

FUNCTIE HAND BOEK

**CAO
KAPPERS
BEDRIJF,
BIJLAGE 4**

1 juli 2010 t/m 30 juni 2011

FNV

mooi

voor de uiterlijke verzorging



Nieuwe Indelingsmethode Per 1 januari 1999 worden de functies in de kappersbranche volgens een nieuwe methode ingedeeld. Onder het indelen van een functie wordt verstaan het koppelen van een functie aan een loongroep. In dit functiehandboek wordt duidelijk gemaakt hoe deze nieuwe indelingsmethode werkt.

De volgende onderwerpen komen aan de orde:

1. Aanleiding	bladzijde: 1
2. Opzet nieuwe methode	1
3. Functie-indeling	3
4. Toelichting referentiefuncties	4
5. Omschrijving referentiefuncties	6
6. Beroepsprocedure	14
7. Beroepsreglement	15
8. Indelingsschema	19
9. Functie inventarisatie formulier (FIF)	20

1. Aanleiding

Tot 1 januari 1999 werden de werknemers binnen de kappersbranche ingedeeld op basis van behaalde diploma's en de leeftijd. Dit systeem hield weinig tot geen rekening met de daadwerkelijk door de werknemer verrichte werkzaamheden. Door de partijen betrokken bij de CAO is dan ook besloten een studie te verrichten naar een nieuwe opzet van de indelingsmethode. Deze studie is in 1996 begonnen en heeft geleid tot het hier gepresenteerde instrument.

2. Opzet nieuwe methode

Referentiefuncties De basis voor de nieuwe indelingsmethode wordt gevormd door een groot onderzoek dat verricht is naar de werkzaamheden die in een salon worden uitgevoerd. Deze waslijst van taken en verantwoordelijkheden heeft geleid tot het beschrijven van nieuwe, zogenaamde referentiefuncties.

De nieuwe referentiefuncties zijn:

- junior stylist A (1e jaar)
- junior stylist B (2e jaar)
- salonassistent
- haarstylist
- haarstylist met 1 vaktechnische handeling
- haarstylist met 2 vaktechnische handelingen
- herenkapper
- haarstylist met 3 vaktechnische handelingen
- topstylist en
- salonmanager.

Criteria voor bedrijfsleider Naast deze referentiefuncties is een beschrijving gegeven van de taken van een bedrijfsleider. Er zijn criteria vastgesteld aan de hand waarvan het geven van de feitelijke, algemene leiding kan worden getoetst.

Kennis Verantwoordelijkheid Zelfstandigheid Contacten Leidinggeven Een functie-omschrijving bevat informatie over het niveau van de kennis benodigd voor de functie, maar ook informatie over de verantwoordelijkheid die een functie met zich meebrengt, de mate van zelfstandigheid, de contacten binnen de functie en het al dan niet leidinggeven.

Omzettingstabel Aan de referentiefuncties zijn nieuwe CAO-lonen gekoppeld. In de onderstaande omzettingstabel is de koppeling (omzetting) tussen de referentiefunctie en de bijbehorende loongroep weergegeven:

Omzettingstabel:

referentiefunctie:	loongroep:
junior stylist A (1e jaar)	1
junior stylist B (2e jaar)	2
salonassistent	3
haarstylist	4
haarstylist 1	5
haarstylist 2 en herenkapper	6
haarstylist 3	7
topstylist	8
salonmanager	-

De loonbetaling van de salonmanager dient minimaal conform loongroep 8 te geschieden.

Kennis meer dan Diploma

Kennis vormt nog steeds een belangrijk onderdeel van de functieomschrijving. Diploma's of schoolopleidingen vormen echter geen voorwaarde meer om een functie te vervullen. Het gaat er om dat een werknemer in staat is de werkzaamheden die bij een functie horen kan uitvoeren. Ook middels een ruime werkervaring of een aangeboren talent kan de werknemer de werkzaamheden uitvoeren. Daarom is het ook van belang te weten dat de niveau-indicatie van de opleiding, die in de beschrijving gegeven wordt, geen functie-eis is. Het is meer een houvast. Hierbij moet wel een opmerking gemaakt worden. Scholing vormt een belangrijk middel om het kappersvak op een hoger niveau te brengen. Vandaar ook dat besloten is om in een aantal gevallen het bezitten van diploma's met een toeslag te belonen. In de CAO wordt dat nader beschreven. Tenslotte nog dit. Kennis is niet het enige dat telt. De overige informatie die in de functie-omschrijving staat vermeld is van even grote waarde.

Extra toeslag voor diploma's

3. Functie-indeling

Het indelen van de functie die de werknemer in de salon uitoefent (de salonfunctie) gebeurt op de volgende wijze.

Stap 1: Analyseer de functie

Functie-inhoud Inventariseren

Voor dat een salonfunctie kan worden vergeleken met een referentie-functie, moeten werkgever en werknemer eerst een goed beeld hebben van de inhoud van de salonfunctie. Welke werkzaamheden worden precies uitgevoerd, hoe vaak worden deze werkzaamheden uitgevoerd, welke verantwoordelijkheden komen bij een functie voor, wat is de mate van zelfstandigheid, welke contacten worden in de functie onderhouden, wordt er leiding gegeven, etc.? Om de salonfunctie zo duidelijk mogelijk in kaart te brengen is er een speciaal invulformulier ontwikkeld. Dit wordt het Functie Inventarisatie Formulier (afgekort: FIF) genoemd. Dit formulier is in hoofdstuk 9 opgenomen. Door beantwoording van een aantal vragen geeft het FIF inzicht in de inhoud van de salonfunctie. Het FIF vergemakkelijkt de vergelijking van de salonfunctie met een referentiefunctie.

Stap 2: Deel de functie in

Plusen en minnen

Nadat de functie-inhoud aldus is vastgesteld, deelt de werkgever de functie in. Dit gaat als volgt. De werkgever vergelijkt de werkzaamheden van een werknemer met de tien referentiefuncties. Deze vergelijking leidt tot het inzicht dat de werkzaamheden het best vergeleken kunnen worden met één van de referentiefuncties. Als er weinig tot geen verschillen zijn tussen de salonfunctie en een bepaalde referentiefunctie, dan is de functie gelijkwaardig aan deze referentiefunctie. Voor deze functie geldt dan dezelfde loongroep als voor de referentiefunctie. Het kan natuurlijk ook voorkomen dat een salonfunctie afwijkt van de referentiefuncties. In dat

Regelcapaciteit (Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid)

De wijze waarop de werknemer werkt wordt grotendeels bepaald door opdrachten. Ook wordt de indeling van het werk bepaald door wat op dat moment het belangrijkste is om te doen. Bij de advisering over thuisbehandelingen kan een keuze worden gemaakt uit een beperkt aantal mogelijkheden. Dit is afhankelijk van de eigen kennis en de regels van de salon. Dit geldt eveneens bij het wassen van de haren van de klanten.

