

4.1 Schoenconsulent

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De schoenconsulent werkt in een schoenenspecialzaak waar pasvorm en loopcomfort centraal staan.</p> <p>De schoenconsulent heeft in zijn beroep te maken met verschillende partijen. Naast de klant heeft hij contact met collega schoenconsulenten en met collega's uit aanverwante disciplines.</p> <p>Voorbeelden van aanverwante disciplines zijn pedicures, podologen en orthopedisch schoentechnici.</p> <p>Daarnaast heeft hij contact met huisartsen.</p>
Typende beroepshouding	<p>De schoenconsulent heeft een professionele werkhouding, die hij hanteert in de omgang met klanten en andere betrokkenen. Hij heeft inlevingsvermogen, luistert goed en kan klanten overtuigen van de meerwaarde van de schoenen. Hij is sociaal en communicatief vaardig in zijn omgang met de vele verschillende typen mensen. Hij is geduldig en werkt integer bij het meten van de voet. De schoenconsulent werkt veilig, efficiënt en voelt zich verantwoordelijk voor zijn eigen werk.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De rol van de schoenconsulent is die van vakman. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. De schoenconsulent is verantwoordelijk voor het plannen, organiseren en de aanpak van de eigen werkzaamheden. Een verkeerde uitoefening van het beroep kan leiden tot de volgende risico's: Een klant gaat met schoenen naar huis die niet de juiste pasvorm en functionaliteit hebben. Hierdoor kan de klant op lange termijn lichamelijke problemen krijgen of kunnen zijn problemen verergeren. De klantcontacten verlopen niet goed, waardoor het bedrijf omzet verliest.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van de werkzaamheden uit zich met name in: De werkzaamheden die hij uitvoert. Het is werk dat waarvoor standaardwerkwijzen gelden, maar het vereist ook eigen inzicht van de schoenconsulent. Iedere situatie is anders. De benodigde specialistische kennis en inzicht die nodig is. Om klanten van goed advies te kunnen voorzien omtrent de aankoop van schoenen en om te kunnen beoordelen of hij een klant zelf kan helpen of dat hij hem moet doorverwijzen naar een collega in een aanverwante discipline, moet hij specialistische kennis hebben van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag kunnen hebben op voet en of voetstand. Daarnaast moet hij kennis hebben van functieonderzoek, pasvormtechnieken en aanpassingen die hij moet kunnen (laten) doen. Het feit dat de schoenconsulent altijd bezig is om met een confectieschoen maatwerk te leveren. Het contact met de klant. Hiervoor is mensenkennis en empathie vereist. Het overleg dat de schoenconsulent regelmatig heeft met beroepsbeoefenaren uit andere disciplines.</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>

Nederlands					
	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

Moderne vreemde taal					
	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		
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

2.1 Schoenconsulent

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

Proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	De vraag inventariseren				x														x								
1.2	Verkrijgen en beoordelen van de gegevens								x		x	x								x	x						
1.3	Kiezen en passen van de schoenen										x								x		x						
1.4	Adviseren van de klant							x			x								x								
1.5	Afronden van de verkoop								x	x											x						
1.6	Handelt klachten af	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 Schoenconsulent

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen			
1.1 werkproces: De vraag inventariseren			
Omschrijving	De schoenconsulent ontvangt de klant in zijn winkel. Hij vraagt naar de wens van de klant of de verwijzer, en vraagt bij genoemde voetklachten of -problemen door om deze preciezer te achterhalen.		
Gewenst resultaat	De klant voelt zich serieus behandeld. De schoenconsulent heeft een helder beeld van de voetklachten of –problemen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Interesse tonen 	Toont interesse in de wens of vraag van de klacht van de klant zodat deze zich serieus genomen voelt en weet dat de schoenconsulent voor hem klaarstaat.	<ul style="list-style-type: none"> kennis van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand Moderne Vreemde Taal
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Vraagt actief naar de wens van de klant of de verwijzer en vraagt door wanneer de klant voetklachten of –problemen meldt, zodat de schoenconsulent een helder beeld heeft van de wens van de klant en van diens voetklachten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen			
1.2 werkproces: Verkrijgen en beoordelen van de gegevens			
Omschrijving	De schoenconsulent checkt bij een bestaande klant de aanwezige gegevens die hij kan gebruiken bij de beoordeling. Hij meet bij zowel geregistreerde als niet geregistreerde klanten de voeten op en bekijkt of de klant een direct waarneembare afwijking aan de voet of aan zijn lichaamshouding heeft. Ook analyseert hij het slijtagepatroon van de gedragen schoen en beoordeelt hij een eventueel aanwezige inlay van de klant. Op basis hiervan, samen met de eventueel eerder geregistreerde gegevens, bepaalt hij of hij de klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of een aanverwante discipline te gaan		
Gewenst resultaat	De schoenconsulent weet of hij klant van schoenen kan voorzien, of de klant een voetonderzoek nodig heeft of dat hij de klant moet adviseren naar een huisarts of aanverwante discipline te gaan. De klant voelt zich serieus genomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het meten van de voet.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo-wet Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Kennis van aanverwante disciplines kennis van de meest voorkomende aandoeningen die hun weerslag (kunnen) hebben op de voet en/of voetstand Kennis van inlays Kennis van slijtagepatronen van schoenen Kennis van voettypen Moderne Vreemde Taal
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	Pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan en werkt bij het meten van de voeten nauwkeurig, zodat er geen essentiële onderdelen voor de beoordeling overgeslagen worden en hij de juiste gegevens heeft om over te beoordelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen			
1.2 werkproces: Verkrijgen en beoordelen van de gegevens			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hanteert de relevante materialen en middelen bij het meten van de voet, zodat hij de juiste maatgegevens van de klant verkrijgt.	<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 duidelijk en deskundig uit waar hij mee bezig is, zodat de klant snapt waar de schoenconsulent doet.	<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 	Toont inzicht in meettechnieken en voettypen, zodat hij de juiste maat voet kan verkrijgen en toont inzicht in de aandoening, analyseert het slijtagepatroon. Beoordeelt daarnaast de eventueel aanwezige inlay op zorgvuldige wijze, zodat hij een juiste beslissing kan nemen over wat de klant te adviseren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen			
1.3 werkproces: Kiezen en passen van de schoenen			
Omschrijving	Op basis van de gegevens uit de beoordeling, het uitgebreide voetonderzoek dat de schoenconsulent eventueel heeft verricht en op basis van de (modische) wens van de klant en de eventuele verwijzer zoekt de schoenconsulent schoenen die aan de criteria voldoen. Als de klant komt om schoenen waar een aanpassing aan verricht is een tweede keer te passen, haalt hij de schoenen op. Nadat de klant de schoenen aan heeft, controleert de schoenconsulent of de schoenen goed passen, zowel qua maat als qua pasvorm.		
Gewenst resultaat	De schoenconsulent weet welke schoenen hij voor de klant uit de voorraad moet halen op basis van de gegevens uit de beoordeling en de wensen van de klant. De schoenconsulent weet of de gepaste schoen juist is qua pasvorm en maat en aansluit bij de (modische) wens van de klant. De schoenconsulent weet of hij nog kleine aanpassingen moet verrichten aan de schoen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het kiezen en passen van de schoen.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo-wet Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Hanteren van pastechnieken Kennis van maakwijzen en bevestigingstechnieken Kennis van pastechnieken Kennis van voettypen Leestenkennis Moderne Vreemde Taal Pasvorm van de schoen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Is er bij de keuze van de schoenen op gericht zoveel mogelijk aan te sluiten bij de (modische) wensen van de klant, daarbij rekening houdend met gewenste de functionaliteit van de schoen zodat hij de meest geschikte schoenen selecteert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen

1.3 werkproces: Kiezen en passen van de schoenen

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont inzicht in welke type schoen past bij de gewenste functionaliteit, het voetype en bij de wens van de klant zodat de juiste schoen gevonden wordt en hanteert de relevante methoden en technieken om te beoordelen of de pasvorm correct is en bepaalt welke aanpassingen eventueel gedaan moeten worden om de schoenen een optimale pasvorm te geven.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen			
1.4 werkproces: Adviseren van de klant			
Omschrijving	De schoenconsulent adviseert de klant over de aan te schaffen schoenen. Hij adviseert over de functionaliteit en kwaliteit van de schoenen en over het onderhoud. Daarnaast adviseert hij over andere (schoen)artikelen. De schoenconsulent adviseert de klant naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan wanneer dat de uitkomst is van de beoordeling van diverse gegevens over de voet of het uitgebreidere voetonderzoek.		
Gewenst resultaat	De klant heeft geen onbeantwoorde vragen en is voorzien van een juist advies. De klant is voldoende geïnformeerd om een afgewogen keuze te kunnen maken. De klant weet hoe hij z'n schoenen moet onderhouden. De verkoop van schoenen en (schoen)artikelen.		
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 	Stemt het advies af op de behoefte van de klant, zodat de klant een passend advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (schoen)artikelen Kennis van aanverwante disciplines Materiaalkennis Moderne Vreemde Taal Schoenenkennis
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Onderbouwt met steekhoudende argumenten waarom een bepaalde schoen geschikt is voor de klant, zodat het voor hem duidelijk is welke schoen het beste past bij zijn wens en de functionele- en pasvormen die er zijn dan wel waarom het verstandig is om naar de huisarts of aanverwante discipline te gaan. Stuurt daarnaast klanten in hun keuze, zonder dwang op te leggen, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken bij het kopen van schoenen.	<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 	Toont inzicht in het assortiment, gebruikt verkooptechnieken en relateert de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden voor de klant, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt en hij overgaat tot het aanschaffen van de (schoen)artikelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen			
1.5 werkproces: Afronden van de verkoop			
Omschrijving	De schoenconsulent rekent de aankoop af. Bij nieuwe klanten maakt hij een nieuw bestand aan in het registratiesysteem. Bij bestaande klanten controleert hij of de gegevens in het registratiesysteem nog kloppen. Hij registreert de nieuwe aankoop.		
Gewenst resultaat	Het artikel is afgerekend en de gegevens in het registratiesysteem zijn <i>up to date</i> .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de gegevens accuraat zodat hij wanneer de klant een volgende keer in de winkel komt de correcte gegevens bij de hand heeft.	<ul style="list-style-type: none"> Kassahandelingen Moderne Vreemde Taal Omgaan met cliëntadministratie
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de werkinstructies, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op heldere wijze over de service die de schoenenspecialzaak biedt op het artikel, zodat de klant weet dat hij terecht kan bij het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen			
1.6 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	Wanneer een klant een klacht heeft, staat de schoenconsulent de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij analyseert de klacht, draagt een oplossing aan en gaat na of de klant zich kan vinden in dat voorstel. Hij handelt de klacht verder af. Daarnaast doet hij voorstellen aan de schoenconsulent/ondernemer om vergelijkbare klachten van klanten te voorkomen.		
Gewenst resultaat	De precieze klacht is achterhaald. De klacht is correct afgehandeld. Voorstellen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen. De schoenconsulent/ondernemer is ingelicht over het voorstel om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren 	Luistert aandachtig naar de klacht waar de klant mee komt zodat de klant zich serieus genomen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsvoorschriften • Garantiebepalingen • Inzicht in reparatietechnieken • Moderne Vreemde Taal
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Op eigen initiatief handelen 	Doet voorstellen om klachten te voorkomen zodat gewerkt kan worden met (verbeterde) standaarden.	<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 	Handelt de klacht af volgens het in het bedrijf geldende protocol zodat de klachtafhandeling volgens de gewenste standaarden verloopt.	<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 	Houdt negatieve gevoelens onder controle zodat de relatie met de klant daar niet door verstoord wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	Stelt relevante vragen en vraagt door zodat de precieze klacht en eventuele oorzaak achterhaald wordt.	<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 klant het doel (het oplossen van de klacht) voor ogen, stuurt hier gericht op en komt met steekhoudende argumenten zodat een voor de klant en het bedrijf acceptabele oplossing kan worden bereikt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Adviseert over en verkoopt schoenen en (schoen)artikelen**1.6 werkproces: Handelt klachten af**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	Informeert uit zichzelf over het voorstel om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen zodat in de toekomst het totale aantal klachten van klanten gereduceerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	--	--

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek

Proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek		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	Beoordelen van de voet						x			x		x															
2.2	Maken van een voetafdruk											x	x									x					
2.3	Interpreteren en registreren van de gegevens					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 Schoenconsulent

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek			
2.1 werkproces: Beoordelen van de voet			
Omschrijving	Tijdens het onderzoek beoordeelt de schoenconsulent de voet: hij onderzoekt de huid, de vorm, de stand en (orthopedische) afwijkingen. Ook beoordeelt hij de functionaliteit van de voet.		
Gewenst resultaat	De schoenconsulent heeft een juist beeld van de afwijking(en) aan en de functionaliteit van de voet van de klant. De klant voelt zich op z'n gemak.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen 	Werkt tijdens het beoordelen van de voet betrokken, gaat discreet met gevoelige zaken om, zodat de klant zich op zijn gemak voelt en zich niet geneert voor zijn voeten.	<ul style="list-style-type: none"> Hanteren van beoordelingstechnieken Kennis van beoordelingstechnieken Kennis van de voet (zoals anatomie, pathologie en orthopedie) zowel de Nederlandse als de Latijnse benamingen Moderne Vreemde Taal
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Legt duidelijk en deskundig uit wat de bedoeling is bij het beoordelen van de voet, zodat de klant weet wat de schoenconsulent gaat doen.	<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 	Toont inzicht in verschillende aspecten van de voet en beoordeelt via een gestructureerde methode de voet op huid, vorm, stand, functionaliteit en (orthopedische) afwijkingen, zodat hij een juist en compleet beeld krijgt van de afwijkingen en van de functionaliteit van de voet van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek			
2.2 werkproces: Maken van een voetafdruk			
Omschrijving	Wanneer nodig, maakt de schoenconsulent een voetafdruk van de voet(en) van de klant wanneer dat wenselijk is voor het stellen van een goede diagnose, voor het kiezen van de juiste voorziening of om het schoenenadvies dat hij aan de klant geeft meer kracht bij te zetten.		
Gewenst resultaat	Een afdruk van de voet van de klant op basis waarvan de schoenconsulent zijn diagnose over de voet kan stellen of op basis waarvan hij de juiste voorziening kan kiezen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het maken van een voetafdruk.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Hanteren van afdrukmethoden Kennis van afdrukmethoden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De schoenconsulent bepaalt welke materialen en middelen hij het beste kan gebruiken voor het maken van een voetafdruk, en verspilt zo min mogelijk materiaal en zet de benodigde gereedschappen voor handen, zodat de werkzaamheden goed verlopen en hij de juiste gegevens verkrijgt.	<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 	Toont inzicht in het maken van voetafdrukken en toont de relevante technieken voor het maken van deze voetafdruk, zodat de afdruk gebruikt kan worden voor het maken van de diagnose of de voorziening.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Verricht voetonderzoek			
2.3 werkproces: Interpretieren en registreren van de gegevens			
Omschrijving	Aan de hand van alle gegevens beslist de schoenconsulent of de klant doorverwezen moet worden naar een huisarts of een andere discipline of dat de klant geholpen is met een confectieschoen, eventueel met een aanpassing hieraan. Wanneer nodig overlegt de schoenconsulent met beroepsbeoefenaars uit andere disciplines. De schoenconsulent registreert de gegevens van de klant in een papieren of digitale status.		
Gewenst resultaat	De schoenconsulent heeft weloverwogen beslist of hij de klant zelf helpt of dat hij de klant doorverwijst. De gegevens van de klant zijn geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de onderzoeksgegevens accuraat op de status zodat de gegevens correct bewaard blijven.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de voet (zoals anatomie, pathologie en orthopedie) zowel de Nederlandse als de Latijnse benamingen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Informeert, indien nodig, aanverwante disciplines over de situatie van de klant, zodat de hulpvraag volledig en duidelijk is.	<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 	Interpreteert de gegevens van het voetonderzoek, zodat hij een juist en compleet beeld heeft van de voetproblemen van de klant en hij een weloverwogen beslissing kan nemen over wat de klant te adviseren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen

Proces-competentie-matrix Schoenconsulent

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen		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	Afspraken maken met de klant								X										X								
3.2	Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht										X	X							X	X	X						
3.3	Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk					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 Schoenconsulent

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen			
3.1 werkproces: Afspraken maken met de klant			
Omschrijving	De schoenconsulent maakt afspraken met de klant over de te verrichten aanpassingen aan de binnenzool, het voetbed of de schacht van de confectieschoen en legt aan de klant uit wat het doel is van de aanpassing.		
Gewenst resultaat	Duidelijke afspraken tussen schoenconsulent en klant over de te verrichten aanpassingen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat na bij de klant of hij instemt met de aanpassing zodat er een afspraak gemaakt kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel Moderne Vreemde Taal Voetkennis
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Legt de klant duidelijk en deskundig uit welke aanpassing hij wil verrichten aan de schoen zodat de klant weet wat de aanpassing inhoudt en weet wat het doel ervan is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen			
3.2 werkproces: Verrichten van de aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht			
Omschrijving	<p>De schoenconsulent verricht aanpassing(en) aan binnenzool, voetbed of schacht, met als doel kleine ongemakken op te lossen zoals gevoelige voorvoeten, beginnende enkelpijn, extreme slijtage aan schoenen en pijn aan de hallux.</p> <p>Nadat hij de aanpassing heeft verricht, controleert hij of de aanpassing voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.</p>		
Gewenst resultaat	Een gecontroleerde schoen met een aanpassing aan binnenzool, voetbed of schacht verricht door de schoenconsulent. De aanpassing voldoet aan de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Houdt zich aan de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en arbo-regels bij het verrichten van aanpassingen aan binnenzool, voetbed of schacht.	<ul style="list-style-type: none"> Arbo-wet Gebruik van juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel Voetkennis
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Beoordeelt of de aanpassing vervaardigd is volgens de richtlijnen.	<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 doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest de juiste materialen en gebruikt materialen en middelen effectief en efficiënt zodat de juiste aanpassing verkregen wordt zonder verspilling van materiaal.	<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 	Controleert of de aanpassing voldoet aan de wensen van de klant zodat de klant tevreden is over het resultaat.	<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 	Toont inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel en werkt precies, bedreven en toont een goede oog-hand coördinatie, zodat hij de aanpassing aan de schoen kan verrichten die de meest voorkomende ongemakken verhelpt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verricht kleine aanpassingen aan confectieschoenen			
3.3 werkproces: Laten verrichten van de aanpassing(en) aan het onderwerk			
Omschrijving	Wanneer een aanpassing aan het onderwerk gedaan moet worden, maakt de schoenconsulent hiervoor een voorstel, zodat hij het werk kan uitbesteden aan een (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus. Na afloop van de aanpassing controleert de beroepsbeoefenaar of het onderwerk voldoet aan de met de klant gemaakte afspraken.		
Gewenst resultaat	Een voorstel van een aanpassing waar de gespecialiseerd schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus mee aan de slag kan. Een door de schoenconsulent gecontroleerde schoen met een aanpassing aan het onderwerk verricht door een schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus. De aanpassing voldoet aan de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Maakt een nauwkeurig en compleet voorstel voor een aanpassing zodat de (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus precies weet wat hij moet doen.	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in aanpassingen aan confectieschoeisel
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Beoordeelt of de aanpassing vervaardigd is volgens het voorstel.	<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 	Controleert of de aanpassing voldoet aan de wensen van de klant, zodat de klant tevreden is over het resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Maakt heldere afspraken met de (gespecialiseerd) schoenhersteller of orthopedisch schoentechnicus, zodat voor beide partijen weten wat ze van elkaar mogen verwachten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces