde informatie over zijn bril
	De klant draagt en onderhoudt de bril op een goede manier

23 Beroepscompetentie (SC)	De opticien is in staat om op adequate wijze om te gaan met klanten, zodat klantenbinding ontstaat
Succescriteria	
Proces	Benadert klanten op correcte wijze
	Bedient klanten
	Neemt telefoon aan en handelt gesprekken af
	Onderhoudt contacten met klanten (over service)
	Begeleidt klanten naar een afdeling of brilpresentatie
	Handelt klachten af
Resultaat	De klanten verlaten tevreden het optiekbedrijf
	De klanten komen graag terug in het optiekbedrijf

24 Beroepscompetentie (VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze samen te werken met andere dienst- en zorgverleners, zodat de klant optimaal geholpen kan worden
Succescriteria	
Proces	Hanteert de grenzen van zijn bevoegdheden
	Hanteert de organisatiestructuur van de instelling
	Participeert in overlegsituaties
	Rapporteert intern schriftelijk en mondeling

	Onderhoudt contacten en wisselt gegevens uit met collega-medewerker opticiens en medewerkers uit aanpalende beroepsgroepen
	Hanteert kritiek
	Onderhoudt contacten met medewerkers van opleidingsinstituten
	Hanteert de gedragscode voor opticien
	Neemt deel aan interdisciplinair overleg
Resultaat	Geen vertraging in het optimaliseren van het zicht van de klant

25 Beroepscompetentie (SC)	De opticien is in staat om op adequate wijze samen te werken met collega's, zodat een prettige, efficiënte werksfeer ontstaat binnen het optiekbedrijf
Succescriteria	
Proces	Is op de hoogte van de werkzaamheden van collega's
	Brengt de samenwerking met anderen tot stand door voorstellen te doen, voorwaarden te scheppen en acties te ondernemen
	Stemt de uitvoering van werkzaamheden af op die van collega's door hierover afspraken te maken
	Houdt zich aan de gemaakte afspraken en spreekt anderen hierop aan
	Besprekt met collega's de voortgang van de werkzaamheden en geeft feedback over de manier van samenwerken
	Biedt ongevroegd en gevraagd hulp aan collega's, ook wanneer die niet direct betrekking heeft op de eigen werkzaamheden
Resultaat	Efficiënt verlopende werkzaamheden doordat er sprake is van georganiseerde samenwerking tussen de verschillende collega's

26 Beroepscompetentie (ON)	De opticien is in staat om op adequate wijze zijn eigen handelen en dat van collega's te evalueren, zodat hij zijn eigen handelen blijft verbeteren
Succescriteria	
Proces	Maakt binnen een team het beroepsmatig handelen collegiaal bespreekbaar
	Analyseert verschillen en overeenkomsten
	Erkent fouten of onvolkomenheden
	Toetst binnen de eigen beroepsgroep het beroepsmatig handelen
Resultaat	Aantoonbare verbeteringen in uitvoeren van werkzaamheden

27 Beroepscompetentie (ON)	De opticien is in staat om op adequate wijze zijn eigen kennis en kunde te ontwikkelen, zodat deze altijd up-to-date is
Succescriteria	
Proces	Ziet eigen sterke en zwakke punten en ontwikkelt deze

	Probeert verschillende aanpakken uit en evalueert deze adequaat Houdt vakliteratuur bij om nieuwe stromingen en actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied te volgen Houdt zich op de hoogte van maatschappelijke en politieke ontwikkelingen die van belang zijn voor het eigen vakgebied Neemt deel aan congressen, symposia, bij- en nascholingscursussen die een relatie hebben met het eigen werkterrein Deelt relevante kennis met collega's
Resultaat	De kwaliteit van de werkzaamheden blijft gewaarborgd De opticien beschikt over actuele kennis en vaardigheden en kan deze toepassen binnen de werkzaamheden

28 Beroepscompetentie (BOS)	De opticien is in staat om op adequate wijze de cliëntadministratie te beheren, zodat een up-to-date klantenbestand beschikbaar is
Succescriteria	
Proces	Verzorgt de administratie van afspraken met klanten
	Verwerkt klant- en verkoopgegevens
	Verzorgt de planning van afspraken met klanten
	Verwerkt de instroom van verwijzing en onderzoeksgegevens in het klantendossier
	Verzorgt de uitstroom van onderzoeksgegevens van aanpalende beroepsgroepen, waarbij de beroepscode in acht wordt gehouden
	Verzorgt de financiële administratie omtrent vergoedingen c.q. declaraties
	Verzorgt de uitstroom van mailings aan klanten
Resultaat	De gegevens van alle klanten zijn verwerkt in het klantenbestand De planning van afspraken is up-to-date

29 Beroepscompetentie (BOS)	De opticien is in staat om op adequate wijze criminaliteit te voorkomen, zodat in het optiekbedrijf geen onnodig verlies ontstaat
Succescriteria	
Proces	Houdt toezicht op klanten
	Informeert collega's over de aanwezigheid van verdachte klanten
	Meldt geconstateerde calamiteiten
Resultaat	Tijdig ingrijpen bij dreiging van criminaliteit

30 Beroepscompetentie (BOS)	De opticien is in staat om op adequate wijze veilig te werken en derving , zodat in het optiekbedrijf geen onveilige situaties ontstaan en geen onnodig verlies ontstaat
Succescriteria	

Proces	Meldt geconstateerde calamiteiten
	Heeft aandacht voor reductieverliezen
	Voorkomt derving bij het verwerken van goederen
	Handelt conform de richtlijnen van de Arbowet
Resultaat	Geen onveilige situaties in het optiekbedrijf

31 Beroepscompetentie (SC, VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze voorlichting te geven, zodat klanten, werkers in de gezondheidszorg en aanpalende beroepsgroepen geïnformeerd worden
Succescriteria	
Proces	Geeft informatie aan werkers in de gezondheidszorg over o.a. symptomen, oorzaak, klachten en behandelingsmogelijkheden van afwijkingen in het zien, die bij het dragen van brillen kunnen ontstaan en over het gebruik van brillen
	Geeft aan werkers in de gezondheidszorg en in het onderwijs voorlichting over het belang van vroegtijdig onderkennen van afwijkingen in het zien, met betrekking tot brillen
	Stelt in samenwerking met aanpalende beroepsgroepen voorlichtingsmateriaal samen over het gebruik van brillen
	Stelt samen met aanpalende beroepsgroepen voorlichtingsmateriaal samen over het gebruik van brillen en nieuwe ontwikkelingen voor klantengroepen
Resultaat	De betrokkenen zijn op de hoogte van de informatie
	De betrokkenen weten waar ze terecht kunnen voor meer informatie

32 Beroepscompetentie (BOS, VM)	De opticien is in staat om op adequate wijze voorstellen te doen om het assortiment aan te passen, zodat kan worden voldaan aan de klantenbehoeften en trendvragen
Succescriteria	
Proces	Inventariseert de klantbehoeften
	Signaleert hiaten in het assortiment
	Houdt zich op de hoogte van trends / mode
	Onderhoudt contacten met leveranciers van optische en aanverwante artikelen
	Koopt het gewenste assortiment van optische en aanverwante artikelen in
Resultaat	Een optimaal assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends

33 Beroepscompetentie (BOS)	De opticien is in staat om op adequate wijze de voorraad te beheren, zodat er geen gebreken ontstaan in de voorraad van artikelen
-----------------------------------	--

Succescriteria	
Proces	Beheert de aanwezige voorraad aan materialen
	Controleert voorraadhoogte van een artikel
	Registreert nee-verkoop
	Registreert incurante goederen
	Registreert breuk en bederf
	Bestelt goederen
	Onderhoudt contacten met leveranciers van apparatuur, instrumenten en gereedschappen
	Koopt de gewenste apparatuur, instrumenten en gereedschappen in
Resultaat	Een optimale voorraad van artikelen in de verkoopruimte en de opslagruimte

34	Beroepscompetentie (BOS)	De opticien is in staat om op adequate wijze het optiekbedrijf en de artikelen te presenteren, zodat klanten in een prettige omgeving winkelen
Succescriteria		
Proces	Draagt zorg voor een voor het optiekbedrijf representatieve aankleding en inrichting van de verkoopruimte en de werkplaats	
	Draagt zorg voor een voor het optiekbedrijf karakteristieke presentatie van non-verbale productinformatie	
	Draagt zorg voor de verkoopafhandeling en nazorg van producten uit het verkoopassortiment aan klanten	
Resultaat	Het optiekbedrijf is representatief aangekleed	
	De artikelen zijn verzorgd en schoon	

35	Beroepscompetentie (BOS)	De opticien is in staat om op adequate wijze de presentatie en promotie van artikelen te verzorgen, zodat de presentatie bijdraagt aan de verkoop van de artikelen
Succescriteria		
Proces	Bouwt een artikelpresentatie op in winkel en etalage	
	Spiegelt vakken	
	Verwerkt reclamemateriaal	
	Verwerkt promotiemateriaal	
	Verzorgt displays	
	Vervaardigt prijs- en tekstkaarten in relatie met de winkelformule	
	Houdt rekening met klanten in het optiekbedrijf	
Resultaat	De artikelen staan optimaal gepresenteerd	
	De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de werkzaamheden	

36	Beroepscompetentie	De opticien is in staat om op adequate wijze klachten te
----	---------------------------	---

(SC, VM)	behandelen, zodat de oorzaak van de klacht achterhaald is en kan worden opgelost
Succescriteria	
Proces	Herkent op basis van ervaring snel de kern van een probleem
	Reageert snel en doeltreffend bij een probleem of onverwachte situatie
	Benoemt de oorzaken van het probleem
	Vat de aspecten van een probleem kernachtig samen
	Formuleert meerdere oplossingen voor het probleem, binnen het gestelde kader
	Helpt collega's bij het analyseren van problemen
Resultaat	De klacht is opgelost, zonder onnodige kosten voor het optiekbedrijf
	De klant verlaat het optiekbedrijf met een tevreden gevoel

37 Beroepscompetentie (BOS)	De opticien is in staat om op adequate wijze prioriteiten te stellen, zodat het werk zo optimaal mogelijk georganiseerd wordt
Succescriteria	
Proces	Bepaalt materialen en hulpmiddelen die hij nodig heeft
	Bepaalt de volgorde van werkzaamheden en toets zijn eigen voortgang
	Organiseert de uitvoering van werkzaamheden
Resultaat	Een grondige en efficiënte werkvolgorde doordat alle werkzaamheden in een juiste volgorde worden aangepakt