

Kwalificatiedossier mbo

Optiek

Crebonr. 23413

Kwalificaties

- » **Verkoopmedewerker optiek (Crebonr. 27031)**
- » **Allround medewerker optiek (Crebonr. 27032)**
- » **Opticien (Crebonr. 27033)**

Versie

Gewijzigd 2025

Geldig vanaf

01-08-2025

Opleidingsdomein

Ambacht, laboratorium en gezondheidstechniek (Crebonr. 79030)

Penvoerder: Sectorkamer specialistisch vakmanschap
Gevalideerd door: sectorkamer Specialistisch vakmanschap
Op: 10-09-2024

Inhoudsopgave

Leeswijzer	5
Overzicht van het kwalificatiedossier	6
Basisdeel	8
1. Beroepsspecifieke onderdelen	8
B1-K1: Voert de voorbereidende handelingen op een refractie uit	8
B1-K1-W1: Verzamelt basisinformatie van de klant	9
B1-K1-W2: Voert een automatische refractie uit	10
B1-K1-W3: Voert een automatische (non-)contact tonometrie uit	11
B1-K2: Biedt gastvrijheid, adviseert en verkoopt	13
B1-K2-W1: Begeleidt de klantreis en inventariseert klantwensen	15
B1-K2-W2: Informeert en adviseert de klant over optische aspecten	16
B1-K2-W3: Verkoopt en verwerkt zakelijke afspraken	17
B1-K2-W4: Levert een bril af	17
B1-K2-W5: Geeft contactlensinstructie	18
B1-K2-W6: Handelt klachten af	19
B1-K3: Voert het assortimentsbeheer uit	20
B1-K3-W1: Neemt de voorraad op en bestelt artikelen	21
B1-K3-W2: Controleert leveringen en verwerkt retouren	21
B1-K3-W3: Houdt trends en ontwikkelingen bij	21
2. Generieke onderdelen	23
Profieldeel	24
P1: Verkoopmedewerker optiek	24
P2: Allround medewerker optiek	25
P2-K1: Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen	25
P2-K1-W1: Bereidt de montage van een bril voor	26
P2-K1-W2: Slijpt en monteert brillenglazen	26
P2-K1-W3: Controleert de bril	26
P2-K1-W4: Repareert de bril	27
P2-K1-W5: Onderhoudt apparatuur en gereedschappen	27
P3: Opticien	28
P3-K1: Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen	28
P3-K1-W1: Bereidt de montage van een bril voor	29
P3-K1-W2: Slijpt en monteert brillenglazen	29
P3-K1-W3: Controleert de bril	29
P3-K1-W4: Repareert de bril	30
P3-K1-W5: Onderhoudt apparatuur en gereedschappen	30
P3-K2: Voert de refractie uit	31
P3-K2-W1: Bereidt een anamnese en een vooronderzoek voor	31
P3-K2-W2: Bepaalt de monoculaire volcorrectie	32
P3-K2-W3: Onderzoekt het binoculaire zien	32
P3-K2-W4: Stelt de nabijtoeslag vast	33

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

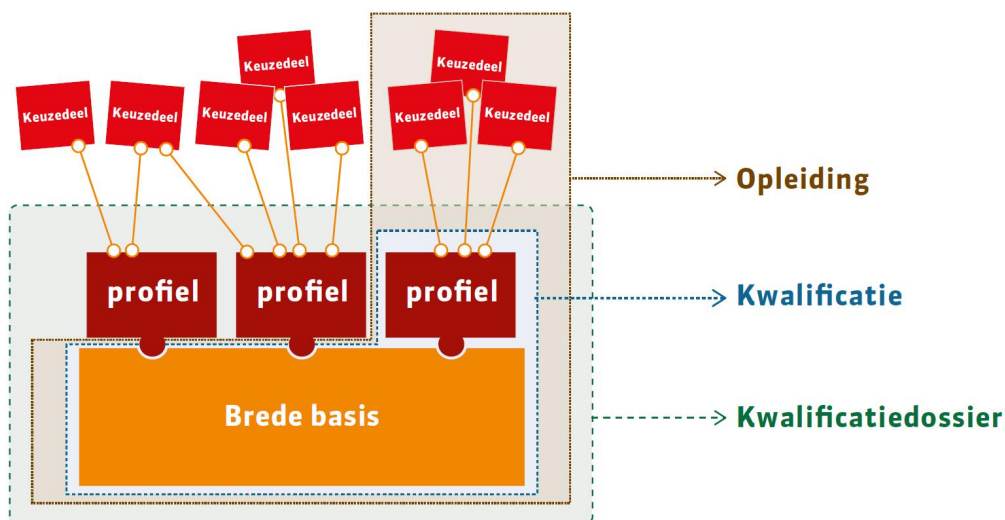
Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Verkoopmedewerker optiek	2	Nee	basisberoepsopleiding
P2 Allround medewerker optiek	3	Nee	vakopleiding
P3 Opticien	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Voert de voorbereidende handelingen op een refractie uit	B1-K1-W1	Verzamelt basisinformatie van de klant
	B1-K1-W2	Voert een automatische refractie uit
	B1-K1-W3	Voert een automatische (non-)contact tonometrie uit
B1-K2 Biedt gastvrijheid, adviseert en verkoopt	B1-K2-W1	Begeleidt de klantreis en inventariseert klantwensen
	B1-K2-W2	Informeert en adviseert de klant over optische aspecten
	B1-K2-W3	Verkoopt en verwerkt zakelijke afspraken
	B1-K2-W4	Leverd een bril af
	B1-K2-W5	Geeft contactlensinstructie
	B1-K2-W6	Handelt klachten af
B1-K3 Voert het assortimentsbeheer uit	B1-K3-W1	Neemt de voorraad op en bestelt artikelen
	B1-K3-W2	Controleert leveringen en verwerkt retouren
	B1-K3-W3	Houdt trends en ontwikkelingen bij

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Verkoopmedewerker optiek	Geen extra kerntaken en werkprocessen	
P2	Allround medewerker optiek		
P2-K1	Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen	P2-K1-W1	Bereidt de montage van een bril voor
		P2-K1-W2	Slijpt en monteert brillenglazen
		P2-K1-W3	Controleert de bril
		P2-K1-W4	Repareert de bril
		P2-K1-W5	Onderhoudt apparatuur en gereedschappen

P3 Opticien	
P3-K1 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen	P3-K1-W1 Bereidt de montage van een bril voor
	P3-K1-W2 Slijpt en monteert brillenglazen
	P3-K1-W3 Controleert de bril
	P3-K1-W4 Repareert de bril
	P3-K1-W5 Onderhoudt apparatuur en gereedschappen
P3-K2 Voert de refractie uit	P3-K2-W1 Bereidt een anamnese en een vooronderzoek voor
	P3-K2-W2 Bepaalt de monoculaire volcorrectie
	P3-K2-W3 Onderzoekt het binoculaire zien
	P3-K2-W4 Stelt de nabijtoeslag vast
	P3-K2-W5 Stelt een plan voor een brilvoorschrift op

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

Een beginnend beroepsbeoefenaar in de optiekbranche werkt bij een optiekbedrijf waar voornamelijk brillen en contactlenzen verkocht worden. Er zijn in Nederland veel optiekbedrijven, dus er is sprake van veel concurrentie. In het algemeen ligt er bij een optiekbedrijf een nadruk op klantgerichte dienstverlening en op het behalen van de commerciële doelen. Denk hierbij aan het klanten goed en vlot van dienst zijn en het vergroten van de omzet. Hierdoor staat bij de optiekbedrijven de beleving door de klant en de klantenbinding alsmaar meer centraal. Dit sluit aan op één of meer fasen van een klantreis. Voor een aanzienlijk deel van de optiekbedrijven geldt dat er een toename is van online informatie, online contact en online verkoop. Aan de hand van een of meer directe en/of indirecte contactmomenten met de klant, draagt de beginnend beroepsbeoefenaar bij aan de klanttevredenheid en aan het resultaat van het optiekbedrijf.

In een optiekbedrijf wordt er meestal van verschillende werkruimtes gebruik gemaakt: een klanten- en informatiebalie, een verkoopruimte, een werkplaats en een refractieruimte. Afhankelijk van de functie en de grootte van een optiekbedrijf, werkt de beginnend beroepsbeoefenaar in één of meer van deze ruimtes. Binnen de werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar liggen accenten op gastvrijheid, het adviseren over optische oplossingen en het verkopen van optische producten. Aandacht voor duurzaamheid maakt hier veelal deel van uit.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar helpt klanten op een klantgerichte, dienstverlenende en vakkundige wijze. Hierbij speelt die in op het beantwoorden van vragen en het laten uitkomen van op het zicht gerelateerde wensen en behoeften van klanten. De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert vriendelijk, duidelijk en met passende omgangsvormen, adviseert en verkoopt met passie en past kennis van het assortiment met overtuiging toe. Hiervoor is die onder andere trend- en kwaliteitsbewust, beschikt over inlevingsvermogen, heeft aandacht voor persoonlijke verzorging en hygiëne, heeft oog voor detail en stelt zich gastvrij op. Dit soort kenmerken van een beginnend beroepsbeoefenaar in een optiekbedrijf zijn nodig om zowel vaktechnische als commerciële resultaten te kunnen boeken. Dit gaat over het zo optimaal mogelijk op elkaar afstemmen van het aanbod en de mogelijkheden van het optiekbedrijf op de wensen en behoeften van klanten.

De beginnend beroepsbeoefenaar is behulpzaam, sociaal vaardig, communicatief sterk, integer, flexibel, en in staat om -in relatief korte tijd- een relatie met de klant aan te gaan. Dit vraagt onder andere om intercultureel besef, openheid en respect. In de praktijk is er voortdurend sprake van het afwegen van belangen van het optiekbedrijf en dat van klanten. Tijdens de werkzaamheden handelt de beginnend beroepsbeoefenaar volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wet- en regelgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie van de werkzaamheden. Aandacht voor duurzaamheid maakt hier veelal deel van uit. Mede hierdoor is het voor de beginnend beroepsbeoefenaar van belang om goed op de hoogte te zijn van ontwikkelingen in het vakgebied in het algemeen en in het optiekbedrijf in het bijzonder. In sommige gevallen is het nodig om een klant te adviseren een (medisch) specialist te raadplegen.

Resultaat van de beroepengroep

De klanten zijn op een gastvrije wijze ontvangen en op een klantgerichte wijze begeleid in de klantreis. Klanten zijn voorzien van advies en/of een optisch product op maat. Er is een relatie met de klant opgebouwd, de verkoop en bijverkoop is gestimuleerd en klanten zijn aangemoedigd om terug te komen.

B1-K1: Voert de voorbereidende handelingen op een refractie uit

Complexiteit

De aard van de voorbereidende werkzaamheden op een refractie is gestructureerd en routinematig volgens standaard werkwijzen. Dit vraagt om vakspecifieke basiskennis en vaardigheden. Het is belangrijk dat de beginnend beroepsbeoefenaar de gemeten waarden goed noteert en goed leest. Wanneer de werkzaamheden niet goed uitgevoerd worden, dan bestaat het gevaar dat er onvoldoende of onjuiste basisinformatie beschikbaar komt voor de refractie.

B1-K1: Voert de voorbereidende handelingen op een refractie uit

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

Heeft kennis nodig van het interpreteren van de gemeten waarden van een refractie.

Voor Opticien geldt aanvullend:

Heeft specialistische kennis nodig van het interpreteren van de gemeten waarden van een refractie.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en draagt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden. De voorbereidende handelingen op de refractie voert die zelfstandig uit, maar altijd onder verantwoordelijkheid van een leidinggevende. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving, schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar een leidinggevende in.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

Ziet erop toe dat de voorbereidende werkzaamheden rondom de refractie conform de afspraken en richtlijnen uitgevoerd worden. Bij onvolkomenheden en storingen neemt die binnen de kaders van de functie passende acties/maatregelen, of schakelt hiervoor een leidinggevende in.

Voor Opticien geldt aanvullend:

Ziet erop toe dat de voorbereidende werkzaamheden rondom de refractie conform de afspraken en richtlijnen uitgevoerd worden. Bij onvolkomenheden en storingen neemt die binnen de kaders van de functie passende acties/maatregelen, of schakelt hiervoor een leidinggevende in.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Communicatie

- heeft basiskennis van veelgebruikte vaktaal/vaktermen
- heeft basiskennis van schriftelijke en mondelinge communicatie

Optiek

- heeft basiskennis van correctiewaarden
- heeft basiskennis van de anatomie van een oog
- heeft basiskennis van ogen en oogcorrectie
- heeft basiskennis van hygiënevoorschriften
- heeft basiskennis van montagegegevens
- heeft basiskennis van refractiewaarden
- heeft basiskennis van de geldende protocollen in het optiekbedrijf
- kan werken met gangbare (digitale) informatie- en communicatiesystemen en andere hulpmiddelen zoals apparatuur
- kan de topsterktemeter bedienen
- kan de pupildistantie meten
- kan brilvoorschriften begrijpen en noteren

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

- heeft kennis van correctiewaarden
- heeft kennis van de anatomie van een oog
- heeft kennis van ogen en oogcorrectie
- heeft kennis van refractiewaarden
- heeft kennis van de geldende protocollen in de optiekbranche
- heeft kennis van oogdrukwaarden
- heeft kennis van hygiënevoorschriften
- heeft kennis van montagegegevens
- kan brilvoorschriften interpreteren

Voor Opticien geldt aanvullend:

- heeft specialistische kennis van correctiewaarden
- heeft specialistische kennis van de anatomie van een oog
- heeft specialistische kennis van ogen en oogcorrectie
- heeft specialistische kennis van hygiënevoorschriften
- heeft specialistische kennis van montagegegevens
- heeft specialistische kennis van refractiewaarden
- heeft specialistische kennis van de geldende protocollen in de optiekbranche
- heeft specialistische kennis van oogdrukwaarden
- kan brilvoorschriften interpreteren

B1-K1-W1: Verzamelt basisinformatie van de klant

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt bij standaardsituaties ten behoeve van de refractie basisinformatie van de klant. Indien nodig legt die informatie vast. Hierbij gaat het om onder andere de klanthistorie, gegevens van een bestaande correctie, eventuele klachten en het doormeten van de bril. Afhankelijk van het optiekbedrijf geeft de

B1-K1-W1: Verzamelt basisinformatie van de klant

beginnend beroepsbeoefenaar algemene informatie over refractieafwijkingen. Bij niet-standaard situaties maakt de beginnend beroepsbeoefenaar hier melding van bij een leidinggevende/collega en overlegt hoe verder te handelen.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
Geeft informatie over (specifieke) refractieafwijkingen.

Voor Opticiens geldt aanvullend:
Geeft informatie over (specifieke) refractieafwijkingen.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de benodigde basisinformatie van de klant gecontroleerd, eventueel aanvullende informatie verzameld en informatie verstrekt.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
De klant is geïnformeerd over (specifieke) refractieafwijkingen.

Voor Opticiens geldt aanvullend:
De klant is geïnformeerd over (specifieke) refractieafwijkingen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont een open en klantvriendelijke houding;
- communiceert klantgericht;
- luistert met aandacht en betrokkenheid naar de klant en vraagt waar nodig door;
- verwerkt de basisinformatie correct en eenduidig;
- legt de juiste basisinformatie correct vast;
- meet een bril met behulp van een topsterktemeter op de juiste wijze door;
- schakelt tijdig een leidinggevende/collega in;
- gaat integer met vertrouwelijke informatie om.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
- gaat actief na wat de wensen van de klant zijn door te luisteren en vragen te stellen;
- inventariseert klachten en de eventuele klanthistorie zorgvuldig;
- geeft klanten op een duidelijke en begrijpelijke manier uitleg over refractieafwijkingen.

Voor Opticiens geldt aanvullend:
- gaat actief na wat de wensen van de klant zijn door te luisteren en vragen te stellen;
- inventariseert klachten en de eventuele klanthistorie zorgvuldig;
- geeft klanten op een duidelijke en begrijpelijke manier uitleg over refractieafwijkingen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W2: Voert een automatische refractie uit**Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt ter voorbereiding op de refractie de apparatuur schoon. Hierbij geeft die de klant uitleg over de procedure en over het meetproces. De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt de klant bij het plaatsen van de kin en het voorhoofd, en bedient de apparatuur voor het uitvoeren van een automatische refractie. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft de gegevens door aan een collega/de opticien.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
Interpreteert de (correctie)waarden. Na het beoordelen van het vergelijkingsresultaat weegt die af vervolghandelingen zelf uit te voeren of het werk over te dragen.

Voor Opticiens geldt aanvullend:
Interpreteert de meetwaarden en geeft hierover uitleg aan de klant.

Resultaat

Een indicatie van het vermogen van de ogen en de vermoedelijke correctie die nodig is om de correctiewaarden van het oog te bepalen.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
n.v.t.

Voor Opticiens geldt aanvullend:

B1-K1-W2: Voert een automatische refractie uit

De klant is geïnformeerd over de indicatie van de correctie en de correctiewaarden van het oog.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- maakt de refractieapparatuur goed schoon;
- geeft de klant duidelijke en begrijpelijke uitleg over het proces van de meting;
- bedient de autorefractometer op een juiste wijze;
- houdt zich zorgvuldig aan de voorgeschreven procedure(s).

