



Landelijke Kwalificaties MBO

Audicien

Crebonummer:	91580
Sector:	Gezondheidstechniek
Branche:	Audicien
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepsgroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepsgroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Audicien	15
5 Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1: Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek	18
5.2 Kerntaak 2: Voert audiologisch- technische revalidatie uit	20
5.3 Kerntaak 3: Repareert audiologische apparatuur	21
5.4 Kerntaak 4: Geeft audiologisch advies	22
5.5 Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	23
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	25
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek	26
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert audiologisch- technische revalidatie uit	28
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Repareert audiologische apparatuur	29
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft audiologisch advies	30
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	31
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	33
1 Inleiding	33
2 Uitstromen	33
2.1 Audicien	34
3 Certificeerbare eenheden	83
Deel D: Verantwoording	84
1 Inleiding	84
2 Proces- en inhoudsinformatie	85
2.1 Betrokkenen	85
2.2 Verwantschap	86
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	87
2.4 Discussiepunten	88
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	92
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	93

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Audicien. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

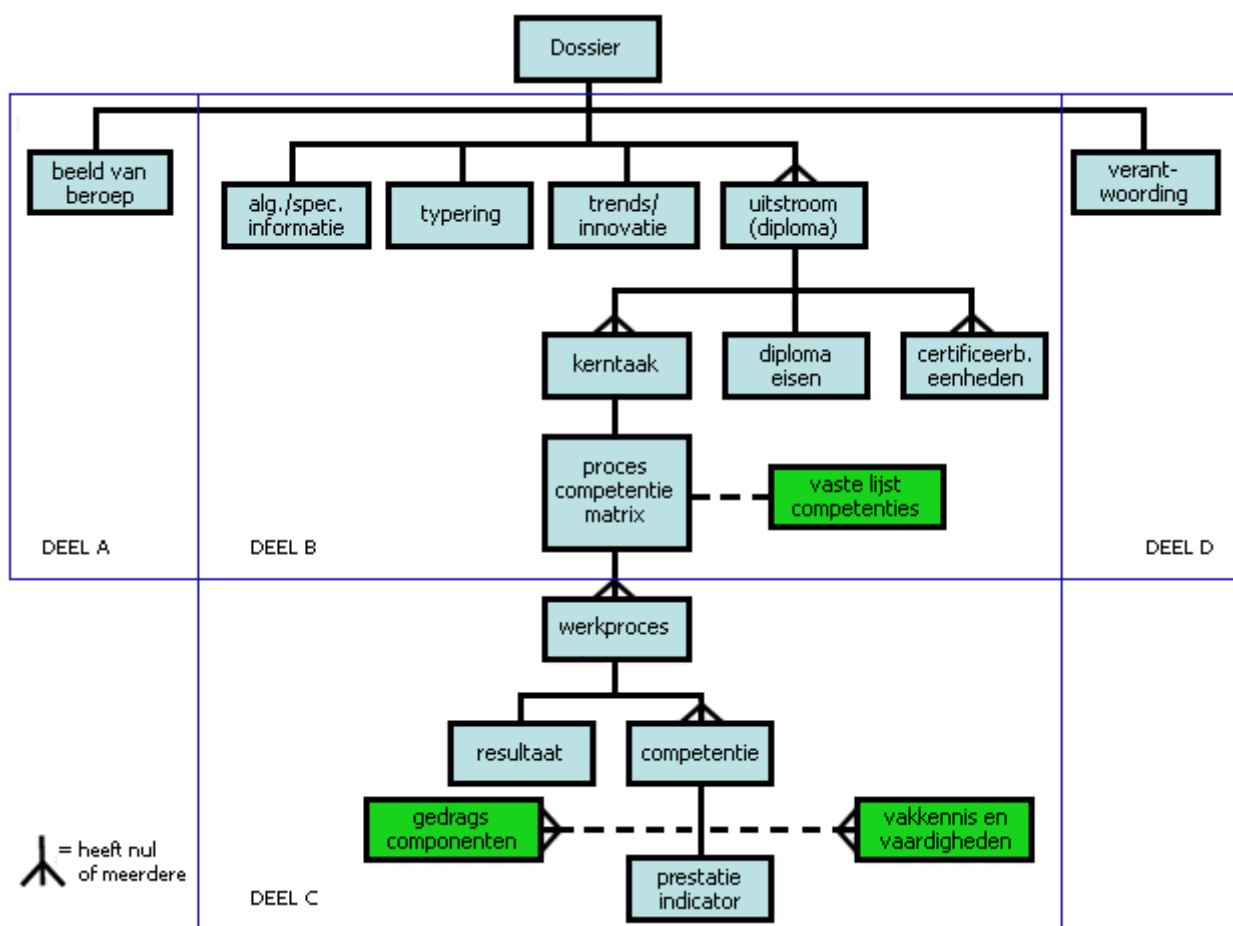
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Audicien

Het aantal slechthorenden in Nederland is de afgelopen jaren steeds verder toegenomen. Niet alleen ouderen van boven de 70 hebben er last van. Ook jongere mensen die werken in een lawaaierige omgeving kunnen problemen krijgen met het gehoor. Tenslotte is ook het aantal slechthorenden onder jongeren de laatste tijd toegenomen, vaak als gevolg van het langdurig luisteren naar luide muziek.

Om onnodige gehoorschade te voorkomen kun je terecht bij de audicien. Hij kan je advies geven, maar ook oordoppen maken, precies op maat gemaakt. Als er sprake is van slechthorendheid kan een gehoorapparaat uitkomst bieden. De audicien weet alles van mogelijke hulpmiddelen bij slechthorendheid. Voorbeelden van hulpmiddelen zijn gehoorapparaten maar ook speciale telefoons, hoorbrillen, weksystemen en ringleidingen. De techniek wordt steeds beter. De audicien moet dan ook goed op de hoogte blijven van wat allemaal mogelijk is. Om goed te kunnen bepalen welk hulpmiddel bij de cliënt past, moet de audicien eerst goed naar de cliënt luisteren en kijken. Het kan namelijk zijn dat de cliënt als gevolg van een ziekte plotseling last heeft gekregen met het horen. Dan moet de cliënt eerst naar een huisarts of andere specialist. Daarna meet de audicien heel precies hoe goed de cliënt nog kan horen. Hij kan hiervoor verschillende instrumenten gebruiken. De audicien moet goed weten hoe hij deze instrumenten moet gebruiken en wat de meetuitkomsten betekenen.

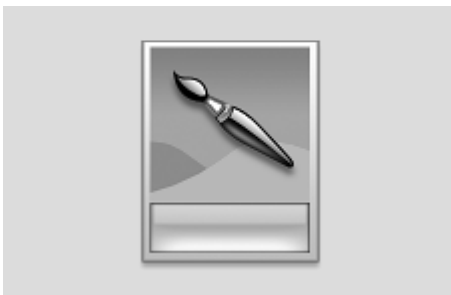
Een dag in het audiciensbedrijf

Als audicien werk je elke dag op verschillende plaatsen in het audiciensbedrijf: in de winkel, in de werkplaats en in een aparte ruimte met speciale meetapparatuur.



In de winkel heb je als audicien contact met de klant. Het is van belang dat je de klant goed voorlicht en dat je klantvriendelijk handelt. Het duurt vaak lang voordat iemand een hoortoestel neemt. Het is van belang dat je goed inleeft in de situatie van de cliënt en geduldig bent. Om de cliënt goed te adviseren houd je de ontwikkelingen in je vakgebied bij.

In de werkplaats voer je kleine reparaties aan gehoorapparaten en andere apparatuur uit. Soms kun je een apparaat niet zelf repareren en moet het naar de leverancier worden opgestuurd. Je zorgt dan voor een goede verzending van het apparaat en een goede registratie van de problemen. Af en toe werk je niet passende oorstukjes bij.





In de audiometrieruimte onderzoek je wat de gehoorbeperking is van de cliënt. Je onderzoekt welke tonen en welke geluidssterktes de cliënt nog hoort, het richtinghoren en hoe goed hij spraak kan verstaan. Je legt je bevindingen vast en bespreekt samen met de cliënt wat je voor hem zou kunnen betekenen. Je moet altijd de afweging maken of je de cliënt zelf kunt en mag behandelen of dat je hem moet adviseren eerst een kno-arts (via huisarts) of audioloog te bezoeken.

Daarnaast houd je je als audicien bezig met het beheer van het audiciensbedrijf. Je zorgt onder andere voor een goede administratie. De gegevens van de cliënten moeten goed worden bijgehouden. Dit is bijvoorbeeld nodig voor de zorgverzekeraars. Maar ook voor jezelf is het belangrijk dat je goed bijhoudt wat de cliënt heeft verteld en wat jij allemaal gezien en vastgesteld hebt, zodat je een goed behandelplan op maat kunt maken. Als je meer ervaring hebt, kun je doorgroeien tot bedrijfsleider. Dan heb je ook te maken met het aansturen van personeel, met de verantwoordelijkheid voor de inkoop en met afspraken met zorgverzekeraars.

Wil je audicien worden ?

Als je overweegt audicien te worden, kan het helpen om te bedenken of het volgende bij je past:

Het werken binnen een audiciensbedrijf spreekt je aan. Je hebt gevoel voor techniek en vindt het leuk om met mensen te werken die een gehoorbeperking hebben. Ook het samenwerken met collega's spreekt je aan.

Van een beginnend audicien mag je verwachten dat hij:

1. secuur handelt bij metingen, instellingen en reparaties;
2. klantvriendelijk handelt bij het adviseren, meten en aanmeten;
3. geduldig is met cliënten;
4. zorgvuldig is met het registreren van gegevens en administratie.

In het kwalificatieprofiel Audicien worden de diplomavereisten van de audicien beschreven.

In het schema op de volgende pagina is te zien welke beroepen zich in het veld rondom deze diplomavereisten bevinden. In het veld rondom de kwalificatie audicien is alleen verticale doorstroom mogelijk (binnen de beroepskolom). Zo kun je na je audiciensopleiding de hbo-opleiding audiologie gaan volgen en je verder ontwikkelen tot audioloog.

Bron afbeeldingen: Nederlandse Vereniging van Audicienbedrijven (NVAB).

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Audicien. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Audicien*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kennis- en Opleidingcentrum SVGB
Ontwikkeld door	Kennis- en Opleidingcentrum SVGB, Unit Innovatie en Ontwikkeling, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Het bestuur van Kennis- en Opleidingcentrum SVGB op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van Kennis- en Opleidingcentrum SVGB. Op: 19-12-2008 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Audicien - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverreisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>Audicien, gelegitimeerd door de Nederlandse Vereniging van AudiciensBedrijven (NVAB) op 31 augustus 2004.</p>

2.3 Typering beroepengroep

De audicien werkt in een zelfstandig gevestigd audiciensbedrijf of in een audiciensbedrijf behorende bij een keten.

Hij verricht in hoofdlijnen twee soorten werkzaamheden:

1. audiologisch onderzoek en functionele diagnostiek;
2. advisering en aanpassing van hoorhulpmiddelen;

De audicien bepaalt aan de hand van audiologisch onderzoek en functionele diagnostiek of en op welke wijze hij de cliënt hulp kan bieden. Hij moet hiervoor vaak afstemming zoeken met huisartsen, KNO-artsen en Audiologische Centra. Als gevolg van de deregulering heeft de audicien een grote verantwoordelijkheid gekregen ten aanzien van audiologisch onderzoek en functionele diagnostiek. Het is namelijk niet meer in alle gevallen noodzakelijk dat cliënten naar de audicien gaan op verwijzing van een KNO-arts, huisarts of Audiologisch Centrum.

Hij stemt vervolgens in samenspraak met de cliënt af welke hulpmiddelen het meest geschikt zijn. Vaak zal dit een hoortoestel zijn. Afhankelijk van de omstandigheden van de cliënt past hij het toestel aan. Daarnaast begeleidt hij de cliënt en zijn familie en/of begeleiders in de acceptatie van de hoorproblemen, het omgaan met hoorproblemen en het omgaan met de apparatuur.

In de meeste gevallen werkt de audicien omwille van certificering en verantwoording volgens protocollen. Tevens moet hij zijn handelen, conclusies en afspraken met de cliënt vastleggen. Hij maakt daarom een cliëntendossier aan.

Audiciens moeten om kunnen gaan met complexe metingen en de complexe technologie van hoorhulpmiddelen. Dit vereist een aanzienlijke voorkennis van wis- en natuurkunde of het vermogen dit snel eigen te maken. Daarnaast is enige fijne motoriek vereist voor de aanpassing en reparatie. Voor het interpreteren van de waarnemingen zal de audicien analytisch moeten zijn en over voldoende algemene medische kennis beschikken. Bovendien is het audiciensvak een sociaal vak. Het is moeilijk voor de vaak bejaarde cliënten en voor hun omgeving een gehoorbeperking te accepteren en er mee te leren leven. Dit vereist tact, inlevingsvermogen en geduld. Tenslotte moet de audicien integer zijn en een zeker commercieel gevoel hebben.

2.4 Loopbaanperspectief

Het is mogelijk dat de audicien werkzaam is als zelfstandig ondernemer of als vestigingsmanager. In die functie is hij verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering van het audiciensbedrijf. Indien de audicien niet als zelfstandig ondernemer of vestigings-manager begint, behoren deze functies tot de loopbaanmogelijkheden van de audicien. Daarnaast is het mogelijk om via aanvullende scholing zich te ontwikkelen tot audioloog op hbo-niveau. Dit kan bijvoorbeeld via de HBO-opleiding Bachelor Audiologie.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Arbeidsmarkt: De SVGB doet jaarlijks onderzoek naar de behoefte aan audiciens op de arbeidsmarkt. In de sectorcommissie Audicien van de SVGB vindt, mede op grond van de gegevens uit dit onderzoek, regelmatig afstemming plaats tussen onderwijs- en branchevertegenwoordigers over deze behoefte en het aantal benodigde BPV-plaatsen. Jaarlijks stromen tussen de 65 en 85 leerlingen in. Het opleidingsinstituut welke de opleiding verzorgt, kent alleen een beroepsbegeleidende leerweg. Daardoor is er officieel niet sprake van een tekort noch van een overschot aan BPV-plaatsen. De werkelijkheid is echter dat het voor bedrijven lastig is om aan personeel te komen. Het vak kampt nog altijd met haar imago en met onbekendheid. De branche, het onderwijs en de SVGB ontplooiën activiteiten ter bevordering van de instroom. Ook voor de langere termijn is de verwachting dat leerlingen die de opleiding gaan volgen een baan in het vakgebied zullen vinden (Rapport Arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie Beroepsonderwijs 2006-2007, SVGB, 2006). Beroepspraktijkvorming: Omdat sprake is van een bbl-opleiding is er officieel sprake van voldoende beroepspraktijkvormingsplaatsen (zie Arbeidsmarkt). Er zijn ruim voldoende leerbedrijven erkend om de jaarlijkse instroom van 65-85 leerlingen op te vangen. (bron: Rapport arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie 2006/2007, SVGB, 2006). Voor een actueel overzicht van zowel beroepspraktijkvormingsplaatsen als de kansen op de arbeidsmarkt kan verwezen worden naar: www.kansopstage.nl www.kansopwerk.nl</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>In de zorg is een verschuiving gaande van aanbodgestuurde naar vraaggestuurde zorg. De gedachte is dat de patiënt de zorg kiest die het beste past bij zijn wensen. In het vernieuwde zorgstelsel verloopt echter de vraag nog steeds via de zorgverzekeraar. De meeste verzekeraars hebben hoortoestellen opgenomen in hun verzekeringsaanbod. Voorlopig is audiologische zorg door de audicien deels of geheel vergoed. Onduidelijk is of dit in de toekomst zal blijven. De deregulering van de zorgsector zorgt onder meer voor een andere rol voor de audicien en een andere verantwoordelijkheid. Herhalingsaanpassingen en eerste diagnostiek van ouderen (onder bepaalde voorwaarden) zullen namelijk waarschijnlijk in de nabije toekomst niet meer via de KNO-arts of het audiologisch centrum verlopen. In die gevallen kan de audicien waarschijnlijk zelf de aanpassing doen. Aan de hand van criteria kan de audicien bepalen of hij zelf een toestel kan aanmeten of dat hij de klant moet adviseren een kno-arts (via huisarts) en/ of audiologisch centrum te bezoeken. Daarnaast worden door een aantal audiciens ook de vervolgaanpassingen zonder tussenkomst van de KNO-arts of audiologisch centrum gedaan. Deze ontwikkeling van deregulering geeft de audicien grotere verantwoordelijkheid dan voorheen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>De mogelijkheden van audiologisch onderzoek nemen toe. De meetinstrumenten worden steeds verfijnder. Ook nieuwe methodieken ontstaan. Een voorbeeld is het bepalen van de subjectieve beleving van de instellingen. Verschillende akoestische situaties kunnen worden gesimuleerd en de cliënt bepaalt hoe hij het beste en het prettigst hoort. Hierop kan de instelling van hoortoestellen worden aangepast. Dit zorgt voor meer afstemming tussen cliënt en audicien. Mooi zijn, uiterlijk, een moderne uitstraling en mode worden steeds belangrijker in onze samenleving. Dit is ook zichtbaar in de audiciensbranche. Er wordt steeds meer aandacht besteed aan het design van het hoortoestel. Zo zijn hoortoestellen in allerlei kleuren leverbaar. Daarnaast worden door toegenomen technische mogelijkheden de hoortoestellen steeds kleiner, waardoor zij nauwelijks nog opvallen. Het belang van advisering richting de cliënt neemt daardoor toe. Naast kleinere hoortoestellen nemen de akoestische mogelijkheden van hoorrevaliderende apparatuur steeds verder toe. Dit heeft op termijn consequenties voor de benodigde competenties van de audicien. De audicien zal zijn deskundigheid op het terrein van technologische toepassingen en akoestiek op termijn moeten verbeteren. De afgelopen jaren is steeds meer sprake van branchevreemde</p>

	<p>aanbieders van hoortoestellen. Er kan zelfs gesproken worden van een verdere branchevervaging tussen de optiek- en audiciensbranche. Steeds meer opticiens verbreden hun aanbod naar hoortoestellen. Zij proberen te zorgen voor een deskundige medewerker of samen te werken met een audicien. De audicien zal zich waarschijnlijk in de toekomst sterker moeten profileren als deskundige. In het geval van samenwerking is inlevingsvermogen in de optiekbranche van belang.</p>
--	--

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Audicien

Kerntaak	Werkproces	Uits troom
		U1
Kerntaak 1: Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek		
	1.1 Intake en anamnese verzorgen	x
	1.2 Verwijzingsgegevens beoordelen	x
	1.3 Otoscopische inspectie uitvoeren	x
	1.4 Screeningsonderzoek uitvoeren	x
	1.5 Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren	x
	1.6 Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren	x
	1.7 Revalidatieplan opstellen	x
Kerntaak 2: Voert audiologisch-technische revalidatie uit		
	2.1 Oorafdrukken maken	x
	2.2 Zwemstukjes vervaardigen	x
	2.3 Oorstukjes, gehoorbeschermers en zwemstukjes aanpassen	x
	2.4 Hoortoestellen afstellen	x
	2.5 Andere audiologische apparatuur installeren	x
	2.6 Cliënt en omgeving gedurende de revalidatie begeleiden	x
	2.7 Nazorg verzorgen	x
	2.8 De revalidatie evalueren	x
	2.9 Eindverslag schrijven	x
Kerntaak 3: Repareert audiologische apparatuur		
	3.1 Storingen aan apparatuur opsporen	x
	3.2 Kleine reparaties uitvoeren	x
	3.3 Externe reparaties verzorgen	x

Kerntaak	Werkproces	Uits troo m
Kerntaak 4: Geeft audiologisch advies		U1
	4.1 Over audiologische hulpmiddelen adviseren	x
	4.2 Over preventie van gehoorschade adviseren	x
	4.3 Voorlichting aan groepen geven	x
	4.4 Aankoop registreren en afleveren	x
Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		
	5.1 Cliëntdossiers verzorgen	x
	5.2 Klacht afhandelen	x
	5.3 Geeft vorm aan een onderneming	x
	5.4 Promoot en profileert de onderneming	x
	5.5 Koopt artikelen en materialen in	x
	5.6 Bewaakt de financiële situatie	x
	5.7 Beheert de bedrijfsadministratie	x
	5.8 Voert personeelsbeleid	x
	5.9 Geeft leiding	x
	5.10 Begeleidt medewerkers	x
	5.11 Participeert in netwerken	x
	5.12 Voert beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo	x
	5.13 Innoveert de onderneming	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Audicien*

4.1 Audicien

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De audicien werkt in een audiciensbedrijf. Hij werkt in de winkel, de audiometrieruimte en de werkplaats van het bedrijf.</p> <p>In de winkel voert hij gesprekken met cliënten. In de winkel geeft hij tevens advies over hoorproblemen en hulpmiddelen en vindt de verkoop van producten plaats zoals batterijen.</p> <p>In de audiometrieruimte voert de audicien audiometrisch onderzoek uit en andere metingen. Het doel van de metingen is het achterhalen van de aard en oorzaak van hoorproblemen en het testen en verder afstellen van apparatuur.</p> <p>In de werkplaats repareert de audicien hulpmiddelen en repareert en moduleert hij oorstukjes . Verder verzorgt hij bestellingen en reparatieverzendingen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De audicien werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat, veilig en hygiënisch. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende protocollen, kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving. Ook maakt de audicien de juiste keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel. Hij moet hierin de juiste balans vinden. De audicien maakt de juiste keuze tussen het commercieel belang dat hij heeft bij de verkoop van hoorhulpmiddelen en de meerwaarde die de betreffende voorziening heeft voor de cliënt. Vaak is sprake van een discrepantie in verwachtingen. De audicien moet er voor zorgen dat de verwachting van de cliënt in overeenstemming wordt gebracht met het maximaal te behalen resultaat. Dit vereist een goed uitgevoerd onderzoek, goed inlevingsvermogen in de situatie van de cliënt en zijn omgeving en een geduldige communicatie. Gehoorproblemen leveren vaak emotionele situaties op voor de cliënt en zijn omgeving. Ook zijn cliënten niet altijd gewend aan of bekend met technische hulpmiddelen. Het komt daardoor voor dat cliënten niet een juiste inschatting maken van problemen. Het komt bijvoorbeeld voor dat een cliënt meent dat een hoortoestel niet goed is, terwijl de werkelijkheid anders is. De audicien moet dan logisch blijven nadenken, systematisch doorvragen en eventueel aanvullend onderzoek doen. Hij maakt altijd de afweging of hij de cliënt zelf verder kan en mag behandelen of dat hij deze adviseert een audioloog of kno-arts (via huisarts) te bezoeken. Het is van belang dat zij op de hoogte blijven van het vak. Met name de audiometrie en nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de audicien regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt en de vakliteratuur bijhoudt. Dit kan gekoppeld zijn aan de door de brancheorganisatie ingestelde audiciensregistratie.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De audicien heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het onderzoek, het aanmeten, de reparatie, de advisering en tenminste een deel van het bedrijfsbeheer. Deze werkzaamheden voert hij zelfstandig uit. Indien mogelijk besteedt hij enkele voorbereidende en routinematige werkzaamheden uit aan een (praktijk)assistent. De audicien behoudt hierbij de eindverantwoordelijkheid. In sommige gevallen besteedt hij werkzaamheden uit aan een gespecialiseerd bedrijf, zoals het maken van oorstukjes en complexe reparaties. Ook hierbij behoudt hij de eindverantwoordelijkheid. In geval van gehoorbescherming is het soms nodig dat de audicien zich laat adviseren door deskundigen. De audicien handelt klachten zelfstandig af of ondersteunt een collega hierbij. Hij is verantwoordelijk voor het aanpakken van de klachten en handelt deze op een voor de cliënt correcte en acceptabele wijze af. De audicien is verantwoordelijk voor het leiden van een audiciensbedrijf en het aansturen van het personeel, op basis van geformuleerd beleid.</p>
Complexiteit	<p>Een deel van de werkzaamheden van de audicien zijn routinematig, zoals bepaalde kleine reparaties en afstellingen. Voor de meeste werkzaamheden is het van belang alert te blijven, vooral op afwijkingen die kunnen duiden op medische complicaties of andere risico's. Hij moet de cliënt dan onmiddellijk adviseren een kno-arts (via huisarts) te raadplegen. Bovendien zijn meetapparatuur en meetuitkomsten tamelijk complex. Het zorgvuldig uitvoeren van metingen en de interpretatie vereisen aanzienlijke specialistische kennis en vaardigheden (zoas pathologie, natuurkunde</p>

	<p>en meettechnieken) Ook is de situatie van elke cliënt anders. Hij moet zich telkens inleven in deze situatie. Sociale vaardigheden zijn van belang, vooral wanneer cliënten de audicien niet begrijpen of hun hoorprobleem nog niet hebben geaccepteerd. Tenslotte is het bedrijfsbeheer een complexe aangelegenheid. Hij bouwt en onderhoudt een complex netwerk van klanten, verzekeraars, andere professionals en leveranciers. Het eventueel aansturen van mensen vereist sociale vaardigheden en tact. Voor het bijstellen van beleid moet hij een grote hoeveelheid informatie achterhalen, analyseren en interpreteren. Bovendien kunnen nieuwe strategische keuzes (financiële) risico's met zich meebrengen.</p>																																																																																				
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																				
Branche vereisten	Nee																																																																																				
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Engels</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																
C2																																																																																					
C1																																																																																					
B2	x	x	x	x	x																																																																																
B1	x	x	x	x	x																																																																																
A2	x	x	x	x	x																																																																																
A1	x	x	x	x	x																																																																																
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																
C2																																																																																					
C1																																																																																					
B2																																																																																					
B1	x	x	x	x	x																																																																																
A2	x	x	x	x	x																																																																																
A1	x	x	x	x	x																																																																																

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x	x	x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>Wanneer een cliënt zonder verwijzing binnenkomt voor audiologische revalidatie, voert de audicien een intakegesprek met hem. Hij begint hierbij met het verzamelen van persoonsgegevens en informeert de cliënt over de dienstverlening. Vervolgens neemt hij een anamnese af, waarmee hij de historie van de slechthorendheid in kaart brengt en zich een beeld vormt van de algemene gezondheidstoestand en eventuele ziekten en handicaps van de cliënt. Ook achterhaalt hij de exacte vraag en de wensen en verwachtingen van de cliënt. Op basis van de informatie uit de intake en anamnese bepaalt de audicien of en welk audiologisch onderzoek nodig is. Bij verwijzing beoordeelt de audicien de bij de verwijzing aangeleverde gegevens. Hij informeert de cliënt over de dienstverlening. Hij verifieert de gegevens en stelt vast of en welk onderzoek aanvullend nodig is om een beter beeld te krijgen van de slechthorendheid. Verder achterhaalt de audicien de exacte vraag van de cliënt en zijn wensen en verwachtingen. De audicien voert een otoscopische inspectie uit. Hij inspecteert de oorschelp, de gehoorgang en het beeld van het trommelvlies. Daarnaast stelt hij vast of sprake is van afwijkingen aan het aangezicht of een afwijkende geur, welke duiden op ziekten of ontstekingen. De audicien voert screeningsonderzoek uit, zoals het afnemen van vragenlijsten. Ook voert hij stemvorktesten uit. Hierdoor krijgt hij een eerste indicatie van een eventueel hoorprobleem. Hij neemt een besluit of en welke handelingen hij verder zal uitvoeren. De audicien voert basisaudiometrisch onderzoek uit. Hij stelt vast of sprake is van een perceptie- of geleidingsverlies. Hij kiest de audiologische tests. Hij maakt audiogrammen en toetst het spraakverstaan. Hij stelt het hoorverlies vast en beoordeelt of aanvullend audiometrisch onderzoek nodig is. Indien nodig voert de audicien aanvullend audiometrisch onderzoek uit. Hij voert (afhankelijke van de aanwezige apparatuur) aanvullende metingen uit, waaronder luidheidstoetsen, richtinghoren en tympanometrie. Hij selecteert daartoe de juiste tests, voert deze uit en trekt verdere conclusies over het hoorverlies en de verdere behandeling. Uit de gegevens van de onderzoeken stelt de audicien een revalidatieplan op of stelt dit bij. Dit doet hij in samenspraak met de cliënt. Hij legt alles duidelijk aan de cliënt uit. Hij bepaalt de strategie van de revalidatie, zoals de keuze voor bepaalde hoortoestellen of andere audiologische hulpmiddelen. Ook legt hij in het revalidatieplan vast wat hij gaat doen, alsmede de afspraken die hij met de cliënt maakt en het te verwachten eindresultaat. Toelichting kerntaak : De audicien werkt volgens vastgestelde protocollen. Gedurende de intake en het onderzoek licht de audicien zijn handelingen voortdurend toe en bespreekt zijn bevindingen met de cliënt. Indien hij medische complicaties denkt te zien, is hij terughoudend met het communiceren van mogelijke medische diagnoses en adviseert hij de cliënt naar de huisarts, KNO-arts of Audiologisch Centrum te gaan. In dat geval kan hij de behandeling niet voortzetten en zal ook geen behandelplan worden opgesteld. Audiologisch onderzoek vindt niet alleen plaats na de intake maar ook op andere momenten, bijvoorbeeld tijdens de revalidatie. Tijdens het onderzoek werkt de audicien veilig en hygiënisch. Het proces van intake, onderzoek, functionele diagnostiek en behandelplan is vooral een sociaal proces. Het is van belang dat de audicien praat over de beleving en acceptatie van de slechthorendheid van de cliënt, wensen en</p>	1.1	Intake en anamnese verzorgen
	1.2	Verwijzingsgegevens beoordelen
	1.3	Otoscopische inspectie uitvoeren
	1.4	Screeningsonderzoek uitvoeren
	1.5	Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren
	1.6	Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren
	1.7	Revalidatieplan opstellen

verwachtingen van de cliënt, mogelijke barrières voor audiologische revalidatie en de mogelijkheden van apparatuur. Dit alles gekoppeld aan zijn woon- en leefsfeer. Ook de naaste omgeving, zoals partner en verzorgers worden in het proces betrokken. Nieuwe ontwikkelingen in apparatuur worden meegenomen bij de afwegingen.

