Beroeps Competentieprofiel Haarwerkspecialist

Beroeps Competentieprofiel Haarwerkspecialist

Het beroepscompetentieprofiel Haarwerkspecialist bestaat uit de 4 volgende onderdelen:

1. beroepsbeschrijving
2. kerntaken
3. competentiematrix
4. set beroepscompetenties met beheersingscriteria.

Ter toelichting:

1. In de **beroepsbeschrijving** komt in het kort de typering van de beroepsuitoefening van de beroepsbeoefenaar aan de orde. De beroepscontext, de rol en verantwoordelijkheden, de complexiteit worden uitgelegd. Ook staat daar wat typerend is voor de beroepshouding en welke loopbaanmogelijkheden er zijn.
2. De **kerntaken** moeten worden gezien als de set van inhoudelijk samenhangende beroepsactiviteiten die door een belangrijk deel van de beroepsbeoefenaren wordt uitgeoefend; dat wil zeggen: de kenmerkende werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar.
3. De **competenties** dient de beroepsbeoefenaar in te zetten om de kerntaken in de beroepspraktijk te kunnen uitvoeren.
4. De **competentiematrix** is een hulpmiddel, dat in beeld brengt welke competenties nodig zijn bij welke kerntaken. Per kerntaak is snel te zien welke competenties ingezet moeten worden.

In de hedendaagse beroepspraktijk wordt de bekwaamheid van beroepsbeoefenaren aangegeven in de vorm van competenties. Bij een competentie gaat het om de ‘juiste mix’ van kennis, vaardigheden, houding en persoonskenmerken. Er wordt uitgegaan van het geheel in plaats van de losse delen. Competenties worden gedefinieerd als: ontwikkelbare vermogens van mensen om in voorkomende beroepssituaties op adequate, doelbewuste en gemotiveerde wijze proces- en resultaatgericht te handelen. Van belang daarbij is dat competenties altijd gedemonstreerd moeten worden in de beroepscontext.

De vier componenten van de competentie zijn wel te onderscheiden, maar moeten t.b.v. de beroepsuitoefening niet gescheiden worden.
.

1. Beroepsbeschrijving Haarwerkspecialist

De Haarwerkspecialist kan in dienst of eigenaar zijn van een bedrijf dat haarwerken levert. Wanneer de Haarwerkspecialist als zelfstandige opereert is het afhankelijk van de grootte van het bedrijf of dit met of zonder personeel gebeurd. De Haarwerkspecialist voert de relevante werkzaamheden zelfstandig uit op basis van opgedane kennis en ervaring. Een professioneel Haarwerkspecialist heeft als basis affiniteit met haar en wenselijk een kappersopleiding gevolgd gelijk aan het niveau van Allround Kapper.

De Haarwerkspecialist heeft te maken met het adviseren en helpen van klanten die een haarwerk wensen als gevolg van natuurlijke, medische of mode oorzaken. Gezien de psychische en emotionele problematiek bij (zieke) klanten is het van groot belang dat er een vertrouwensrelatie ontstaat tussen klant en Haarwerkspecialist. Sociale en communicatieve vaardigheden maken daarom een belangrijk onderdeel uit van het vakmanschap van de Haarwerkspecialist.

De Haarwerkspecialist is in staat om; ‘het probleem te signaleren’, ‘de zorgvraag te formuleren’, ‘een zorgplan te maken (dit met het bepalen van de oplossingsrichting en het opstellen van de programma van eisen)’, ‘te selecteren, uitproberen en beslissen’, ‘leveren en instrueren’, ‘gebruiken en evalueren’.

De Haarwerkspecialist dient de samenhang tussen de verschillende vakonderdelen te doorzien. De Haarwerkspecialist behoudt voortdurend het overzicht over het gehele ontwerp- , vervaardiging- en levering- proces, waarbij het belang van de klant altijd voorop staat. De Haarwerkspecialist is verantwoordelijk voor het werken volgens voorschriften en heeft kennis van de daarbij behorende procedures en processen. Indien nodig overlegt hij daarvoor met collega’s, leidinggevende(n), leveranciers, fabrikanten en andere betrokkenen.

De nadruk binnen de werkzaamheden van de Haarwerkspecialist ligt specifiek op het optimaal beheersen en het voortdurend verbeteren van de werkprocessen: adviseren, verkopen, ontwerpen / aanmeten, afleveren, onderhoud en reparatie.
Het gaat daarbij om hele of gedeeltelijke haarwerken, synthetisch of echt haar of een mix van beiden en confectiehaarwerk of maathaarwerk. Op basis van de wensen van de klant en de (on)mogelijkheden moet de Haarwerkspecialist de beste oplossing voor kunnen stellen. Bij de uitvoering van de werkzaamheden moet de eventuele samenwerking met de leveranciers en/of fabrikanten van haarwerk optimaal te zijn.

De complexiteit van de werkzaamheden wordt vooral bepaald door de situatie waarin de klant verkeert en de wens aangaande vervangend haar. De Haarwerkspecialist moet daarbij goed inschatten of hij de situatie zelf kan oplossen of dat hij de hulp in moet roepen van anderen. Daarnaast is de combinatie van specificaties, voorschriften met betrekking tot kwaliteit, hygiëne, ARBO, veiligheid, tijd en kosten een complicerende factor bij de uitvoering van de werkzaamheden.

De Haarwerkspecialist is zich steeds bewust van mogelijke gevolgen van zijn handelen, vooral naar de klant. De Haarwerkspecialist is alert op onvolkomenheden van geleverde haarwerken.
De Haarwerkspecialist is naar vermogen en kennis, flexibel en is inzetbaar op alle technische disciplines betreffende het haarwerk binnen het bedrijf. De Haarwerkspecialist is bereid en in staat om zelfstandig of samen te werken in een team en moet zich blijven ontwikkelen in het beroep van Haarwerkspecialist.

2. Kerntaak

Kerntaak 1 Stelt een advies voor een haarwerk op

Proces	Het eerste contact moment tussen Haarwerkspecialist en klant is meestal per e-mail, sociale media of telefonisch. Hierbij wordt door de klant (meer) informatie ingewonnen over de Haarwerkspecialist en zijn/haar expertise en door de Haarwerkspecialist wordt informatie ingewonnen over de klant wat zijn/haar probleemvraag is en het beoogde resultaat al of niet met ondersteuning van foto's. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt voor de intake. Het tweede contact moment oftewel de intake gebeurt op de werklocatie van de Haarwerkspecialist of op een locatie waar de klant verblijft, thuis of zorginstelling. Gedurende het proces tijdens het eerste en tweede contact moment wordt het probleem gesignaleerd, de zorgvraag geformuleerd en het zorgplan opgesteld. Tijdens het eerste, oriënterende gesprek dat in een discrete, mogelijk aparte ruimte, plaatsvindt, dient de Haarwerkspecialist de klant met vertrouwen tegemoet te treden. Door de kennis van de Haarwerkspecialist aangaande haarproblemen dienen deze herkend te worden. Daardoor kan de Haarwerkspecialist een beter advies geven en een goede inschatting maken wat voor de klant op dat moment de beste oplossing is. En wanneer die oplossing een haarwerk blijkt te zijn, welk haarwerk is dan het meest geschikt. Tevens informeert en adviseert de Haarwerkspecialist de klant deskundig over het aan te schaffen haarwerk, het gebruik hiervan, het eigen onderhoud met de eventuele benodigde cosmetica en wat de klant van de Haarwerkspecialist mag verwachten op het gebied van onderhoud en de service. Ook informeert de Haarwerkspecialist de klant over een eventuele vergoeding van de zorgverzekeraar en hoe de declaratie gaat. Aan het eind van de intake is de Haarwerkspecialist in staat een schriftelijk behandelplan, het DAB (diagnose, advies en behandel) plan op te stellen. Hierin is de oplossingsrichting bepaald en het programma van eisen opgesteld. In dit plan staat dus welke stappen achtereenvolgens gezet zullen gaan worden bij het ontwerpen/aanmeten van het geschikte haarwerk. Ook heeft de Haarwerkspecialist een prijs en levertijd op offertebasis aan de klant afgegeven.
Rol/verantwoordelijkheden	De Haarwerkspecialist is verantwoordelijk voor het goed en deskundig adviseren over het haarwerk en de behandeling.
Complexiteit	De intake kan gecompliceerder worden doordat dit op locatie bij de klant thuis of in een zorginstelling plaatsvindt. Daarnaast kunnen emoties van de klant en die van zijn/haar omgeving een rol spelen in het gesprek. Betrek de personen die de klant meebrengt in de intake en evalueer of deze personen een positieve bijdrage kunnen leveren op het gehele proces.
Betrokkenen	De Haarwerkspecialist, de klant en de personen die de klant meebrengt.
Hulpmiddelen	Het DAB (diagnose, advies en behandel)- plan. Dit bevat de probleem signalering, bepalen van de zorgvraag en opstellen van het zorgplan.

Kwaliteit van proces en resultaat	De Haarwerkspecialist moet de juiste vragen aan de klant stellen om het probleem, de wensen en de verwachtingen goed in te kunnen schatten. Hiervoor is het belangrijk dat de Haarwerkspecialist goed luistert naar de klant en daar voldoende aandacht en tijd aan besteedt. De informatie en het deskundig advies aan de klant over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van het haarwerk en de mogelijkheden van de te leveren diensten moeten duidelijk zijn, evenals de kosten.
Keuzes en dilemma's	- diensten en producten verkopen aan de klant zonder de klant het gevoel te geven dat het haarwerk of de te leveren dienst is opgedrongen - een eerlijk advies geven dat recht doet aan de behoeften en wensen van de klant en zich niet laten verleiden tot 'dure' oplossingen - wel of niet voldoen aan de wens van de klant als deze sterk afwijkt van het gegeven advies

Kerntaak 2 Levert een haarwerk (confectie)	
Proces	Indien de klant besloten heeft tot de aanschaf van een confectie haarwerk zal de Haarwerkspecialist in eerste instantie de maat van het hoofd van de klant moeten nemen Oftewel groot, middel, klein. In relatie tot de grootte van het hoofd zal hij een passend haarwerk (confectie) op het hoofd plaatsen. In de nekpartij van het haarwerk bevindt zich meestal een verstelbaar bandje of elastiek om de nekpartij aan te laten sluiten. Ditzelfde geldt ook voor de zijpartijen. De Haarwerkspecialist dient daarbij steeds uit te gaan van de wensen van de klant m.b.t. kleur, lengte van het haar, model , soort haar en de dichtheid. Als dit in orde is, kan het haarwerk (confectie) uit voorraad worden geleverd of moet deze worden besteld bij een leverancier. In het laatste geval dient met de klant contact opgenomen te worden als het haarwerk (confectie) binnen is gekomen om een afspraak te maken voor het afleveren. Bij het afleveren (passen) van het haarwerk (confectie) dient dit over het hoofd mooi aan te sluiten in combinatie met de afgesproken bevestigingsmethode. Eventuele aanpassingen aan het haarwerk moeten dan worden toegepast. Daarnaast wordt het haarwerk naar de wens van de klant gemodelleerd. Tot slot wordt de klant geïnformeerd over hoe het haarwerk onderhouden moet worden en met welke producten. Het moet door de Haarwerkspecialist duidelijk gemaakt worden aan de klant wat deze zelf kan doen qua onderhoud aan het haarwerk.
Rol/verantwoordelijkheden	De Haarwerkspecialist is verantwoordelijk voor het goed en deskundig afleveren, bevestigen en modelleren van het haarwerk (confectie) en de daarbij behorende behandeling. De Haarwerkspecialist staat garant voor een goede informatieoverdracht, middels persoonlijke demonstraties en gebruiksaanwijzingen.
Complexiteit	De aflevering wordt in het algemeen in een aparte ruimte van het bedrijf uitgevoerd. Het kan voorkomen dat deze ook kan plaats vinden bij de klant thuis of in een zorginstelling.
Betrokkenen	De Haarwerkspecialist en de klant.
Hulpmiddelen	Het DAB plan
Kwaliteit van proces en resultaat	De Haarwerkspecialist moet de juiste vragen aan de klant stellen om het probleem, de wensen en de verwachtingen goed in te kunnen schatten. Hiervoor is het belangrijk dat de Haarwerkspecialist goed luistert naar de klant en daar voldoende aandacht en tijd aan besteedt. De informatie en het deskundig advies aan de klant over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van het haarwerk en de mogelijkheden van de te leveren diensten moeten duidelijk zijn, evenals de kosten.
Keuzes en dilemma's	- diensten en producten verkopen aan de klant zonder de klant het gevoel te geven dat het haarwerk of de te leveren dienst is opgedrongen - een eerlijk advies geven dat recht doet aan de wensen van de klant en zich niet laten verleiden tot 'dure' oplossingen - wel of niet voldoen aan de wens van de klant als deze sterk afwijkt van het gegeven advies

Kerntaak 3A Maakt een ontwerp voor een gedeeltelijk haarwerk (maatwerk).	
Proces	Een gedeeltelijk haarwerk komt het meest voor aan de bovenzijde van het hoofd. Een gedeeltelijk onbehaard hoofd kan zijn ontstaan door haaruitval, erfelijkheid, medische (psychische) of een externe factor, zoals bijv. verbranding. Bij deze behandeling komen de volgende stappen aan de orde. In het bij het eerste bezoek opgestelde DAB-plan staan alle noodzakelijke stappen die gezet moeten worden. Allereerst wordt een mal gemaakt voor een afdruk van het hoofd. De mal kan op vijf manieren gemaakt worden: tape, gips, scotchcast, verwarmingsplaat of een 3D geprinte afdruk (kunststof). Vervolgens dienen de lengte, de kleur, de krul, de valling/beweging en de dichtheid van het haar bepaald te worden. Tevens dient een keuze gemaakt te worden voor echt of synthetisch haar of een combinatie van beide. Bij echt haar moet de geografische oorsprong (soort) en bij synthetisch haar moet het type worden vermeld. Ook de opbouw van het montuur met de juiste materialen moet bepaald worden. Al deze gegevens dienen in een ontwerp of orderformulier verwerkt te worden. Als deze zaken zijn geregeld, kan het haarwerk besteld worden bij de fabrikant al of niet gebruik makend van een tussenleverancier. Ook kan het voorkomen dat de Haarwerkspecialist het gehele maathaarwerk in een eigen atelier zelf vervaardigd. De klant wordt geïnformeerd over de te verwachten levertijd.
Rol/verantwoordelijkheden	De Haarwerkspecialist is verantwoordelijk voor het goed en deskundig ontwerpen van het gedeeltelijk haarwerk (maatwerk) en de behandeling.
Complexiteit	Het ontwerp wordt in het algemeen in een aparte ruimte van het bedrijf uitgevoerd. Het kan voorkomen dat deze ook kan plaats vinden bij de klant thuis of in een zorginstelling.
Betrokkenen	De Haarwerkspecialist, de klant, eventuele tussenleverancier en fabrikant
Hulpmiddelen	Het DAB-plan en alle producten die noodzakelijk zijn om een ontwerp te maken.
Kwaliteit van proces en resultaat	De Haarwerkspecialist moet de juiste vragen aan de klant stellen om het probleem, de wensen en de verwachtingen goed in te kunnen schatten. Hiervoor is het belangrijk dat de Haarwerkspecialist goed luistert naar de klant en daar voldoende aandacht en tijd aan besteedt. De informatie en het deskundig advies aan de klant over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van het haarwerk en de mogelijkheden van de te leveren diensten moeten duidelijk zijn, evenals de kosten
Keuzes en dilemma's	- diensten en producten verkopen aan de klant zonder de klant het gevoel te geven dat het haarwerk of de te leveren dienst is opgedrongen - een eerlijk advies geven dat recht doet aan de wensen van de klant en zich niet laten verleiden tot 'dure' oplossingen - wel of niet voldoen aan de wens van de klant als deze sterk afwijkt van het gegeven advies

Kerntaak 3B Maakt een ontwerp voor een geheel haarwerk (maatwerk).	
Proces	Een geheel onbehaard hoofd kan zijn ontstaan door haaruitval, erfelijkheid, medische (psychische) of een externe factor, zoals bijv. verbranding. Bij deze behandeling komen de volgende stappen aan de orde. In het bij het eerste bezoek opgestelde DAB-plan staan alle noodzakelijke stappen die gezet moeten worden. Allereerst wordt een mal gemaakt voor een afdruk van het hoofd. De mal kan op vijf manieren gemaakt worden: tape, gips, scotchcast, verwarmingsplaat of een 3D geprinte afdruk (kunststof). Vervolgens dienen de lengte, de kleur, de krul en de dichtheid van het haar bepaald te worden. Tevens dient een keuze gemaakt te worden voor echt of synthetisch haar of een combinatie van beide. Ook het type huidgaas moet bepaald worden. Al deze gegevens dienen in een ontwerp of orderformulier verwerkt te worden. Als deze zaken zijn geregeld, kan het haarwerk besteld worden bij de fabrikant al of niet gebruik makend van een tussenleverancier. Ook kan het voorkomen dat de Haarwerkspecialist het gehele maathaarwerk in een eigen atelier zelf vervaardigd. De klant wordt geïnformeerd over de te verwachten levertijd.
Rol/verantwoordelijkheden	De Haarwerkspecialist is verantwoordelijk voor het goed en deskundig ontwerpen van het geheel haarwerk (maatwerk) en de behandeling.
Complexiteit	Het ontwerp moet in een discrete omgeving plaats vinden en wordt daarom in het algemeen in een aparte ruimte van het bedrijf uitgevoerd. Het kan voorkomen dat deze ook kan plaats vinden bij de klant thuis of in een zorginstelling.
Betrokkenen	De Haarwerkspecialist, de klant, eventuele tussenleverancier en fabrikant
Hulpmiddelen	Het DAB-plan en alle producten die noodzakelijk zijn om een ontwerp te maken.
Kwaliteit van proces en resultaat	De Haarwerkspecialist moet de juiste vragen aan de klant stellen om het probleem, de wensen en de verwachtingen goed in te kunnen schatten. Hiervoor is het belangrijk dat de Haarwerkspecialist goed luistert naar de klant en daar voldoende aandacht en tijd aan besteedt. De informatie en het deskundig advies aan de klant over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van het haarwerk en de mogelijkheden van de te leveren diensten moeten duidelijk zijn, evenals de kosten
Keuzes en dilemma's	- diensten en producten verkopen aan de klant zonder de klant het gevoel te geven dat het haarwerk of de te leveren dienst is opgedrongen - een eerlijk advies geven dat recht doet aan de wensen van de klant en zich niet laten verleiden tot 'dure' oplossingen - wel of niet voldoen aan de wens van de klant als deze sterk afwijkt van het gegeven advies

Kerntaak 4 Maakt een aflevering voor een gedeeltelijk en geheel haarwerk (maatwerk)	
Proces	Wanneer het haarwerk is binnengekomen wordt de klant daarvan op de hoogte gebracht en een afspraak gemaakt voor de aflevering. De aflevering verloopt conform het DAB-plan. Dit geldt ook voor de wijze van bevestiging Steeds dient rekening gehouden te worden met de wensen van de klant. Wanneer het haarwerk is bevestigd, zal het haarwerk gemodelleerd worden. Dit betekent onder meer dat het haarwerk geknipt wordt. Tot slot wordt de klant geïnformeerd over hoe het haarwerk onderhouden moet worden is. Het moet door de Haarwerkspecialist duidelijk gemaakt worden aan de klant wat deze zelf kan doen qua onderhoud aan het haarwerk. Tevens kan een afspraak worden gemaakt voor een volgend bezoek aan de Haarwerkspecialist.
Rol/verantwoordelijkheden	De Haarwerkspecialist is verantwoordelijk voor het goed en deskundig aanpassen, bevestigen en modelleren van het haarwerk (maatwerk) en de behandeling. De Haarwerkspecialist staat garant voor een goede informatieoverdracht, middels persoonlijke demonstraties en gebruiksaanwijzingen.
Complexiteit	De aflevering moet in een discrete omgeving plaats vinden en wordt daarom in het algemeen in een aparte ruimte van het bedrijf uitgevoerd. Het kan voorkomen dat deze ook kan plaats vinden bij de klant thuis of in een zorginstelling.
Betrokkenen	De Haarwerkspecialist, de klant, eventuele tussenleverancier en fabrikant
Hulpmiddelen	Het DAB plan en alle producten die noodzakelijk zijn om een ontwerp te maken.
Kwaliteit van proces en resultaat	De Haarwerkspecialist moet de juiste vragen aan de klant stellen om het probleem, de wensen en de verwachtingen goed in te kunnen schatten. Hiervoor is het belangrijk dat de Haarwerkspecialist goed luistert naar de klant en daar voldoende aandacht en tijd aan besteedt. De informatie en het deskundig advies aan de klant over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van het haarwerk en de mogelijkheden van de te leveren diensten moeten duidelijk zijn, evenals de kosten
Keuzes en dilemma's	- diensten en producten verkopen aan de klant zonder de klant het gevoel te geven dat het haarwerk of de te leveren dienst is opgedrongen - een eerlijk advies geven dat recht doet aan de wensen van de klant en zich niet laten verleiden tot 'dure' oplossingen - wel of niet voldoen aan de wens van de klant als deze sterk afwijkt van het gegeven advies

Kerntaak 5 Voert aanpassingen en herstelwerkzaamheden aan een haarwerk uit	
Proces	De Haarwerkspecialist verricht met betrekking tot het haarwerk een aantal aanpassingen en herstelwerk. Te denken valt aan: - het verrichten van kleine reparaties. Hieronder wordt verstaan dat een klein scheurtje of gaatje in het haarwerk of met behulp van naald/naaimachine en het juiste garen voorzichtig aan elkaar worden genaaid of middels het principe vulkaniseren van het polyurethaan. Ook kan het afgedekt worden met een tulemateriaal. - het kleiner of groter maken van het haarwerk Hierbij wordt gebruik gemaakt van het driehoek principe. Dit is van belang, omdat anders de kans bestaat dat het haarwerk gaat plooien als het meer dan 5 % vergroot of verkleind wordt. - het aanvullen van haar. Dit wordt gedaan om het haarwerk voller te maken, kale plekjes weg te werken, een ander kleurnuance te geven of bij reparatie van de basis. De techniek die hiervoor gebruikt wordt bijknopen genoemd. De attributen die hierbij gebruikt kunnen worden zijn o.a.: hekel, knoophaar, treklap, linnen bol, kop, loep, knoopnaalden, T-pins enz. Van belang is dat de klant voorafgaand inzicht heeft in de kosten en/of levensduur van de aanpassing en/of reparatie.
Rol/verantwoordelijkheden	De Haarwerkspecialist is verantwoordelijk voor het proces van aanpassen en/of herstellen. Ook wanneer het is uitbesteed aan derden.
Complexiteit	Deze reparatie of herstel werkzaamheden worden in het atelier van het bedrijf uitgevoerd. Het kan ook thuis of in een zorginstelling plaats vinden. Hier dient wel in acht te worden genomen dat al het materiaal voor deze werkzaamheden aanwezig dient te zijn.
Betrokkenen	De Haarwerkspecialist en de klant. Wanneer het werk is uitbesteed eventueel een gespecialiseerd bedrijf, tussenleverancier en fabrikant.
Hulpmiddelen	Een DAB-plan met de nodige gegevens van de reparatie en/of de herstelwerkzaamheden. Alle materialen die bij het proces van belang zijn. Eventuele extra informatie over het onderhoud van het herstelde haarwerk.
Kwaliteit van proces en resultaat	De Haarwerkspecialist moet de juiste vragen aan de klant stellen om het probleem, de wensen en de verwachtingen goed in te kunnen schatten. Hiervoor is het belangrijk dat de Haarwerkspecialist goed luistert naar de klant en daar voldoende aandacht en tijd aan besteedt. De informatie en het deskundig advies aan de klant over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van het haarwerk en de mogelijkheden van de te leveren diensten moeten duidelijk zijn, evenals de kosten.
Keuzes en dilemma's	- bij aanpassen of herstel de klant goed duidelijk maken dat dit dient te gebeuren, zonder de klant het gevoel krijgt dat dit opgedrongen wordt - wel of niet voldoen aan de wens van de klant als deze sterk afwijkt van het gegeven advies. -wanneer het haarwerk de reparatie nog waard is

Kerntaak 6 Voert onderhoud uit aan een haarwerk	
Proces	Onder onderhoud kunnen een aantal zaken ondergebracht worden, zoals reinigen, verzorgen, voeden, knippen, föhnen, permanenten, kleuren, watergolven, krultang, wikkelen enz. Een aantal van deze vakonderdelen komen overeen met de praktijkonderdelen die in het kappersvak door de allround kapper gehanteerd worden. Er zal door de Haarwerkspecialist heel goed gekeken moeten worden of deze vakonderdelen zowel op echt haar kunnen worden toegepast als op een haarwerk van synthetische haar als op een mix van beiden. Het onderhoud wordt gedaan conform het opgestelde in het DAB-plan. Na het uitvoeren van het onderhoud zal het haarwerk weer op de juiste wijze en in de gewenste stijl bij de klant terug op het hoofd geplaatst moeten worden. Het komt voor dat een klant twee haarwerken in bezit heeft zodat het ene haarwerk wordt gedragen en het andere haarwerk voor onderhoud bij de Haarwerkspecialist ligt.
Rol/verantwoordelijkheden	De Haarwerkspecialist is verantwoordelijk voor het onderhoud van het haarwerk.
Complexiteit	Het onderhoud wordt in een aparte ruimte van het bedrijf uitgevoerd. Het kan ook thuis of in een zorginstelling plaats vinden. Hier dient wel in acht te worden genomen dat al het materiaal voor deze werkzaamheden aanwezig dient te zijn.
Betrokkenen	De Haarwerkspecialist en de klant.
Hulpmiddelen	Een DAB-plan en alle materialen en producten die nodig zijn om het haarwerk te behandelen.
Kwaliteit van proces en resultaat	De Haarwerkspecialist moet de juiste vragen aan de klant stellen om het probleem, de wensen en de verwachtingen goed in te kunnen schatten. Hiervoor is het belangrijk dat de Haarwerkspecialist goed luistert naar de klant en daar voldoende aandacht en tijd aan besteedt. De informatie en het deskundig advies aan de klant over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van het haarwerk en de mogelijkheden van de te leveren diensten moeten duidelijk zijn, evenals de kosten
Keuzes en dilemma's	- de diensten en de producten voor het onderhoud verkopen aan de klant zonder dat deze het gevoel heft dat dit opgedrongen is. - wel of niet voldoen aan de wens van de klant als deze sterk afwijkt van het gegeven advies

3. Competentiematrix

In de competentiematrix zijn ten behoeve van de overzichtelijkheid de competenties opgenomen die bij dit beroepscompetentieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke competenties nodig zijn bij welke kerntaken. Per kerntaak is snel te zien welke competenties ingezet moeten worden. Dus bijv. bij kerntaak 1 horen de competenties 1 t/m 3 en 6 t/m 11.

Competenties		Kerntaken						
De Haarwerkspecialist is in staat op adequate wijze		**1**	**2**	**3A**	**3B**	**4**	**5**	**6**
1	de klant te informeren en adviseren	X	X	X	X	X	X	X
2	een DAB-plan op te stellen	X					X	
3	een haarwerk ontwerpen			X	X			
4	de behandeling en het onderhoud van het haarwerk te plannen, te organiseren en voor te bereiden	X	X	X	X	X	X	
5	de kwaliteit en de hygiënische omstandigheden te bewaken	X	X	X	X	X	X	
6	methoden en technieken toe te passen om het haarwerk aan te passen, te bevestigen en in model te vormen			X	X	X	X	X
7	klantgericht te handelen	X	X	X	X	X	X	X
8	te communiceren tijdens de werkzaamheden	X	X	X	X	X	X	X
9	ondernemend en commercieel te handelen	X	X	X	X	X	X	X
10	te werken op verschillende locaties	X	X	X	X	X	X	X
11	beroepscompetenties te ontwikkelen	X	X	X	X	X	X	X

Kerntaken

1. Stelt een advies voor een haarwerk op
2. Levert een haarwerk (confectie)

3A. Maakt een ontwerp voor een gedeeltelijk haarwerk (maatwerk).
3B. Maakt een ontwerp voor een geheel haarwerk (maatwerk)

4. Levert een gedeeltelijk en geheel haarwerk (maatwerk)
5. Voert aanpassingen en herstelwerkzaamheden aan een haarwerk
6. Voert onderhoud uit aan een haarwerk

4. Set Beroepscompetenties

De tussenhaakjes opgenomen afkortingen verwijzen naar een specifieke dimensie(s) van de competentie en moeten als volgt gelezen worden:

BOS Bestuurlijk Organisatorisch
ON Ontwikkelingsgericht
SC Sociaal Communicatief
VM Vakmatig Methodisch

BEROEPSCOMPETENTIE 1 (SC, VM)	Informeren en Adviseren De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze klanten te informeren en te adviseren bij de verkoop van **haarwerken, zodat de klant** een juist haarwerk verkrijgt
Beheersingscriteria gericht op het proces	Heeft inzicht in de informatie en gebruikt deze bij de advisering over de (on)mogelijkheden van haarwerken.
	Verstrekt duidelijke informatie aan de klant.
	Voert vaardig een advies gesprek.
	Luistert aandachtig naar de klant.
	Demonstreert voorbeelden van haarwerken en geeft de voor- en nadelen aan bij de klant.
	Houdt rekening met de wens(en) en behoefte(s) van de klant.
	Dringt geen onnodige producten en diensten op aan de klant.
	Weet de zorgvraag te formuleren.
	Handelt flexibel en adequaat als de situatie dit vereist.

Resultaat: Het advies voor een eventueel haarwerk en alle aspecten daarbij inbegrepen sluit aan bij de wens(en) en behoefte(s) van de klant.

BEROEPSCOMPETENTIE 2 (BOS, SC)	DAB-plan opstellen De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze een DAB-plan op te stellen als voorbereiding op het ontwerpen, afleveren en onderhouden van het haarwerk.
Beheersingscriteria gericht op het proces	Stelt op een systematische wijze een DAB-plan op vanuit de wens(en) en behoefte(s) van de klant.
	Stelt samen met de klant de prioriteiten in het ontwerp vast.
	Weet de geformuleerde zorgvraag om te zetten naar een zorgplan.
	Hanteert de juiste volgorde in de methoden en technieken.
	Legt de noodzakelijke gegevens duidelijk vast.
	Overlegt met en informeert op de juiste wijze de klant over het DAB-plan.
	Geeft de klant duidelijk inzicht in de uitvoering van het zorgplan ende daarbij behorende kosten.
	Handelt flexibel en adequaat als de situatie dit vereist.

Resultaat: Een DAB-plan waarmee het zorgplan kan worden uitgevoerd.

BEROEPSCOMPETENTIE 3 (VM, SC)	Een haarwerk ontwerpen De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze een haarwerk (gedeeltelijk en geheel) te ontwerpen.
Beheersingscriteria gericht op het proces	Zorgt dat de benodigde materialen en producten in het bedrijf aanwezig zijn..
	Werkt volgens de gegevens uit het DAB-plan.
	Maakt een mal voor een afdruk op het hoofd.
	Bepaalt in overleg met de klant het haar (echt, synthetisch of combinatie),kleur, lengte, krul en dichtheid van het haarwerk.
	Bepaalt de plek van de kruin.
	Geeft de valling en richting van het haarwerk.

Resultaat: Een haarwerk dat voldoet aan de wensen van de klant en conform het DAB-plan is.

BEROEPSCOMPETENTIE 4 (VM, SC)	Plannen en organiseren De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze het ontwerp, de aflevering , het onderhoud en de reparatie van haarwerk te plannen, te organiseren en uit te voeren.
Beheersingscriteria gericht op het proces	Verzamelt alle relevante informatie over de klant wat relevant is voor het haarverlies en de daaraan gekoppelde oplossing in de vorm van een haarwerk .
	Stelt op een adequate en systematische manier vragen aan de klant om eventuele aanvullende gegevens te verzamelen.
	Analyseert zelfstandig deze informatie.
	Zorgt voor de aanwezigheid van de juiste materialen en producten.
	Bepaalt zelfstandig de werkvolgorde om een optimaal resultaat te bewerkstelligen.
	Stemt de werkprocessen op een juiste wijze op elkaar af om vertraging te voorkomen
	Houdt rekening met mogelijke bijsturingen.
	Gaat efficiënt om met tijd en weegt per situatie af of de planning moet worden aangepast.

Resultaat: Alles is goed georganiseerd betreffende het ontwerp, de aflevering, het onderhoud en de reparatie.

BEROEPSCOMPETENTIE 5 (BOS, SC)	Kwaliteit en hygiëne bewaken De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze de kwaliteit en de hygiënische omstandigheden te bewaken.
Beheersingscriteria gericht op het proces	Werkt met de geldende procedures en protocollen conform het DAB-plan ten aanzien van kwaliteit en hygiëne.
	Reageert alert en actief op (het ontstaan van) onveilige situaties.
	Streeft er naar verbeteringen aan te brengen in de procedures .
	Brengt voorzieningen aan ter voorkoming van onveilige situaties op de werkplek.
	Houdt de eigen werkplek overzichtelijk .
	Gaat zo efficiënt mogelijk om met materialen, producten, apparatuur, instrumenten, tijd en energie.
	Leeft richtlijnen voor het gebruik van schadelijke stoffen en materialen na.
	Maakt werkplek en hulpmiddelen schoon conform de geldende procedures en voorschriften.

Resultaat: Alles handelingen zijn efficiënt uitgevoerd en er is rekening gehouden met de regels voor kwaliteit en hygiëne.

BEROEPSCOMPETENTIE 6 (VM, SC)	Haarwerk afleveren De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze methoden en technieken toe te passen om het haarwerk af te leveren..
Beheersingscriteria gericht op het proces	Ontvangt de klant en stelt deze op zijn/haar gemak en bespreekt met hem/haar de aflevering.
	Voert de aflevering uit op basis van het DAB-plan.
	Bevestigt het haarwerk conform het DAB-plan.
	Kiest de juiste methoden en technieken voor het vormen van het gewenste model en past deze toe.
	Gebruikt de juiste benodigde producten en materialen.
	Informeert op begrijpelijke wijze de klant over doel en verloop van de aflevering en gaat na of de informatie begrepen is.
	Analyseert en beoordeelt het effect van de aflevering .
	Vraagt de klant of deze tevreden is met het resultaat van de aflevering.
	Geeft de klant een demonstratie en advies over het onderhoud van het haarwerk.
	Maakt indien van toepassing een nieuwe afspraak, legt deze vast in de agenda en werkt de gegevens bij in het klantendossier.

Resultaat: Het haarwerk is afgeleverd conform de wensen van de klant, zoals vastgelegd in het DAB-plan.

BEROEPSCOMPETENTIE 7 (SC)	Klantgericht handelen De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze klantgericht te handelen.
	Is representatief.
	Inventariseert de wensen en behoeftes van de klant.
	Toont een geïnteresseerde houding en luistert actief.
	Vertaalt de wens(en) van de klant in relatie tot de mogelijkheden.
	Geeft duidelijk aan wat wel kan en wat niet kan.
	Informeert de klant over de werkzaamheden.
	Is de klant van dienst, ook bij ongeplande werkzaamheden, maar houdt het bedrijfsbelang in de gaten.
	Verwijst indien van toepassing door naar (gespecialiseerde) collega's.
	Vraagt regelmatig aan de klant of alles tot nu toe naar wens is verlopen.
	Voorkomt aanleidingen voor klachten zoveel mogelijk.
	Neemt elke klacht serieus en tracht deze na tevredenheid af te handelen.
	Stemt de manier van communiceren af op de klant.
	Komt gemaakte afspraken na met de klant en informeert deze tijdig wanneer dit niet mocht lukken.

Resultaat: Een tevreden klant die zich serieus genomen voelt.

BEROEPSCOMPETENTIE 8 (SC, VM)	Communiceren tijdens werkzaamheden De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze klantgericht te communiceren tijdens de werkzaamheden, zodat deze volgens de gestelde normen kunnen verlopen.
	Hanteert correcte omgangsvormen naar alle betrokkenen
	Luistert aandachtig en geduldig naar de klant.
	Neemt een open en rustige houding aan.
	Vraagt discreet naar de benodigde informatie.
	Brengt een boodschap kort en duidelijk over.
	Communiceert zowel schriftelijk als mondeling in duidelijk Nederlands.
	Legt een eventueel probleem op duidelijke wijze voor aan de klant of andere betrokkenen.
	Geeft de klant de aandacht die hij/zij verdient.
	Let goed op de verbale en non-verbale uitingen van de klant en reageert adequaat.
	Bekijkt de zaken ook uit perspectief van de klant.

Resultaat: De klant is voldoende en goed geïnformeerd, zodat de werkzaamheden volgens de gestelde procedures verlopen.

BEROEPSCOMPETENTIE 9 (BOS, SC, VM)	Ondernemend en commercieel handelen De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze ondernemend en commercieel te handelen
	Volgt de markt actief waarin het bedrijf deel van uitmaakt.
	Besteedt tijd aan innovaties, trends en marktontwikkelingen die invloed (kunnen) hebben op het bedrijf.
	Zoekt actief naar kansen om nieuwe zakelijke initiatieven te starten.
	Presenteert het bedrijf en haar producten en diensten aan bestaande en potentiële klanten.
	Past verschillende verkooptechnieken toe, afhankelijk van de situatie.
	Wijzigt het assortiment op basis van de wensen van de klanten marktontwikkelingen.
	Past zich aan op de belevingswereld van de klant in bijvoorbeeld woordkeus, voorkomen en gedrag.
	Koopt materialen en producten in op basis van materiaal- en productkennis en marktontwikkelingen.
	Onderzoekt welke fabrikanten en/of tussenleveranciers het meeste scherpe aanbod kunnen doen tegen gelijke kwaliteit en service.
	Stelt een duidelijke prijsopbouw van haarwerken vast.
	Informeert klanten over eventuele vergoedingen van de zorgverzekeraars.
	Verzorgt indien van toepassing de declaratie van de klant bij de zorgverzekeraar.
	Gaat efficiënt om met tijd en materialen en weegt per situatie af of de planning moet worden aangepast.
	Voldoet aan de kwaliteitseisen en probeert constant waar mogelijk deze te verbeteren conform het opgelegde door de brancheorganisatie.

Resultaat: Het bedrijf voldoet aan de vereisten qua ondernemerschap om de continuïteit te waarborgen.

BEROEPSCOMPETENTIE 10 (BOS, SC)	Werken op verschillende locaties De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze te werken op verschillende locaties.
	Stemt waar nodig de eigen werkvolgorde af op wat op dat moment op die locatie het meest efficiënt is.
	Past zich aan de omstandigheden aan op locatie en houdt rekening met eisen die gesteld worden aan de hygiëne, kwaliteitseisen en inrichtingseisen.
	Overlegt met de klant en andere betrokkenen (bijvoorbeeld zorginstellingen) over tijdstip en plaats van handeling.
	Stelt op een correcte wijze knelpunten aan de orde die samenhangen met werken op verschillende locaties

Resultaat: De handeling wordt zo efficiënt mogelijk op locatie uitgevoerd in het belang van de klant.

BEROEPSCOMPETENTIE 11 (BOS, SC)	Beroepscompetenties ontwikkelen De Haarwerkspecialist is in staat om op adequate wijze beroepscompetenties te ontwikkelen om optimaal te kunnen blijven functioneren binnen zijn/haar beroep..
	Brengt voor zichzelf in kaart de sterke punten en de zwakke punten (wat gaat wel goed en wat gaat niet goed).
	Bepaalt welke beroepscompetenties verder ontwikkeld moeten worden.
	Bepaalt welke activiteiten daartoe moeten worden ondernomen.
	Onderneemt de bepaalde activiteiten.
	Evalueert regelmatig de verworven competenties
	Staat open voor nieuwe ontwikkeling binnen het vakgebied.
	Past nieuwe werkwijzen toe wanneer deze vanuit de branche een bewezen meerwaarde hebben.
	Houdt zich op de hoogte middels vakliteratuur.
	Doet aan bij- en nascholing.

Resultaat: Een constante en optimale ontwikkeling van de eigen beroepscompetenties.