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

- controleert de (correctie)waarden zorgvuldig volgens de geldende procedure.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

Voor Opticien geldt aanvullend:

- interpreteert de gemeten waarden zorgvuldig en correct;
- geeft duidelijke en begrijpelijke uitleg over de gemeten waarden.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W3: Voert een automatische (non-)contact tonometrie uit**Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt de non-contact tonometer of de contact tonometer, waarbij verdoving niet nodig is, schoon. Hierbij geeft die de klant uitleg over de procedure en voert een oogdrukmeting uit. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of er meetwaarden/meetresultaten zijn. Deze legt de beginnend beroepsbeoefenaar vast.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

Bekijkt of de uitkomst binnen de normale waarden ligt. De meetresultaten en eventuele bijzonderheden deelt die met de klant. Na het beoordelen van het meetresultaat weegt die af om vervolghandelingen zelf uit te voeren of het werk aan een collega over te dragen.

Voor Opticien geldt aanvullend:

Interpreteert de meetwaarden en geeft hierover uitleg aan de klant.

Resultaat

Een indicatie van de oogdruk en gecontroleerde meetresultaten zijn vastgelegd. De klant is geïnformeerd.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

De klant is over de meetwaarden en eventuele bijzonderheden geïnformeerd.

Voor Opticien geldt aanvullend:

De klant is over de meetwaarden en eventuele bijzonderheden geïnformeerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar

- maakt de apparatuur goed schoon;
- geeft de klant duidelijke en begrijpelijke uitleg over het proces en de resultaten van de meting;
- bedient de non-contact tonometer of contact tonometer op een juiste wijze;
- legt de juiste gegevens correct vast;
- leest de gemeten waarden zorgvuldig volgens de geldende procedure.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

Voor Opticien geldt aanvullend:

B1-K1-W3: Voert een automatische (non-)contact tonometrie uit

- geeft duidelijke en begrijpelijke uitleg over de gemeten waarden.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

- interpreteert gemeten waarden zorgvuldig en correct;
- geeft duidelijke en begrijpelijke uitleg over de gemeten waarden.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft in de verkoopprijsruimte te maken met een diversiteit aan klanten en, afhankelijk van het optiekbedrijf, mogelijk ook met communicatie- en verkoopkanalen. De werkzaamheden zijn bedrijfsafhankelijk en deels gestandaardiseerd. Het bieden van gastvrijheid aan de klant, geschiedt op verschillende momenten en vereist afstemming van de werkwijzen op de klant en de situatie. De beginnend beroepsbeoefenaar leeft zich in de klant in, focust op de fase van de klantreis en speelt in op verwachtingen, wensen en behoeften van de klant. Door adviezen op de wensen van de klant af te stemmen en daarin de bedrijfsbelangen voldoende te vertegenwoordigen, zorgt dat de beginnend beroepsbeoefenaar snel moet kunnen schakelen. Hierbij is het telkens nodig dat de beginnend beroepsbeoefenaar zich bewust is van het te geven advies of om te verwijzen naar een meer ervaren collega of een externe specialist. Hiervoor beschikt die over basiskennis van het assortiment, de communicatie- en verkoopkanalen en de invloed hiervan op de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar is vaardig in de omgang met de klant en kan omgaan met de technische en de informatiesystemen van het optiekbedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft tijdens het handelen oog voor de klantkenmerken, klanttevredenheid en voor de commerciële doelstellingen van het optiekbedrijf. Eventuele afbreukrisico's hebben vooral te maken met het verstrekken van onjuiste of niet-passende adviezen die klachten kunnen opleveren en met het niet kunnen halen van verkooptargets. Elke klantervaring kan leiden tot reacties en online reviews die het imago van het optiekbedrijf kunnen beïnvloeden. Daarom is het onderzoeken van en aansluiten op de klantbehoefte van essentieel belang.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend: Heeft kennis van gastvrijheid, adviseren en verkopen nodig.

Voor Opticien geldt aanvullend: Heeft voornamelijk brede kennis van gastvrijheid, adviseren en verkopen nodig. Voor een aantal opticienspecifieke werkzaamheden heeft die specialistische kennis nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft vooral uitvoerende taken, is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het uitgevoerde werk, werkt zelfstandig uit en draagt hiermee bij aan het teamresultaat. In een optiekbedrijf werkt die onder leiding van een (afdelings)manager of de ondernemer, die tevens de eindverantwoordelijkheid draagt. Indien nodig verwijst de beginnend beroepsbeoefenaar door naar een collega of de leidinggevende.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend: Ziet erop toe dat het bieden van gastvrijheid, het adviseren en het verkopen conform de afspraken en richtlijnen uitgevoerd worden. Bij onvolkomenheden en verstoringen neemt die binnen de kaders van de functie passende acties/maatregelen, of schakelt hiervoor een leidinggevende in.

Voor Opticien geldt aanvullend: Ziet erop toe dat het bieden van gastvrijheid, het adviseren en het verkopen conform de afspraken en richtlijnen uitgevoerd worden. Bij onvolkomenheden en verstoringen neemt die binnen de kaders van de functie passende acties/maatregelen, of schakelt hiervoor een leidinggevende in.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Assortiment

- heeft basiskennis van de opbouw en de samenstelling van het assortiment
- heeft basiskennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het assortiment van het optiekbedrijf
- heeft basiskennis van merkenbeleid en branding
- heeft basiskennis van factoren met invloed op de prijsvorming van het assortiment
- heeft basiskennis van (duurzame) materiaalinnovaties
- kan kwaliteitseisen van het assortiment herkennen en toelichten
- heeft basiskennis van kwaliteitseisen ten aanzien van het assortiment

Communicatie

- heeft basiskennis van veelgebruikte vaktaal/vaktermen
- heeft basiskennis van schriftelijke en mondelinge communicatie
- kan advies- en verkoopsgesprekken voeren
- kan informatie beoordelen op relevantie en betrouwbaarheid
- kan luisteren, samenvatten, doorvragen
- kan voorlichting en uitleg geven over het assortiment
- kan feedback geven en ontvangen
- kan omgangsvormen met klanten hanteren

Duurzaamheid

- heeft basiskennis van trends, ontwikkelingen en innovaties op het vlak van duurzaamheid
- heeft basiskennis van circulariteit en de invloed hiervan op het assortiment en op bedrijfsactiviteiten en -processen

ICT/digitaal

- heeft basiskennis van digitale toepassingsmogelijkheden in het optiekbedrijf
- heeft basiskennis over het veilig digitaal werken en zorgvuldig handelen bij het verzamelen van informatie, gegevens en content
- heeft basiskennis van een geautomatiseerd klantrelatiesysteem
- kan werken met gangbare (digitale) informatie- en communicatiesystemen en andere hulpmiddelen zoals apparatuur

Klantreis

- heeft basiskennis van klantgroepen
- heeft basiskennis van klantcontact- en verkoopkanalen
- heeft basiskennis van trends, innovaties en ontwikkelingen in de optiekbranche
- heeft basiskennis van oriëntatie- en aankoopprocessen in de optiekbranche
- heeft basiskennis van veelvoorkomende vragen, wensen en behoeften van klanten
- kan de klantbehoefte en het klantgedrag inschatten
- kan basiskennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

Marketing

- heeft basiskennis van factoren met invloed op de prijsvorming van het assortiment
- heeft basiskennis van invloeden op het koopgedrag van klanten
- heeft basiskennis van advies- en verkoopprocessen
- heeft basiskennis van marketing en marketingbegrippen
- heeft basiskennis van de missie en visie van het optiekbedrijf

Optiek

- heeft basiskennis van krachtenleer
- heeft basiskennis van de anatomie van een oog
- heeft basiskennis van ogen en oogcorrectie
- heeft basiskennis van montagegegevens
- kan de pasvorm van een bril corrigeren
- kan brilvoorschriften begrijpen

Werken in de optiekbranche

- heeft basiskennis van taken en verantwoordelijkheden van collega's in het optiekbedrijf
- heeft basiskennis van bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen in het optiekbedrijf

Wet- en regelgeving

- heeft basiskennis van de geldende wet- en regelgeving
- heeft basiskennis van eisen vanuit de Warenwet ten aanzien van productinformatie en aansprakelijkheid
- kan werken conform privacywetgeving

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

- heeft kennis van de anatomie van een oog
- heeft kennis van ogen en oogcorrectie
- heeft kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het assortiment van het optiekbedrijf
- heeft kennis van merkenbeleid en branding
- heeft kennis van (duurzame) materiaalinnovaties
- heeft kennis van kwaliteitseisen van het assortiment
- heeft kennis van schriftelijke en mondelinge communicatie
- heeft kennis van trends, ontwikkelingen en innovaties op het vlak van duurzaamheid
- heeft kennis van circulariteit en de invloed hiervan op het assortiment en op bedrijfsactiviteiten en -processen

Voor Opticien geldt aanvullend:

- heeft specialistische kennis van ogen en oogcorrectie
- heeft brede kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het assortiment van het optiekbedrijf
- heeft brede kennis van merkenbeleid en branding
- heeft brede kennis van (duurzame) materiaalinnovaties
- heeft brede kennis van kwaliteitseisen van het assortiment
- heeft brede kennis van schriftelijke en mondelinge communicatie
- heeft brede kennis van trends, ontwikkelingen en innovaties op het vlak van duurzaamheid

B1-K2: Biedt gastvrijheid, adviseert en verkoopt

<ul style="list-style-type: none">▪ heeft kennis van digitale toepassingsmogelijkheden in het optiekbedrijf▪ heeft kennis over het veilig digitaal werken en zorgvuldig handelen bij het verzamelen van informatie, gegevens en content▪ heeft kennis van een geautomatiseerd klantrelatiesysteem▪ heeft kennis van invloeden op het koopgedrag van klanten▪ heeft kennis van klantgroepen▪ heeft kennis van advies- en verkoopprocessen▪ heeft kennis van marketing en marketingbegrippen▪ heeft kennis van de missie en visie van het optiekbedrijf▪ heeft kennis van montagegegevens▪ heeft kennis van trends, innovaties en ontwikkelingen in de optiekbranche▪ heeft kennis van oriëntatie- en aankoopprocessen in de optiekbranche▪ heeft kennis van veelvoorkomende vragen, wensen en behoeften van klanten▪ heeft kennis van taken en verantwoordelijkheden van collega's in het optiekbedrijf▪ heeft kennis van bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen in het optiekbedrijf▪ heeft kennis van factoren met invloed op de prijsvorming van het assortiment▪ heeft kennis van de geldende wet- en regelgeving▪ heeft kennis van eisen vanuit de warenwet voor productinformatie over het assortiment▪ heeft kennis van krachtenleer▪ heeft kennis van veelgebruikte vaktaal/vaktermen▪ heeft kennis van de opbouw en de samenstelling van het assortiment	<ul style="list-style-type: none">▪ heeft brede kennis van circulariteit en de invloed hiervan op het assortiment en op bedrijfsactiviteiten en -processen▪ heeft brede kennis van digitale toepassingsmogelijkheden in het optiekbedrijf▪ heeft brede kennis over het veilig digitaal werken en zorgvuldig handelen bij het verzamelen van informatie, gegevens en content▪ heeft brede kennis van een geautomatiseerd klantrelatiesysteem▪ heeft brede kennis van factoren met invloed op de prijsvorming van het assortiment▪ heeft brede kennis van klantgroepen▪ heeft brede kennis van advies- en verkoopprocessen▪ heeft brede kennis van marketing en marketingbegrippen▪ heeft brede kennis van de missie en visie van het optiekbedrijf▪ heeft brede kennis van montagegegevens▪ heeft brede kennis van de anatomie van een oog▪ heeft brede kennis van trends, innovaties en ontwikkelingen in de optiekbranche▪ heeft brede kennis van oriëntatie- en aankoopprocessen in de optiekbranche▪ heeft brede kennis van veelvoorkomende vragen, wensen en behoeften van klanten▪ heeft brede kennis van taken en verantwoordelijkheden van collega's in het optiekbedrijf▪ heeft brede kennis van bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen in het optiekbedrijf▪ heeft brede kennis van invloeden op het koopgedrag van klanten▪ heeft brede kennis van de geldende wet- en regelgeving▪ heeft brede kennis van eisen vanuit de warenwet voor productinformatie over het assortiment▪ heeft specialistische kennis van krachtenleer▪ heeft brede kennis van de opbouw en de samenstelling van het assortiment▪ heeft specialistische kennis van veelgebruikte vaktaal/vaktermen
---	---

B1-K2-W1: Begeleidt de klantreis en inventariseert klantwensen**Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de klant passend bij het bedrijfsconcept, met als doel dat deze zich welkom voelt. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert de klant en bepaalt de wijze van benadering en timing voor het leggen van het contact. Hierbij is er aandacht voor het gedrag van de klant, voor de sfeer en de beleving. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt het doel en de verwachting van de klant. Ook assisteert die, indien van toepassing, de klant bij het gebruik van eventuele aanwezige (digitale) hulpmiddelen in de verkoopomgeving. Indien de klant komt voor bestellingen, retouren of een klacht helpt de beginnend beroepsbeoefenaar de klant binnen de grenzen van de eigen bevoegdheden of verwijst deze door naar een collega of leidinggevende.

Resultaat

De klant is gastvrij ontvangen en professioneel begeleid in de klantreis en naar diens behoefte passend geholpen.

B1-K2-W1: Begeleidt de klantreis en inventariseert klantwensen

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is zichtbaar, beschikbaar en behulpzaam voor de klant;
- is actief en alert op mogelijkheden om de klant van dienst te zijn;
- toont op gepaste wijze lef en verantwoordelijkheid in het initiëren van contact richting de klant;
- heeft een open en uitnodigende houding;
- communiceert helder, duidelijk en op gepaste en respectvolle wijze met de klant;
- reageert professioneel op klantreacties;
- gaat integer met vertrouwelijke informatie om;
- verwijst tijdig door naar een collega of leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Gedrevenheid en ambitie tonen, Samenwerken en overleggen

B1-K2-W2: Informeert en adviseert de klant over optische aspecten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar sluit aan bij de fase van de klantreis van de klant en stelt vragen, voor een beter beeld van de behoefte van de klant. Indien mogelijk benut die de beschikbare klantgegevens/klantdata. De verzamelde informatie over de klant vertaalt de beginnend beroepsbeoefenaar naar het producten- en/of dienstenaanbod. Hierbij probeert die het aanbod in het optiekbedrijf te verfijnen en benut of verwijst de klant hiervoor naar informatie- en/of verkoopkanalen. De beginnend beroepsbeoefenaar beantwoordt vragen van klanten over het product/de dienst, geeft toelichting over de toepassing, eigenschappen en eventuele innovaties ervan. De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt klantspecifieke informatie en -kenmerken, inspiratie en creativiteit in een advies. Adviesonderdelen kunnen onder andere betrekking hebben op stijl, kleur, merkbeleving, vorm en uitstraling. Aanvullend werkt de beginnend beroepsbeoefenaar het advies uit in een aanbod met een kostenraming en meet de pupildistantie en de inslijphoogte. Dit neemt die met de klant door en licht de samenhang toe van het advies met de wensen, behoeften en eisen van de klant. Eventueel assisteert die de klant bij het gebruik van eventuele aanwezige (digitale) hulpmiddelen in de verkoopruimte.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
Gaat met de klant in gesprek, informeert behalve over een enkelvoudige brilcorrectie ook over meervoudige brilcorrecties en/of over contactlenzen. Indien nodig adviseert die de klant een contactlensspecialist te raadplegen.

Voor Opticien geldt aanvullend:
Gaat met de klant in gesprek, informeert behalve over een enkelvoudige brilcorrectie ook over meervoudige brilcorrecties en/of over contactlenzen. Aanvullend geeft de Opticien aan welke mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren. Zo nodig adviseert die de klant een contactlensspecialist te raadplegen.

Resultaat

De klant is op basis van wensen, behoeften en ideeën optimaal en vakkundig geïnformeerd en geadviseerd over een passend aanbod en/of een totaalaanbod.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
De klant is indien nodig geïnformeerd over meervoudige brilcorrecties en/of over contactlenzen. Afhankelijk van de situatie adviseert de Allround medewerker optiek de klant om een contactlensspecialist te raadplegen.

Voor Opticien geldt aanvullend:
De klant is indien nodig geïnformeerd over meervoudige brilcorrecties en/of over contactlenzen. Afhankelijk van de situatie adviseert de Opticien de klant om een contactlensspecialist te raadplegen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt communicatie passend op de klant af;
- luistert met gepaste aandacht en betrokkenheid;
- stemt parate vakkennis van het assortiment passend af op ideeën, wensen, koop- en/of informatiebehoefte van de klant;
- sluit goed aan bij de fase van de klantreis en de behoefte van de klant;
- adviseert de klant met goede en herkenbare argumenten;
- toont commercieel inzicht en houdt zorgvuldig rekening met het budget van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften

B1-K2-W2: Informeert en adviseert de klant over optische aspecten

en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

- meet hoornvliesafstand volgens voorschriften;
- geeft op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over onder andere antireflexlagen, filterglazen en dikke reductiesystemen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Opticiens geldt aanvullend:

- meet hoornvliesafstand volgens voorschriften;
- geeft op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over onder andere antireflexlagen, filterglazen en dikke reductiesystemen;
- informeert en adviseert de klant op een begrijpelijke wijze over de werking van maatwerkgelazen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W3: Verkoopt en verwerkt zakelijke afspraken

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar schetst, bij een akkoord van de klant met het aanbod van een optisch product (op maat), het verloop van het vervolgproces. Het vervolgproces bestaat, afhankelijk van de situatie, onder andere uit het bestellen van onderdelen van een optisch product en het uitvoeren van betalingsafspraken. De beginnend beroepsbeoefenaar reageert op vragen en opmerkingen van de klant, speelt in op signalen en informeert over onder andere leveringsmogelijkheden en garantievooraarden. Indien nodig onderhandelt die en stuurt aan op een akkoord van de klant voor een overeenkomst. De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt de zakelijke afspraken onder andere in commerciële berekeningen en in een interne planning, zoals van betalingsmomenten, het bestellen van benodigde materialen voor een optisch product en hulpmiddelen, eventueel een verzekering en de afspraken met de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert deze gegevens en informeert eventuele betrokkenen over het vervolgproces. Gemaakte afspraken en de bijbehorende documentatie legt de beginnend beroepsbeoefenaar vast. Wanneer de klant (nog) niet op het advies ingaat, helpt de beginnend beroepsbeoefenaar de klant verder naar de volgende stap in de klantreis. Hiervoor zoekt die uit waarmee de klant verder te helpen is, en informeert en attendeert op informatiebronnen en/of verkoopkanalen.

Resultaat

De zakelijke afspraken met de klant over een optisch product (op maat) zijn compleet en conform de procedures van de organisatie in een interne planning verwerkt. Zo nodig is er aanvullende informatie verstrekt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- reageert klantvriendelijk en klantgericht op reacties en signalen van de klant;
- geeft juiste en duidelijke informatie;
- maakt correcte commerciële berekeningen en verwerkt deze in zakelijke afspraken en in een interne planning;
- ziet en onderkent kansen voor bijverkoop;
- legt afspraken en gegevens van de klant nauwkeurig en zorgvuldig vast;
- licht een overeenkomst op een begrijpelijke wijze toe en controleert of de boodschap is overgekomen;
- hanteert beschikbare technologische hulpmiddelen op een juiste wijze;
- gaat integer om met vertrouwelijke informatie;
- informeert betrokkenen tijdig over de vervolgstappen van een interne planning.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W4: Levert een bril af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar past, bij het afleveren van een bril, een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hiervan controleert die of de centra van de glazen op de juiste plaats zitten, gaat na of de bril goed en comfortabel zit en stelt de bril indien nodig bij. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert bij de klant naar de tevredenheid

B1-K2-W4: Levert een bril af

en geeft de klant informatie en/of advies over eventuele nazorg, het reinigen en onderhouden van de bril en over service, garantie en eventueel verzekeren. Eventueel overhandigt die reinigings- en/of onderhoudsmiddelen en licht dit toe. De beginnend beroepsbeoefenaar vraagt de klant akkoord met de afgeleverde bril te gaan.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
Wijzigt indien nodig brilonderdelen.

Voor Opticien geldt aanvullend:
Wijzigt indien nodig brilonderdelen.

Resultaat

De klant is tevreden over de afgeleverde bril en is geïnformeerd over het gebruik, reinigen en onderhouden van de bril.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
Indien nodig zijn brilonderdelen gewijzigd.

Voor Opticien geldt aanvullend:
Indien nodig zijn brilonderdelen gewijzigd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt zich vanuit klantgerichtheid open en behulpzaam op;
- geeft de klant juiste en duidelijke uitleg en instructie;
- past integere omgangsvormen toe;
- stelt volgens de voorschriften vakkundig de bril bij;
- informeert de klant volledig en juist, onder andere over de service en garantie;
- houdt zich zorgvuldig aan de voorgeschreven (werk)procedures;
- gaat zorgvuldig na of de klant de uitleg en informatie begrepen heeft;
- reageert klantvriendelijk en gaat na of de klant tevreden is.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
- kiest de juiste hulpmiddelen voor het wijzigen van brilonderdelen;
- verricht aanpassingen op een zorgvuldige en juiste wijze.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

Voor Opticien geldt aanvullend:
- kiest de juiste hulpmiddelen voor het wijzigen van brilonderdelen;
- verricht aanpassingen op een zorgvuldige en juiste wijze.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

B1-K2-W5: Geeft contactlensinstructie**Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de contactlenzen en de bijbehorende onderhoudsmiddelen gereed staan. Hierbij overhandigt die de contactlenzen aan de klant, geeft instructie over het inzetten en uithalen, onderhoud, draagschema en onderhoudsmiddelen. Indien nodig begeleidt de beginnend beroepsbeoefenaar het proces van het inzetten en uithalen van lenzen, informeert over het onderhoud en legt uit wat te doen bij een verschoven lens. Ook geeft de beginnend beroepsbeoefenaar uitleg over het gewinningsschema en geeft aan wat de veelvoorkomende gewenningsverschijnselen zijn.

Resultaat

De klant kan de contactlenzen zelfstandig inzetten, uithalen en onderhouden. Er is uitleg gegeven over gewinning.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt zich vanuit klantgerichtheid open en behulpzaam op;
- geeft de klant juiste en duidelijke uitleg en instructie;
- past integere omgangsvormen toe;
- gaat hygiënisch met contactlenzen en vloeistoffen om;
- werkt volgens de voorgeschreven procedures;
- informeert klanten juist en volledig over een gewinningsschema en gewenningsverschijnselen;

B1-K2-W5: Geeft contactlensinstructie

- gaat zorgvuldig na of de klant de uitleg en informatie begrepen heeft;
- reageert klantvriendelijk en gaat na of de klant tevreden is.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W6: Handelt klachten af**Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt kennis van de klacht van een klant. Afhankelijk van de situatie en de afspraken in het optiekbedrijf, stelt die vragen om aanvullende informatie, zoals de aanleiding en de omvang van de klacht. De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert de verzamelde informatie en trekt voorlopige conclusies. Afgestemd op afspraken in het optiekbedrijf en passend bij de bevoegdheden van de functie, handelt de beginnend beroepsbeoefenaar de klacht af, of schakelt hiervoor een leidinggevende of een collega in. De klacht en hoe deze opgepakt en/of opgelost is, legt de beginnend beroepsbeoefenaar vast.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
Bepaalt afhankelijk van de situatie of de klacht is af te handelen of dat het inschakelen van een leidinggevende nodig is.

Voor Opticien geldt aanvullend:
Bepaalt afhankelijk van de situatie of de klacht is af te handelen of dat het inschakelen van een leidinggevende nodig is.

Resultaat

Klachten zijn gesignaleerd en naar tevredenheid van de klant en conform bedrijfsprocedures afgehandeld.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
Heeft afgewogen en bepaald of de klacht zelf afgehandeld mag worden of dat het inschakelen van een leidinggevende nodig is.

Voor Opticien geldt aanvullend:
Heeft afgewogen en bepaald of de klacht zelf afgehandeld mag worden of dat het inschakelen van een leidinggevende nodig is.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- volgt zorgvuldig de bedrijfsprocedures;
- neemt de klacht van de klant serieus en vraagt gericht door;
- toont inlevingsvermogen in de klacht van de klant;
- communiceert op een wijze passende wijze;
- legt de klacht en eventueel aanvullende informatie correct vast;
- houdt zorgvuldig rekening met het belang van de klant en het belang van het optiekbedrijf;
- schakelt tijdig een leidinggevende of een andere collega in.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
- stelt zowel voor het optiekbedrijf als voor de klant acceptabele oplossingen en alternatieven voor.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Opticien geldt aanvullend:
- stelt zowel voor het optiekbedrijf als voor de klant acceptabele oplossingen en alternatieven voor.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K3: Voert het assortimentsbeheer uit

Complexiteit

Bij het uitvoeren van het assortimentsbeheer is er veelal sprake van standaard en routinematige werkzaamheden die conform bedrijfsprocedures uitgevoerd worden. Hiervoor is basiskennis noodzakelijk. Wanneer het assortiment niet op de juiste wijze beheerd wordt, dan beschikt het optiekbedrijf niet over de benodigde artikelen. Dit kan betekenen dat een klant het gewenste product niet in het optiekbedrijf kan verkrijgen en misschien niet terugkeert. Ook kan het gebeuren dat producten/goederen, ten onrechte, nogmaals in bestelling genomen worden.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

Heeft kennis nodig voor het uitvoeren van het assortimentsbeheer.

Voor Opticien geldt aanvullend:

Heeft voornamelijk brede kennis nodig voor het uitvoeren van het assortimentsbeheer, en heeft voor enkele werkzaamheden specialistische kennis nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het eigen werk en heeft een uitvoerende rol. De werkzaamheden rond assortimentsbeheer voert die zelfstandig onder verantwoordelijkheid van een leidinggevende uit. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving, schakelt die een leidinggevende in. De beginnend beroepsbeoefenaar legt verantwoording af aan een leidinggevende.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

Ziet erop toe dat het assortimentsbeheer conform de afspraken en richtlijnen uitgevoerd wordt. Bij onvolkomenheden en verstoringen neemt die binnen de kaders van de functie passende acties/maatregelen, of schakelt hiervoor een leidinggevende in.