Het werk van de werknemer wordt door een collega of leidinggevende voortdurend gecontroleerd. Als de werknemer problemen heeft betreffende het werk dan kan men altijd met de kapper of de leidinggevende overleggen. Een goede omgang met collega's draagt bij aan de sfeer in de salon.

Afbreukrisico (Omgang met klanten)

De dagelijkse contacten met klanten zijn gericht op advisering over haarverzorgings-middelen, het maken van afspraken en het ontvangen van klanten. De gesprekken over de (was-) behandeling, maar ook over heel andere onderwerpen zijn belangrijk. De werknemer moet voorzichtig en gepast omgaan met wat een klant over zichzelf en anderen vertelt. Een goede omgang met klanten draagt bij aan de sfeer in de salon. Fouten die gemaakt worden tijdens de behandeling kunnen vaak nog worden hersteld.

Niveau-indicatie: basisvorming; kennis over producten voor haarverzorging verkocht in de salon.

Junior stylist B

De omschrijving van de referentiefunctie junior stylist B is gelijk aan de omschrijving van de referentiefunctie junior stylist A, met dien verstande dat de werknemer het tweede jaar van de beroepsbegeleidende leerweg (BBL) volgt.

Salonassistent**Complexiteit (moeilijkheidsgraad)**

1 Opleiding volgens de kwalificatiestructuur W.E.B.

Een ondersteunende en uitvoerende functie: de dagelijkse werkzaamheden bestaan uit het haarwassen, het klaarzetten van materialen, het opbrengen van kleurmiddelen en permanentvloeistoffen. Tevens is de werknemer zoveel mogelijk dagelijks belast met het modelkammen, het drogen onder het warmte-apparaat, het drogen van het haar met hand en föhn en het uitvoeren van wikkeltechnieken (negen vakkentechnieken en waaier-wikkeling in kort haar). De werknemer let op het schoonhouden van de gereedschappen en meubilair in de salon. De werknemer is op de hoogte gebracht over de aangeboden haarverzorging en producten die verkocht worden. De werknemer adviseert klanten over haarverzorging, het verkopen van behandelingen en haarproducten.

Het geroutineerd werken is belangrijk. Doordat de werknemer verschillende taken heeft, moet regelmatig kunnen worden overgeschakeld van de ene naar de andere taak. De werknemer moet tijdens de behandeling nauwkeurig en precies kunnen werken. Tijdens piekdruk moet de werknemer onder druk kunnen werken.

Regelcapaciteit (Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid)

De tijdsindeling van de werknemer wordt bepaald door de opdrachten die men krijgt en door de klanten die toegewezen worden. De indeling van het werk is ook afhankelijk van wat op een bepaald moment het belangrijkste is. De (salon)voorschriften bepalen de manier waarop de werknemer werkt. Enige vrijheid heeft de werknemer als het gaat om drogen en wikkelen. Dit moet natuurlijk wel in overleg met de klant en eventueel collega's gebeuren. De werknemer geeft adviezen over hoe de klant zijn haar het beste kan verzorgen. Het werk van de werknemer wordt door de leidinggevende en kapper voortdurend gecontroleerd. De werknemer kan dan ook altijd terugvallen op de kapper en de leidinggevende. Een goede omgang met collega's draagt bij aan de sfeer in de salon.

Afbreukrisico (Omgang met klanten)

De dagelijkse contacten met klanten zijn gericht op het maken van afspraken, het ontvangen van klanten, het adviseren over modellen en haarverzorging. De werknemer zal er samen met de klant proberen achter te komen wat een klant met het kapsel wil en wat de mogelijkheden zijn. De gesprekken over het kapsel, maar zo nodig ook over andere zaken, zijn belangrijk. De werknemer moet voorzichtig en gepast omgaan met wat een klant over zichzelf en anderen vertelt. De werknemer moet zichzelf ervan bewust zijn dat de gesprekken, net als slordigheden en fouten tijdens de behandelingen, kunnen leiden tot ontevreden klanten. Een goede omgang met klanten draagt bij aan de sfeer in de salon. Als fouten op tijd worden ontdekt, kunnen ze door de werknemer meestal nog worden hersteld.

Niveau-indicatie: lbo-c; basisvorming van het kappersvak; blijven ten aanzien van nieuwe producten en salonstijl.

Haarstylist**Complexiteit (moeilijkheidsgraad)**

Een uitvoerende kappersfunctie: het dagelijkse werk van de werknemer bestaat in de eerste plaats uit het knippen en/of snijden van het haar. Tevens betreft het werk het zoveel mogelijk dagelijks uitvoeren van permanenten en/of het ontkrullen en föhnen. De werknemer heeft een belangrijke rol bij de advisering aan klanten. Daarbij gaat het om het geven van adviezen over haarverzorging, het verkopen van behandelingen en haarproducten. Het geroutineerd kunnen werken is belangrijk en de werknemer moet makkelijk kunnen overschakelen van de ene naar de andere taak. Tijdens de behandelingen moet de werknemer nauwkeurig en precies werken. De werknemer moet ook onder tijdsdruk kunnen werken. Niet alleen tijdens de piekdruk: de behandelingen gebeuren binnen de tijd zoals deze door de salonnormen worden gegeven.

Regelcapaciteit (Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid)

De werknemer werkt op basis van toewijzing van klanten. Daarbij geldt wel dat de tijdsindeling van de werknemer ook bepaald wordt door wat op dat moment het belangrijkste is. Vrijheid heeft de werknemer als het gaat om de technieken die gebruikt worden en de keuze van de modellen. Dit moet natuurlijk wel in overleg met de klant gebeuren. Daarnaast bepaald de salonstijl voor een groot deel de manier waarop de werknemer werkt.

De werknemer geeft adviezen over hoe de klant het haar het beste kan verzorgen en welke producten daarvoor het meest geschikt zijn. Het werk van de werknemer wordt door de leidinggevende gecontroleerd en besproken aan de hand van de werkresultaten. De leidinggevende is bijna altijd aanwezig. Problemen die kunnen voorkomen zijn meestal vaktechnisch en moeten door ervaring kunnen worden opgelost. De werknemer kan altijd terugvallen op de leidinggevende. Contacten met collega's zijn onder andere belangrijk voor het afstemmen van het werk. Een goede omgang met de collega's draagt bij aan de sfeer in de salon.

Afbreukrisico (Omgang met klanten)

De dagelijkse contacten met klanten zijn gericht op het maken van afspraken, het ontvangen van klanten, de keuze van de modellen, het verkopen van artikelen en het geven van behandelingsadviezen. De werknemer zal er samen met de klant proberen achter te komen wat een klant met het kapsel wil en wat de mogelijkheden zijn. De gesprekken over het kapsel, maar zo nodig ook over andere zaken, zijn belangrijk voor het opbouwen van een klantenkring. De werknemer moet voorzichtig en gepast omgaan met wat een klant over zichzelf en anderen vertelt. De werknemer moet zichzelf ervan bewust zijn dat de gesprekken, net als slordigheden en fouten tijdens de behandelingen, kunnen leiden tot ontevreden klanten. Een goede omgang met klanten draagt bij tot de sfeer in de salon. Als fouten op tijd worden ontdekt, kunnen ze door de werknemer vaak nog worden hersteld.

Niveau-indicatie: lbo-c; opleiding kappersvak; op de hoogte van veranderende modellen, modetrends, technieken en haarverzorgingsproducten.

Drie vaktechnische handelingen**Modelvorming****Het zelfstandig uitvoeren van modelvorming**

Het gaat hier om niet-blijvende omvorming waarbij gebruik wordt gemaakt van watergolfttechnieken en bijbehorende gereedschappen. De werknemer gebruikt de inleg- en opkamtechnieken en alle voorkomende watergolfmodellen. De werknemer moet uitzoeken wat een klant wil en naar aanleiding daarvan een advies geven over de behandeling. Daarbij wordt gelet op het type klant en de mogelijkheden van het haar. Naar aanleiding hiervan stelt de werknemer een plan op voor de gehele behandeling. Vervolgens voert de werknemer het plan zelf uit of laat het door een ander (deels) uitvoeren. Als een ander het uitvoert, controleert de werknemer desgewenst het resultaat en bespreekt dit zo nodig na. Indien gewenst geeft de werknemer ook een thuisbehandelingsadvies. De werknemer behandelt zelfstandig klachten en draagt oplossingen aan. De werkzaamheden dienen zoveel mogelijk dagelijks te worden uitgevoerd.

Zelfstandig kleuren**Het zelfstandig uitvoeren van kleuren**

Het gaat hierbij om alles wat met kleuren, ontkleuren en correcties te maken heeft. De werknemer moet uitzoeken wat een klant wil en naar aanleiding daarvan een advies geven. Daarbij let de werknemer op het type klant en de mogelijkheden van het haar. Naar aanleiding hiervan stelt de werknemer een plan op voor de gehele behandeling. Dit plan voert de werknemer zelf uit of laat het door een ander (deels) uitvoeren. Als een ander het uitvoert, controleert de werknemer desgewenst het resultaat en bespreekt dit zo nodig na. Indien gewenst geeft de werknemer ook een thuisbehandelingsadvies. Er wordt hier niet het opbrengen van producten bedoeld of het van de klantenkaart overnemen van de recepten. De werknemer behandelt zelfstandig klachten

en draagt oplossingen aan. De werkzaamheden dienen zoveel mogelijk dagelijks te worden uitgevoerd.

Lang haar Het zelfstandig uitvoeren van lang haar-behandelingen

Het gaat hier om vlechten, opsteken, versieringen en haarwerken aanbrengen. De werknemer moet uitzoeken wat een klant wil en naar aanleiding daarvan een advies geven. Daarbij let de werknemer op het type klant en de mogelijkheden. Naar aanleiding hiervan stelt de werknemer een plan op voor de gehele behandeling. Dit plan voert de werknemer zelf uit of laat het door een ander (deels) uitvoeren. Als een ander het uitvoert, controleert de werknemer desgewenst het resultaat en bespreekt dit zo nodig na. Indien gewenst geeft de werknemer ook een thuisbehandelingsadvies. De werknemer kan uitleggen hoe het haarwerk wordt aangebracht en hoe het onderhouden moet worden, ook aan een klant. De werknemer behandelt zelfstandig klachten en draagt oplossingen aan.

De werkzaamheden dienen zoveel mogelijk dagelijks te worden uitgevoerd.

Herenkapper

Complexiteit (moeilijkheidsgraad)

Een uitvoerende kappersfunctie: het dagelijkse werk van de werknemer bestaat in de eerste plaats uit knippen en/of snijden en föhnen van het haar van nagenoeg uitsluitend mannen. Tevens betreft het werk baardknippen en/of scheren. De werknemer heeft een belangrijke rol bij de advisering aan klanten. Daarbij gaat het om het geven van adviezen over haarverzorging, het verkopen van behandelingen en haarproducten. Het geroutineerd kunnen werken is belangrijk en de werknemer moet makkelijk kunnen overschakelen van de ene naar de andere taak. Tijdens de behandelingen moet de werknemer nauwkeurig en precies werken. De werknemer moet ook onder tijdsdruk kunnen werken. Niet alleen tijdens de piekdruk: de behandelingen gebeuren binnen de tijd zoals deze door de salonnormen worden gegeven.

Regelcapaciteit (Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid)

De werknemer werkt op basis van toewijzing van klanten. Daarbij geldt wel dat de tijdsindeling van de werknemer ook bepaald wordt door wat op dat moment het belangrijkste is. Vrijheid heeft de werknemer als het gaat om de technieken die gebruikt worden en de keuze van de modellen. Dit moet natuurlijk wel in overleg met de klant gebeuren. Daarnaast bepaald de salonstijl voor een groot deel de manier waarop de werknemer werkt.

De werknemer geeft adviezen over hoe de klant het haar het beste kan verzorgen en welke producten daarvoor het meest geschikt zijn. Het werk van de werknemer wordt door de leidinggevende gecontroleerd en besproken aan de hand van de werkresultaten. De leidinggevende is bijna altijd aanwezig. Problemen die kunnen voorkomen zijn meestal vaktechnisch en moeten door ervaring kunnen worden opgelost. De werknemer kan altijd terugvallen op de leidinggevende. Contacten met collega's zijn onder andere belangrijk voor het afstemmen van het werk. Een goede omgang met de collega's draagt bij aan de sfeer in de salon.

Afbreukrisico (Omgang met klanten)

De dagelijkse contacten met klanten zijn gericht op het maken van afspraken, het ontvangen van klanten, de keuze van de modellen, het verkopen van artikelen en het geven van behandelingsadviezen. De werknemer zal er samen met de klant proberen achter te komen wat een klant met het kapsel wil en wat de mogelijkheden zijn. De gesprekken over het kapsel, maar zo nodig ook over andere zaken, zijn belangrijk voor het opbouwen van een klantenkring. De werknemer moet voorzichtig en gepast omgaan met wat een klant over zichzelf en anderen vertelt. De werknemer moet zichzelf ervan bewust zijn dat de gesprekken, net als slordigheden en fouten tijdens de behandelingen, kunnen leiden tot ontevreden klanten. Een goede omgang met klanten draagt bij tot de sfeer in de salon.

Als fouten op tijd worden ontdekt, kunnen ze door de werknemer vaak nog worden hersteld.

Niveau-indicatie: lbo-c; opleiding kappersvak; op de hoogte van veranderende modellen, modetrends, technieken en haarverzorgingsproducten.

Topstylist

Complexiteit (moeilijkheidsgraad)

Een uitvoerende kappersfunctie: het werk bestaat uit het uitvoeren van alle in de salon voorkomende modellen en behandelingen. In verband daarmee beheerst de werknemer alle technieken en combinatie van technieken. De werknemer heeft tevens zoveel als mogelijk dagelijks taken als kleurbehandeling, ontkrullen en/of permanenten, knippen en/of snijden, föhnen en modelvorming, het behandelen van lang haar en het aanbrengen van haarwerken. De werknemer begeleidt andere werknemers bij het werk, leert hen (nieuwe) vaktechnieken en vaardigheden en is de vraagbaak bij vaktechnische problemen. De werknemer

zorgt ervoor dat de kwaliteit in de salon gehandhaafd blijft. Tevens is de werknemer belast met de kwaliteitszorg (arbozorg) in de salon.

De functie heeft een sterk commercieel element als het gaat om het adviseren over haarverzorging en het verkopen van behandelingen en artikelen. Het geroutineerd kunnen werken is belangrijk en de werknemer moet makkelijk kunnen overschakelen van de ene naar de andere taak. Tijdens de behandelingen moet de werknemer precies en nauwkeurig kunnen werken. Niet alleen tijdens piekdruk: de behandelingen gebeuren binnen de tijd zoals deze door de salonnormen zijn aangegeven.

Regelcapaciteit (Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid)

De werknemer werkt op basis van toewijzing van klanten of een afsprakensysteem. Daarbij heeft de werknemer enige vrijheid omdat collega's moeten worden begeleid en de kwaliteitszorg in de salon in de gaten moet worden gehouden. De salonstijl bepaalt voor een groot deel de manier waarop de werknemer werkt, hoewel de salonstijl ook beïnvloedt wordt door eigen kennis en ervaring. Creativiteit is vereist bij het combineren van de wensen van de klant en de vaktechnische mogelijkheden. De werknemer modelleert vooral op basis van maatwerk. De werknemer geeft collega's modelleer en technische adviezen. De werknemer geeft ook adviezen over hoe de klant het haar thuis het beste kan verzorgen en welke producten daarvoor het meest geschikt zijn. Het werk wordt met de leidinggevende besproken aan de hand van de werkresultaten. De leidinggevende is bijna altijd aanwezig. Problemen die voorkomen, kunnen door ervaring in het vak worden opgelost. De werknemer kan met niet-vaktechnische problemen altijd terugvallen op de leidinggevende. Een goede omgang met collega's draagt bij aan de sfeer in de salon. Verder zijn de contacten met collega's gericht op het behouden en verbeteren van de kwaliteit van het werk tijdens trainingen en/of tijdens het dagelijks werk

Afbreukrisico (Omgang met klanten)

De dagelijkse contacten met klanten zijn gericht op het maken van afspraken, het ontvangen van klanten, de keuze van de modellen, het verkopen van artikelen, de behandelingsadviezen en de kleuradviezen. De werknemer zal er samen met de klant proberen achter te komen wat een klant met het kapsel wil en wat de mogelijkheden zijn. De gesprekken over het kapsel, maar zo nodig ook over andere zaken, zijn belangrijk voor het opbouwen van een klantenkring. De werknemer moet voorzichtig en gepast omgaan met wat een klant over zichzelf en anderen vertelt. De werknemer moet zichzelf ervan bewust zijn dat de gesprekken, net als slordigheden en fouten tijdens de behandeling, kunnen leiden tot ontevreden klanten. Een goede omgang met klanten draagt bij aan de sfeer in de salon. Onzorgvuldigheden tijdens trainingen en kwaliteitszorg kunnen leiden tot afname van de kwaliteit in de salon. Als fouten op tijd worden ontdekt, kunnen ze door de werknemer vaak nog worden hersteld.

Niveau-indicatie: lbo en/of mbo; uitgebreide opleiding in het kappersvak; op de hoogte van nieuwe modellen, technieken, methoden en producten.

Criteria voor bedrijfsleider

Onder een bedrijfsleider wordt die werknemer verstaan, die naast de gewone werkzaamheden belast is met de dagelijkse leiding binnen de salon. De dagelijkse leiding is iets anders dan de verantwoordelijkheid over de salon, die hierna bij de referentiefunctie salonmanager beschreven is.

Het bedrijfsleiderschap wordt uitgeoefend naast de normale werkzaamheden, deze taak vormt dus geen aparte functie.

Om in aanmerking te komen voor het bedrijfsleiderschap, moet worden voldaan aan enkele criteria. Dit zijn:

- Leidinggevende taken:
 - Verdeling van het werk in de salon
 - Uitvoeren en toezien op naleving van de hygiëne- en milieumaatregelen.
- Administratieve taken:
 - Bestellen van verkoopartikelen en salonartikelen bij leveranciers die bekend zijn. De wijze waarop de artikelen besteld moeten worden is bekend.
 - Het opmaken van de kas en zorgen voor de afdracht
 - Eventueel maken van standaard computeruitdraaiën die voor rapportage worden gebruikt.
- Andere taken:
 - Aanspreekpunt voor klanten, bijvoorbeeld bij klachten of als klanten speciale wensen hebben.
 - Zorgen dat de salon op tijd opent en sluit.

NB:

De bedrijfsleider beslist niet over het aannemen, het ontslaan en het beoordelen van personeel. De bedrijfsleider geeft de ondernemer geen advies over salonzaken, vaktechnische zaken (de salonstijl) en commerciële zaken.

Salonmanager**Complexiteit (moeilijkheidsgraad)**

Een leidinggevende kappersfunctie: het werk is gericht op het optimaal laten functioneren van een salon. En voert in bijzondere gevallen vaktechnische handelingen uit (ook moeilijke modellen). In dit kader houdt de werknemer ook toezicht op de trainingen. Commerciële en administratieve taken vormen belangrijke onderdelen in de functie. Het geroutineerd werken is belangrijk. De werknemer moet vaak en makkelijk kunnen overschakelen van uitvoering naar toezicht. Tijdens de uitvoerende administratieve en rapporterende taken is grote nauwkeurigheid (accuratesse) een vereiste. De werknemer moet regelmatig onder tijdsdruk werken. Niet alleen tijdens piekdrukke: de behandelingen moeten gebeuren binnen de tijd zoals deze volgens de salonnormen zijn aangegeven.

Regelcapaciteit (Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid)

De tijdsindeling van het uitvoerende kapperswerk wordt bepaald door het aanbod van het werk. Voor de werkzaamheden als leidinggevende geldt dat de tijdsindeling zelf kan worden bepaald. Daarbij moet de werknemer zelf bepalen wat de prioriteit heeft. De wijze waarop de werknemer werkt, wordt voor een groot deel bepaald door de salonstijl die bewaakt moet worden. Toch bepaalt de werknemer ook zelf de salonstijl, bijvoorbeeld door adviezen aan de ondernemer en doordat de werknemer de salon leidt en stuurt. Hierbij moet wel rekening gehouden worden met de procedures en richtlijnen (regels) van de ondernemer. Het werk wordt met de ondernemer besproken aan de hand van de resultaten. De ondernemer is zelden aanwezig. Problemen die kunnen voorkomen, kunnen door ruime ervaring in het vak worden opgelost. Voor managementproblemen kan de werknemer op de ondernemer terugvallen. De contacten met de ondernemer gaan over de bedrijfsvoering. De contacten met de andere werknemers gaan over de werksfeer en over het behouden en verbeteren van hun werk. De werknemer geeft leiding aan de werknemers in de salon heeft een beslissende rol als het gaat over het aannemen, het ontslaan en promoveren van werknemers.

Afbreukrisico (Omgang met klanten)

De dagelijks contacten met klanten zijn gericht op het maken van afspraken, het ontvangen van klanten, de keuze van de modellen, het verkopen van artikelen, de behandlingsadviezen en de kleuradviezen. De werknemer zal er samen met de klant proberen achter te komen wat een klant met het kapsel wil. De gesprekken over het kapsel, maar zo nodig ook over andere zaken, zijn belangrijk voor het opbouwen van een vaste klantenkring. De werknemer moet gepast en voorzichtig omgaan met wat een klant vertelt. Onnauwkeurigheden tijdens de behandelingen en gesprekken leiden tot een verlies aan omzet en marktaandeel. Net als het onzorgvuldig sturen en leiden van de salon tot een verlies in de omzet kan leiden. De werknemer onderhoudt de contacten met de leveranciers en eventueel met de winkeliersvereniging. Zelfcontrole moet er voor zorgen dat fouten en onnauwkeurigheden op tijd worden ontdekt en hersteld. De administratieve en financiële werkzaamheden worden door de ondernemer gecontroleerd. Privégevoelige informatie van de medewerksters moet geheim worden gehouden.

Niveau-indicatie: mbo; uitgebreide opleiding kappersvak; kennis van managementtechnieken, zeer goed op de hoogte van nieuwe modellen, methoden, technieken en producten.

6. Beroepsprocedure

De nieuwe indelingsmethode is met grote zorgvuldigheid opgezet. Dit neemt niet weg dat het mogelijk is dat een werknemer het niet eens is met de indeling. Vanwege deze reden is dan ook besloten een beroepsmogelijkheid in het leven te roepen. De beroepsprocedure bestaat uit de volgende twee stappen.

Stap 1: Bezwaarprocedure bij werkgever

De werknemer is het niet eens met het indelingsbesluit van de werkgever. Hij meldt dit binnen twee maanden aan de werkgever en geeft daarbij aan waarom hij zich niet kan vinden in het be-

Reactie binnen één maand

Landelijke indelings-Commissie

Beroep binnen drie maanden

Indelingsadvies

sluit. Dit dient schriftelijk te gebeuren. De werkgever reageert binnen één maand schriftelijk en op basis van het door hem ingevulde functie inventarisatieformulier (FIF). Als partijen het tijdens deze stap eens worden, is de procedure beëindigd. Als werknemer en werkgever het niet eens kunnen worden, dan staat voor de werknemer de tweede stap in de procedure open.

Stap 2: Beroepsprocedure bij landelijke indelingscommissie

Door CAO partijen is een landelijke indelingscommissie (LIC) gevormd die zich bezighoudt met de bezwaren die zijn ingebracht tegen de indeling. Deze commissie is paritair samengesteld. Dat wil zeggen dat vertegenwoordigers van de werkgeversorganisatie (ANKO) en de werknemersorganisaties (Kappersbond FNV en CNV Bedrijvenbond) zitting hebben in deze commissie. De LIC staat onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. De werkwijze van de LIC staat in het beroepsreglement beschreven (zie hoofdstuk 7).

Een werknemer die het niet eens is met het indelingsbesluit van de werkgever en reeds gebruik heeft gemaakt van de bezwaarprocedure bij zijn werkgever (stap 1), kan binnen drie maanden na ontvangst van de reactie van de werkgever in beroep gaan bij de LIC en verzoeken om de indeling nader te onderzoeken. Daarnaast blijft voor een werknemer de beroepsprocedure bij de LIC ook na drie maanden openstaan, als deze redelijkerwijs kan aantonen dat de werkgever zijn functie onjuist heeft ingedeeld, danwel niet of te laat op zijn bezwaar heeft gereageerd. De werknemer dient altijd eerst bezwaar aan te tekenen bij zijn werkgever.

De LIC zal op basis van het door zowel werkgever als werknemer ingevulde functie inventarisatie formulier (FIF) alsmede een schriftelijke toelichting van beide partijen de indeling onderzoeken. De commissie kan, als het beroep daartoe aanleiding geeft, tevens besluiten om partijen te horen. Vervolgens geeft de LIC een indelingsadvies voor de betrokken partijen (werkgever en werknemer).

7. Beroepsreglement**Artikel 1**

Er wordt een landelijke indelingscommissie (LIC) voor het kappersbedrijf ingesteld, die belast is met de behandeling van geschillen, als bedoeld in artikel 8b.2. van de CAO voor het Kappersbedrijf.

Artikel 2

1. De LIC is paritair samengesteld en bestaat uit maximaal zes leden, die zich elk door een plaatsvervanger kunnen doen vervangen.
2. De leden en hun plaatsvervangers worden benoemd door de werkgeversorganisatie ANKO (3), de werknemersorganisatie Kappersbond FNV (2) en de CNV Bedrijvenbond (1).
3. Het stemrecht is als volgt verdeeld:
 - 3/6e Deel van de stemmen wordt uitgebracht door het lid/de leden die is/zijn benoemd door de werkgeversorganisatie ANKO.
 - 2/6e Deel van de stemmen wordt uitgebracht door de leden die zijn benoemd door de werknemersorganisatie Kappersbond FNV.
 - 1/6e Deel van de stemmen wordt uitgebracht door het lid dat is benoemd door de CNV Bedrijvenbond.
4. De leden van de LIC kiezen een onafhankelijk voorzitter.
5. De voorzitter maakt geen deel uit van de LIC en heeft geen stemrecht.
6. De voorzitter, de leden en hun plaatsvervangers hebben zitting voor een termijn van drie jaar en zijn herbenoembaar.

Artikel 3

De LIC beslist met meerderheid van stemmen of het zich in voorkomende gevallen laat adviseren door een externe deskundige. De externe deskundige maakt geen deel uit van de LIC en heeft geen stemrecht.

Bezwaar binnen twee maanden



Artikel 4

De vergoeding van de voorzitter, leden en externe deskundige wordt vastgesteld in een door de Vakraad vast te stellen vergoedingsregeling.

Artikel 5

1. De werknemer die het niet eens is met zijn functie-indeling, c.q. functie inventarisatie formulier, streeft eerst naar een oplossing van het bezwaar door overleg met zijn werkgever. Aan deze fase is een termijn gebonden van ten hoogste drie maanden.
2. De werknemer kan een geschil inzake de indeling van zijn functie pas voorleggen aan de LIC, nadat de in lid 1 vermelde overlegfase is afgerond. Het niet voldoen aan de gestelde termijn in lid 2 wordt gelijkgesteld met een voor beroep op de LIC vatbare beslissing.

Artikel 6

1. Na ontvangst van de reactie van de werkgever op het schriftelijk ingediende bezwaar van de werknemer, kan deze laatste binnen een termijn van drie maanden beroep aantekenen tegen de beslissing van de werkgever bij de Landelijke Indelingscommissie (LIC).
2. Daarnaast blijft voor een werknemer de beroepsprocedure bij de LIC ook na drie maanden openstaan, als deze redelijkerwijs kan aantonen dat de werkgever zijn functie onjuist heeft ingedeeld, danwel niet of te laat op zijn bezwaar heeft gereageerd. De werknemer dient altijd eerst bezwaar aan te tekenen bij zijn werkgever.
3. Het beroep wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een ondertekend en gedagtekend beroepschrift bij de voorzitter van de LIC. Het gebruik van het functie inventarisatie formulier wordt door de LIC verplicht gesteld. Daarnaast dient de aard van de klacht schriftelijk te worden gemotiveerd.

Artikel 7

Het beroepschrift dient ten minste te omvatten:

- a) naam, voornaam en woonplaats van de werknemer;
- b) naam en vestigingsplaats van de werkgever;
- c) indien de werknemer zich wil laten bijstaan: naam/namen van de persoon/personen door wie de werknemer zich in de beroepsprocedure wil laten bijstaan;
- d) de functiebenaming, de door werkgever en werknemer ingevulde functie inventarisatie formulieren en de loongroep waarin de werknemer thans is ingedeeld;
- e) een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van het geschil en de hierop gebaseerde vordering, zulks met vermelding of het geschil de indeling van de salonfunctie betreft of het functie inventarisatie formulier.

Artikel 8

1. De LIC heeft tot taak te onderzoeken of:
 - de procedures met betrekking tot de indeling zijn gevolgd;
 - gegeven de feitelijke functie-inhoud, de functiebeschrijving daarmee overeenstemt;
 - gegeven de vastgestelde puntentoedeling per referentiefunctie, de salonfunctie juist is ingedeeld;
 - de indelingsmethode op de juiste wijze is toegepast.
2. Indien zij daartoe aanleiding aanwezig acht, besluit de LIC met meerderheid van stemmen of het zich beperkt tot de uitspraak over de vraag of het oordeel van de werkgever met inachtneming van bovenstaande criteria heeft geleid tot een resultaat dat in overeenstemming is met de redelijkheid.

Artikel 9

1. Indien de LIC niet tot een beslissing kan komen op basis van het in artikel 8 lid 1 vermelde onderzoek, dan kan de LIC de externe deskundige opdragen de in het geding zijnde functie te onderzoeken en in te delen.
2. De LIC neemt vervolgens een beslissing op basis van het gemotiveerde advies van de externe deskundige inzake de indeling.

Artikel 10

1. Na ontvangst van het door de werknemer bij de LIC ingediende beroepschrift, zorgt de voorzitter voor onverwijld bevestiging van de ontvangst van het beroepschrift aan de werknemer.
2. Indien het beroepschrift, naar het oordeel van de voorzitter van de LIC niet aan de in de artikel 6 en 7 genoemde voorwaarden voldoet, stelt de secretaris de werknemer in de gelegenheid om binnen 14 dagen na dagtekening van het beroepschrift aan te vullen of te verduidelijken.

Artikel 11

1. De voorzitter draagt zorg, dat de betreffende werkgever en leden een afschrift van het beroepschrift c.q. van het aangevulde of verduidelijkte beroepschrift ontvangen.
2. De LIC zal binnen een door haar te stellen termijn partijen bij het geschil verzoeken om een schriftelijke toelichting. Van een door één der partijen verstrekte schriftelijke toelichting zal de wederpartij onverwijld een afschrift worden toegezonden.

Artikel 12

1. De LIC hoort partijen bij een geschil of kan het geschil afdoen op de stukken, dit ter beoordeling van de commissie. Bij een hoorzitting draagt de voorzitter zorg voor bepaling van datum, plaats en aanvangsuur van de zitting.
2. De voorzitter roept de bij het geschil betrokken partijen op tot een zitting van de LIC. Hierbij heeft hij de mogelijkheid een minnelijke oplossing van het geschil te bewerkstelligen. Deze bevoegdheid behoudt hij gedurende de gehele procedure totdat de uitspraak is ondertekend. Partijen mogen zich desgewenst laten bijstaan door een deskundige of een vertrouwenspersoon.
3. De voorzitter zal partijen tenminste 14 dagen van te voren voor de zitting oproepen
4. De zitting van de LIC is niet openbaar, tenzij de LIC anders bepaalt en geen der partijen zich hiertegen verzet.

Artikel 13

1. De LIC doet, tenzij een minnelijke schikking is bereikt, zo spoedig mogelijk, doch in beginsel drie maanden nadat de voorzitter het beroepschrift, c.q. het aangevulde of verduidelijkte beroepschrift, heeft ontvangen, uitspraak.
2. Indien de LIC het beroep gegrond acht, zal zij, met vernietiging van de bestreden beslissing van de werkgever, bepalen dat deze een nieuwe beslissing dient te nemen met inachtneming van de uitspraak van de LIC. De LIC beslist redelijkerwijs met ingang van welke datum de werkgever een nieuwe beslissing dient te nemen, uitgaande van de datum waarop het indelingsbesluit werking had moeten krijgen.
3. De uitspraak dient gronden te bevatten waarop zij berust.

Artikel 14

1. De LIC beslist bij meerderheid van stemmen. Bij staken van stemmen vindt een heroverweging plaats, welke zo mogelijk dient te leiden tot een meerderheidsstandpunt.
2. De uitspraak wordt schriftelijk vastgesteld en door voorzitter en leden of hun plaatsvervangers ondertekend. Gewaarmerkte afschriften worden per aangetekend schrijven onverwijld en gelijktijdig aan de bij het beroep betrokken partijen toegezonden, alsmede aan de secretaris van de Vakraad.

Artikel 15

1. De LIC legt in een reglement vast, welke kosten aan het indienen van een beroepschrift zijn verbonden.
2. De LIC legt in een reglement vast op welke wijze werknemers aangesloten bij een van de betrokken werknemersorganisaties deze kosten kunnen reclameren.

Artikel 16

De LIC zal, indien daartoe naar haar oordeel termen aanwezig zijn, van de in dit reglement vastgestelde procedures en termijnen kunnen afwijken na overleg met de Vakraad.

Artikel 17

1. De voorzitter en leden van de LIC zullen, evenals hun plaatsvervangers, zich ervan onthouden op te treden inzake een beroep waarbij zij persoonlijk belang hebben in welke zin dan ook, danwel waarbij zij betrokken zijn geweest.
2. De voorzitter en leden van de LIC zijn, evenals hun plaatsvervangers, verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hun in deze hoedanigheid ter kennis komt en waarvan zij kunnen begrijpen dat het een vertrouwelijke zaak betreft.

Artikel 18

De LIC doet uitspraak als goede mensen naar billijkheid.

Artikel 19

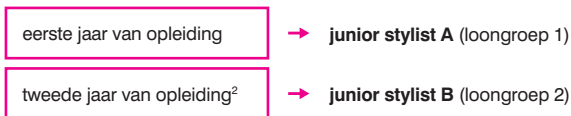
Toetsing van het indelingsbesluit door de burgerlijke rechter blijft altijd open staan.

Artikel 20

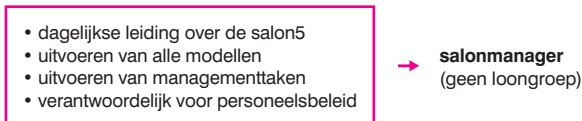
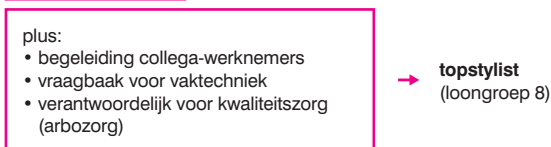
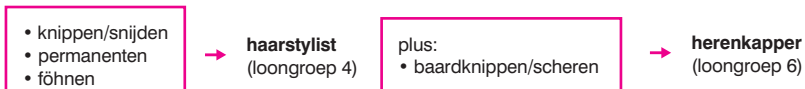
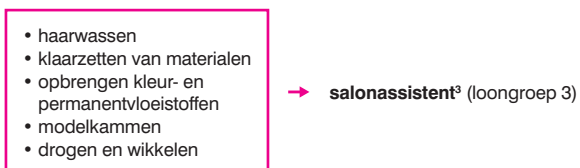
Dit reglement treedt in werking op 1 januari 1999.

8. Indelingsschema

Volgt de werknemer een door de organisaties van werkgevers en werknemers erkende vakopleiding, dan vindt indeling plaats in de referentiefunctie (loongroep):



Verricht een werknemer zoveel mogelijk dagelijks de onderstaande werkzaamheden, dan vindt indeling plaats in de referentiefunctie (loongroep):



2 Na twee jaar opleiding vindt indeling plaats in een referentiefunctie niet zijnde junior stylist.

3 Aan de referentiefunctie salonassistent worden gelijkgesteld niet-kappersfuncties als receptionistes, winkelbedienden, interieurverzorgsters, etc.

4 Bij zoveel mogelijk dagelijkse uitvoering van één van de hier genoemde vaktechnische handelingen vindt indeling plaats in hairstylist 1 (loongroep 5), van twee vaktechnische handelingen in hairstylist 2 (loongroep 6) en van drie vaktechnische handelingen in hairstylist 3 (loongroep 7).

5 Indien de dagelijkse leiding (vastgesteld volgens de Criteria voor Bedrijfsleider; zie omschrijving referentiefuncties) wordt uitgeoefend door een salonassistent, hairstylist, hairstylist 1, hairstylist 2, herenkapper, hairstylist 3 of topstylist, dan geldt een bedrijfsleidertoeslag conform de CAO.

9. Functie inventarisatie formulier (FIF)

Het functie inventarisatie formulier (FIF) kan door de werkgever als hulpmiddel worden gebruikt om de salonfunctie in kaart te brengen en in te delen. Dit formulier moet door de werkgever ingevuld worden als de werknemer bezwaar maakt tegen de indeling van zijn functie. Komen partijen er in de bezwaarprocedure niet uit (zie hoofdstuk 6, bladzijde 14), dan moet ook de werknemer ten behoeve van de beroepsprocedure bij de landelijke indelingscommissie (LIC) het functie inventarisatie formulier invullen.

Het invullen gaat als volgt: Vul onderstaande formulier stap voor stap in. Kruis aan welke werkzaamheden feitelijk verricht worden, hoe vaak deze werkzaamheden voorkomen, hoe de werkindeling wordt bepaald, welke adviezen worden gegeven, etc. Het kan voorkomen dat werkzaamheden en verantwoordelijkheden worden aangekruist die bij verschillende referentiefuncties voorkomen.

Werkgever (bedrijfsnaam): _____

(Eventueel lidnummer ANKO: _____)

Adres: _____

Plaats: _____

Telefoonnummer: _____

Werknemer (naam): _____

- Leerling in eerste jaar van opleiding
 Leerling in tweede jaar van opleiding
 Geen leerling
 Werkzaam in damessalon
 Werkzaam in herensalon
 Werkzaam in gemengde salon

Junior Stylist A en B

Werkzaamheden zoals:	Zoveel mogelijk dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Niet
<input type="checkbox"/> Haarwassen	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Klaarzetten van materialen	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> In kader van de opleiding <ul style="list-style-type: none"> • knippen en/of snijden • föhnen • permanenten 	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Opbrengen van kleurmiddelen	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Opbrengen van permanentvloestoffen	0	0	0	0

Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid	Vaak	Soms	Weinig	Niet
Werkindeling				
0 Werkindeling wordt grotendeels bepaald door opdrachten	0	0	0	0
0 Werkindeling wordt bepaald door wat op dat moment het belangrijkste is om te doen	0	0	0	0
Advisering over thuisbehandelingen				
0 Er kan een keuze worden gemaakt uit een beperkt aantal mogelijkheden	0	0	0	0
0 Afhankelijk van de eigen kennis en de regels van de salon	0	0	0	0
Controle				
0 Het werk wordt voortdurend gecontroleerd door een collega of leidinggevende	0	0	0	0
Oplossen van problemen				
0 Bij problemen betreffende het werk kan altijd met de kapper of leidinggevende worden overlegd	0	0	0	0

Omgang met klanten	Vaak	Soms	Weinig	Niet
Gesprekken met de klant				
0 Gericht op advisering over haarverzorgingsmiddelen	0	0	0	0
0 Gericht op het maken van afspraken en het ontvangen van klanten	0	0	0	0
Gesprekken over het kapsel				
0 Over de wasbehandeling	0	0	0	0
Fouten				
0 Fouten die gemaakt worden kunnen vaak nog worden hersteld	0	0	0	0

Salonassistent

Werkzaamheden zoals:	Zoveel mogelijk dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Niet
0 Haarwassen	0	0	0	0
0 Klaarzetten van materialen	0	0	0	0
0 Opbrengen van kleurmiddelen en permanentvloeistoffen	0	0	0	0
0 Modelkammen	0	0	0	0
0 Drogen onder een warmte-apparaat	0	0	0	0
0 Drogen van het haar met de hand en met de fohn	0	0	0	0
0 Het uitvoeren van wikkeltchnieken (9-vakkentechniek en waaiervikkeling in kort haar)	0	0	0	0
0 Advisering over haarverzorging, verkopen van behandelingen en haarproducten	0	0	0	0

Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid	Vaak	Soms	Weinig	Niet
Werkindeling				
0 Tijdsindeling wordt bepaald door de opdrachten die men krijgt en door de klanten die worden toegewezen	0	0	0	0
0 De indeling van het werk is ook afhankelijk van wat op dat moment het belangrijkste is	0	0	0	0
Advisering over thuisbehandeling				
0 Geeft adviezen over hoe de klant zijn haar het beste kan verzorgen	0	0	0	0
Controle				
0 Het werk wordt voortdurend door de leidinggevende en kapper voortdurend gecontroleerd	0	0	0	0
Oplossen van problemen				
0 Kan altijd terugvallen op de kapper en de leidinggevende	0	0	0	0

Omgang met klanten	Vaak	Soms	Weinig	Niet
Gesprekken met de klant				
0 Maken van afspraken, ontvangen van klanten	0	0	0	0
0 Adviseren over modellen en haarverzorging (-smiddelen)	0	0	0	0
Gesprekken over het kapsel				
0 Over het kapsel	0	0	0	0
Fouten				
0 Als fouten op tijd worden ontdekt kunnen ze meestal zelf nog hersteld worden	0	0	0	0

Haarstylist

Werkzaamheden zoals:	Zoveel mogelijk dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Niet
0 Knippen en/of snijden	0	0	0	0
0 Uitvoeren van permanenten en/of ontkrullen	0	0	0	0
0 Adviseren over haarverzorging	0	0	0	0
0 Verkopen van haarbehandelingen en haarproducten	0	0	0	0

Haarstylist 1, 2 of 3

Extra vaktechnische handelingen zoals:	Zoveel mogelijk dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Niet
0 Modelvormen (bijvoorbeeld watergolven, inleggen en opkammen)	0	0	0	0
0 Klachten omtrent modelvormen oplossen	0	0	0	0
0 Kleuren en/of ontkleuren	0	0	0	0
0 Klachten omtrent kleuren oplossen	0	0	0	0
0 Lang haar (bijvoorbeeld vlechten, opsteken, versieren en haarstukjes aanbrengen)	0	0	0	0
0 Klachten omtrent lang haar oplossen	0	0	0	0

Herenkapper

Werkzaamheden zoals:	Zoveel mogelijk dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Niet
0 Baard knippen en/of scheren)	0	0	0	0

Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid	Vaak	Soms	Weinig	Niet
---	------	------	--------	------

Werkindeling				
0 Op basis van toewijzing van klanten	0	0	0	0
0 Aan de hand van wat op dat moment het belangrijkste is	0	0	0	0

Advisering over thuisbehandeling				
0 Hoe de klant het haar het beste kan verzorgen	0	0	0	0
0 Welke producten daar het meest geschikt voor zijn	0	0	0	0

Controle				
0 Het werk wordt door de leidinggevende gecontroleerd en besproken aan de hand van de werkresultaten	0	0	0	0

Oplossen van problemen				
0 Problemen die kunnen voorkomen zijn meestal vaktechnisch en moeten door ervaring worden opgelost	0	0	0	0
0 Medewerker kan altijd terugvallen op de leidinggevende	0	0	0	0

Omgang met klanten	Vaak	Soms	Weinig	Niet
Gesprekken met de klant				
0 Maken van afspraken, ontvangen van klanten	0	0	0	0
0 Keuze van modellen, verkopen van artikelen en geven van behandlingsadviezen	0	0	0	0
Gesprekken over het kapsel				
0 Wat een klant met het kapsel wil en wat de mogelijkheden zijn	0	0	0	0
Fouten				
0 Als fouten op tijd worden ontdekt kunnen ze meestal zelf nog hersteld worden	0	0	0	0

Topstylist

Werkzaamheden zoals:	Zoveel mogelijk dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Niet
0 Nieuwe vaktechnieken aanleren	0	0	0	0
0 Aanspreekpunt bij vaktechnische problemen	0	0	0	0
0 Zorgen dat de kwaliteit (ARBO) gehandhaafd blijft	0	0	0	0

Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid	Vaak	Soms	Weinig	Niet
---	------	------	--------	------

Werkindeling				
0 Op basis van toewijzing van klanten of een afsprakensysteem	0	0	0	0
0 Vrijheid omdat collega's begeleid moeten worden en de kwaliteit in de gaten gehouden moet worden	0	0	0	0

Advisering over thuisbehandeling				
0 Hoe de klant het haar het beste kan verzorgen en wat de mogelijkheden zijn	0	0	0	0

Controle				
0 Het werk wordt met de leidinggevende besproken aan de hand van de werkresultaten	0	0	0	0

Oplossen van problemen				
0 Problemen die voorkomen kunnen door ervaring in het vak worden opgelost	0	0	0	0

Omgang met klanten	Vaak	Soms	Weinig	Niet
Gesprekken met de klant				
0 Maken van afspraken en ontvangen van klanten	0	0	0	0
0 Advisering over haarverzorging (-smid-delen)	0	0	0	0
0 Adviseren over modellen	0	0	0	0
0 Geven van kleuradviezen	0	0	0	0
0 Geven van behandelingsadviezen	0	0	0	0
0 Verkopen van artikelen	0	0	0	0
Gesprekken over het kapsel				
0 Wat een klant met een kapsel wil en wat de mogelijkheden zijn	0	0	0	0
Fouten				
0 Als fouten op tijd ontdekt worden kunnen ze vaak nog zelf hersteld worden	0	0	0	0