5.2 Kerntaak 2: Voert audiologisch- technische revalidatie uit

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De audicien maakt een oorafdruk. Daarbij controleert hij het oor op cerumen en mogelijke afwijkingen. Hij beslist of een oorafdruk kan worden gemaakt. Hij beschermt het trommelvlies en mogelijke holtes en maakt de afdruk. De audicien vervaardigt desgevraagd een zwemstukje op basis van de afdruk. Hij bewerkt de oorafdruk en maakt het zwemstukje goed passend. Zonodig past de audicien oorstukjes, gehoorbeschermers en zwemstukjes aan. Hij bewerkt deze zodanig dat ze goed passen en geen pijn veroorzaken. De audicien stelt de hoortoestellen af. Hij baseert de afstelling op de wensen en kenmerken van de cliënt en op de gegevens uit het onderzoek, het behandelplan of de receptuur van derden, vaak met behulp van computerprogramma's. Na een gewenningsperiode voor de cliënt past de audicien eventueel de apparatuur verder aan. Eventueel installeert de audicien andere audiologische apparatuur, zoals weksystemen, ringleidingen en geluidsversterkende apparatuur desgevraagd bij de cliënt thuis. Hij overlegt met de cliënt over de juiste afstelling. De audicien begeleidt de cliënt en zijn naaste omgeving gedurende de revalidatie. Hij toetst regelmatig in hoeverre de revalidatie voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. Hij geeft advies over het gebruik en onderhoud van de apparatuur en over de inrichting van de woonruimte of werkplek. Ook geeft hij advies over de communicatie met huisgenoten en anderen. De audicien verleent nazorg aan de cliënt en zijn omgeving. Hij maakt controle afspraken voor de komende periode en informeert tijdens deze momenten naar de ervaringen. Ook stelt hij vast of de cliënt de apparatuur zoals bedoeld heeft gebruikt. De audicien evalueert het revalidatieproces en stelt apparatuur verder bij. Zonodig stelt hij het revalidatieplan bij. Aan het einde van het revalidatieproces evalueert de audicien samen met de cliënt het eindresultaat en toetst dit aan de verwachtingen van de cliënt. De audicien organiseert indien nodig de eindcontrole bij de voorschrijvende instantie. Hij verzamelt de nodige gegevens, schrijft een eindverslag en stemt dit af met de voorschrijver en/of huisarts. Toelichting kerntaak: De oorafdruk die de audicien maakt zal worden gebruikt voor het maken van een oorstukje of –schaaltje. Dit wordt echter meestal niet door de audicien zelf gemaakt. Hij maakt wel zwemstukjes op basis van de oorafdruk. Het is van belang dat de audicien in gesprek blijft met de cliënt en afstemming met de cliënt zoekt. Hij vertelt steeds wat hij gaat doen en vraagt om reactie. Ook nu kan het zijn dat er plotseling complicaties optreden of zichtbaar worden. Hij moet de behandeling dan stopzetten en de cliënt adviseren naar de huisarts, KNO-arts of Audiologisch Centrum te gaan. Hij werkt veilig en hygiënisch.</p>	2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 2.9	Oorafdrukken maken Zwemstukjes vervaardigen Oorstukjes, gehoorbeschermers en zwemstukjes aanpassen Hoortoestellen afstellen Andere audiologische apparatuur installeren Cliënt en omgeving gedurende de revalidatie begeleiden Nazorg verzorgen De revalidatie evalueren Eindverslag schrijven

5.3 Kerntaak 3: Repareert audiologische apparatuur

Kerntaak 3 Repareert audiologische apparatuur	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De audicien spoort storingen op aan audiologische hulp- en randapparatuur. De audicien vraagt door wanneer de cliënt niet goed duidelijk kan maken wat de klachten zijn met apparatuur, of komt met een onjuiste veronderstelling. Hij onderzoekt de klacht systematisch om er achter te komen of een klacht gelegen is in de apparatuur of veroorzaakt wordt door iets ander zoals een verslechterd gehoor. De audicien voert kleine reparaties en onderhoudswerkzaamheden uit. Hij reinigt onderdelen. Hij vervangt onderdelen zoals batterijen, filters en slangetjes. Eventueel repareert hij onderdelen. De meer complexe reparaties besteedt hij uit. Hij beschrijft de klachten en stuurt de apparatuur op naar het technisch laboratorium van het bedrijf of naar de fabrikant. De audicien leent de cliënt dan eventueel een vervangend hulpmiddel.</p> <p>Toelichting kerntaak: Gedurende het opsporen van storingen en de reparatie werkt de audicien op veilige en hygiënische wijze.</p>	3.1	Storingen aan apparatuur opsporen
	3.2	Kleine reparaties uitvoeren
	3.3	Externe reparaties verzorgen

5.4 Kerntaak 4: Geeft audiologisch advies

Kerntaak 4 Geeft audiologisch advies	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De audicien adviseert de (potentiële) cliënt over audiologische (rand)apparatuur. Hij stelt zich op de hoogte van de akoestische situatie van de cliënt in zijn woon-, werk- en leefomgeving. Hij stemt zijn advies af op de situatie en wensen van de cliënt. De audicien adviseert de potentiële cliënt desgevraagd over preventie van gehoorbeschadiging en wijst daarbij op het gebruik van gehoorbeschermers. In voorkomende gevallen verwerkt de audicien de door derden aangeleverde meetgegevens (zoals een lawaaianalyse of bepaling van de akoestische werksituatie) in zijn advies voor gehoorbescherming. De audicien geeft voorlichting aan groepen. Hij bereid de voorlichting voor. De audicien stemt zijn voorlichting af op de situatie en wensen van de betreffende groep. De audicien levert de aankopen in de winkel aan de cliënt af, waaronder de apparatuur, batterijen en gehoorbeschermers en registreert deze volgens de systemen van het bedrijf. Toelichting kerntaak: De voorlichting aan groepen maakt onderdeel uit van bijeenkomsten die meestal door derden zijn georganiseerd, zoals zorg- en hulpverleners, direct betrokkenen van slechthorenden of schoolklassen.</p>	4.1	Over audiologische hulpmiddelen adviseren
	4.2	Over preventie van gehoorschade adviseren
	4.3	Voorlichting aan groepen geven
	4.4	Aankoop registreren en afleveren

5.5 Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De audicien legt alle gegevens van het onderzoek en functionele diagnostiek en van het aanmeetproces vast volgens vastgestelde normen, waarbij rekening gehouden moet worden met de bescherming van de privacy van de cliënt. Ook de evaluevaluatie wordt vastgelegd. De audicien licht toe wat de cliënt moet doen bij klachten over de dienstverlening. Hij inventariseert eventuele klachten en handelt deze af. Hij beargumenteert de dienstverlening en komt met acceptabele oplossingen. De audicien stelt activiteiten vast die nodig zijn om aan een onderneming vorm te geven. Hij geeft aan welke marketingactiviteiten op welk moment ondernomen moeten worden en welke middelen en mensen daarvoor nodig zijn. Hij bewaakt de voortgang van de activiteiten. Hij past waar nodig de activiteiten of het ondernemingsplan aan. De audicien promoot en profileert de onderneming op verschillende wijzen (zoals adverteren, website en inrichting van de winkel). Hij vergroot hiermee de naam&shy;bekendheid van de onderneming. De audicien vraagt offertes op. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit, leverings&shy;voorwaarden en leveringstijden. Hij controleert de ontvangen artikelen en materialen en ziet erop toe dat ze op de juiste manier worden opgeslagen. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier. De audicien controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop z&shy;nodig maat&shy;regelen . Samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waardoor hij zich extern kan verantwoorden. De audicien organiseert de (financiële) administratie. Hij instrueert hiervoor de werknemers binnen de onder&shy;neming, geeft hen verantwoordelijkheid voor administraties/registraties, of besteedt bepaalde administraties/registraties uit aan derden. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages. De audicien stelt personeelsbehoefte vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor vacante functies of besteedt dit uit. Hij voert sollicitatiegesprekken en selecteert medewerkers. De audicien geeft leiding aan medewerkers. Hij wijst werkzaamheden toe aan medewerkers. Hij informeert en instrueert medewerkers over de te verrichten werkzaamheden en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en stuurt waar nodig bij en fungeert als aanspreekpunt bij problemen en vragen. De audicien motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen. Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken. De audicien participeert in netwerken binnen de branche en van anderen, zoals (medische) professionals en verzekeraars. Hij werkt waar nodig samen, wisselt ervaringen uit en deelt expertise. De audicien selecteert voor de onderneming passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en de eigenheid van de onderneming. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan. De audicien innoveert de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de onderneming op basis van marktanalyse en/of klanttevredenheidsonderzoek. Hij oriënteert zich op ontwikkelingen en innovaties met betrekking tot nieuwe producten. Hij voert verbeteracties uit en investeert waar nodig in nieuwe producten. Toelichting kerntaak: De mate waarin de vakman/ondernemer ondernemerstaken uitvoert is afhankelijk van de aard en de omvang van het bedrijf of vestiging waar hij werkt. De ondernemerstaken komen bij het groter worden van bedrijf of</p>	5.1	Cliëntdossiers verzorgen
	5.2	Klacht afhandelen
	5.3	Geeft vorm aan een onderneming
	5.4	Promoot en profileert de onderneming
	5.5	Koopt artikelen en materialen in
	5.6	Bewaakt de financiële situatie
	5.7	Beheert de bedrijfsadministratie
	5.8	Voert personeelsbeleid
	5.9	Geeft leiding
	5.10	Begeleidt medewerkers
	5.11	Participeert in netwerken
	5.12	Voert beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo
	5.13	Innoveert de onderneming

vestiging steeds meer op de voorgrond te staan. Hoe groter het bedrijf of vestiging, hoe meer beheersmatige taken in plaats komen van taken op het terrein van het eigenlijke vakmanschap.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek		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 inhieren	Aansturen	Begeliden	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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenstrijdigheden omgaan	Ondernemend en commercieel handelen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
1.1	Intake en anamnese verzorgen				■					■				■	■				■		■						
1.2	Verwijzingsgegevens beoordelen									■			■		■				■		■						
1.3	Otoscopische inspectie uitvoeren											■	■	■	■						■						
1.4	Screeningsonderzoek uitvoeren											■	■	■	■						■						
1.5	Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren											■	■	■	■						■						

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert audiologisch- technische revalidatie uit

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
2.1	Oorafdrukken maken										■	■								■					
2.2	Zwemstukjes vervaardigen										■	■							■	■					
2.3	Oorstukjes, gehoorbeschermers en zwemstukjes aanpassen										■	■							■	■					
2.4	Hoortoestellen afstellen										■	■						■		■					
2.5	Andere audiologische apparatuur installeren										■	■						■		■					
2.6	Cliënt en omgeving gedurende de revalidatie begeleiden			■							■							■							

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Repareert audiologische apparatuur

Kerntaak 3 Repareert audiologische apparatuur		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	Storingen aan apparatuur opsporen											■	■	■	■						■						
3.2	Kleine reparaties uitvoeren					■						■	■							■	■						
3.3	Externe reparaties verzorgen					■				■	■										■						



6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Geeft audiologisch advies

Kerntaak 4 Geeft audiologisch advies		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																											
4.1	Over audiologische hulpmiddelen adviseren											■							■								
4.2	Over preventie van gehoorschade adviseren											■							■								
4.3	Voorlichting aan groepen geven								■		■							■	■								



Kerntaak 4 Geeft audiologisch advies		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																											
4.4	Aankoop registreren en afleveren																										

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
5.1	Cliëntdossiers verzorgen										■	■									■						
5.2	Klacht afhandelen				■				■					■					■		■			■			
5.3	Geeft vorm aan een onderneming	■														■		■						■			
5.4	Promoot en profileert de onderneming								■	■	■															■	
5.5	Koopt artikelen en materialen in	■							■			■							■								
5.6	Bewaakt de financiële situatie	■				■					■			■							■						■
5.7	Beheert de bedrijfsadministratie		■								■								■		■						■
5.8	Voert personeelsbeleid	■							■	■									■								■

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Audiciens

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek

Proces-competentie-matrix Audiciens

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Intake en anamnese verzorgen				X					X				X	X				X		X						
1.2	Verwijzingsgegevens beoordelen									X		X		X					X		X						
1.3	Otoscopische inspectie uitvoeren											X	X	X	X						X						
1.4	Screeningsonderzoek uitvoeren											X	X	X	X						X						
1.5	Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren											X	X	X	X						X						
1.6	Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren											X	X	X	X						X						
1.7	Revalidatieplan opstellen								X	X		X		X					X	X							

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek			
1.1 werkproces: Intake en anamnese verzorgen			
Omschrijving	Wanneer een cliënt zonder verwijzing binnenkomt voor audiologische revalidatie, voert de audicien een intakegesprek met hem. Hij begint hierbij met het verzamelen van persoonsgegevens en informeert de cliënt over de dienstverlening. Vervolgens neemt hij een anamnese af, waarmee hij de historie van de slechthorendheid in kaart brengt en zich een beeld vormt van de algemene gezondheidstoestand en eventuele ziekten en handicaps van de cliënt. Ook achterhaalt hij de exacte vraag en de wensen en verwachtingen van de cliënt. Op basis van de informatie uit de intake en anamnese bepaalt de audicien of en welk audiologisch onderzoek nodig is.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een beeld van de achtergrond van de cliënt (situatie, gezondheidstoestand en ziektegeschiedenis); • De wensen en verwachtingen van de cliënt zijn duidelijk en reëel; • Een pluis-niet-pluis-beslissing; • Indicatie van de nodige audiologische onderzoeken. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen 	De audicien toont belangstelling en betrokkenheid bij de situatie, problemen, ervaringen, gevoelens en vragen van de cliënt en vraagt hier expliciet naar, zodat hij een beeld heeft van de hoorproblemen, situatie en beleving van de cliënt en de cliënt zich op zijn gemak voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van audiologische hulpmiddelen • Kennis van de pathologie; • Kennis van de protocollen (w.o. NOAH); • Kennis van de psychologie; • Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	Maakt een inschatting of hij de cliënt zelf kan en mag onderzoeken en/of behandelen. Indien dit wel het geval is maakt hij een inschatting van de audiologische onderzoeken die nodig zijn om de benodigde informatie boven water te krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij de intake en anamnese conform de protocollen, zodat hij geen belangrijke informatie over het hoofd ziet en zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	Stelt bij de intake en anamnese de relevante vragen om de benodigde informatie over de achtergrond van de cliënt en eventueel uit te voeren audiologische onderzoeken boven tafel te krijgen. Wanneer de informatie niet compleet is, vraagt hij door.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek**1.1 werkproces: Intake en anamnese verzorgen**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	Stelt de verwachtingen en wensen van de klant vast ten aanzien van de diensten van de audicien en van de audiologische hulpmiddelen, zodat hij een passende dienstverlening kan aanbieden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft op heldere wijze informatie over de mogelijke dienstverlening, zodat de cliënt een realistisch beeld krijgt van het te bereiken resultaat met audiologische hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek			
1.2 werkproces: Verwijzingsgegevens beoordelen			
Omschrijving	Bij verwijzing beoordeelt de audicien de bij de verwijzing aangeleverde gegevens. Hij informeert de cliënt over de dienstverlening. Hij verifieert de gegevens en stelt vast of en welk onderzoek aanvullend nodig is om een beter beeld te krijgen van de slechthorendheid. Verder achterhaalt de audicien de exacte vraag van de cliënt en zijn wensen en verwachtingen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een indicatie van de juistheid en volledigheid van de aangeleverde gegevens; • De wensen en verwachtingen van de cliënt zijn duidelijk en reëel; • Indicatie van de nodige audiologische onderzoeken. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken 	Toets de aangeleverde gegevens op juistheid en volledigheid zodat hij een rationele inschatting kan maken van eventueel extra te verrichten audiologisch onderzoek	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van audiologische hulpmiddelen • Kennis van de pathologie; • Kennis van de protocollen (w.o. NOAH); • Kennis van natuurkunde (geluid en golven) • Kennis van psychologie; • Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het verzamelen en controleren van cliëntgegevens volgens de protocollen, zodat hij geen belangrijke informatie over het hoofd ziet en zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt de verwachtingen en wensen van de cliënt vast ten aanzien van de diensten van de audicien en van de audiologische hulpmiddelen, zodat hij een passende dienstverlening kan aanbieden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze informatie over de mogelijke dienstverlening zodat een realistisch beeld bij de cliënt ontstaat over het maximaal te bereiken resultaat van audiologische hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest de aangeleverde gegevens nauwkeurig, zodat hij een beeld heeft van de slechthorendheid van de cliënt	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek			
1.3 werkproces: Otoscopische inspectie uitvoeren			
Omschrijving	De audicien voert een otoscopische inspectie uit. Hij inspecteert de oorschelp, de gehoorgang en het beeld van het trommelvlies. Daarnaast stelt hij vast of sprake is van afwijkingen aan het aangezicht of een afwijkende geur, welke duiden op ziekten of ontstekingen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een beeld van mogelijke afwijkingen die mogelijke hoorproblemen kunnen verklaren; • Een afweging of verder onderzoek kan en mag plaatsvinden. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	Hij trekt logische conclusies uit de otoscopie en reeds eerder ingewonnen informatie, zodat hij onderbouwd kan beslissen of hij de cliënt verder kan en mag onderzoeken of dat hij moet adviseren eerst een kno-arts (via huisarts) of audiologisch centrum te raadplegen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de anatomie van het oor; • Kennis van de pathologie; • Kennis van de protocollen (w.o. NOAH) en hygiëne voorschriften; • Vakvaardigheden: Bediening otoscoop
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij de otoscopische inspectie volgens de protocollen en hygiënevoorschriften, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen, afwijkingen snel worden gesignaleerd en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert otoscoop en eventuele andere instrumenten op de juiste wijze en kiest de relevante testen om te achterhalen wat de aard en oorzaak kan zijn van een gehoorverlies en/of verder onderzoek mogelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen • Openstaan voor nieuwe informatie 	Zoekt breed naar relevante informatie, zodat hij een weloverwogen pluis-niet-pluis-beslissing kan nemen en een mogelijk vervolg van de audiologische behandeling kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	Kijkt nauwkeurig naar aangezicht, oorschelp, gehoorgang, trommelvlies en andere relevante lichamelijke kenmerken van de cliënt en richt zich op mogelijke afwijkingen, zodat afwijkingen correct en tijdig worden gesignaleerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek			
1.4 werkproces: Screeningsonderzoek uitvoeren			
Omschrijving	De audicien voert screeningsonderzoek uit, zoals het afnemen van vragenlijsten. Ook voert hij stemvorktesten uit. Hierdoor krijgt hij een eerste indicatie van een eventueel hoorprobleem. Hij neemt een besluit of en welke handelingen hij verder zal uitvoeren.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een indicatie van een eventueel hoorprobleem; • Een afweging of verder onderzoek kan en mag plaatsvinden. • Een besluit over het vervolg. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	Hij trekt logische conclusies uit het screeningsonderzoek en reeds eerder ingewonnen informatie, zodat hij onderbouwd kan beslissen of hij de cliënt verder kan en mag onderzoeken of dat hij moet adviseren eerst een kno-arts (via huisarts) of audiologisch centrum te raadplegen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de pathologie; • Kennis van protocollen (w.o. NOAH, ISO en IEC) • Vakvaardigheden: Bedienen van audiologische meetinstrumenten • Vakvaardigheden: Stemvorktesten (zoals Rinne en Weber);
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het screeningsonderzoek volgens de protocollen, zodat afwijkingen snel worden gesignaleerd en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert stemvork, vragenlijsten en eventuele andere audiologische instrumenten op de voorgeschreven wijze passend bij de testen om een indicatie te krijgen van het gehoorverlies en/of verder onderzoek mogelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen • Openstaan voor nieuwe informatie 	Zoekt breed naar relevante informatie tijdens het screeningsonderzoek zodat hij een weloverwogen pluis-niet-pluis-beslissing kan nemen en een mogelijk vervolg van de audiologische behandeling kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Kiest de geschikte stemvorktesten en eventuele andere testen en middelen voor screeningsonderzoek, zodat voorlopige oorzaak en aard kan worden bepaald.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek			
1.5 werkproces: Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren			
Omschrijving	De audicien voert basisaudiometrisch onderzoek uit. Hij stelt vast of sprake is van een perceptie- of geleidingsverlies. Hij kiest de juiste audiologische tests. Hij maakt audiogrammen en toetst het spraakverstaan. Hij stelt het hoorverlies vast en beoordeelt of aanvullend audiometrisch onderzoek nodig is.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusie omtrent de aard van het hoorverlies (perceptie of geleiding) • Conclusie over de noodzaak van aanvullend audiologisch onderzoek • Een bepaling van de grootte van het hoorverlies • Een audiogram / spraakaudiogram • Een pluis-niet-pluis-beslissing 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	Analyseert de meetgegevens en stelt een correcte waarde vast van het hoorverlies en beoordeelt of aanvullend onderzoek nodig is.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van audiogrammen; • Kennis van natuurkunde (geluid en golven) • Kennis van protocollen (w.o. NOAH, ISO en IEC) • Vakvaardigheden: Afnemen van toondrempelmetingen • Vakvaardigheden: Bedienen van audiometer • Vakvaardigheden: Kalibratie spraakaudiometrie • Vakvaardigheden: Luchtgeleiding (evt. maskeren)
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het basisaudiometrisch onderzoek volgens de protocollen, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen, afwijkingen snel worden gesignaleerd en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de audiologische meetapparatuur op de correcte wijze passend bij de tests (zoals toondrempelmeting en spraakverstaan, al dan niet gemaskeerd) zodat de meetwaarden een juiste afspiegeling zijn van het hoorverlies.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek**1.5 werkproces: Basisaudiometrisch onderzoek uitvoeren**

Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Openstaan voor nieuwe informatie	Zoekt breed naar relevante informatie tijdens het basisaudiometrisch onderzoek, zodat hij een weloverwogen pluis-niet-pluis-beslissing kan nemen en een mogelijk vervolg van de audiologische behandeling kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Kiest de relevante tests en de geschikte middelen voor basisaudiometrie, leest de meetresultaten nauwkeurig af en bepaalt of de meting correct is uitgevoerd, zodat de beoogde informatie wordt verkregen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek			
1.6 werkproces: Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren			
Omschrijving	Indien nodig voert de audicien aanvullend audiometrisch onderzoek uit. Hij voert (afhankelijke van de aanwezige apparatuur) aanvullende metingen uit, waaronder luidheidstoetsen, richtinghoren en tympanometrie. Hij selecteert daartoe de juiste tests, voert deze uit en trekt verdere conclusies over het hoorverlies en de verdere behandeling.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een verdere bepaling van het gehoorverlies en de aard van het hoorverlies • Conclusie over verdere behandeling • Een pluis-niet-pluis-beslissing 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	Analyseert de meetgegevens en stelt een correcte waarde vast van het hoorverlies en trekt verdere conclusies over de aard van het hoorverlies.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van natuurkunde (geluid, golven, druk) • Kennis van protocollen (w.o. NOAH, ISO en IEC) • Kennis van subjectieve tests • Vakvaardigheden: Afnemen van aanvullende metingen (waaronder luidheidstesten (MCL en UCL); richting horen en tympanometrie);
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het aanvullend audiometrisch onderzoek volgens de protocollen, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen, afwijkingen snel worden gesignaleerd en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de audiologische meetapparatuur op de correcte wijze passend bij de aanvullende tests zodat de meetwaarden een juiste afspiegeling zijn van het hoorverlies.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Openstaan voor nieuwe informatie 	Zoekt breed naar relevante informatie tijdens het aanvullend audiometrisch onderzoek, zodat hij een weloverwogen pluis-niet-pluis-beslissing kan nemen en een mogelijk vervolg van de audiologische behandeling kan vaststellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek**1.6 werkproces: Aanvullend audiometrisch onderzoek uitvoeren**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Kiest de relevante tests voor aanvullende metingen. Afhankelijk van de aanwezige apparatuur kiest hij daarbij voor luidsheidsmeting, richting horen of tympanometrie, selecteert de geschikte instrumenten, leest de meetresultaten nauwkeurig af en bepaalt of de metingen correct zijn uitgevoerd, zodat de beoogde informatie wordt verkregen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek			
1.7 werkproces: Revalidatieplan opstellen			
Omschrijving	Uit de gegevens van de onderzoeken stelt de audicien een revalidatieplan op of stelt dit bij. Dit doet hij in samenspraak met de cliënt. Hij legt alles duidelijk aan de cliënt uit. Hij bepaalt de strategie van de revalidatie, zoals de keuze voor bepaalde hoortoestellen of andere audiologische hulpmiddelen. Ook legt hij in het revalidatieplan vast wat hij gaat doen, alsmede de afspraken die hij met de cliënt maakt en het te verwachten eindresultaat.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een nieuw of bijgesteld revalidatieplan, waarbij helderheid en overeenstemming is over de strategie, activiteiten en afspraken; • Reële verwachtingen ten aanzien van het eindresultaat 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Legt verbanden tussen de beschikbare gegevens en trekt samenhangende en logische conclusies over de strategie en de te ondernemen activiteiten in de audiologisch-technische revalidatie, zodat hij een helder en onderbouwd plan kan maken.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de mogelijkheden van audiologische hulpmiddelen; • Kennis van psychologie; • Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Sluit bij het formuleren van het revalidatieplan aan bij de verwachtingen en behoefte van de cliënt. Hij leeft zich daarbij in in de situatie van de cliënt, maar is helder over de mogelijkheden en onmogelijkheden, zodat de cliënt een reëel beeld heeft van het te verwachten eindresultaat.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Overeenstemming nastreven 	Stuurt het gesprek over het revalidatieplan zodanig dat overeenstemming wordt bereikt met de cliënt over de strategie en activiteiten en legt deze in duidelijke afspraken vast.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Voortgang bewaken 	Maakt een realistische planning van de activiteiten behorende bij de audiologisch-technische revalidatie, koppelt hieraan realistische doelen, bewaakt de voortgang van de revalidatie en stelt zonodig het revalidatieplan bij, zodat hij zijn afspraken kan nakomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Legt op deskundige wijze het revalidatieplan uit aan de cliënt en geeft de cliënt duidelijk de mogelijkheden en onmogelijkheden aan, zodat deze een keuze kan maken uit hoortoestellen of andere audiologische hulpmiddelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert audiologisch onderzoek uit en bedrijft functionele diagnostiek**1.7 werkproces: Revalidatieplan opstellen**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	Draagt zijn conclusies en inzichten ten aanzien van het hoorverlies, de aard daarvan en de mogelijkheden van hoortoestellen en andere audiologische apparatuur op een zodanige wijze over dat de cliënt het begrijpt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit			
2.1 werkproces: Oorafdrukken maken			
Omschrijving	De audicien maakt een oorafdruk. Daarbij controleert hij het oor op cerumen en mogelijke afwijkingen. Hij beslist of een oorafdruk kan worden gemaakt. Hij beschermt het trommelvlies en mogelijke holtes en maakt de afdruk.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Het geschikte afdruk materiaal is op de effectieve wijze ingebracht • Een kwalitatief goede afdruk 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de protocollen of voorschriften en werkt hygiënisch bij het maken van de oorafdruk, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de anatomie van het oor; • Kennis van de pathologie van het oor • Kennis van protocollen en hygiënevoorschriften; • Vakvaardigheden: Hanteren van de otoscoop • Vakvaardigheden: Hanteren van spuit of andere hulpmiddelen voor de afdruk
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest het meest geschikte afdruk materiaal en hanteert op de geëigende wijze de instrumenten, zodat het afdruk materiaal op effectieve wijze wordt ingebracht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert het oor op cerumen en mogelijke afwijkingen en indien een afdruk mogelijk is, beschermt hij het trommelvlies en mogelijke holtes en brengt hij vervolgens het materiaal in, zodat een goede afdruk wordt gemaakt en schade aan het oor wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit			
2.2 werkproces: Zwemstukjes vervaardigen			
Omschrijving	De audicien vervaardigt desgevraagd een zwemstukje op basis van de afdruk. Hij bewerkt de oorafdruk en maakt het zwemstukje goed passend.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een kwalitatief goed en passend zwemstukje 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de voorschriften of protocollen en werkt hygiënisch bij het maken van zwemstukjes, zodat letsel aan het oor wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van protocollen en hygiënevoorschriften; • Vakvaardigheden: Afronden • Vakvaardigheden: Lakken
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen 	Beoordeelt of het zwemstukje goed en passend is, zodat deze geen schade kan veroorzaken aan het oor en voldoende afdicht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de geschikte materialen en hulpmiddelen en hanteert deze op de geëigende wijze bij het afronden en aflakken van het zwemstukje, zodat deze goed past.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Rondt de afdruk op de juiste wijze af en lakt deze volgens de juiste techniek af, zodat een zwemstukje ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit			
2.3 werkproces: Oorstukjes, gehoorbeschermers en zwemstukjes aanpassen			
Omschrijving	Zonodig past de audicien oorstukjes, gehoorbeschermers en zwemstukjes aan. Hij bewerkt deze zodanig dat ze goed passen en geen pijn veroorzaken.		
Gewenst resultaat	Een goed en prettig zittend oorstukje, gehoorbeschermer of zwemstukje		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de voorschriften of protocollen en werkt hygiënisch bij het aanpassen van oorstukjes, gehoorbeschermers of zwemstukjes, zodat schade aan de gezondheid wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de producten en van de instructies; Kennis van protocollen en hygiënevoorschriften; Vakvaardigheden: Lakken Vakvaardigheden: Polijsten Vakvaardigheden: Vijlen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Beoordeelt of het oorstukje, gehoorbeschermer of zwemstukje goed en passend is, zodat deze geen letsel kan veroorzaken aan het oor en naar behoren kan functioneren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de gereedschappen voor het bijwerken op de geëigende wijze, zodat oorstukjes, zwemstukjes of gehoorbeschermers niet onnodig worden beschadigd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt op welke wijze het oorstukje, de gehoorbeschermer of het zwemstukje moet worden aangepast en voert de aanpassing op zorgvuldige wijze uit (daarbij kan gedacht worden aan vijlen, polijsten, opnieuw lakken, etc.), zodat geen letsel aan het oor kan ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit			
2.4 werkproces: Hoortoestellen afstellen			
Omschrijving	De audicien stelt de hoortoestellen af. Hij baseert de afstelling op de wensen en kenmerken van de cliënt en op de gegevens uit het onderzoek, het behandelplan of de receptuur van derden, vaak met behulp van computerprogramma's. Na een gewenningsperiode voor de cliënt past de audicien eventueel de apparatuur verder aan.		
Gewenst resultaat	Een afstelling van het hoortoestel dat zoveel mogelijk past bij de situatie, omgeving, wensen en behoeften van de cliënt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de instructies en protocollen en werkt hygiënisch bij het afstellen zodat schade aan de gezondheid of hoortoestellen wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de producten en de instructies; Kennis van protocollen en hygiënevoorschriften; Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de relevante computerprogrammatuur of eventuele gereedschappen en gebruikt deze op de geëigende wijze, zodat hoortoestellen correct en zonder schade worden afgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Vraagt de cliënt tijdens het afstellen naar zijn wensen en behoeften en past zoveel mogelijk de afstelling hierop aan, zodat de cliënt (binnen de mogelijkheden) weer zo prettig mogelijk hoort.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt het hoortoestel af conform het revalidatieplan en op basis van de meetresultaten en andere informatie, waarbij hij zoveel mogelijk rekening houdt met de omgevingen waarin de cliënt zich het meest begeeft, zodat de cliënt weer zo optimaal mogelijk kan horen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit			
2.5 werkproces: Andere audiologische apparatuur installeren			
Omschrijving	Eventueel installeert de audicien andere audiologische apparatuur, zoals weksystemen, ringleidingen en geluidsversterkende apparatuur desgevraagd bij de cliënt thuis. Hij overlegt met de cliënt over de juiste afstelling.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De benodigde apparatuur is juist en zonder schade geïnstalleerd; • De afstelling van de apparatuur past zoveel mogelijk bij de situatie, omgeving, wensen en behoeften van de cliënt. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het installeren van audiologische apparatuur volgens de instructies en protocollen, zodat schade aan de gezondheid of apparatuur wordt voorkomen en hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van akoestiek • Kennis van de producten en van de instructies; • Kennis van protocollen; • Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest de audiologische apparatuur passend bij het revalidatiedoel en stelt deze op de geëigende wijze af, zodat schade aan de apparatuur wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Vraagt de cliënt tijdens het afstellen van de apparatuur naar zijn wensen en behoeften en past zoveel mogelijk de afstelling hierop aan, zodat de cliënt (binnen de mogelijkheden) weer zo prettig mogelijk hoort.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Installeert de audiologische apparatuur conform het revalidatieplan en stelt dit af op basis van de meetresultaten en andere informatie, waarbij hij zoveel mogelijk rekening houdt met de omgeving waarin de apparatuur wordt gebruikt, zodat de cliënt zo optimaal mogelijk gebruik kan maken van de apparatuur.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit			
2.6 werkproces: Cliënt en omgeving gedurende de revalidatie begeleiden			
Omschrijving	De audicien begeleidt de cliënt en zijn naaste omgeving gedurende de revalidatie. Hij toetst regelmatig in hoeverre de revalidatie voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. Hij geeft advies over het gebruik en onderhoud van de apparatuur en over de inrichting van de woonruimte of werkplek. Ook geeft hij advies over de communicatie met huisgenoten en anderen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Er is zoveel mogelijk voldaan aan de wensen en behoeften van de cliënt en zijn omgeving; • Cliënt en omgeving zijn op de hoogte van de wijze van gebruik en onderhoud van de apparatuur, alsmede van de inrichting van woonruimte en werkplek en van de manier van communiceren. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Inleven in andermans gevoelens 	Luistert aandacht naar de cliënt en andere betrokkenen, leeft zich in zijn situatie in en in zijn gevoelens en vraagt door naar hun beleving en ideeën, zodat de cliënt en omgeving zich begrepen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van akoestiek • Kennis van de producten en van de instructies; • Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Hij vraagt cliënt en andere betrokkenen voortdurend of alles begrepen is en richt zich op de verwachtingen, wensen en behoeften van de cliënt en zijn omgeving, zodat hij zoveel mogelijk tegemoet kan komen aan deze wensen, behoeften en verwachtingen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	Geeft op begrijpelijke wijze advies over het gebruik en onderhoud van de audiologische apparatuur, de inrichting van de woonruimte of werkplek en hoe de communicatie het beste kan plaatsvinden, zodat de cliënt en zijn omgeving de apparatuur op de beoogde wijze kunnen gebruiken en de communicatie kunnen verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit			
2.7 werkproces: Nazorg verzorgen			
Omschrijving	De audicien verleent nazorg aan de cliënt en zijn omgeving. Hij maakt controle afspraken voor de komende periode en informeert tijdens deze momenten naar de ervaringen. Ook stelt hij vast of de cliënt de apparatuur zoals bedoeld heeft gebruikt.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt en zijn omgeving gebruikt de apparatuur zo optimaal mogelijk; • De cliënt en de omgeving zijn tevreden. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Inleven in andermans gevoelens 	Vraagt zorgvuldig en met interesse door naar de ervaringen met het gebruik en de tevredenheid met de audiologische apparatuur en maakt indien nodig vervolgspraken, zodat de cliënt zich optimaal geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van akoestiek • Kennis van de producten en de instructies; • Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken
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 	Stelt vast of zo veel mogelijk wordt voldaan aan de behoeften en verwachtingen van de cliënt en tracht eventuele klachten op te lossen, zodat de cliënt zoveel mogelijk tevreden wordt gesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	Indien nodig komt de audicien met aanvullende adviezen omtrent het gebruik en onderhoud van de audiologische apparatuur, zodat de apparatuur zo optimaal mogelijk gebruikt wordt. Hij sluit daarbij aan bij de informatie die de cliënt en zijn omgeving geven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit			
2.8 werkproces: De revalidatie evalueren			
Omschrijving	De audicien evalueert het revalidatieproces en stelt apparatuur verder bij. Zonodig stelt hij het revalidatieplan bij. Aan het einde van het revalidatieproces evalueert de audicien samen met de cliënt het eindresultaat en toetst dit aan de verwachtingen van de cliënt.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Definitieve afstelling van apparatuur • Bijgesteld revalidatieplan • Eindresultaat voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	Stelt vast of het optimaal resultaat is bereikt en of dit voldoet aan de verwachtingen van de cliënt, door alle beschikbare informatie te combineren en door te vragen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de producten en de instructies; • Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft duidelijk aan wat het optimale resultaat is van de audiologisch-technische revalidatie en checkt of de cliënt hiermee kan instemmen, zodat geen irreële verwachtingen blijven bestaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt indien nodig het revalidatieplan bij en stelt indien nodig de apparatuur nauwkeuriger af, zodat het afgesproken optimale eindresultaat wordt bereikt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Voert audiologisch- technische revalidatie uit			
2.9 werkproces: Eindverslag schrijven			
Omschrijving	De audicien organiseert indien nodig de eindcontrole bij de voorschrijvende instantie. Hij verzamelt de nodige gegevens, schrijft een eindverslag en stemt dit af met de voorschrijver en/of huisarts.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een zo volledig mogelijk maar bondig eindverslag voor de voorschrijvende instantie 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Vlot en bondig formuleren 	Gebuikt in het eindverslag de vakspecifieke terminologie en richt zich op de hoofdzaken van zijn bevindingen, zodat de voorschrijver een goed beeld heeft van de revalidatie.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de audiologie Kennis van de pathologie;
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Schrijft het verslag van de audiologisch-technische revalidatie conform de protocollen (indien aanwezig), zodat hij zich op de vereiste wijze verantwoordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig af met de voorschrijver en/of huisarts wat het resultaat is van het revalidatieproces en wat het vervolg zal zijn, zodat geen miscommunicatie ontstaat en betrokken partijen op de hoogte blijven.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Verzamelt de relevante gegevens voor de voorschrijver en/of huisarts, zodat betrokken partijen op de hoogte blijven.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Repareert audiologische apparatuur

Proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 3 Repareert audiologische apparatuur	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	Stringen aan apparatuur opsporen										x	x	x	x							x					
3.2	Kleine reparaties uitvoeren										x	x							x	x						
3.3	Externe reparaties verzorgen				x					x	x									x						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 3 Repareert audiologische apparatuur			
3.1 werkproces: Storingen aan apparatuur opsporen			
Omschrijving	De audicien spoort storingen op aan audiologische hulp- en randapparatuur. De audicien vraagt door wanneer de cliënt niet goed duidelijk kan maken wat de klachten zijn met apparatuur, of komt met een onjuiste veronderstelling. Hij onderzoekt de klacht systematisch om er achter te komen of een klacht gelegen is in de apparatuur of veroorzaakt wordt door iets ander zoals een verslechterd gehoor.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De klacht is systematisch onderzocht; • De storing aan apparatuur is opgespoord en is niet onnodig beschadigd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	Werkt bij het opsporen van storingen aan de audiologische apparatuur op logisch en gestructureerde wijze en sluit telkens alternatieve verklaringen uit, zodat de werkelijke oorzaak van de storing wordt opgespoord.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de producten en de instructies; • Kennis van hygiënevoorschriften • Vakvaardigheden: Hanteren van gereedschappen en onderdelen.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen 	Volgt bij het opsporen van storingen de instructies bij de audiologische apparatuur, zodat storingen snel worden opgespoord en schade aan de apparatuur wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gaat zorgvuldig om met de audiologische apparatuur en eventuele gereedschappen, zodat onnodige schade wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	Vraagt goed door bij de cliënt naar de klachten en verzamelt daarbij zoveel mogelijk relevante informatie, zodat de werkelijke oorzaak van de storing wordt opgespoord.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Houdt bij het opsporen van storingen aan audiologische apparatuur rekening met de technische eigenschappen van de apparatuur, de instellingen en mogelijke kwetsbare punten, zodat de werkelijke oorzaak kan worden gevonden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Repareert audiologische apparatuur			
3.2 werkproces: Kleine reparaties uitvoeren			
Omschrijving	De audicien voert kleine reparaties en onderhoudswerkzaamheden uit. Hij reinigt onderdelen. Hij vervangt onderdelen zoals batterijen, filters en slangetjes. Eventueel repareert hij onderdelen.		
Gewenst resultaat	De apparatuur is op de juiste wijze gerepareerd, functioneert weer naar behoren en is niet onnodig beschadigd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	Werkt gedurende reparatie van audiologische apparatuur volgens de instructies van de apparatuur, zodat schade aan de apparatuur wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de producten en de instructies; Kennis van hygiënevoorschriften Vakvaardigheden: Hanteren van gereedschappen en onderdelen.
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren 	Werkt op een ordelijke en systematische wijze, zodat een kwalitatief goede reparatie van de audiologische apparatuur gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Reinigt de audiologische apparatuur op de voorgeschreven wijze, vervangt vervolgens de onderdelen op de correcte wijze, zoals batterijen, filters, slangetjes en voert eventuele reparaties correct uit (zoals slijpen en vastzetten), zodat de apparatuur weer naar behoren functioneert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hanteert apparatuur en gereedschap zorgvuldig en precies, zodat onnodige schade aan de audiologische apparatuur wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Repareert audiologische apparatuur			
3.3 werkproces: Externe reparaties verzorgen			
Omschrijving	De meer complexe reparaties besteedt hij uit. Hij overlegt met leveranciers of reparatie-afdeling over de problemen met apparatuur. Hij beschrijft de klachten en stuurt de apparatuur op naar de leverancier of naar de reparatie-afdeling van het bedrijf. De audicien leent de cliënt dan eventueel een vervangend hulpmiddel.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De te repareren apparatuur is op de juiste wijze verzonden met een duidelijke beschrijving van het probleem. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Vlot en bondig formuleren Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Gebruikt bij het beschrijven van het probleem met de audiologische apparatuur de vakspecifieke terminologie en formuleert kernachtig, zodat geen misverstanden ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de producten en reparatieprocedures;
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het versturen van de te repareren audiologische apparatuur volgens de procedures van leveranciers of reparatie-afdeling, zodat reparaties snel en accuraat kunnen worden afgewikkeld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt tijdig met leveranciers of reparatie-afdeling en legt het probleem daarbij op duidelijke wijze uit, zodat deze een reëel beeld van het probleem hebben.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Beantwoordt technische vragen over de audiologische apparatuur of het probleem adequaat, zodat een reparatie niet onnodig vertraging oploopt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft audiologisch advies

Proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 4 Geeft audiologisch advies		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																											
4.1	Over audiologische hulpmiddelen adviseren											X								X							
4.2	Over preventie van gehoorschade adviseren											X								X							
4.3	Voorlichting aan groepen geven								X			X						X	X								
4.4	Aankoop registreren en afleveren									X	X										X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 4 Geeft audiologisch advies			
4.1 werkproces: Over audiologische hulpmiddelen adviseren			
Omschrijving	De audicien adviseert de (potentiële) cliënt over audiologische (rand)apparatuur. Hij stelt zich op de hoogte van de akoestische situatie van de cliënt in zijn woon-, werk- en leefomgeving. Hij stemt zijn advies af op de situatie en wensen van de cliënt.		
Gewenst resultaat	Een op de situatie en wensen van de (potentiële) cliënt afgestemd advies		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft informatie en advies dat aansluit bij de behoefte en wens van de cliënt, zodat het voor de cliënt duidelijk is welke audiologische apparatuur het beste bij zijn behoefte, wens en situatie aansluit. Hij leeft zich daarbij in in de situatie van de cliënt (waaronder de akoestische situatie van de woon-, werk, en leefomgeving).	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van audiologische apparatuur. Vakvaardigheden: Engels
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Draagt de technische informatie over audiologische apparatuur zodanig over dat de cliënt het begrijpt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft audiologisch advies			
4.2 werkproces: Over preventie van gehoorschade adviseren			
Omschrijving	De audicien adviseert de (potentiële) cliënt desgevraagd over preventie van gehoorbeschadiging en wijst daarbij op het gebruik van gehoorbeschermers. In voorkomende gevallen verwerkt de audicien de door derden aangeleverde meetgegevens (zoals een lawaaianalyse of bepaling van de akoestische werksituatie) in zijn advies voor gehoorbescherming.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een op de cliënt situatie en wensen van de (potentiële) cliënt afgestemd gehoorbeschermingsadvies 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft cliënt informatie en advies dat aansluit bij de behoefte, wens en situatie van de cliënt, zodat het voor de klant duidelijk is welke maatregelen hij kan treffen voor de preventie van gehoorbescherming.	<ul style="list-style-type: none"> Vakvaardigheden: Presentatietechnieken
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Expertise delen 	Draagt de informatie over gehoorschade en de preventie daarvan zodanig over dat de cliënt het begrijpt, waarbij hij indien nodig ingaat op het gebruik van gehoorbeschermers en op eventueel door anderen aangeleverde meetgegevens.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft audiologisch advies			
4.3 werkproces: Voorlichting aan groepen geven			
Omschrijving	De audicien geeft voorlichting aan groepen. Hij bereid de voorlichting voor. De audicien stemt zijn voorlichting af op de situatie en wensen van de betreffende groep.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een op de situatie en wensen van de groep afgestemde voorlichting 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt zich tijdig op de hoogte van wensen van de groep voor wie hij spreekt, stemt de audiologische informatie hierop af, zodat de toehoorders zoveel mogelijk tevreden worden gesteld.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van administratiesystemen Kennis van administratieve procedures Kennis van declaratiesystemen; Vakvaardigheden: Engels
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	Plant de voorlichting ruim van te voren in en regelt hiervoor de noodzakelijke voorlichtingsmateriaal en visuele ondersteuning, zodat hij een professionele indruk achterlaat.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Presenteert de informatie helder en op deskundige wijze, waarbij hij een goed spreektempo hanteert, zodat de voorlichting qua taal en inhoud is afgestemd op de toehoorders.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Brengt de audiologische-technische informatie op begrijpelijke wijze over en beantwoordt op adequate wijze eventuele vragen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Geeft audiologisch advies			
4.4 werkproces: Aankoop registreren en afleveren			
Omschrijving	De audicien levert de aankopen in de winkel aan de cliënt af, waaronder de apparatuur, batterijen en gehoorbeschermers en registreert deze volgens de systemen van het bedrijf.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt heeft de gewenste aankopen in ontvangst genomen • De betaling van de aankoop is correct volgens de voorschriften gedaan en geregistreerd 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt de betalingen van audiologische apparatuur en dienstverlening en declareert deze correct. Daarbij registreert hij alle benodigde gegevens accuraat ten behoeve een goede administratie en verantwoording richting verzekeraar en cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van objectieve tests • Kennis van procedures omtrent dossiervorming • Kennis van subjectieve tests
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt conform de geldende procedures voor administratie en declaratie, zodat hij zich kan verantwoorden en het overzicht behoudt van de administratie van het audiciensbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt samen met cliënt vast of het optimaal haalbare resultaat van de audiologisch-technische revalidatie is bereikt en stelt vast of de cliënt tevreden is met de aankopen	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap

Proces-competentie-matrix Audicien

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten inleiden	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
5.1	Cliëntdossiers verzorgen									x	x										x						
5.2	Klacht afhandelen				x			x					x						x				x				
5.3	Geeft vorm aan een onderneming	x														x		x							x		
5.4	Promoot en profileert de onderneming							x	x	x																x	
5.5	Koopt artikelen en materialen in	x						x			x							x									
5.6	Bewaakt de financiële situatie	x				x				x			x									x					x
5.7	Beheert de bedrijfsadministratie		x							x								x				x					x
5.8	Voert personeelsbeleid	x						x	x										x								x
5.9	Geeft leiding		x			x		x											x								
5.10	Begeleidt medewerkers		x	x		x													x								

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
5.1	Participeert in netwerken 1						x		x		x																
5.1	Voert beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo 2	x	x															x				x					
5.1	Innoveert de onderneming 3	x												x		x				x							x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Audiciens

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.1 werkproces: Cliëntdossiers verzorgen			
Omschrijving	De audicien legt alle gegevens van het onderzoek en functionele diagnostiek en van het aanmeetproces vast volgens vastgestelde normen, waarbij rekening gehouden moet worden met de bescherming van de privacy van de cliënt. Ook de eindevaluatie wordt vastgelegd.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Alle relevante gegevens zijn correct vastgelegd • De audicien kan zich naar cliënt, voorschrijver of verzekeraar verantwoorden 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert alle benodigde (audiologische) gegevens volledig en zorgvuldig en op begrijpelijke wijze in het cliëntendossier, zodat hij zich later kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van objectieve tests • Kennis van procedures omtrent dossiervorming • Kennis van subjectieve tests
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Vormt het cliëntendossier conform de voorgeschreven procedures geldend in het audiciensbedrijf, zodat hij zich op de juiste wijze verantwoordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Selecteert de relevante audiologische meetuitkomsten en andere bevindingen en noteert deze, zodat hij zijn eigen handelen kan volgen en voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.2 werkproces: Klacht afhandelen			
Omschrijving	De audicien licht toe wat de cliënt moet doen bij klachten over de dienstverlening. Hij inventariseert eventuele klachten en handelt deze af. Hij beargumenteert de dienstverlening en komt met acceptabele oplossingen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt weet hoe hij moet handelen bij klachten • Klachten worden correct en acceptabel afgehandeld 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren • Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Houdt rekening met de gevoelens en standpunten van de cliënt, heeft geduld, en luistert aandachtig naar de cliënt, zodat deze zich begrepen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van klachtenprocedures • Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	Vraagt door naar de klacht van de cliënt en tracht de klacht nauwkeurig te formuleren, zodat de werkelijke klacht in beeld komt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij handelt klachten conform de klachtenprocedures van het audiciensbedrijf af, zodat hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoelens onder controle houden • Constructief omgaan met kritiek 	Houdt gevoelens onder controle in moeilijke situaties en bij weerstand van de cliënt. Hij benadert daarbij de kritiek zodanig dat het de mogelijkheid biedt tot verbetering van de audiologische dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
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 	Hij informeert de cliënt tijdig over klachtenprocedures binnen het audiciensbedrijf en houdt zich in geval van een klacht ook aan zijn woord, zodat cliënten zoveel mogelijk tevreden kunnen worden gesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Overeenstemming nastreven 	Houdt tijdens het gesprek met de cliënt het doel van het oplossen van de klacht voor ogen, stuurt gericht hierop en komt met steekhoudende argumenten, zodat een voor de cliënt en audiciensbedrijf acceptabele oplossing kan worden bereikt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.3 werkproces: Geeft vorm aan een onderneming			
Omschrijving	De audicien stelt activiteiten vast die nodig zijn om aan een onderneming vorm te geven. Hij geeft aan welke marketingactiviteiten op welk moment ondernomen moeten worden en welke middelen en mensen daarvoor nodig zijn. Hij bewaakt de voortgang van de activiteiten. Hij past waar nodig de activiteiten of de strategie aan.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De bedrijfsdoelstellingen zijn uitvoerbaar gebleken door concrete acties • De strategie is indien nodig herzien 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Acties en activiteiten initiëren 	Neemt doordachte beslissingen, en zet bedrijfsdoelstellingen en strategie om in concrete acties, zodat de doelstellingen van het audiciensbedrijf kunnen worden bereikt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen 	Herziet de strategie en formuleert deze helder en in lijn met identiteit, missie en visie van het audiciensbedrijf als omstandigheden hierom vragen, zodat de continuïteit van het bedrijf gewaarborgd blijft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Successen willen boeken 	Is met volharding gericht op het behalen van de doelstellingen van het audiciensbedrijf, zodat het voortbestaan van het bedrijf is gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	Organiseert tijdig de mensen en middelen voor het uitvoeren van de voorgenomen metingen, revalidatie en service en toetst dit alles aan de doelstellingen, zodat de doelstellingen van het audiciensbedrijf worden bereikt en de strategie gevolgd wordt of kan worden aangepast.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.4 werkproces: Promoot en profileert de onderneming			
Omschrijving	De audicien promoot en profileert de onderneming op verschillende wijzen (zoals adverteren, website en inrichting van de winkel). Hij vergroot hiermee de naamsbekendheid van de onderneming.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Naamsbekendheid van de onderneming. • Potentiële klanten hebben een positief beeld van de organisatie en het producten- of dienstenaanbod. • De marktpositie van de onderneming verbetert. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Stemt communicatie en wijze van communiceren af op (potentiële) cliënten, zodat er meer cliënt gebruik willen maken van de diensten van het audiciensbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van marketing
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Past profilering aan op basis van regelmatige analyse van kansen, bedreigingen, sterkten en zwakten van het bedrijf, zodat het audiciensbedrijf een herkenbare positie in de markt heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Indruk maken op anderen 	Zet marketing en PR-instrumenten zodanig in dat producten en dienstverlening van het audiciensbedrijf op overtuigende manier naar voren worden gebracht en het marktaandeel groeit.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten 	Maakt gebruik van relevante communicatiemiddelen en communiceert op effectieve wijze, zodat het audiciensbedrijf meer naamsbekendheid krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.5 werkproces: Koopt artikelen en materialen in			
Omschrijving	De audicien vraagt offertes op. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en leveringstijden. Hij controleert de ontvangen artikelen en materialen en ziet erop toe dat ze op de juiste manier worden opgeslagen. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Gunstige voorwaarden waartegen audiologische apparatuur, materialen en andere hulpmiddelen afgenomen kunnen worden. • De juiste audiologische apparatuur, materialen en andere hulpmiddelen zijn aanwezig. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Neemt weloverwogen beslissingen ten aanzien van de inkoop van audiologische apparatuur, materialen en andere hulpmiddelen, zodat de juiste apparatuur, materialen en andere hulpmiddelen aanwezig zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de producten en van de instructies;
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen 	Benut de aanwezige speelruimte in het onderhandelingsproces, zodat optimale inkoop van audiologische apparatuur, materialen en andere hulpmiddelen voor het audiciensbedrijf wordt gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	Vult de relevante audiologische apparatuur, materialen en andere hulpmiddelen aan tot de gewenste hoeveelheid en op het juiste moment, zodat er geen onnodige voorraad of een tekort ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Beoordeelt of de bestelde audiologische apparatuur, materialen en andere hulpmiddelen van de gewenste kwaliteit zijn en controleert of de ontvangen goederen overeenkomen met de bestelde goederen, waarbij hij actie onderneemt bij verkeerde levering of kiest voor andere leveranciers.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.6 werkproces: Bewaakt de financiële situatie			
Omschrijving	De audicien controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop zonedig maatregelen . Samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waardoor hij zich extern kan verantwoorden.		
Gewenst resultaat	Financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Evalueert de financiële gezondheid van het audiciensbedrijf op basis van objectieve gegevens, zoals inkoop- en verkoopcijfers en kostenontwikkelingen, zodat het beleid en eventueel prijzen zonedig hierop kunnen worden aangepast.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van boekhoudkunde • Kennis van de meest gebruikte systemen voor administratie • Kennis van management en organisatie • Kennis van relevantie bronnen voor benchmarking • Kennis van wet en regelgeving over financiële administratie
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen 	Stelt reële en onderbouwde begrotingen, budgetten en prognoses op, maakt kostencalculaties en past de prijzen voor audiologische hulpmiddelen en dienstverlening hierop aan, zodat de beoogde omzet wordt behaald.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten 	Neemt verantwoordelijkheid voor het financiële resultaat van het audiciensbedrijf, zodat hij hierop kan worden aangesproken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Maakt samen met de administrateur nauwkeurige en volledige financiële rapportages, zodat de financiële situatie van het audiciensbedrijf zichtbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt financiële rapportages op (of laat dit doen) conform de geldende regels, zodat het audiciensbedrijf zich financieel kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap**5.6 werkproces: Bewaakt de financiële situatie**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Overlegt tijdig met de administrateur, zodat hij inzicht krijgt in de financiële situatie van het audiciensbedrijf en hij tijdig een jaarrekening kan (laten) opstellen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.7 werkproces: Beheert de bedrijfsadministratie			
Omschrijving	De audicien organiseert de (financiële) administratie. Hij instrueert hiervoor de werknemers binnen de onderneming, geeft hen verantwoordelijkheid voor administraties/registraties, of besteedt bepaalde administraties/registraties uit aan derden. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
Gewenst resultaat	Een goed verzorgde financiële administratie die voldoet aan wettelijke voorschriften.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven Instructies en aanwijzingen geven 	Geeft medewerkers van het audiciensbedrijf helder en duidelijk aan hoe de financiële administratie moet worden bijgehouden en welke verantwoordelijkheden zij krijgen, zodat alle medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt op het gebied van de financiële administratie.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van boekhoudkunde Kennis van de meest gebruikte systemen voor administratie Kennis van management en organisatie Kennis van wet en regelgeving over financiële administratie
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	Maakt volledige kostprijsberekeningen en houdt hierbij alle relevante directe en indirecte kosten van het audiciensbedrijf in de gaten, zoals inkooprijzen, benodigde tijd voor de dienstverlening en vaste lasten, zodat de kosten kunnen worden beheerst.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Houdt de administratie van het audiciensbedrijf logisch, overzichtelijk en controleerbaar, voert een zorgvuldige en correcte boekhouding of laat dit doen, zodat hij het financiële overzicht behoudt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Voert de administratie van het audiciensbedrijf conform boekhoudkundige regels, zodat hij zich kan verantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Voert een overzichtelijke debiteuren- en crediteurenadministratie van het audiciensbedrijf, zodat tijdige leveringen, betalingen en declaraties kunnen plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.8 werkproces: Voert personeelsbeleid			
Omschrijving	De audicien stelt personeelsbehoefte vast en gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij werft zelf kandidaten voor vacante functies of besteedt dit uit. Hij voert sollicitatiegesprekken en selecteert medewerkers.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een juiste inschatting van de personeelsbehoefte. • Aannee van geschikte medewerkers. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Houdt bij het bepalen van het personeelsbeleid rekening met de financiële consequenties van de keuzes, zodat het audiciensbedrijf niet voor onnodige kosten komt te staan.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van arbeid en organisatie • Kennis van kostprijs berekeningen • Kennis van personeelsadministratie
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Neemt tijdig het besluit tot werven en selecteren van medewerkers, zodat het audiciensbedrijf beschikt over voldoende geschikt personeel.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen 	Komt tot overeenstemming met personeel van het audiciensbedrijf over arbeidsvoorwaarden en arbeidstijden, zodat beide partijen tevreden zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	Zet personeel op korte en lange termijn efficiënt in, zodat het werk in het audiciensbedrijf evenwichtig is verdeeld en de werkbelasting niet te hoog op loopt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten 	Presenteert bij werving en selectie het audiciensbedrijf op duidelijke wijze en formuleert helder de eisen en verwachtingen die aan personeel worden gesteld, zodat hierover een open gesprek kan worden gevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.9 werkproces: Geeft leiding			
Omschrijving	De audicien geeft leiding aan medewerkers. Hij wijst werkzaamheden toe aan medewerkers. Hij informeert en instrueert medewerkers over de te verrichten werkzaamheden en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en stuurt waar nodig bij en fungeert als aanspreekpunt bij problemen en vragen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden. • Een efficiënt en effectief verloop van werkzaamheden. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren 	Geeft duidelijke en afgebakende taken aan het personeel van het audiciensbedrijf en geeft duidelijk aan wat van hen verwacht wordt, zodat over taken en verantwoordelijkheden geen misverstanden kunnen ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van management en organisatie
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	BesZiet toe op een correcte en tijdige uitvoering van werkzaamheden in het audiciensbedrijf, voert hiertoe werkoverleg en stelt indien nodig de planning bij, zodat cliënten adequaat worden geholpen. preekt conflicten met of binnen het personeel tijdig en lost deze zo veel mogelijk naar tevredenheid van de betrokken partijen op, zodat de sfeer in het audiciensbedrijf prettig blijft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	Bespreekt conflicten met of binnen het personeel tijdig en lost deze zo veel mogelijk naar tevredenheid van de betrokken partijen op, zodat de sfeer in het audiciensbedrijf prettig blijft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Bevorderen van de teamgeest 	Bevordert een goede onderlinge samenwerking, zodat het werk in het audiciensbedrijf in een prettige sfeer en tijdig wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.10 werkproces: Begeleidt medewerkers			
Omschrijving	De audicien motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen. Hij voert functionerings- en beoordelingsgesprekken.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Gemotiveerde medewerkers. • Personeel dat naar behoren functioneert. • De aanwezige capaciteiten en talenten worden optimaal benut. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Functioneren van mensen controleren 	Houdt in de gaten of de medewerkers van het audiciensbedrijf functioneren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen, zodat hij tijdig kan bijsturen	
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen 	Begeleidt, stimuleert en motiveert de medewerkers van het audiciensbedrijf op constructieve wijze door middel van tijdige feedback en (informele) beoordelings- en functioneringsgesprekken, zodat het personeel gemotiveerd blijft en het werk naar behoren wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	Maakt efficiënt en effectief gebruik van de aanwezige capaciteiten en talenten, zodat de medewerkers van het audiciensbedrijf optimaal kunnen functioneren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Bevorderen van de teamgeest 	Bevordert de teamgeest in het audiciensbedrijf, zodat in een prettige sfeer wordt samengewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.11 werkproces: Participeert in netwerken			
Omschrijving	De audicien participeert in netwerken binnen de branche en van anderen, zoals (medische) professionals en verzekeraars. Hij werkt waar nodig samen, wisselt ervaringen uit en deelt expertise.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerkingsvormen die meerwaarde opleveren voor de onderneming. • Groei van expertise. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Stemt stijl van communiceren en audiologisch jargon af op de spelers in het netwerk, zodat hij een serieuze gesprekspartner blijft.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakvaardigheden: Gesprekstechnieken
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Bouwt en onderhoudt een relatienetwerk die relevant is voor het audiciensbedrijf, zodat samenwerkingsbanden kunnen ontstaan, eigen expertise toeneemt, ontwikkelingen sneller worden gesignaleerd en/of inkoopmogelijkheden worden vergroot.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	Wisselt kennis en expertise uit met de mensen uit zijn netwerk, zodat betrokken van elkaar blijven leren op audiologisch vlak en andere relevante gebieden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.12 werkproces: Voert beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, milieu en arbo			
Omschrijving	De audicien selecteert voor de onderneming passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften van zorgsystemen en de eigenheid van de onderneming. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt het werken volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij procedures en werkinstructies aan.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De zorgsystemen zijn actueel en passend bij de onderneming. • De medewerkers zijn op de hoogte van en werken volgens de geldende zorgsystemen. • Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven 	Geeft duidelijke procedures en werkinstructies mee aan het personeel van het audiciensbedrijf ten aanzien van kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu, zodat zij precies weten wat van hen wordt verwacht en waar zij verantwoordelijk voor zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van arbo en milieu regels • Kennis van hygiënevoorschriften • Kennis van kwaliteitssystemen • Kennis van wet- en regelgeving omtrent veiligheid, arbo en milieu
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Selecteert weloverwogen de verplichte en/of meest geschikte richtlijnen voor kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu en neemt hiervoor de verantwoordelijkheid, zodat binnen het audiciensbedrijf volgens de regels gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Past de geldende richtlijnen voor kwaliteit, veiligheid, hygiëne, arbo en milieu toe en stimuleert anderen deze ook te hanteren, zodat binnen het audiciensbedrijf verantwoord gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	Bewaakt de naleving van procedures en instructies en past deze zonedig aan, zodat binnen het audiciensbedrijf op een te verantwoorden wijze gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 5 Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap			
5.13 werkproces: Innoveert de onderneming			
Omschrijving	De audicien innoveert de onderneming. Hij analyseert de kansen en bedreigingen voor de onderneming op basis van marktanalyse en/of klanttevredenheidsonderzoek. Hij oriënteert zich op ontwikkelingen en innovaties met betrekking tot nieuwe producten. Hij voert verbeteracties uit en investeert waar nodig in nieuwe producten.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een weloverwogen besluit tot invoering van nieuwe producten. • De randvoorwaarden voor de invoering van nieuwe producten zijn bepaald. • De marktpositie van de onderneming verbetert. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	Bekijkt verschillende audiologische producten en (meet)technieken en hun consequenties en toetst dit aan de klanttevredenheid en de verwachtingen van de cliënt, zodat hij audiologische zorg op maat kan aanbieden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van nieuwe technologische ontwikkelingen
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	Neemt doordachte beslissingen ten aanzien van nieuwe producten en methoden, zodat de onderneming de kansen in de markt optimaal kan benutten en volgens de meest actuele stand van zaken audiologische hulp kan bieden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen 	Formuleert strategieën om de nieuwe ontwikkelingen in te passen in het audiciensbedrijf, zodat het voortbestaan van het bedrijf is gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Volgt de trends in de markt, technologie en de omgeving en vertaalt deze in concrete aan te bieden hulpmiddelen en dienstverlening, zodat de marktpositie van het audiciensbedrijf verbetert en optimaal wordt aangesloten bij de verwachtingen en vraag van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Onderzoekt of de cliënten nog tevreden zijn over audiologische producten en de service en onderneemt zonodig actie ter verbetering van de klanttevredenheid, zodat hij nten optimaal kan bedienen en de marktpositie van de onderneming verbetert.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

De SVGB streeft er naar bij de ontwikkeling van kwalificatiedossiers drie stappen duidelijk te onderscheiden: ontwikkelen, valideren en legitimeren. Ideaaltypisch ziet het ontwikkelproces er als volgt uit:

a. De ontwikkeling van een kwalificatiedossier vindt plaats onder aansturing van een medewerker van de afdeling I&O van de SVGB. Bij die ontwikkeling worden deskundigen uit onderwijs en bedrijfsleven betrokken.

b. De validering van een kwalificatiedossier vindt bij de SVGB plaats in de sectorcommissies waarin vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven per branche of cluster van branches elkaar ontmoeten. Deze vertegenwoordigers zijn soms zelf bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier betrokken geweest, maar staan meestal wat verder van de dagelijkse beroepspraktijk af en kunnen in ieder geval vanuit een helikopterperspectief naar het kwalificatiedossier kijken, terwijl ze toch voldoende dicht bij de beroepspraktijk staan om het kwalificatiedossier inhoudelijk te kunnen beoordelen.

c. De legitimering van een kwalificatiedossier vindt plaats in de paritaire commissie van de SVGB. Hierin ontmoeten vertegenwoordigers van het onderwijs en sociale partners elkaar. De paritaire commissie zet vooraf de lijnen uit voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers en evalueert achteraf of deze ontwikkeling op de juiste wijze heeft plaats gevonden en het gewenste resultaat heeft opgeleverd.

Bij de totstandkoming van het kwalificatiedossier Audicien zijn deze stappen gevolgd. Bij de ontwikkeling is samengewerkt met een inhoudsdeskundige, een KNO-arts en een docent van de opleiding Audicien.

2.2 Verwantschap

Bij het ontwikkelen van dit kwalificatiedossier is slechts sprake van één beroepscompetentieprofiel Audicien welke is vertaald naar de beginnend beroepsbeoefenaar.

De managementaspecten zijn mede gebaseerd op het onderzoek naar ondernemerscompetenties in relatie tot vakmanschap. Dit onderzoek is in 2003 in opdracht van de SVGB uitgevoerd door CINOP. De resultaten van dit onderzoek zijn in de sectorcommissies en de paritaire commissie van de SVGB besproken. In deze besprekingen gaven de vertegenwoordigers van het bedrijfsleven aan nadrukkelijk behoefte te hebben aan beroepsbeoefenaren die beschikken over management-/ondernemerscompetenties. Daar dit voor het grote merendeel van de Audiciens geldt zijn de managementcompetenties integraal opgenomen in de kwalificatie Audicien en is niet gekozen voor een aparte uitroom Audicien/manager.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

In grote lijnen functioneert de audicien als beginnend beroepsbeoefenaar na afsluiting van zijn opleiding vrijwel op het niveau van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. De prestatie-indicatoren in het kwalificatiedossier zijn dan ook grotendeels gelijkwaardig aan de succescriteria in het beroepscompetentieprofiel.

In de vertaalslag van vakvolwassen naar de beginnend audicien zijn in het kwalificatiedossier de volgende wijzigingen aangebracht:

- De oorspronkelijke Kerntaak 5 gaat te ver voor een beginnend audicien. Deze beschikt nog over onvoldoende routine, ervaring en overzicht over het vakgebied om een substantiële bijdrage te kunnen leveren aan het opzetten van evaluerend onderzoek. Wel is het van belang dat hij ontwikkelingen op zijn vakgebied bijhoudt en deelneemt in het netwerk van professionals binnen en buiten de branche.
- De oorspronkelijke kerntaak met betrekking tot voorlichting is in het kwalificatiedossier Audicien versmald. Voor een beginnend audicien geldt dat hij met name voorlichting geeft op verzoek van derden. In de genoemde dienstverlening met betrekking tot de werkplek van cliënten zal de beginnend audicien geen prominente rol vervullen. De in de oorspronkelijke kerntaak genoemde lawaaianalyse wordt niet door de beginnend audicien uitgevoerd. Voor het maken van een keuze voor gehoorbeschermers, zal de beginnend audicien gebruikmaken van door anderen aangeleverde meetgegevens.
- Ten aanzien van de revalidatie zal de beginnende audicien geen uitvoerig eindverslag schrijven. Een kort verslag moet hij desgevraagd (door verwijzer) wel kunnen schrijven.
- Met betrekking tot de managementtaken wordt geconstateerd dat de beginnend audicien veelal niet direct een eigen onderneming opstart. Ook is hij is niet verantwoordelijk voor de afstemming van activiteiten van meerdere vestigingen. Daar waar hij een rol als manager vervult, is hij met name verantwoordelijk voor de uitvoering van het vastgestelde beleid. Veelal wordt dit door de beginnend audicien niet zelfstandig ontwikkeld. Van hem mag wel worden verwacht dat hij het beleid evalueert en indien nodig in overleg voorstellen doet voor verbetering. Ten aanzien van het netwerken wordt opgemerkt dat het accent voor de beginnend audicien met name zal liggen op het opbouwen van een netwerk. De jaarverslaggeving, tenslotte, zal de beginnend audicien over het algemeen ook niet zelf tot stand brengen.

De kerntaken uit het beroepscompetentieprofiel zijn in het kwalificatieprofiel opnieuw geordend en geherformuleerd. Daarbij is ondermeer gekozen voor een zodanige ordening dat de werkzaamheden, die in de beroepspraktijk over het algemeen in samenhang en in dezelfde beroepscontext voorkomen, geclusterd zijn tot een nieuwe kerntaak. Hierdoor zijn nieuwe samenhangende kerntaken ontstaan. Deze nieuwe kerntaken weerspiegelen grotendeels de oorspronkelijke kerntaken. Ten opzichte van de oorspronkelijke kerntaken zijn de nieuwe kerntaken uitgebreider omschreven ter verduidelijking en afbakening van taken.

Kerntaak 1 is inhoudelijk gelijk gebleven en is een directe vertaling van de oorspronkelijke kerntaak 1. Sommige onderdelen zijn echter uitgebreider omschreven omwille van herkenbaarheid voor de branche en het onderwijs.

Kerntaak 2 is inhoudelijk grotendeels gelijk gebleven. Het onderdeel dat betrekking heeft op advies over audiologische apparatuur is echter verschoven naar Kerntaak 4.

Kerntaak 3 is een extra kerntaak in het kwalificatiedossier. Het omvat de reparatie van apparatuur. Reparatie maakte niet expliciet deel uit van het beroepscompetentieprofiel. Het onderdeel reparatie wordt door de inhoudsdeskundigen wel aangewezen als een belangrijke taak van de audicien.

Kerntaak 4 is inhoudelijk deels te vergelijken met kerntaak 3 uit het beroepscompetentieprofiel. Het bevat eveneens de onderdelen voorlichting over preventie van gehoorschade en voorlichting aan groepen.

De oorspronkelijke kerntaak 5 wordt gezien als te vergaand voor de beginnend beroepsbeoefenaar. De werkzaamheden uit deze kerntaak die gericht zijn op kwaliteitszorg zijn ondergebracht in de nieuwe kerntaak 5 "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap", welke grotendeels vergelijkbaar is met de oorspronkelijke kerntaak 4. Deze kerntaak is ontwikkeld op basis van de set "Referentiemodel ondernemen/managen: de werkprocessen voor de vakman-ondernemer/freelancer (26-10-2006)" welke door de gezamenlijke kenniscentra is ontwikkeld.

In de vertaling van het beroepscompetentieprofiel naar het kwalificatiedossier is ook een vertaling gemaakt van de beroepscompetenties naar de gedragscompetenties uit het Competentiemodel KBB. Daarbij is er naar gestreefd in de formulering van de prestatie-indicatoren de herkenbaarheid van de beroepsspecifieke competenties zoveel als mogelijk te behouden.

Voor het kwalificatiedossier Audicien zijn geen certificeerbare eenheden aangewezen, vanwege het ontbreken van civiel effect van dergelijke eenheden.

2.4 Discussiepunten

De volgende zaken zijn bij de totstandkoming van dit kwalificatiedossier expliciet aan de orde geweest:

a. Nederlands

Wat betreft de beheersing van de Nederlandse taal hanteert de paritaire commissie van de SVGB voor de kwalificatiedossiers 2008-2009 het Common European Framework of Reference (CEF). De paritaire commissie van de SVGB heeft daarbij als bovengrens voor de beheersing van de Nederlandse taal besloten het minimumniveau op te nemen, zoals dat geformuleerd is in het document Leren, Loopbaan en Burgerschap (Gemeenschappelijk procesmanagement, april 2007). Het betreft de volgende beheersingsniveaus per kwalificatieniveau:

	Niveau 4	Niveau 3	Niveau 2
Nederlands			
Luisteren	B2	B2	B1
Lezen	B2	B2	B1
Spreken (productie)	B2	B1	B1
Spreken (gesprekken)	B2	B1	B1
Schrijven	B2	B1	B1

Daar waar de beroepsuitoefening hoge eisen stelt aan de communicatieve competenties van beroepsbeoefenaren, moet dit naar het oordeel van de paritaire commissie tot uiting komen in de keuze van de competenties en de uitwerking van de prestatie-indicatoren.

In 2008 is door de onderwijsvertegenwoordigers in de sectorcommissies en in de paritaire commissie gesignaleerd dat het vastgestelde beheersingsniveau voor Nederlands in de uitvoering, m.n. in opleidingen volgens de beroepsbegeleidende leerweg, problemen geeft. De paritaire commissie heeft vooralsnog besloten op dit punt de kwalificatiedossiers in 2008 niet te wijzigen. In 2009 zal nader onderzoek plaats vinden naar het vereiste beheersingsniveau voor Nederlands in de beroepsuitoefening.

De beheersing van de Nederlandse taal staat in 2009 op de ontwikkelagenda van de paritaire commissie.

b. Moderne Vreemde Taal

In de vorige versie van de kwalificatiedossiers van de SVGB was de beheersing van moderne vreemde talen gebaseerd op zowel de competenties nodig voor Leren & Burgerschap als op de competenties nodig voor een adequate beroepsuitoefening. In deze versie van de kwalificatiedossiers is uitsluitend gekeken naar de noodzaak voor een adequate beroepsuitoefening.

De paritaire commissie kiest bij de formulering van het beheersingsniveau Moderne Vreemde Taal voor de volgende aanpak:

- Indien de beroepsuitoefening niet nadrukkelijk vraagt om de beheersing van een moderne vreemde taal, dan wordt de beheersing van de moderne vreemde taal niet in het kwalificatiedossier opgenomen.
- Indiende beroepsuitoefening wel vraagt om de beheersing van een moderne vreemde taal, dan wordt voor de SVGB-kwalificatiedossiers aangesloten bij de in ontwikkeling zijnde richtlijn, zoals die naar alle waarschijnlijkheid volgend jaar gaat gelden als minimum niveau voor Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- In 2008 zijn moderne vreemde talen niet opgenomen in het Referentiedocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De paritaire commissie van de SVGB heeft, ondanks gesignaleerde problemen in de uitvoering, m.n. in opleidingen volgens de beroepsbegeleidende leerweg, besloten op dit punt de kwalificatiedossiers in 2008 niet te wijzigen. In 2009 zal nader onderzoek plaats vinden naar het vereiste beheersingsniveau voor moderne vreemde talen in de beroepsuitoefening.
- In de SVGB-kwalificatiedossiers 2008-2009 wordt maximaal één moderne vreemde taal opgenomen en het beheersingsniveau is maximaal het minimale niveau zoals dat in de ontwikkeling zijnde richtlijn wordt geformuleerd.

Het betreft de volgende beheersingsniveaus per kwalificatieniveau:

	Niveau 4	Niveau 3	Niveau 2

Moderne Vreemde Taal			
Luisteren	B1	B1	A2
Lezen	B1	B1	A2
Spreken (productie)	B1	A2	A1
Spreken (gesprekken)	B1	A2	A1
Schrijven	B1	A2	A1

In het kwalificatiedossier Audicien is er concrete aanleiding voor het opnemen van een moderne vreemde taal. De sectorcommissie gaf aan dat Engels de belangrijkste taal is voor de audicien. M.n. Engelsspreekende klanten en vakliteratuur maken de moderne vreemde taal noodzakelijk. In Deel C is Engels opgenomen bij de kerntaak advisering, omdat het daar de meeste duidelijke relevantie heeft.

De beheersing van moderne vreemde talen staat in 2009 op de ontwikkelagenda van de paritaire commissie.

c. Betrokkenheid vmbo en hbo bij totstandkoming van dit dossier

Het hbo is vertegenwoordigd in de paritaire commissie van de SVGB en in de sectorcommissies Optiek, Audiciens en SVGB-OSLO. Daar waar er sprake is van doorstroom naar met name verwant hbo, wordt dit in de besprekingen meegenomen. Tot nu toe heeft de aansluiting mbo-hbo echter niet erg centraal gestaan bij de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers. De komende jaren besteedt de SVGB expliciet aandacht aan het positioneren van de reguliere kwalificaties in het mbo in relatie tot verwante opleidingen en cursussen in het hbo en in het cursorische onderwijs. Hierover vindt overleg plaats met vertegenwoordigers van brancheorganisaties en met vertegenwoordigers van verwant hbo.

Het vmbo is tot nu toe niet bij de ontwikkeling van de SVGB kwalificatiedossiers betrokken. Gezien de specifieke aard van de SVGB-kwalificaties ligt het expliciet betrekken van het vmbo bij de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers niet voor de hand. Ook vanuit de kringen van het vmbo bestaat er geen behoefte om bij de ontwikkeling van de SVGB-kwalificaties betrokken te zijn. Mocht dit in de (nabije) toekomst wijzigen, dan zullen wij op deze gewijzigde situatie inspelen.

d. Opnemen vakkennis en – vaardigheden in deel C

Er is bij de uitwerking van de werkprocessen met competenties voor gekozen in de kolom vakkennis en -vaardigheden met name vakspecifieke kennis en vaardigheden op te nemen. Kennis en vaardigheden die rechtstreeks samenhangen met de aspecten van gedrag die door de gedragscompetenties worden gedekt, worden in deze kolom niet beschreven.

In Colo-verband is in 2007/2008 gewerkt aan nadere richtlijnen voor de beschrijving van vakkennis en vaardigheden. De paritaire commissie van de SVGB zal in 2009 bezien in hoeverre die richtlijnen zullen worden toegepast in de SVGB-kwalificatiedossiers.

e. Motivatie certificeerbare eenheden

De paritaire commissie heeft uitgebreid gediscussieerd over het al of niet opnemen van certificeerbare eenheden in de kwalificatiedossiers van de SVGB. Aan de ene kant was er een sterke behoefte om daar waar enigszins mogelijk certificeerbare eenheden te benoemen. Het belangrijkste argument daarvoor was dat deelnemers die niet in staat blijken te voldoen aan alle eisen van een kwalificatiedossier op die manier toch een waardering kunnen krijgen voor die onderdelen waaraan ze wel voldoen. Aan de andere kant wil de paritaire commissie nadrukkelijk aansluiten bij de eis die vanuit het toetsingskader aan certificeerbare eenheden worden gesteld: Certificeerbare eenheden zijn arbeidsmarktrelevant.

Tegen de achtergrond van deze overwegingen heeft de paritaire commissie er voorlopig voor gekozen in het kwalificatiedossier Audicien geen certificeerbare eenheden op te nemen.

In de komende jaren zal de paritaire commissie verder aandacht schenken aan de mate waarin en de wijze waarop zij certificeerbare eenheden in de kwalificatiedossiers wil opnemen.

f. Status deel C.

De paritaire commissie van de SVGB heeft deel C van dit kwalificatiedossier nadrukkelijk ontwikkeld en bedoeld als een adviesdocument aan de scholen. Op 5 april 2007 heeft de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap het gehele kwalificatiedossier, inclusief deel C, vastgesteld. De paritaire commissie van de SVGB voelt zich door deze tussentijdse wijziging op het verkeerde been gezet en dringt erop aan tijdens het spel de spelregels niet te veranderen. De paritaire commissie van de SVGB heeft er niet voor gekozen als reactie op het vaststellen van deel C overhaast te gaan sleutelen aan dit onderdeel van de kwalificatiestructuur. Dit zou mogelijk leiden tot

onvoldoende doordachte stappen en veranderingen. De paritaire commissie van de SVGB vindt het belangrijk om nu eerst ervaring op te doen met de uitvoering van de opleidingen gericht op de in dit kwalificatiedossier beschreven kwalificatie/uitstromen. Deze uitvoering zal de komende jaren, gedurende de experimentele periode, nauwgezet gemonitord worden. De informatie uit de monitoring zal daar waar nodig gebruikt worden om het kwalificatiedossier aan te passen. Deze aanpassingen zullen zoveel mogelijk in een keer aan het eind van de experimentele periode worden doorgevoerd. De paritaire commissie van de SVGB vindt het van belang dat er gedurende de experimentele periode zoveel mogelijk continuïteit is in de kwalificatiedossiers, die ten grondslag liggen aan de beroepsopleidingen. Jaarlijkse bijstelling van (delen van) kwalificatiedossiers leidt tot onduidelijkheid voor bedrijfsleven, onderwijs en deelnemers en is derhalve niet wenselijk.

Alleen als formuleringen in deel C van dit kwalificatiedossier uitvoeringsproblemen m.b.t. onderwijs en examinering met zich mee brengen, zullen zonnodig tussentijdse aanpassingen worden doorgevoerd.

g. Ondernemerschap in de SVGB-kwalificaties

De paritaire commissie van de SVGB heeft geconstateerd dat ondernemerschap in de verschillende SVGB-kwalificatiedossiers verschillend is uitgewerkt. Bij die uitwerking is niet altijd duidelijk of die verscheidenheid wel voorkomt uit de specifieke eisen van het beroep. De indruk bestaat dat niet alle verschillen verklaard kunnen worden uit verschillen in beroepseisen. Daar waar nodig zal dit moeten leiden tot aanpassing van de betreffende kerntaak en de betreffende werkprocessen.

In het kwalificatiedossier Audicien is geen specifieke uitstroom gericht op ondernemerschap opgenomen.

Ondernemerschap maakt integraal onderdeel uit van de uitstroom Audicien. In deze versie is als naam van de kerntaak gekozen voor "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap"

In 2008 is er in Colo-verband gewerkt aan een verdere stroomlijning van werkprocessen op het gebied van ondernemerschap. In afwachting van het resultaat van deze stroomlijning in Colo-verband heeft de paritaire commissie van de SVGB besloten in 2008 de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" in de SVGB-kwalificatiedossiers ongewijzigd te laten. In 2009 staat verdere stroomlijning van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap" op de agenda van de paritaire commissie.

h. Tympanometrie

Tijdens de ontwikkeling van het dossier is gediscussieerd over het belang van tympanometrie. Omdat het een techniek is die nog niet in ieder audiciensbedrijf wordt toegepast (en dus niet overal in de BPV kan worden geoefend), is besloten tympanometrie onder voorbehoud van aanwezigheid op te nemen in Deel C van het dossier. Op korte termijn wordt niet verwacht dat deze technologie algeheel zal zijn ingevoerd. De toepassing van deze techniek zal door de SVGB worden gevolgd in het kader van monitoring van trends en ontwikkelingen.

j. Rekenen en wiskunde

De kenniscentra hebben in Colo-verband met de staatssecretaris afgesproken dat het raamwerk rekenen/wiskunde mbo (versie 0.9, december 2007) zal worden gebruikt om nog dit jaar beroepskwalificatie-eisen ten aanzien van rekenen/wiskunde op te nemen in de kwalificatiedossiers. De consequenties van dit besluit zijn ook eind 2008 nog steeds niet helemaal duidelijk. Het raamwerk van het Freudenthal Instituut hanteert een nieuwe wijze van beschrijving van de niveaus rekenen en wiskunde. De paritaire commissie van de SVGB heeft er, gezien deze onduidelijkheid, voor gekozen in 2008 voorlopig met een zekere terughoudendheid niveaus voor rekenen en wiskunde vast te stellen voor de SVGB-kwalificatiedossiers. Vanuit een globale inschatting van de benodigde reken/wiskunde vaardigheid voor het beroep zijn de beheersingsniveaus voor de verschillende kwalificatiedossiers/uitstromen vastgesteld. De terughoudendheid zit erin dat bij twijfel tussen twee niveaus gekozen is voor het laagste niveau. In 2009 zal de paritaire commissie in een meer zorgvuldig proces samen met deskundigen uit onderwijs en bedrijfsleven het niveau rekenen/wiskunde definitief vaststellen.

Voor het kwalificatiedossier Audicien volgt hier de niveaubepaling rekenen en wiskunde en de globale verantwoording daarvan.

Rekenen en wiskunde voor de Audicien

	Getallen/hoe-veelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevens-verwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				

Y1	x	x	x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

Verantwoording

	Niveau KD	Verantwoording
Getal, hoeveel, maten	Y1	Het audiometreren (KT 1) vereist een rekenvaardigheid op Y1 niveau. Het betreft bekende rekenprocedures in complexe en eenvoudige niet-standaard situaties. Het bepalen van afstelling behorende bij typen akoestische situaties (KT4) en diverse werkprocessen binnen ondernemerschap (KT 5) vereisen eveneens een rekenvaardigheidsniveau van Y1.
Ruimte & Vorm	X2	Ruimte en vorm zijn voornamelijk van belang bij het maken van oorafdrukken en zwemstukjes (KT 2), alsmede bij het opsporen en oplossen van technische storingen (KT3). Hiervoor is meestal niveau X2 toereikend. Het aanpassen van oorstukjes en het bepalen van de akoestische situatie WP 4.1 vereisen Y1. Voor het gehele dossier is echter X2 toereikend.
Gegevensverwerking en onzekerheid	Y1	De meeste werkprocessen vereisen het niveau X2 bij het aflezen van tabellen en grafieken en de planning van werkzaamheden. Echter niveau Y1 is vereist voor audiometrie (KT1), het afstellen van hoortoestellen (KT2) en diverse werkprocessen binnen ondernemerschap (KT5). Het belang hiervan rechtvaardigt een uiteindelijke positionering op Y1.
Verbanden en verandering	Y1	Bij audiologisch onderzoek (KT1) worden veel variabelen gemeten die onderling samenhangen. De verbanden zijn tamelijk complex en vereisen niveau Y1. Het afstellen van hoortoestellen (KT2), het geven van audiologisch advies (KT 4) en diverse werkprocessen uit ondernemerschap (KT 5) vereisen eveneens vaardigheden op niveau Y1. In audiogrammen wordt gebruik gemaakt van logaritmische schalen die niveau Z1 vereisen (KT 1). Het is echter niet noodzakelijk om op abstracte wijze en buiten de concrete context van de werkzaamheden van de audicien met logaritmen te kunnen rekenen. Daarom is gekozen dit niveau op Y1 vast te stellen.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Het kwalificatiedossier is op enkele onderdelen gewijzigd. Het betreft de volgende onderdelen:

- In B 2.2 is onder de kop Bron- en referentiedocumenten een verwijzing naar het raamwerk Rekenen/Wiskunde van het Freudenthal Instituut toegevoegd
- In B 4 is onder de kop Nederlands, Moderne Vreemde Talen en Rekenen en Wiskunde een matrix Rekenen/Wiskunde toegevoegd
- In D 2.4 wordt onder de punten a. en b. aandacht gevraagd voor de gesignaleerde uitvoeringsproblemen, m.n. in de opleidingen volgens de beroepsbegeleidende leerweg.
- In D 2.4 onder punt d. wordt aangegeven dat in 2009 zal worden bezien in hoeverre de richtlijnen voor de beschrijving van vakkennis en vaardigheden kunnen worden toegepast in de SVGB-kwalificatiedossiers
- In D 2.4 onder punt g. wordt aangegeven hoe in 2009 zal worden omgegaan met de stroomlijning van de kerntaak "Geeft als vakman invulling aan zijn ondernemerschap".
- In D 4.2 onder punt i. wordt de wijze waarop de SVGB het Raamwerk Rekenen/Wiskunde heeft gehanteerd toegelicht.
- In D 3 is de ontwikkelagenda geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Beheersing Nederlandse taal	Evaluatie van de ervaringen met de vastgestelde niveaus van taalbeheersing.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire Commissie 	2009 Dit wordt meegenomen in de evaluatie van de ervaringen met de kwalificatiedossiers in het onderwijs m.b.v. de kwalificatiemonitor.
Beheersing Moderne vreemde taal/talen	Evaluatie van de ervaringen met de vastgestelde niveaus van taalbeheersing.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire Commissie 	2009 Dit wordt meegenomen in de evaluatie van de ervaringen met de kwalificatiedossiers in het onderwijs m.b.v. de kwalificatiemonitor.
Afstemming mbo – hbo – cursorisch onderwijs	Positioneren van reguliere kwalificaties in mbo in relatie tot verwante opleidingen en cursussen in hbo en in cursorisch onderwijs.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Brancheorganisaties • Verwant hbo • Paritaire Commissie 	In 2008 is een start gemaakt met onderzoek naar de beroepskolom in m.n. de gezondheidstechnische beroepen. In 2009 zal dit onderzoek worden voortgezet en zo nodig tot bijstelling van kwalificatiedossiers leiden.
Certificeerbare eenheden	Heroverweging opname certificeerbare eenheden in de SVGB-kwalificatiedossiers. De verdere positionering van de kwalificaties in de beroepskolom en het vormgeven aan certificeerbare eenheden moet in 2009 vooral een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van flexibele vakopleidingen in de gezondheidstechnische beroepen.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie 	In 2008 heeft deze heroverweging niet tot aanpassingen in de kwalificatiedossiers geleid. In 2009 vindt nader onderzoek plaats.
Ondernemerschap	Afstemming en stroomlijning van de kerntaak gericht op ondernemerschap. In 2009 zal daarbij nadrukkelijk gekeken worden naar de toetsbaarheid van ondernemerschap.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB • Sectorcommissie • Paritaire commissie 	Deze stroomlijning zal in 2009 plaats vinden op basis van de stroomlijningsactiviteiten in Colo-verband in 2007-2008.
Trends en ontwikkelingen	Monitoring van trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk. In het voorjaar van 2009 zullen de belangrijkste ontwikkelingen in de beroepspraktijk (top 3) besproken worden met het oog op consequenties voor de kwalificatiedossiers. Waar nodig zal dit in 2009 leiden tot bijstelling van de kwalificatiedossiers.	<ul style="list-style-type: none"> • SVGB 	Vanaf 2008 In 2008 is een begin gemaakt met deze activiteiten. In 2009 zullen trends en ontwikkelingen in de beroepspraktijk nadrukkelijk op de agenda van sectorcommissies en paritaire commissies staan.

Ervaringen met het kwalificatiedossier in het onderwijs	Met behulp van de kwalificatiemonitor worden ervaringen verzameld over het gebruik van de kwalificatiedossiers in het onderwijs. M.n. de uitvoerbaarheid en toetsbaarheid van deel C zal daarbij aandacht krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> · SVGB · Sectorcommissie · Paritaire commissie 	<p>Vanaf 2008</p> <p>In 2008 zijn gesprekken met het onderwijs over de uitvoerbaarheid en toetsbaarheid van de kwalificatiedossiers op gang gekomen.</p> <p>In 2009 worden deze gesprekken voortgezet en geïntensiveerd.</p> <p>Daar waar nodig zullen de ervaringen in 2009 leiden tot bijstelling van kwalificatiedossiers</p>
Vergroten eenduidigheid kwalificatiedossiers	Daar waar nodig zal gewerkt worden aan het vergroten van de eenduidigheid tussen kwalificatiedossiers	<ul style="list-style-type: none"> · SVGB · Collega kennis centra · Coördinatiepunt 	Vanaf 2008