Voor Opticien geldt aanvullend:

Ziet erop toe dat het assortimentsbeheer conform de afspraken en richtlijnen uitgevoerd wordt. Bij onvolkomenheden en verstoringen neemt die binnen de kaders van de functie passende acties/maatregelen, of schakelt hiervoor een leidinggevende in.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Assortiment

- heeft basiskennis van de opbouw en de samenstelling van het assortiment
- heeft basiskennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het assortiment van het optiekbedrijf
- heeft basiskennis van kwaliteitseisen ten aanzien van het assortiment
- heeft basiskennis van bestellen en bestelprocessen
- kan derving herkennen en er naar handelen
- kan een artikelpresentatie op orde houden

Interne logistiek

- heeft basiskennis van het kwalitatief en kwantitatief controleren van goederen
- heeft basiskennis van logistieke processen in het optiekbedrijf

Wet- en regelgeving

- heeft basiskennis van de geldende wet- en regelgeving

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

- heeft kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het assortiment van het optiekbedrijf
- heeft kennis van de opbouw en de samenstelling van het assortiment
- heeft kennis van het kwalitatief en kwantitatief controleren van goederen
- heeft kennis van logistieke processen van een optiekbedrijf
- heeft kennis van geldende branchewetgeving

Voor Opticien geldt aanvullend:

- heeft brede kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het assortiment van het optiekbedrijf
- heeft brede kennis van de opbouw en de samenstelling van het assortiment
- heeft brede kennis van logistieke processen van het optiekbedrijf
- heeft brede kennis van het kwalitatief en kwantitatief controleren van goederen
- heeft specialistische kennis van de geldende wet- en regelgeving

B1-K3-W1: Neemt de voorraad op en bestelt artikelen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar registreert welke artikelen (tijdelijk) niet verkocht kunnen worden en houdt de voorraad bij. Hiervoor controleert die (delen van) de voorraad. De resultaten van de vergelijking van de fysieke voorraad en de administratieve voorraad legt die vast. Over opvallende zaken, zoals een voorraadtekort, overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met een leidinggevende. In afstemming met een collega of een leidinggevende plaatst de beginnend beroepsbeoefenaar bestellingen, bijvoorbeeld van onderdelen van een bril.

Resultaat

Artikelen, passend bij de geïnventariseerde voorraad, zijn besteld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- noteert de gegevens over nee-verkoop en lage voorraad volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften;
- controleert tijdig de voorraad en noteert de te bestellen artikelen correct en volledig.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W2: Controleert leveringen en verwerkt retouren

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert een levering zowel kwantitatief als kwalitatief. Vervolgens vergelijkt die de resultaten met de bestelling en legt dit vast. Eventuele opvallende zaken, zoals beschadigingen, meldt de beginnend beroepsbeoefenaar aan een leidinggevende en neemt, afhankelijk van de situatie, contact op met de leverancier. Eventuele retourgoederen maakt de beginnend beroepsbeoefenaar verzendklaar. Vervolgens slaat die de gecontroleerde goederen op in de opslagruimte.

Resultaat

De geleverde artikelen zijn gecontroleerd en opgeslagen op de aangewezen plaats. Retouren staan klaar om opgehaald of om verzonden te worden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- noteert/registreert de retouren correct;
- vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen nauwkeurig met de bestelling;
- beoordeelt de ontvangen goederen op een juiste wijze;
- signaleert opvallende zaken tijdig en gaat hier conform regels van het optiekbedrijf mee om;
- gebruikt eventuele hulpmiddelen op een juiste wijze;
- verplaatst goederen voorzichtig;
- slaat goederen zorgvuldig en correct op.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W3: Houdt trends en ontwikkelingen bij

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt trends en (internationale) ontwikkelingen in het vakgebied en in de samenleving bij. Hiervoor volgt die onder andere trends en ontwikkelingen met betrekking tot verkoopcijfers, klantwensen en -behoeften, concurrentiepositie, werk van ontwerpers en stylisten, digitale technologie en duurzame materialen bij producenten. De beginnend beroepsbeoefenaar ordent de verzamelde en vastgelegde informatie.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:

Analyseert de verzamelde trends en ontwikkelingen en trekt voorlopige conclusies. Deze conclusies vertaalt die naar voorstellen, zoals aanpassingen van het

Voor Opticiens geldt aanvullend:

Analyseert de verzamelde trends en ontwikkelingen en trekt voorlopige conclusies. Deze conclusies vertaalt die naar voorstellen, zoals aanpassingen van het

B1-K3-W3: Houdt trends en ontwikkelingen bij

assortiment, en overlegt hierover met een leidinggevende en/of collega's.

assortiment, en overlegt hierover met een leidinggevende en/of collega's.

Resultaat

Relevante informatie over trends en ontwikkelingen in het vakgebied en in de samenleving is verzameld, vastgelegd en geordend.

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
Voorstellen op basis van trends en ontwikkelingen uitgewerkt en binnen het optiekbedrijf gedeeld.

Voor Opticien geldt aanvullend:
Voorstellen op basis van trends en ontwikkelingen uitgewerkt en binnen het optiekbedrijf gedeeld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- houdt zich actief op de hoogte van en is nieuwsgierig naar nieuwe ontwikkelingen;
- bakent informatie over trends en ontwikkelingen logisch en realistisch af;
- gebruikt informatiebronnen doelgericht en efficiënt;
- legt verzamelde en relevante informatie zorgvuldig vast;
- toetst informatie kritisch op onder andere relevantie, juistheid en volledigheid.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Samenwerken en overleggen

Voor Allround medewerker optiek geldt aanvullend:
- trekt logische conclusies uit geanalyseerde informatie;
- overlegt tijdig met een leidinggevende en/of collega's;
- informeert collega's volledig over ontwikkelingen in de optiekwereld.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Opticien geldt aanvullend:
- trekt logische conclusies uit geanalyseerde informatie;
- overlegt tijdig met een leidinggevende en/of collega's;
- informeert collega's volledig over ontwikkelingen in de optiekwereld;
- signaleert commerciële kansen om de positie van het optiekbedrijf uit te bouwen.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Analyseren

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Verkoopmedewerker optiek
Mbo-niveau
2
Typering van het beroep
n.v.t.
Beroepsvereisten
Nee

P2 Allround medewerker optiek

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De Allround medewerker optiek heeft affiniteit met werken in de optiekbranche en heeft interesse in het helpen van klanten met een optisch product op maat. Het werk vindt bij een optiekbedrijf plaats, gericht op:

- 1) de voorbereidende handelingen van een refractie;
- 2) het bieden van gastvrijheid, advies en verkoop;
- 3) het uitvoeren van het assortimentsbeheer.

In de werkplaats in een optiekbedrijf kan de Allround medewerker optiek optische producten bewerken, assembleren en repareren. Daartoe beschikt die over (vak)technisch inzicht en de benodigde sociale en communicatieve vaardigheden. Daarnaast is de Allround medewerker optiek vaktechnisch goed onderlegd, leergierig en uit oogpunt van kostenbeheersing en milieu zuinig met materialen en energie. Voor een optimale beroepsuitoefening is het noodzakelijk dat de Allround medewerker optiek een professionele beroepshouding heeft en klantgerichtheid en klanttevredenheid heel belangrijk vindt. Hierbij is die gericht op het leveren van goede kwaliteit en is die goed op de hoogte van instructies, procedures en werkwijzen. De Allround medewerker optiek werkt veelal zelfstandig, maar wel altijd onder supervisie van een leidinggevende.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Complexiteit

Voor een deel van de werkzaamheden in de werkplaats van een optiekbedrijf bestaan standaard werkwijzen. Andere werkzaamheden zijn meer complex, aangezien die meer en soms veel keuzemomenten kennen. De Allround medewerker optiek zet kennis en vaardigheden in. Hierbij maakt die gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines. Tijdens de werkzaamheden bepaalt de Allround medewerker optiek of de producten in de basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn. Hierbij maakt die de afweging of (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product zal leiden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Allround medewerker optiek heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. De bewerking, assemblage en reparatie van optische producten voert die zelfstandig uit.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Communicatie

- heeft kennis van veelgebruikte vaktaal/vaktermen

Optiek

- heeft kennis van hygiënevoorschriften

Werkplaats

- heeft kennis van montagevoorschriften en -mogelijkheden
- heeft kennis van producten, diensten en materialen
- heeft kennis van de slijp-/facetteermogelijkheden
- kan geleverde glazen controleren
- kan de apparatuur, gereedschappen en materialen selecteren en gebruiken
- kan de apparatuur, gereedschappen en materialen onderhouden
- kan een tolerantietabel toepassen
- kan montagefouten vaststellen
- kan montagefouten herstellen
- kan montagetechnieken toepassen
- kan slijptechnieken toepassen

P2-K1-W1 Bereidt de montage van een bril voor

Omschrijving

De Allround medewerker optiek verwerkt de geleverde goederen van de klantbestelling. Hierbij vergelijkt die de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen. De resultaten hiervan legt die vast.

Resultaat

De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen en het juiste montuur is geleverd.

Gedrag

De Allround medewerker optiek:

- vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen zorgvuldig met de bestelling;
- legt de juiste vergelijkingsresultaten correct vast;
- hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

P2-K1-W2 Slijpt en monteert brillenglazen

Omschrijving

De Allround medewerker optiek stelt de slijpparaatuur in en slijpt de brillenglazen op maat van het montuur. Hierbij controleert die het verloop van het bewerkingsproces, waaronder de instellingen en het resultaat, en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt die hierbij (kleine) aanpassingen aan de bril aan, zoals het facet van een randloze bril polijsten, een steentje plaatsen op een glas en een kap op een bril plaatsen tegen stof en/of zonlicht.

Resultaat

Een correct gemonteerde bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift.

Gedrag

De Allround medewerker optiek

- monteert de brillenglazen binnen de tolerantiegrenzen volgens het brilvoorschrift in het montuur;
- kiest de juiste apparatuur, gereedschappen en materialen;
- hanteert de slijp- of polijstmachine op een juiste correcte wijze;
- werkt precies en bedreven;
- past de geslepen brillenglazen nauwkeurig in het montuur;
- past tijdig de maat van de geslepen glazen aan;
- levert het werk van de hoogst mogelijke kwaliteit, binnen de gestelde normen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren

P2-K1-W3 Controleert de bril

Omschrijving

De Allround medewerker optiek controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hierbij controleert die of het nodig is de montage van de brillenglazen in het montuur te corrigeren. Indien nodig voert de Allround medewerker optiek correcties uit. Vervolgens richt die de geassembleerde bril standaard uit.

Resultaat

Een standaard uitgerichte bril die klaar is om afgepast te worden op de klant.

Gedrag

De Allround medewerker optiek:

- controleert zorgvuldig of de brillenglazen en onderdelen volgens de norm gemonteerd zijn;
- bewaakt de kwaliteit van het werk en geeft tijdig afwijkingen aan;
- brengt de bril volgens de regels in een standaarduitrichting;

P2-K1-W3 Controleert de bril

- werkt precies en bedreven;
- levert tot op detailniveau werk van hoge kwaliteit, binnen de gestelde normen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

P2-K1-W4 Repareert de bril

Omschrijving

De Allround medewerker optiek achterhaalt de aanleiding/oorzaak van een te repareren bril. Na het verzamelen van informatie en/of na een analyse, draagt die oplossingen aan voor de reparatie van de bril of zonnebril, geeft advies en overlegt met de klant. De Allround medewerker optiek repareert de bril of zonnebril, bijvoorbeeld door met gereedschappen/hulpmiddelen onderdelen te vervangen of door aanpassingen aan te brengen. Wat er gerepareerd is, legt de Allround medewerker optiek in een administratiesysteem vast.

Resultaat

Een gerepareerde bril of zonnebril voldoen aan de wensen van de klant.

Gedrag

De Allround medewerker optiek

- stemt met de klant relevante informatie af;
- formuleert een passend advies over reparatiemogelijkheden;
- geeft duidelijk en correct de verwachte reparatiekosten aan;
- kiest en gebruikt de juiste gereedschappen/hulpmiddelen en zet deze op een voorgeschreven wijze in;
- repareert de bril of zonnebril vakkundig volgens voorschriften;
- werkt precies en bedreven;
- legt wat er gerepareerd is correct in een administratiesysteem vast.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P2-K1-W5 Onderhoudt apparatuur en gereedschappen

Omschrijving

De Allround medewerker optiek voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen. Hierbij raadpleegt die, indien nodig, een handleiding en let onder andere op de staat waarin de apparatuur en gereedschappen verkeren en op de inzetbaarheid. Waar nodig worden apparatuur en gereedschappen onder andere gecontroleerd op de (technische) werking ervan, gereinigd en afgesteld/gekalibreerd.

Resultaat

De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.

Gedrag

De Allround medewerker optiek:

- volgt zorgvuldig de instructies en aanwijzingen bij onderhouden, reinigen en kalibreren;
- houdt zich aan voorgeschreven (werk)procedures;
- voert controles en het onderhoud veilig, voorzichtig en volgens de voorschriften uit.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P3 Opticien

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De Opticien heeft affiniteit met werken in de optiekbranche en heeft interesse in het helpen van klanten met vragen over het zicht en met een optisch product op maat. Het commerciële deel van het werk vindt in de verkoopruimte van een optiekbedrijf plaats, gericht op:

- 1) de voorbereidende handelingen van een refractie;
- 2) het bieden van gastvrijheid, advies en verkoop;
- 3) het uitvoeren van het assortimentsbeheer.

In de werkplaats in een optiekbedrijf kan de Opticien optische producten bewerken, assembleren en repareren. In de refractieruimte onderzoekt die het zicht van klanten en verricht metingen. Hiervoor beschikt de Opticien over (vak)technisch inzicht en over de benodigde sociale en communicatieve vaardigheden. Daarnaast is die vaktechnisch goed onderlegd, leergierig en uit oogpunt van kostenbeheersing en milieu zuinig met materialen en energie. Voor een optimale beroepsuitoefening is het noodzakelijk dat de Opticien een professionele beroepshouding heeft en klantgerichtheid en klanttevredenheid heel belangrijk vindt. Hierbij is die gericht op het leveren van goede kwaliteit en is die goed op de hoogte van instructies, procedures en werkwijzen. De Opticien werkt veelal zelfstandig, en meestal onder supervisie van een leidinggevende.

Beroepsvereisten

Nee

P3-K1 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Complexiteit

Voor een deel van de werkzaamheden in de werkplaats van een optiekbedrijf bestaan standaard werkwijzen. Andere werkzaamheden zijn meer complex, aangezien die meer en soms veel keuzemomenten kennen. De Opticien zet kennis en vaardigheden in. Hierbij maakt die gebruik van een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines. Tijdens de werkzaamheden bepaalt de Opticien of de producten in de basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn. Hierbij maakt die de afweging of (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product zal leiden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Opticien heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. De bewerking, assemblage en reparatie van optische producten voert die zelfstandig uit.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Communicatie

- heeft specialistische kennis van veelgebruikte vaktaal/vaktermen

Optiek

- heeft kennis van hygiënevoorschriften

Werkplaats

- heeft kennis van montagevoorschriften en -mogelijkheden
- heeft kennis van producten, diensten en materialen
- heeft kennis van de slijp-/facetteermogelijkheden
- kan geleverde glazen controleren
- kan de apparatuur, gereedschappen en materialen selecteren en gebruiken
- kan de apparatuur, gereedschappen en materialen onderhouden
- kan een tolerantietabel toepassen
- kan montagefouten vaststellen
- kan montagefouten herstellen
- kan montagetechnieken toepassen
- kan slijptechnieken toepassen

P3-K1-W1 Bereidt de montage van een bril voor

Omschrijving

De Opticien verwerkt de geleverde goederen van de klantbestelling. Hierbij vergelijkt die de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen. De resultaten hiervan legt die vast.

Resultaat

De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen en het juiste montuur is geleverd.

Gedrag

De Opticien:

- vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen zorgvuldig met de bestelling;
- legt de juiste vergelijkingsresultaten correct vast;
- hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

P3-K1-W2 Slijpt en monteert brillenglazen

Omschrijving

De Opticien stelt de slijpapparatuur in en slijpt de brillenglazen op maat van het montuur. Hierbij controleert die het verloop van het bewerkingsproces, waaronder de instellingen en het resultaat, en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt die hierbij (kleine) aanpassingen aan de bril aan, zoals het facet van een randloze bril polijsten, een steentje plaatsen op een glas en een kap op een bril plaatsen tegen stof en/of zonlicht.

Resultaat

Een correct gemonteerde bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift.

Gedrag

De Opticien:

- monteert de brillenglazen binnen de tolerantiegrenzen volgens het brilvoorschrift in het montuur;
- kiest de juiste apparatuur, gereedschappen en materialen;
- hanteert de slijp- of polijstmachine op een juiste wijze;
- werkt precies en bedreven;
- past de geslepen brillenglazen nauwkeurig in het montuur;
- past tijdig de maat van de geslepen glazen aan;
- levert het werk van de hoogst mogelijke kwaliteit, binnen de gestelde normen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren

P3-K1-W3 Controleert de bril

Omschrijving

De Opticien controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hierbij controleert die of het nodig is de montage van de brillenglazen in het montuur te corrigeren. Indien nodig voert de Opticien correcties uit. Vervolgens richt die de geassembleerde bril standaard uit.

Resultaat

Een standaard uitgerichte bril die klaar is om afgepast te worden op de klant.

