

Inzetbaarheidsmatrix voor kappers (gebaseerd op handboek ANKO):

<https://www.anko.nl/data/pdf-documenten/bijlage-4-functiehandboek-cao-kappers-2017-2019.pdf?sVersion=1525355317>

Gebied	Kerntaken	<i>Kaat</i> Allround haarstylist <sup>1</sup>	<i>Francine</i> Haarstylist <sup>2</sup>	<i>Lieve</i> Salon assistent <sup>3</sup>	<i>Bart</i> Allround haarstylist <sup>1</sup>
Klant	Ontvangen van klanten <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	X
	Maken van afspraken <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	X
	Voeren van gesprekken met de klant <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	X
	Afrekenen van de behandelingen en de producten <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	X
	Verwerken van de gegevens van de klant in het systeem <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	X
	Opvangen van klachten van de klant die behandeld is door een collega en inschakelen salonmanager of topstylist <sup>1</sup>	X			
Advies	Advies geven over haarverzorgingsproducten <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	X
	Advies geven over haarbehandelingen passend bij type klant en mogelijkheden van het haar <sup>1,2</sup>	X	X		X
	Opstellen en (laten) uitvoeren van een behandelplan <sup>1,2</sup>	X	X		X
	Controleren van uitbestede behandelingen <sup>1,2</sup>	X	X		X
	Meedenken met collega's over mogelijke oplossingen van problemen <sup>1</sup>	X			X
	Oplossen van klachten in eigen werk <sup>1</sup>	X			X
Vorbereiding	Gereedzetten van materialen <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	
	Haar wassen en opbrengen van verzorgingsmiddelen <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	
	Assisteren van collega's <sup>3</sup>			X	

Haarbehandeling	Opbrengen van kleurmiddelen <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	X
	Opbrengen van permanentvloeistoffen <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	X
	Knippen en snijden <sup>1,2</sup>	X	X		X
	In model brengen, drogen, föhnen <sup>1,2</sup>	X	X		X
	Samenstellen van kleuren <sup>1</sup>	X			X
	Correcties van kleuren <sup>1</sup>	X			X
	Permanenten, omvormen <sup>1</sup>	X			X
	Herenkapper technieken (baard knippen en/of scheren) <sup>1</sup>	X			X
	Lang haar (opsteken, vlechten) <sup>1</sup>	X			X
Verantwoord functioneren	Schoonhouden van gereedschappen en opruimen van salon <sup>1,2,3</sup>	X	X	X	X
Overige bijdrage	Uitpakken en opbergen van productzendingen <sup>3</sup>			X	
	Signaleren van verbeterpunten en melden aan leidinggevende <sup>3</sup>			X	

In bovenstaand overzicht staan de taken die de verschillende medewerkers (mogen of kunnen) uitvoeren, op basis van hun opleiding, aangegeven met <sup>1,2,3</sup>.

- Een Salon assistent<sup>3</sup> is gewoonlijk laag-middelbaar opgeleid en heeft eenzelfde werk- en denkniveau.
- Een Haarstylist<sup>2</sup> heeft een afgeronde kappersopleiding en heeft een middelbaar werk- en denkniveau.
- Een Allround Haarstylist<sup>1</sup>: een afgeronde kappersopleiding met een middelbaar werk- en denkniveau.

In dit voorbeeld zijn er twee allround haarstylisten, een haarstylist en een salon assistent. Er zijn verschillende situaties denkbaar:

Als **Lieve** (salon assistent) ziek wordt, moet een van de stylisten in ieder geval de productzendingen uitpakken en opbergen (zie onder 'Overige bijdrage'). Misschien kan Francine dat overnemen? Tevens is er niemand meer om te assisteren. Deze assistent-functie zal dan moeten rouleren: degene die 'vrij' is, kan helpen. De kerntaken kunnen in dit scenario redelijkerwijs doorgaan.

Als **Bart** (allround stylist) ziek wordt, komt al het 'kleur- en oplossingsgerichte werk' voor rekening van Kaat. Als zij dit kan spreiden, kunnen de kerntaken doorgaan. Kaat zal het wel drukker krijgen. Als Bart lang ziek blijft, zou ze erover moeten denken om een interim aan te nemen. Als ze dat niet

wil/kan, moeten de afspraken meer gespreid worden. Zij moet haar collega's daarover instrueren. De inkomsten kunnen dan (tijdelijk) minder worden.

Als **Francine** (stylist) ziek wordt, krijgen allen meer werk op hun bordje. Lieve is er gelukkig om Bart en Kaat wat werk uit handen te nemen: ontvangen van klanten, afrekenen, gegevens in het systeem zetten, productzendingen opruimen, gereedzetten en schoonhouden van gereedschappen, opbrengen van kleurmiddelen en permanentvloeistoffen. Ook hier geldt dat de afspraken meer gespreid moeten worden. Ook zal de tijd die Kaat en Bart hebben voor hun klanten wat minder zijn (minder *uitgebreid* adviseren bij problemen, minder praten met klanten, minder zelf schoonmaken). De aandacht zal voornamelijk uitgaan naar de vaktechnische zaken: adviseren en behandelen. Ze zullen hun klanten misschien wel uitleggen dat er iemand ziek is en dat het daarom drukker is.

*Om verzuimsituaties voor te zijn en taken (beter) te kunnen roteren, is het misschien handig als Lieve (salon assistent) al zoveel mogelijk meekijkt bij haarbehandelingen. Zij kan daardoor bijvoorbeeld al beter leren föhnen, of krullers in te draaien. Francine (haarstylist) zou bijvoorbeeld ook meer betrokken kunnen worden bij problemen of al een cursus herenkapper technieken, lang haar opsteken of vlechten, volgen.*

- 
- Pas bovenstaand schema aan naar jouw vak.
  - Bespreek met je werknemers welke taken er in hun pakket zitten.
  - Vraag welke mogelijkheden zij zien om taken uit te wisselen en onder welke voorwaarden.
  - Is er misschien extra opleiding nodig?
  - Welke andere afspraken moeten gemaakt worden?