Gedrag

De Opticien :

- controleert zorgvuldig of de brillenglazen en onderdelen volgens de norm gemonteerd zijn;
- bewaakt de kwaliteit van het werk en geeft tijdig afwijkingen aan;
- brengt de bril volgens de regels in een standaarduitrichting;
- werkt precies en bedreven;

P3-K1-W3 Controleert de bril

- levert tot op detailniveau werk van hoge kwaliteit, binnen de gestelde normen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

P3-K1-W4 Repareert de bril

Omschrijving

De Opticien achterhaalt de aanleiding/oorzaak van een te repareren bril. Na het verzamelen van informatie en/of na een analyse, draagt die oplossingen aan voor de reparatie van de bril of zonnebril, geeft advies en overlegt met de klant. De Opticien repareert de bril of zonnebril, bijvoorbeeld door met gereedschappen/hulpmiddelen onderdelen te vervangen of door aanpassingen aan te brengen. Wat er gerepareerd is, legt de opticien in een administratiesysteem vast.

Resultaat

Een gerepareerde bril of zonnebril die aan de wensen van de klant voldoet.

Gedrag

De Opticien:

- stemt met de klant relevante informatie af;
- formuleert een passend advies over reparatiemogelijkheden;
- geeft duidelijk en correct de verwachte reparatiekosten aan;
- kiest en gebruikt de juiste gereedschappen/hulpmiddelen en zet deze op een voorgeschreven wijze in;
- repareert de bril of zonnebril vakkundig volgens voorschriften;
- werkt precies en bedreven;
- legt wat er gerepareerd is correct in een administratiesysteem vast.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P3-K1-W5 Onderhoudt apparatuur en gereedschappen

Omschrijving

De Opticien voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen. Hierbij raadpleegt die, indien nodig, een handleiding en let onder andere op de staat waarin de apparatuur en gereedschappen verkeren en op de inzetbaarheid. Waar nodig worden apparatuur en gereedschappen onder andere gecontroleerd op de (technische) werking ervan, gereinigd en afgesteld/gekalibreerd.

Resultaat

De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.

Gedrag

De Opticien:

- volgt zorgvuldig de instructies en aanwijzingen bij (onder andere) onderhouden, reinigen en kalibreren;
- houdt zich aan voorgeschreven (werk)procedures;
- voert controles en het onderhoud veilig, voorzichtig en volgens de voorschriften uit.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P3-K2 Voert de refractie uit

Complexiteit

Voor het inzetten van verschillende refractiemethoden en om klanten onder andere uitleg over de meetresultaten te kunnen geven, zijn specialistische kennis en vaardigheden vereist. Na de refractie stelt de opticien een plan (advies/brilvoorschrift) op, waarvan de correctie het meest optimale en comfortabele zien voor de klant bewerkstelligt. Een foutief brilvoorschrift kan leiden tot klachten bij het dragen van de bril. De Opticien maakt voortdurend de afweging tussen de te besteden tijd aan de oogmeting en de kwaliteit van het op te stellen plan (advies/brilvoorschrift).

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Opticien heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. Hierbij speelt die in op wisselende en onverwachte omstandigheden. De refractiewerkzaamheden voert die zelfstandig uit. De Opticien is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het samenwerken met collega's.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Communicatie

- kan de refractieresultaten aan de klant uitleggen en toelichten

Optiek

- heeft specialistische kennis van hygiënevoorschriften
- heeft specialistische kennis van veelgebruikte vaktaal/vaktermen
- heeft specialistische kennis van accommodatie- en convergentie-effect
- heeft specialistische kennis van de anatomie, fysiologie en pathologie van het oog
- heeft specialistische kennis van visuswaarden
- heeft specialistische kennis van richtingsafwijkingen en spierbalans
- heeft specialistische kennis van de refractiebalans
- heeft specialistische kennis van visuele waarneming
- heeft specialistische kennis van prisma's en prismatische werking in een brillenglas
- heeft specialistische kennis van accommodatievermogen
- heeft specialistische kennis van het vergrotings-/verkleiningseffect van brillenglazen
- kan foropter en/of pasbril gebruiksklaar maken
- kan optotypen gebruiken
- kan macroscopisch onderzoek uitvoeren
- kan de hoornvliesafstand meten
- kan de KC- en nevelmethode (inclusief bichromatische testen) toepassen
- kan relevante refractieapparatuur bedienen
- kan wijzigingen in een vergroting van het gezichtsveld beredeneren
- kan een hoogtecompensatieprisma en een diktereductieprisma beredeneren
- kan de prismatische werking van torische brillenglazen met scheve cilinderassen beredeneren
- kan de lees- en/of kijkafstand berekenen
- kan de prismatische werking van een centrum-distantie ten opzichte van een pupil-distantie berekenen
- kan vergrotingen en verkleiningen van brillenglazen berekenen

P3-K2-W1 Bereidt een anamnese en een vooronderzoek voor

Omschrijving

De Opticien observeert de klant, vraagt naar ervaringen en eventuele klachten en verzamelt informatie over het zicht. Hiervoor voert die voorbereidende metingen uit en legt de meetresultaten vast, stelt de foropter in en maakt deze schoon. De Opticien draagt zorg voor het schoonmaken en het correct afpassen van een pasbril.

Resultaat

De Opticien verzamelt de benodigde informatie voor de uit te voeren refractie.

Gedrag

De Opticien:

- geeft de klant juiste en duidelijke informatie over het verloop van de refractie;
- stelt gericht vragen en voert relevante metingen uit;
- legt de juiste meetresultaten correct vast;

P3-K2-W1 Bereidt een anamnese en een vooronderzoek voor

- analyseert de verzamelde informatie en legt verbanden;
- stelt de foropter en pasbril op de juiste wijze in;
- gaat zorgvuldig, netjes en hygiënisch om met de beschikbare materialen en middelen;
- houdt zich zorgvuldig aan de voorgeschreven (werk)procedures.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

P3-K2-W2 Bepaalt de monoculaire volcorrectie

Omschrijving

De Opticien geeft uitleg over de subjectieve refractie. Na het instellen van de apparatuur verricht die de subjectieve refractie en bepaalt de monoculaire volcorrectie. De Opticien interpreteert de meetwaarden en legt dit vast. Indien nodig voert die een controlemeting uit.

Resultaat

De monoculaire volcorrectie met de maximaal haalbare visus is bepaald.

Gedrag

De Opticien:

- geeft de klant juiste en duidelijke uitleg over het verloop van de meting;
- stelt de foropter of pasbril juist in en hanteert deze op de juiste wijze;
- hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure en gebruikt daarbij de relevante testen;
- legt verzamelde gegevens juist en correct vast;
- houdt bij het interpreteren van de meetwaarden rekening met de gegevens uit de anamnese.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P3-K2-W3 Onderzoekt het binoculaire zien

Omschrijving

De Opticien geeft uitleg over de binoculaire refractie. Na het instellen van de apparatuur onderzoekt die het binoculaire zien en de mate van samenwerking van de ogen. Naast het vaststellen van het binoculaire zien creëert de Opticien refractiebalans en constateert die spier(on)balans. Hierbij interpreteert die de waarden en bepaalt of het meetproces volbracht is. Indien nodig voert de Opticien controlemetingen uit.

Resultaat

De binoculaire correctie is bepaald, zodat met een optimale visus comfortabel zien is bereikt.

Gedrag

De Opticien:

- geeft de klant juiste en duidelijke uitleg over het verloop van de metingen;
- stelt de foropter of pasbril juist in en hanteert deze op juiste wijze;
- hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure en gebruikt daarbij de relevante testen;
- houdt bij het interpreteren van de gemeten waarden zorgvuldig rekening met de gegevens uit de anamnese en de monoculaire refractie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P3-K2-W4 Stelt de nabijtoeslag vast

Omschrijving

De Opticien geeft uitleg over de nabijrefractie. Na het instellen van de apparatuur voert die een nabijrefractie uit. Hierbij bepaalt die de nabijtoeslag, controleert de accommodatie en convergentie en interpreteert de uitkomsten (relatie tussen accommodatie en convergentie).

Resultaat

De meest comfortabele nabijtoeslag is bepaald, rekening houdend met het binoculaire zien en de wensen van de klant.

Gedrag

De Opticien:

- geeft de klant juiste en duidelijke uitleg over het proces van de nabijrefractie;
- stelt de pasbril op de juiste wijze in en hanteert de pasbril op correcte wijze;
- hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure en gebruikt daarbij de geschikte testen;
- interpreteert de uitkomsten zorgvuldig en juist.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P3-K2-W5 Stelt een plan voor een brilvoorschrift op

Omschrijving

De Opticien verzamelt de gegevens uit de uitgevoerde metingen. Voor het bepalen van het brilvoorschrift voert die berekeningen uit en noteert de gegevens in een advies/voorschrift. De Opticien bepaalt of/welk advies over de correctiemogelijkheden noodzakelijk is en noteert de gegevens. Indien nodig geeft die advies een optometrist of de huisarts te raadplegen.

Resultaat

Een passend advies en/of brilvoorschrift.

Gedrag

De Opticien:

- voert zorgvuldig berekeningen uit;
- bepaalt zorgvuldig het juiste brilvoorschrift;
- noteert en legt gegevens correct en volledig vast;
- legt de klant juist en duidelijk het brilvoorschrift uit.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen