



Uitstroom Allround woningstoffeerder 2009-2010

Dit document bevat de volgende onderdelen uit het kwalificatiedossier Woningstoffeerder 2009-2010:

- Algemene informatie van de uitstroom
- Deel C van de uitstroom

4.2 Allround woningstofferder

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De allround woningstofferder werkt in het MKB detailhandel binnen de woonbranche in uiteenlopende winkelformules die zich richten op woning/projectstofferding en -textiel. De allround woningstofferder voert veel werkzaamheden uit in (on)bewoonde huizen, winkels, kantoren, ziekenhuizen of scholen.</p> <p>Meestal werkt hij in teamverband. Hij is dan samen met een basis woningstofferder op karwei bij de klant en geeft deze aanwijzingen en instructie. Zelf voert hij eenvoudige en complexe handelingen uit.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De woningstofferder voert zijn werkzaamheden uit met inachtneming van de bedrijfs-, arbo-, milieu-, veiligheids- en kwaliteitsregels. Hij is gericht op het leveren van service en kwaliteit bij de klant. Hij is accuraat en deskundig en heeft een professionele en klantvriendelijke instelling. Hij kan goed samenwerken en communiceren met collega's en leidinggevende en is daarnaast ook communicatief vaardig in het contact met de klant.</p> <p>Tijdens zijn werk houdt hij de verschillende belangen (klantbelang versus organisatiebelang) in de gaten. Daarnaast heeft hij oog voor de tijd/kwaliteit-verhouding en zorgt ervoor dat het werk en zijn eigen veiligheid ondanks druk en tegenslagen niet in het geding komt.</p> <p>De allround woningstofferder heeft een voorbeeldfunctie voor basis woningstofferders. Hij combineert zijn uitvoerende technische taken met begeleidende taken en moet daarin een goed evenwicht vinden.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De allround woningstofferder ontvangt een opdracht van zijn leidinggevende en voert de werkzaamheden op karwei verder op eigen initiatief uit.</p> <p>Hij heeft op karwei een uitvoerende en begeleidende rol (als er in teamverband wordt gewerkt). Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voor het eindresultaat van het (volgens de kwaliteitseisen en binnen de gestelde tijd) opgeleverde werk op karwei. Hij verdeelt het werk en begeleidt de basis woningstofferder bij bepaalde vakkundige handelingen. De eenvoudige handelingen in eenvoudige ruimtes en situaties kan hij delegeren naar de basis woningstofferder, de meer complexe handelingen in uiteenlopende ruimtes en situaties voert hij zelf uit. Hij bewaakt en controleert de uitvoering van de werkzaamheden. Over het werk op karwei legt hij verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>
Complexiteit	<p>De allround woningstofferder past standaardprocedures toe, combineert deze en draagt oplossingsgerichte procedures aan in geval van afwijkingen.</p> <p>In niet-standaard situaties zoekt hij zelf naar alternatieven en oplossingen waarbij hij zich bewust is van de grenzen van zijn verantwoordelijkheid en tijdig contact hulp inschakelt van of overleg met zijn direct leidinggevende om risico's en problemen te voorkomen. Het kan hierbij gaan om situaties waarin: de situatie (bijvoorbeeld de ruimte) bij de klant afwijkt van de opdrachtbon en de opdracht niet volgens plan kan worden uitgevoerd, niet de juiste materialen aanwezig zijn of andere afwijkingen op vakkundig gebied; de klant aanvullende klantwensen (klant wil iets anders dan afgesproken) of klachten (klant is niet tevreden over het resultaat) heeft; de tijd/kwaliteit-verhouding en/of de veiligheid van zichzelf en de basis woningstofferder in het geding komen; of andere onvoorziene omstandigheden en onvolkomenheden tijdens de werkzaamheden.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde.	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startend beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt .</p>

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels of Duits

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x	x		
X2	x	x	x	
X1	x	x	x	x

2.2 Allround woningstofeerder

Kerntaak 1 Legt vloerbedekking, Allround woningstofferder

Proces-competentie-matrix Allround woningstofferder

Kerntaak 1: Legt vloerbedekking	Competenties																										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeliden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
<i>Werkprocessen</i>																											
1.1	Bereidt de opdracht voor								X			X				X				X							
1.2	Controleert de ondervloer				X						X		X					X									
1.3	Maakt de ondervloer gereed										X	X						X	X			X					
1.4	Legt vloerbedekking				X						X	X	X					X	X	X		X					
1.5	Geeft advies aan de klant								X		X																
1.6	Ruimt op en maakt schoon											X								X							
1.7	Handelt de opdracht af met de klant				X				X									X		X							
1.8	Begeleidt en instrueert collega's		X	X							X																

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Allround woningstofferder

Kerntaak 1 Legt vloerbedekking			
1.1 werkproces Bereidt de opdracht voor			
Omschrijving	De allround woningstofferder ontvangt een opdracht voor het leggen van vloerbedekking. De allround woningstofferder neemt de opdrachtbon en werktekening door en verzamelt de benodigde hulpmiddelen en materialen. Hij bereidt zich voor op de toe te passen technieken en te gebruiken materialen en zorgt ervoor op de hoogte te zijn van ontwikkelingen hieromtrent. Bij de klant op karwei informeert hij de klant over de te hanteren werkwijze.		
Gewenst resultaat	De allround woningstofferder weet wat de opdracht inhoudt. Heeft zich voorbereid op de te gebruiken materialen en toe te passen technieken. De benodigde hulpmiddelen en materialen zijn verzameld. De klant is goed ingelicht over de werkwijze en heeft vertrouwen in de allround woningstofferder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de opdracht van zijn leidinggevende en beschreven in de opdrachtbon op en heeft een goed beeld van welke werkzaamheden er op karwei uitgevoerd moeten worden zodat hij goed voorbereid aan de slag kan gaan. 	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en hulpmiddelen/gereedschappen
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Zorgt ervoor goed op de hoogte te zijn van nieuwe materialen (vloerbedekking) en technieken zodat hij deze indien nodig op karwei kan inzetten. Gebruikt daarnaast feedback en opmerkingen van anderen op eerder verricht werk waarmee hij zich goed voorbereidt om eerder gemaakte fouten ten aanzien van het leggen van vloerbedekking te voorkomen of zijn werk te verbeteren. 	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Kiest en verzamelt op basis van de opdrachtbon de materialen en hulpmiddelen die nodig zijn voor het leggen van de vloerbedekking bij de klant zodat hij alle benodigheden op karwei beschikbaar heeft. 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich klantgericht/vriendelijk en representatief op en 	

- Duidelijk uitleggen en toelichten

geeft duidelijk en in voor de klant begrijpelijke taal (dus geen vaktaal) uitleg over de werkwijze van het leggen van vloerbedekking waarbij hij eventuele vragen van de klant beantwoordt en daarmee vertrouwen wekt op basis van deskundigheid.

Kerntaak 1 Legt vloerbedekking			
1.2 werkproces Controleert de ondervloer			
Omschrijving	De allround woningstofferder beoordeelt en controleert de ondervloer en constructie en bepaalt op welke wijze deze geschikt gemaakt moet worden en welke hulpmiddelen hierbij nodig zijn. Bij afwijkingen bespreekt de allround woningstofferder met de klant de mogelijke oplossingen en alternatieven. Afwijkingen waar hij zelf geen oplossing of het alternatief voor kan bedenken of oplossingen/alternatieven waarover hij twijfelt, legt hij voor aan een ervaren collega/leidinggevende. In overleg bepalen zij hoe hiermee om te gaan.		
Gewenst resultaat	Een vakkundige analyse van de staat van de ondervloer (en de situatie bij de klant thuis) waarbij afwijkingen ten opzichte van de opdrachtbon geconstateerd en opgelost zijn en een passende en met leidinggevende en klant afgestemde werkwijze en materiaalkeuze gekozen is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Komt, wanneer de situatie bij de klant afwijkt van de opdrachtbon/standaardsituatie of bij vakkundige problemen na een adequate analyse met haalbare en vakkundige oplossingen/alternatieven om deze problemen aan te pakken. 	<ul style="list-style-type: none"> Eisen waaraan ondervloer moet voldoen (in relatie tot soort vloerbedekking) Methoden en technieken en materialen voor het controleren en voorbereiden van de ondervloer Verschillende soorten ondervloeren, hulpondervloeren en materialen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Bespreekt afwijkingen met de klant, legt oplossingen/alternatieven voor aan de klant en kiest een oplossing die vakkundig geschikt is en zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de klant zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen. 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Overlegt met leidinggevende over afwijkingen ten opzichte van de opdrachtbon waar hij niet zelf een oplossing voor kan bedenken of wanneer hij twijfelt aan de geschiktheid van zijn oplossing zodat de meest geschikte oplossing aan de klant wordt voorgelegd. 	

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Gevoel voor ruimte en richting tonen• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none">• Leest en bekijkt de opdrachtbon en werktekening nauwkeurig waarna hij op basis van vaktechnisch inzicht en materiaalkennis de constructie en kwaliteit van de ondervloer beoordeelt en controleert, eventuele afwijkingen ten opzichte van de opdrachtbon signaleert en op basis van deze analyse en de te leggen vloerbedekking de geschikte werkwijze/materialen bepaalt voor het voorbereiden van de ondervloer.	
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Legt vloerbedekking			
1.3 werkproces Maakt de ondervloer gereed			
Omschrijving	De allround woningstofferder voert volgens opdrachtbon, instructies en procedures en met geschikte hulpmiddelen/gereedschappen/materialen voorbereidingen uit aan de ondervloer. Hiertoe verwijdert hij oude vloerbedekking, maakt de vloer goed schoon, stofvrij, indien nodig vetvrij en verwijdert het afval. Hij maakt de ondervloer (onderplaten, isolatiemateriaal of ondertapijt) op maat en/of maakt het egalisatiemateriaal klaar. Hij brengt het ondertapijt, egalisatie-, onderplaat-, of isolatiemateriaal aan. Hierbij houdt hij rekening met de kwaliteitseisen en de beschikbare tijd. Hij maakt de ondervloer goed schoon, stofvrij, indien nodig vetvrij en verwijdert het afval.		
Gewenst resultaat	Een ondervloer die volgens de kwaliteitseisen van de organisatie en binnen de gestelde tijd gereed is gemaakt voor het leggen van vloerbedekking.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt de ondervloer gereed volgens de instructies van zijn leidinggevende en instructies beschreven in de opdrachtbon zodat het werk volgens afspraak wordt uitgevoerd en aan de gestelde kwaliteit voldoet. Hanteert daarnaast bij het gereedmaken van de ondervloer de (veiligheids)voorschriften en bedrijfsrichtlijnen/procedures (bijvoorbeeld omtrent het gebruik van hulpmiddelen, gereedschappen en materialen en het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen) zodat het werk veilig wordt uitgevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Gereedschappen/hulpmiddelen Lijm, vul- en egalisatiemiddelen Persoonlijke beschermingsmiddelen Technieken en methoden voor het op maat maken en/of klaarmaken en aanbrengen van ondertapijt, egalisatie- (alleen in eenvoudige ruimtes), onderplaat- Verschillende soorten ondervloeren, hulpondervloeren en materialen Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Kwaliteitsniveaus halen Productiviteitsniveaus halen Systematisch werken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bewaakt de kwaliteit en productiviteit (en de verhouding) van het werk op karwei aan de hand van de door het bedrijf gestelde eisen, is zich bewust van de nadelige gevolgen voor het bedrijf bij afwijkingen (het niet opleveren binnen de offerte) en doet er alles aan om dit te voorkomen door tijdig actie te ondernemen. Werkt efficiënt en effectief, gestructureerd, nauwkeurig, zorgvuldig en zoveel mogelijk volgens de beproefde methoden (standaardprocedures) zodat hij binnen de gestelde tijd een voorbereekte en schone ondervloer oplevert die voldoet aan de 	

		kwaliteitseisen van het bedrijf.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest afhankelijk van de ondervloer en de te leggen vloerbedekking de benodigde materialen en gereedschappen voor het gereedmaken van de ondervloer, gaat hier zorgvuldig mee om en gebruikt deze op verantwoorde en efficiënte wijze.
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blijft bij het gereed maken van de ondervloer bij afwijkingen zoals obstakels bij de klant thuis, materiaalpech, uitloop van eerdere werkzaamheden en andere factoren die het werk belemmeren en waardoor tijdsdruk ontstaat, veilig, accuraat, bedreven en zorgvuldig werken zodat de oplevering en kwaliteit van het werk niet in het geding komt.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stemt de werkwijze af op ruimte en materiaal en past op vakkundige wijze passende technieken en methoden toe voor het op maat maken en/of klaarmaken en aanbrengen van ondertapijt, egalisatie-, onderplaat- of isolatiemateriaal.

Kerntaak 1 Legt vloerbedekking			
1.4 werkproces Legt vloerbedekking			
Omschrijving	De allround woningstofferder werkt volgens opdrachtbon, instructies en procedures met geschikte hulpmiddelen/gereedschappen/materialen. De allround woningstofferder meet en snijdt de ondermaten, maakt de banen passend en tekent de banen af op de ondergrond. De allround woningstofferder legt op de vloer in een uiteenlopende ruimte of op een open of dichte trap de vloerbedekking en verwerkt deze decoratief. De woningstofferder zorgt voor een passende afwerking. Hij houdt rekening met de kwaliteitseisen en de beschikbare tijd. In geval van afwijkingen bedenkt de allround woningstofferder zelf een oplossing of raadpleegt zijn leidinggevende. Hij legt mogelijke alternatieven voor aan de klant.		
Gewenst resultaat	De vloerbedekking is volgens de kwaliteitseisen van de organisatie/vloerbedekking en binnen de gestelde tijd gelegd en decoratief afgewerkt. Afwijkingen zijn (na afstemming met leidinggevende) opgelost en alternatieven voorgelegd aan de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Komt, wanneer de situatie bij de klant afwijkt van de opdrachtbon/standaardsituatie of bij vakkundige problemen na een adequate analyse met haalbare en vakkundige oplossingen/alternatieven om deze problemen aan te pakken. 	<ul style="list-style-type: none"> Gereedschappen/hulpmiddelen Lijmen en bevestigingsmiddelen Maten en berekeningen Persoonlijke beschermingsmiddelen Soorten (decoratieve) afwerkingen Technieken en methoden voor het snijden, passend maken aftekenen en leggen en (decoratief) afwerken van zachte, harde en elastische vloerbedekking i Verschillende soorten vloerbedekking en materialen Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legt de vloerbedekking volgens de instructies van zijn leidinggevende en instructies beschreven in de opdrachtbon zodat het werk volgens afspraak wordt uitgevoerd en aan de gestelde kwaliteit voldoet. Hanteert daarnaast bij het leggen van vloerbedekking de (veiligheids)voorschriften en bedrijfsrichtlijnen/procedures (bijvoorbeeld omtrent het gebruik van hulpmiddelen, gereedschappen en materialen en het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen) zodat het werk veilig wordt uitgevoerd. 	

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt de kwaliteit en productiviteit (en de verhouding) van het werk op karwei aan de hand van de door het bedrijf gestelde eisen, is zich bewust van de nadelige gevolgen voor het bedrijf bij afwijkingen (het niet opleveren binnen de offerte) en doet er alles aan om dit te voorkomen door tijdig actie te ondernemen. • Werkt daarnaast zelf efficiënt en effectief, gestructureerd, nauwkeurig, zorgvuldig en zoveel mogelijk volgens de beproefde methoden (standaardprocedures) zodat hij binnen de gestelde tijd een gelegde vloerbedekking oplevert die voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest afhankelijk van de te leggen vloerbedekking de benodigde materialen en gereedschappen voor het snijden, passend maken en aftekenen van de banen en het leggen en afwerken van de vloerbedekking, gaat hier zorgvuldig mee om en gebruikt deze op verantwoorde en efficiënte wijze.
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blijft bij het leggen van vloerbedekking bij afwijkingen zoals obstakels bij de klant thuis, materiaalpech, uitloop van eerdere werkzaamheden en andere factoren die het werk belemmeren en waardoor tijdsdruk ontstaat, veilig, accuraat, bedreven en zorgvuldig werken zodat de oplevering en kwaliteit van het werk niet in het geding komt.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt afwijkingen met de klant, legt oplossingen/alternatieven voor aan de klant en kiest een oplossing die vakkundig geschikt is en

		zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de klant als het bedrijfsbelang en veiligheid dat toelaten.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raadpleegt tijdig de leidinggevende in geval van afwijkingen/vakkundige wanneer hij deze niet zelf op kan lossen en stemt af met de leidinggevende over de aanpak zodat problemen rondom de uitvoering tijdig opgelost kunnen worden.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkt aan de hand van opdrachtbon/werktekening en stemt op basis van vaktechnisch en ruimtelijk inzicht de werkwijze af op de ruimte, het materiaal en de opdracht en past op vakkundige wijze passende technieken en methoden toe voor het snijden, passend maken en aftekenen van de banen en het leggen van zachte, harde en elastische vloerbedekking in uiteenlopende ruimtes en trappen en het passend (decoratief) afwerken van de vloerbedekking.

Kerntaak 1 Legt vloerbedekking			
1.5 werkproces Geeft advies aan de klant			
Omschrijving	De allround woningstofferder geeft advies aan de klant over het schoonmaken en het onderhoud van de vloerbedekking of trapbekleding en geeft eventueel informatie en/of schoonmaak- en onderhoudsmiddelen aan de klant.		
Gewenst resultaat	Een duidelijk, kloppend en actueel advies aan de klant over het schoonmaken en onderhoud van de vloer of trap.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legt de klant duidelijk uit wat deze met betrekking tot het onderhoud en schoonmaken van de trap/vloer wel en niet moet doen en gaat hierbij in op de eigenschappen van de materialen en controleert door het stellen van vragen of de klant het advies begrepen heeft. 	<ul style="list-style-type: none"> Actuele informatie over eigenschappen en toepassingen van materialen Schoonmaak- en onderhoudsmiddelen en hoe deze toegepast dienen te worden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de eigenschappen en toepassingen van materialen en de bijbehorende schoonmaak- en onderhoudadviezen en gebruikt dit inzicht om de klant een kloppend en actueel advies te geven. 	

Kerntaak 1 Legt vloerbedekking			
1.6 werkproces Ruimt op en maakt schoon			
Omschrijving	De allround woningstofferder ruimt volgens bedrijfsprocedures de gebruikte spullen op, verwijdert het snijafval en maakt de ruimte schoon (vegen of stofzuigen).		
Gewenst resultaat	De ruimte bij de klant is volgens bedrijfsprocedures en zorgvuldig schoongemaakt (geveegd of gestofzuigd), opgeruimd en vrij van snijafval.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volgt de bedrijfsprocedures (en de milieuwet- en regelgeving) inzake het verwijderen van snijafval en het opruimen en schoonmaken van de ruimte zodat de ruimte bij de klant volgens bedrijfsprocedures achtergelaten wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsprocedures (en milieuwet- en regelgeving) omtrent afvalverwijdering • Hulpmiddelen/schoonmaakgerei • Persoonlijke beschermingsmiddelen • Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest passend schoonmaakgerei en geschikte hulpmiddelen voor het schoonmaken en opruimen van de ruimte en het verwijderen van snijafval en gebruikt deze op verantwoorde wijze. Ruimt daarnaast de gebruikte materialen en gereedschappen zorgvuldig op zodat schade aan eigendommen van de klant voorkomen wordt. 	

Kerntaak 1 Legt vloerbedekking			
1.7 werkproces Handelt de opdracht af met de klant			
Omschrijving	<p>De allround woningstofferder loopt de werkzaamheden na met de klant en zorgt ervoor dat bij de klant de resterende betaling wordt afgehandeld. Hij laat de klant tekenen voor het geleverde werk en de verrichte werkzaamheden. Eventuele wijzigingen in de uitvoering ten opzichte van de opdrachtbon noteert hij en hij tekent zelf ook het formulier.</p> <p>Hij wijst de klant op de garantie van de werkzaamheden en de mogelijkheid contact op te nemen met het bedrijf in geval de klant vragen heeft. De allround woningstofferder verifieert de klanttevredenheid en raadpleegt zijn leidinggevende indien de klant niet tevreden over het eindresultaat en hij hier met de klant niet uitkomt.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De klant is klantvriendelijk geïnformeerd over garantie van de werkzaamheden en de serviceverlening van het bedrijf. De betaling en administratie (invullen formulier) is volgens bedrijfsprocedures afgehandeld. De werkzaamheden en het resultaat op karwei zijn met de klant nagelopen. De klant is tevreden over het resultaat van het werk op karwei en/of de afhandeling van de opdracht.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Handelt de betaling en de administratie af volgens de regels en procedures van het bedrijf zodat dit eenduidig gebeurt. 	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsprocedures omtrent afhandeling van de opdracht (administratie, klachten en betaling) Berekeningen Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Geeft informatie die aansluit bij de behoeften van de klant, controleert daarnaast of er aan de verwachtingen van de klant is voldaan en of de klant tevreden is met het resultaat op karwei en gaat op een gepaste manier om met situaties waarin de klant niet tevreden is of klachten heeft waarbij klanttevredenheid voorop staat zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen. 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Duidelijk uitleggen en toelichten 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich bij het afhandelen van de opdracht klantgericht/vriendelijk en representatief op en geeft duidelijk en in voor de klant begrijpelijke taal informatie over de verrichte werkzaamheden, garantie en serviceverlening. 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen 	<p>De allround woningstofferder:</p>	

en betrekken

- Raadpleegt zijn leidinggevende wanneer hij problemen met de klant, bijvoorbeeld omtrent betaling of in het geval dat de klant niet tevreden is met het resultaat, niet zelf op kan lossen en stemt af over de aanpak zodat tijdig kan worden ingegrepen om de klantrelatie goed te houden.

Kerntaak 1 Legt vloerbedekking			
1.8 werkproces Begeleidt en instrueert collega's			
Omschrijving	Tijdens het leggen van de vloerbedekking op karwei begeleidt de allround woningstofferder de basis woningstofferder. Hij bepaalt welke werkzaamheden de basis woningstofferder kan uitvoeren, delegeert de werkzaamheden en ziet toe op en controleert (ook tussentijds) de uitvoering ervan. Hij geeft de basis woningstofferder instructies en aanwijzingen, hij beantwoordt vragen, geeft feedback en stimuleert en stuurt bij waar nodig en lost problemen op die de basis woningstofferder ondervindt bij de uitvoering van de werkzaamheden.		
Gewenst resultaat	De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de basis woningstofferders. De basis woningstofferder weet wat hij moet doen. De basis woningstofferder wordt op zodanige wijze ondersteund dat hij de aan hem toegewezen taken volgens kwaliteitseisen en binnen de gestelde tijd uitvoert en zich verder kan ontwikkelen in zijn vakgebied.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Functioneren van mensen controleren • Instructies en aanwijzingen geven • Taken delegeren 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bepaalt welke werkzaamheden gedelegeerd kunnen worden en houdt hierbij rekening met de capaciteiten van de basis woningstofferder. Geeft daarna duidelijk aan welke werkzaamheden hij moet uitvoeren, geeft in sommige gevallen ook aanwijzingen over hoe de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden (bijvoorbeeld in het geval van het leggen van harde en elastische vloerbedekking) zodat de basis woningstofferder (zelfstandig) aan het werk kan. • Controleert tussentijds het werk op karwei van de basis woningstofferder en grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet zodat de voortgang en kwaliteit van het werk op karwei niet in het geding komt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan instructie geven • Leidinggeven en begeleiden op karwei • Plannen • Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Anderen ontwikkelen • Coachen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeft de basis woningstofferder advies in het geval van afwijkingen/problemen en legt alternatieven voor zodat het werk van de basis woningstofferder doorgang kan vinden. • Stimuleert daarnaast de basis woningstofferder zich verder te ontwikkelen binnen het vakgebied door hem heldere, eerlijke en constructieve feedback te geven op zijn werkuitvoering op karwei en door hem op karwei de mogelijkheden te geven nieuwe technieken/methoden in nieuwe situaties toe te passen. 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeft de basis woningstofferder duidelijke aanwijzingen over hoe het 	

leggen van harde en elastische vloerbedekking het beste gedaan/aangepakt kan worden en doet technieken en handelingen voor zodat deze handvatten heeft om ook dit soort vloerbedekking te leggen.

- Geeft de basis woningstofferder op passende wijze informatie over materialen, deelt vak- en materiaalkennis en weet vragen van de basis woningstofferder ten aanzien van het eigen vakspecialisme adequaat te beantwoorden.

Kerntaak 2 Plaatst raambekleding en zonwering, Allround woningstofferder

Proces-competentie-matrix Allround woningstofferder

Kerntaak 2: Plaatst raambekleding en zonwering		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
<i>Werkprocessen</i>																										
2.1	Bereidt de opdracht voor									X		X					X				X					
2.2	Bevestigt de raambekleding en zonwering					X						X	X	X					X	X	X		X			
2.3	Geeft instructie en advies aan de klant									X		X														
2.4	Ruimt op en maakt schoon												X									X				
2.5	Handelt de opdracht af met de klant					X				X									X		X					
2.6	Begeleidt en instrueert collega's		X	X								X														

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Allround woningstofferder

Kerntaak 2 Plaatst raambekleding en zonwering			
2.1 werkproces Bereidt de opdracht voor			
Omschrijving	De allround woningstofferder krijgt de opdracht voor het plaatsen van raambekleding en zonwering. De allround woningstofferder neemt de werktekening en opdrachtbon door en verzamelt de benodigde hulpmiddelen en materialen. Hij bereidt zich voor op de toe te passen technieken en te gebruiken materialen en zorgt ervoor op de hoogte te zijn van ontwikkelingen hieromtrent. Bij de klant op karwei informeert hij de klant over de te hanteren werkwijze.		
Gewenst resultaat	De allround woningstofferder weet wat de opdracht inhoudt. Heeft zich voorbereid op de te gebruiken materialen en toe te passen technieken. De benodigde hulpmiddelen en materialen zijn verzameld. De klant is goed ingelicht over de werkwijze en heeft vertrouwen in de allround woningstofferder.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de opdracht van zijn leidinggevende en beschreven in de opdrachtbon op en heeft een goed beeld van welke werkzaamheden er op karwei uitgevoerd moeten worden zodat hij goed voorbereid aan de slag kan gaan. 	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en hulpmiddelen/gereedschappen Veiligheidsnormen (werken op hoogte)
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Zorgt ervoor goed op de hoogte te zijn van nieuwe materialen (raambekleding en zonwering) en technieken zodat hij deze indien nodig op karwei kan inzetten. Gebruikt daarnaast feedback en opmerkingen van anderen op eerder verricht werk waarmee hij zich goed voorbereidt om eerder gemaakte fouten ten aanzien van het plaatsen van zonwering te voorkomen of zijn werk te verbeteren. 	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Kiest en verzamelt op basis van de opdrachtbon de materialen en hulpmiddelen die nodig zijn voor het plaatsen van raambekleding en zonwering bij de klant zodat hij alle benodigdheden op karwei beschikbaar heeft. 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich klantgericht/vriendelijk en representatief op en 	

- Duidelijk uitleggen en toelichten

geeft duidelijk en in voor de klant begrijpelijke taal (dus geen vaktaal) uitleg over de werkwijze van het plaatsen van raambekleding en zonwering waarbij hij eventuele vragen van de klant beantwoordt en daarmee vertrouwen wekt op basis van deskundigheid.

Kerntaak 2 Plaatst raambekleding en zonwering

2.2 werkproces Bevestigt de raambekleding en zonwering

Omschrijving	De allround woningstofferder werkt volgens opdrachtbon, instructies en procedures en met geschikte hulpmiddelen/gereedschappen/materialen. De allround woningstofferder meet de rails en kort deze af. De allround woningstofferder bevestigt een rechte rails of een rails met één of meerdere bochten, furnituren of roeden en plaatst de raambekleding (ook in erkers) en (elektrische) rails en zonwering. Daarna bevestigt de allround woningstofferder de accessoires. Hij houdt rekening met de kwaliteitseisen en de beschikbare tijd. In geval van afwijkingen bedenkt de allround woningstofferder zelf een oplossing of raadpleegt zijn leidinggevende. Hij legt mogelijke alternatieven voor aan de klant.		
Gewenst resultaat	De raambekleding en zonwering zijn volgens de kwaliteitseisen van de organisatie en binnen de gestelde tijd bevestigd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Komt, wanneer de situatie bij de klant afwijkt van de opdrachtbon/standaardsituatie of bij vakkundige problemen na een adequate analyse met haalbare en vakkundige oplossingen/alternatieven om deze problemen aan te pakken. 	<ul style="list-style-type: none"> Gereedschappen/hulpmiddelen Maten en berekeningen Persoonlijke beschermingsmiddelen Soorten accessoires en afwerkingen Soorten bevestigingsmaterialen Soorten rails, furnituren of roeden (ook elektrische) voor uiteenlopende ruimtes Technieken en methoden voor het meten en afkorten en bevestigen van de rails (recht of met één of meerdere bochten), furnituren en roeden en plaats Veiligheidsnormen (werken op hoogte) Verschillende soorten raambekleding, (elektrische) zonwering en materialen Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plaatst de raambekleding en zonwering volgens de instructies van zijn leidinggevende en instructies beschreven in de opdrachtbon zodat het werk volgens afspraak wordt uitgevoerd en aan de gestelde kwaliteit voldoet. Hanteert daarnaast bij het plaatsen van raambekleding en zonwering aan de (veiligheids) 	

		voorschriften en bedrijfsrichtlijnen/procedures (bijvoorbeeld omtrent het gebruik van hulpmiddelen, gereedschappen en materialen en het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen) zodat het werk veilig wordt uitgevoerd.
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	<p>De allround woningstoffeerder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt de kwaliteit en productiviteit (en de verhouding) van het werk op karwei aan de hand van de door het bedrijf gestelde eisen, is zich bewust van de nadelige gevolgen voor het bedrijf bij afwijkingen (het niet opleveren binnen de offerte) en doet er alles aan om dit te voorkomen door tijdig actie te ondernemen. • Werkt efficiënt en effectief, gestructureerd, nauwkeurig, zorgvuldig en zoveel mogelijk volgens de beproefde methoden (standaardprocedures) zodat hij binnen de gestelde tijd geplaatste raambekleding en zonwering oplevert die voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De allround woningstoffeerder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest afhankelijk van de te plaatsen raambekleding/zonwering de benodigde materialen en gereedschappen voor het meten, afkorten en bevestigen van de rails, furnituren of roeden en het plaatsen van de raambekleding en (elektrische) zonwering en accessoires , gaat hier zorgvuldig mee om en gebruikt deze op verantwoorde en efficiënte wijze.
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	<p>De allround woningstoffeerder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blijft bij het plaatsen van raambekleding en zonwering bij afwijkingen zoals obstakels bij de klant thuis, materiaalpech, uitloop van eerdere werkzaamheden en andere factoren die het werk belemmeren en waardoor tijdsdruk ontstaat, veilig, accuraat, bedreven en zorgvuldig werken

		zodat de oplevering en kwaliteit van het werk niet in het geding komt.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt afwijkingen met de klant, legt oplossingen/alternatieven voor aan de klant en kiest een oplossing die vakkundig geschikt is en zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de klant als het bedrijfsbelang en veiligheid dit toelaten.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raadpleegt tijdig de leidinggevende in geval van afwijkingen/vakkundige wanneer hij deze niet zelf op kan lossen en stemt af met de leidinggevende over de aanpak zodat problemen rondom de uitvoering tijdig opgelost kunnen worden.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel voor ruimte en richting tonen • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkt aan de hand van opdrachtbon/werktekening en stemt op basis van vaktechnisch en ruimtelijk inzicht de werkwijze af op de ruimte, het materiaal en de opdracht en past op vakkundige wijze passende technieken en methoden toe voor het meten en afkorten van de rails en het bevestigen van een rechte rails of een rails met één of meerdere bochten, furnituren of roeden en het plaatsen van de raambekleding (ook in erkers) en (elektrische) zonwering en accessoires.

Kerntaak 2 Plaatst raambekleding en zonwering			
2.3 werkproces Geeft instructie en advies aan de klant			
Omschrijving	De allround woningstofferder geeft een instructie over de werking van de raambekleding en (elektrische) zonwering aan de klant. De allround woningstofferder geeft advies aan de klant met betrekking tot het schoonmaken en het onderhoud van de raambekleding en (elektrische) zonwering en geeft eventueel informatie en/of schoonmaak- en onderhoudsmiddelen aan de klant.		
Gewenst resultaat	Een duidelijke, kloppend en actueel advies aan de klant over het schoonmaken en onderhoud van de raambekleding en (elektrische) zonwering Een duidelijke instructie van de werking van raambekleding en (elektrische) zonwering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Legt de klant duidelijk uit wat deze met betrekking tot het onderhoud en schoonmaken van de raambekleding en (elektrische) zonwering wel en niet moet doen en gaat hierbij in op de eigenschappen van de materialen en controleert door het stellen van vragen of de klant het advies begrepen heeft. Doet de werking van de raambekleding en zonwering (geen elektrische) duidelijk voor en geeft een heldere toelichting zodat voor de klant duidelijk is hoe de raambekleding/zonwering werkt. 	<ul style="list-style-type: none"> Actuele informatie over eigenschappen en toepassingen en over de werking van materialen (ook elektrische zonwering) Hoe schoonmaakmiddelen toegepast dienen te worden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de eigenschappen en toepassingen van materialen en de bijbehorende schoonmaak- en onderhoudadviezen en gebruikt dit inzicht om de klant een kloppend en actueel advies te geven. 	

Kerntaak 2 Plaatst raambekleding en zonwering			
2.4 werkproces Ruimt op en maakt schoon			
Omschrijving	De allround woningstofferder ruimt volgens bedrijfsprocedures de gebruikte spullen op, maakt de ruimte schoon en verwijdert het afval.		
Gewenst resultaat	De ruimte bij de klant is zorgvuldig schoongemaakt, opgeruimd en het afval is verwijderd volgens de procedures van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volgt de bedrijfsprocedures (en de milieuwet- en regelgeving) inzake het verwijderen van afval en het opruimen en schoonmaken van de ruimte zodat de ruimte bij de klant volgens bedrijfsprocedures achtergelaten wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hulpmiddelen/schoonmaakgerei • Kennis van bedrijfsprocedures (en milieuwet- en regelgeving) omtrent afvalverwijdering en retourzending van artikelen • Persoonlijke beschermingsmiddelen • Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest passend schoonmaakgerei en geschikte hulpmiddelen voor het schoonmaken en opruimen van de ruimte en het verwijderen van afval en gebruikt deze op verantwoorde wijze. • Ruimt daarnaast de gebruikte materialen en gereedschappen zorgvuldig op zodat schade aan eigendommen van de klant voorkomen wordt. 	

Kerntaak 2 Plaatst raambekleding en zonwering

2.5 werkproces Handelt de opdracht af met de klant

Omschrijving	De allround woningstofferder loopt de werkzaamheden na met de klant en zorgt ervoor dat bij de klant de resterende betaling wordt afgehandeld. Hij laat de klant tekenen voor het geleverde werk en de verrichte werkzaamheden. Eventuele wijzigingen in de uitvoering ten opzichte van de opdrachtbon noteert hij en hij tekent zelf ook het formulier. Hij wijst de klant op de garantie van de werkzaamheden en de mogelijkheid contact op te nemen met het bedrijf in geval de klant vragen heeft. De allround woningstofferder verifieert de klanttevredenheid en raadpleegt zijn leidinggevende indien de klant niet tevreden over het eindresultaat en hij hier met de klant niet uitkomt.		
Gewenst resultaat	De klant is klantvriendelijk geïnformeerd over garantie van de werkzaamheden en de serviceverlening van het bedrijf. De betaling en administratie (invullen formulier) is volgens de bedrijfsprocedures afgehandeld. De werkzaamheden en het resultaat op karwei zijn met de klant nagelopen. De klant is tevreden over het resultaat van het werk op karwei en/of de afhandeling van de opdracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Handelt de betaling en de administratie af volgens de regels en procedures van het bedrijf zodat dit eenduidig gebeurt. 	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsprocedures omtrent afhandeling van de opdracht (administratie, klachten en betaling) Berekeningen Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Geeft informatie die aansluit bij de behoeften van de klant, controleert daarnaast of er aan de verwachtingen van de klant is voldaan en of de klant tevreden is met het resultaat op karwei en gaat op een gepaste manier om met situaties waarin de klant niet tevreden is of klachten heeft waarbij klanttevredenheid voorop staat zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen. 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich bij het afhandelen van de opdracht klantgericht/vriendelijk en representatief op en geeft duidelijk en in voor de klant begrijpelijke taal informatie over de verrichte werkzaamheden, garantie en serviceverlening. 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Raadpleegt zijn leidinggevende wanneer hij problemen met de 	

	betrekken	klant, bijvoorbeeld omtrent betaling of in het geval dat de klant niet tevreden is met het resultaat, niet zelf op kan lossen en stemt af over de aanpak zodat tijdig kan worden ingegrepen om de klantrelatie goed te houden.	
--	-----------	--	--

Kerntaak 2 Plaatst raambekleding en zonwering

2.6 werkproces Begeleidt en instrueert collega's

Omschrijving	Tijdens het plaatsen van raambekleding en zonwering begeleidt de allround woningstoffeerder de basis woningstoffeerder. Hij bepaalt welke werkzaamheden de basis woningstoffeerder kan uitvoeren, delegeert de werkzaamheden en ziet toe op en controleert (ook tussentijds) de uitvoering ervan. Hij geeft de basis woningstoffeerder instructies en aanwijzingen, beantwoordt vragen, geeft feedback, stimuleert en stuurt bij waar nodig en lost problemen op die de basis woningstoffeerder ondervindt bij de uitvoering van de werkzaamheden.		
Gewenst resultaat	De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de basis woningstoffeerders. De basis woningstoffeerder weet wat hij moet doen. De basis woningstoffeerder wordt op zondanige wijze ondersteund dat hij de aan hem toegewezen taken volgens kwaliteitseisen en binnen de gestelde tijd uitvoert en zich verder kan ontwikkelen in zijn vakgebied.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Functioneren van mensen controleren • Instructies en aanwijzingen geven • Taken delegeren 	<p>De allround woningstoffeerder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bepaalt welke werkzaamheden gedelegeerd kunnen worden en houdt hierbij rekening met de capaciteiten van de basis woningstoffeerder. Geeft daarna duidelijk aan welke werkzaamheden hij moet uitvoeren, geeft in sommige gevallen ook aanwijzingen over hoe de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden (bijvoorbeeld in het geval van het bevestigen van de rails) zodat de basis woningstoffeerder (zelfstandig) aan het werk kan. • Controleert tussentijds het werk op karwei van de basis woningstoffeerder en grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet zodat de voortgang en kwaliteit van het werk op karwei niet in het geding komt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan instructie geven • Leidinggeven en begeleiden op karwei • Plannen • Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Anderen ontwikkelen • Coachen 	<p>De allround woningstoffeerder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeft de basis woningstoffeerder advies in het geval van afwijkingen/problemen en legt alternatieven voor zodat het werk van de basis woningstoffeerder doorgang kan vinden. • Stimuleert daarnaast de basis woningstoffeerder zich verder te ontwikkelen binnen het vakgebied door hem heldere, eerlijke en constructieve feedback te geven op zijn werkuitvoering op karwei en door hem op karwei de mogelijkheden te geven nieuwe technieken/methoden in nieuwe situaties toe te passen. 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	<p>De allround woningstoffeerder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeft de basis woningstoffeerder duidelijke aanwijzingen over hoe het 	

bevestigen van de rails het beste gedaan/aangepakt kan worden en doet technieken en handelingen voor zodat deze handvatten heeft om de rails te bevestigen.

- Geeft de basis woningstoffeerder op passende wijze informatie over materialen, deelt vak- en materiaalkennis en weet vragen van de basis woningstoffeerder ten aanzien van het eigen vakspecialisme adequaat te beantwoorden.

Kerntaak 3 Levert, plaatst en neemt artikelen retour, Allround woningstofferder

Proces-competentie-matrix Allround woningstofferder

Kerntaak 3: Levert, plaatst en neemt artikelen retour		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
<i>Werkprocessen</i>																										
3.1	Bereidt de opdracht voor											X									X					
3.2	Levert, lost en plaatst artikelen				X						X	X	X					X	X	X		X				
3.3	Geeft advies aan de klant								X		X															
3.4	Neemt artikelen/verpakkingsmateriaal retour																				X					
3.5	Handelt de opdracht af met de klant				X				X										X		X					
3.6	Begeleidt en instrueert collega's		X	X							X															

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Allround woningstofferder

Kerntaak 3 Levert, plaatst en neemt artikelen retour			
3.1 werkproces Bereidt de opdracht voor			
Omschrijving	De allround woningstofferder ontvangt een opdracht voor het leveren, plaatsen en retour nemen van artikelen (meubelen en andere woninginrichtingartikelen) bij de klant. De allround woningstofferder neemt de opdrachtbonen de routeplanning door en verzamelt de benodigde hulpmiddelen en goederen.		
Gewenst resultaat	De allround woningstofferder weet wat de opdracht inhoudt en welke route hij moet nemen. De benodigde hulpmiddelen en materialen zijn verzameld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de opdracht van zijn leidinggevende en beschreven in de opdrachtbon/routeplanning op en heeft een goed beeld van welke werkzaamheden er op karwei uitgevoerd moeten worden zodat hij goed voorbereid op pad gaat. 	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en hulpmiddelen/gereedschappen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Kiest en verzamelt op basis van de opdrachtbon de materialen die geleverd moeten worden bij de klant en de hulpmiddelen die nodig zijn voor het leveren en plaatsen en retour nemen van artikelen zodat hij alle benodigdheden op karwei beschikbaar heeft. 	

Kerntaak 3 Levert, plaatst en neemt artikelen retour

3.2 werkproces Levert, lost en plaatst artikelen

Omschrijving	De allround woningstofferder levert en lost de artikelen bij de klant. Hij plaatst de artikelen op de daarvoor bestemde plaats en verwijdert het verpakkingsmateriaal. De allround woningstofferder monteert zowel eenvoudig als complex te monteren artikelen. Hij werkt volgens opdrachtbon, instructies en procedures met de geschikte hulpmiddelen/gereedschappen/materialen. Hij houdt rekening met de kwaliteitseisen en de beschikbare tijd. In geval van afwijkingen bedenkt de allround woningstofferder zelf een oplossing of raadpleegt zijn leidinggevende. Hij legt mogelijke alternatieven voor aan de klant.		
Gewenst resultaat	De artikelen zijn volgens afspraak met de klant geleverd en op de volgens de opdracht bestemde plaatst neergezet. De artikelen zijn binnen de gestelde tijd gemonteerd volgens de montage-instructies en kwaliteitseisen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Komt, wanneer de situatie bij de klant afwijkt van de opdrachtbon/standaardsituatie of bij vakkundige problemen na een adequate analyse met haalbare en vakkundige oplossingen/alternatieven om deze problemen aan te pakken. 	<ul style="list-style-type: none"> Gereedschappen/hulpmiddelen Maten en berekeningen Persoonlijke beschermingsmiddelen Technieken en methoden voor het monteren van eenvoudig en complex te monteren artikelen Tekening kunnen lezen Verschillende soorten artikelen en wijze van monteren Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Levert, lost en plaatst de artikelen volgens instructies van zijn leidinggevende en instructies beschreven in de opdrachtbon zodat het werk volgens afspraak wordt uitgevoerd en aan de gestelde kwaliteit voldoet. Hanteert daarnaast bij het leveren, lossen en plaatsen van artikelen de (veiligheids) voorschriften en bedrijfsrichtlijnen/procedures (bijvoorbeeld omtrent het gebruik van hulpmiddelen, gereedschappen en materialen en het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen) zodat het werk veilig wordt uitgevoerd. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en 	<p>De allround woningstofferder:</p>	

	<p>productiviteitsniveaus bewaken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt de kwaliteit en productiviteit (en de verhouding) van het werk op karwei aan de hand van de door het bedrijf gestelde eisen, is zich bewust van de nadelige gevolgen voor het bedrijf bij afwijkingen (het niet opleveren binnen de offerte) en doet er alles aan om dit te voorkomen door tijdig actie te ondernemen. • Werkt efficiënt en effectief, gestructureerd, nauwkeurig, zorgvuldig en zoveel mogelijk volgens de beproefde methoden (montage-instructies) zodat hij binnen de gestelde tijd en volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf de artikelen levert, lost en plaatst.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiest de benodigde hulpmiddelen en gereedschappen voor het lossen en plaatsen van de artikelen, gaat hier zorgvuldig mee om en gebruikt deze op verantwoorde en efficiënte wijze. Gaat daarnaast zorgvuldig om met (onderdelen van de) te plaatsen en monteren artikelen zodat deze niet beschadigen.
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blijft bij het leveren, lossen en plaatsen van artikelen bij afwijkingen zoals obstakels bij de klant thuis, materiaalpech, uitloop van eerdere werkzaamheden en andere factoren die het werk belemmeren en waardoor tijdsdruk ontstaat, veilig, accuraat, bedreven en zorgvuldig werken zodat de oplevering en kwaliteit van het werk niet in het geding komt.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Houdt zich aan afspraken met de klant en levert de artikelen op de afgesproken tijd of neemt tijdig contact op met de klant wanneer dit niet gaat lukken en plaatst deze op de afgesproken plek.

		<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt afwijkingen met de klant, legt oplossingen/alternatieven voor aan de klant en kiest een oplossing die vakkundig geschikt is en zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de klant als het bedrijfsbelang en de veiligheid dit toelaten.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Raadpleegt tijdig de leidinggevende in geval van afwijkingen/vakkundige wanneer hij deze niet zelf op kan lossen en stemt af met de leidinggevende over de aanpak zodat problemen rondom de uitvoering tijdig opgelost kunnen worden.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkt aan de hand van opdrachtbon/montage-instructies en stemt op basis van vaktechnisch inzicht de werkwijze af op het materiaal en de opdracht en past op vakkundige wijze technieken en methoden toe voor het monteren van eenvoudig en complex te monteren artikelen.

Kerntaak 3 Levert, plaatst en neemt artikelen retour			
3.3 werkproces Geeft advies aan de klant			
Omschrijving	De allround woningstofferder geeft de klant informatie over het schoonmaken en onderhoud van de artikelen en geeft de klant schoonmaak- en/of onderhoudsmiddelen.		
Gewenst resultaat	Een duidelijk, kloppend en actueel advies over het schoonmaken en het onderhoud van de geplaatste artikelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legt de klant duidelijk uit wat deze met betrekking tot het onderhoud en schoonmaken van de geplaatste artikelen wel en niet moet doen en gaat hierbij in op de eigenschappen van de materialen en controleert door het stellen van vragen of de klant het advies begrepen heeft. 	<ul style="list-style-type: none"> Actuele informatie over eigenschappen van materialen: artikelen en onderhouds- en schoonmaakmiddelen en de relatie daartussen Hoe schoonmaakmiddelen toegepast dienen te worden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de eigenschappen en toepassingen van materialen/artikelen en de bijbehorende schoonmaak- en onderhoudsadviezen en gebruikt dit inzicht om de klant een kloppend en actueel advies te geven. 	

Kerntaak 3 Levert, plaatst en neemt artikelen retour			
3.4 werkproces Neemt artikelen/verpakkingsmateriaal retour			
Omschrijving	De allround woningstofferder neemt eventuele retourzendingen en verpakkingsmateriaal volgens instructies en procedures mee en levert deze bij terugkomst af bij de desbetreffende medewerker binnen het bedrijf.		
Gewenst resultaat	Retourzendingen en verpakkingsmateriaal zijn volgens instructies/bedrijfsprocedures meegenomen en afgeleverd bij de daarvoor verantwoordelijke medewerker binnen het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neemt alleen retourzendingen mee op basis van instructies van zijn leidinggevende of zoals vermeld in de opdrachtbon en wijkt hier niet van ook niet wanneer de klant hierom vraagt. • Volgt de bedrijfsprocedures (en de milieuwet- en regelgeving) inzake het verwijderen van verpakkingsmateriaal en het retour nemen van artikelen zodat dit volgens de bedrijfsprocedures wordt afgehandeld. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hulpmiddelen/schoonmaakgerei • Kennis van bedrijfsprocedures (en milieuwet- en regelgeving) omtrent afvalverwijdering en retourzending van artikelen • Persoonlijke beschermingsmiddelen • Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu

Kerntaak 3 Levert, plaatst en neemt artikelen retour

3.5 werkproces Handelt de opdracht af met de klant

Omschrijving	De allround woningstofferder zorgt ervoor dat bij de klant de resterende betaling wordt afgehandeld en laat de klant tekenen voor ontvangst. Eventuele wijzigingen in de uitvoering ten opzichte van de opdrachtbon noteert hij en hij tekent zelf ook het formulier. Hij wijst de klant op de garantie van de werkzaamheden en de mogelijkheid contact op te nemen met het bedrijf in geval de klant vragen heeft. De allround woningstofferder verifieert de klanttevredenheid en raadpleegt zijn leidinggevende indien de klant niet tevreden over het eindresultaat en hij hier met de klant niet uitkomt.		
Gewenst resultaat	De klant is klantvriendelijk geïnformeerd over garantie van de werkzaamheden en de serviceverlening van het bedrijf. De betaling en administratie (formulier invullen) is volgens de bedrijfsprocedures afgehandeld. De klant is tevreden over het resultaat van het werk op karwei en/of de afhandeling van de opdracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Handelt de betaling en de administratie af volgens de regels en procedures van het bedrijf zodat dit eenduidig gebeurt. 	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsprocedures omtrent afhandeling van de opdracht (administratie, klachten en betaling) Berekeningen Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Geeft informatie die aansluit bij de behoeften van de klant, controleert daarnaast of er aan de verwachtingen van de klant is voldaan en of de klant tevreden is met het resultaat op karwei en gaat op een gepaste manier om met situaties waarin de klant niet tevreden is of klachten heeft waarbij klanttevredenheid voorop staat zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen. 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Stelt zich bij het afhandelen van de opdracht klantgericht/vriendelijk en representatief op en geeft duidelijk en in voor de klant begrijpelijke taal informatie over de verrichte werkzaamheden, garantie en serviceverlening. 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Raadpleegt zijn leidinggevende wanneer hij problemen met de klant, bijvoorbeeld omtrent betaling of in het geval dat de klant niet tevreden is met het resultaat of meer artikelen wil 	

retourzenden dan afgesproken, niet zelf op kan lossen en stemt af over de aanpak zodat tijdig ingegrepen kan worden om de klantrelaties goed te houden.

Kerntaak 3 Levert, plaatst en neemt artikelen retour

3.6 werkproces Begeleidt en instrueert collega's

Omschrijving	Tijdens het leveren, plaatsen en retour nemen van artikelen begeleidt de allround woningstofferder de basis woningstofferder. Hij bepaalt welke werkzaamheden de basis woningstofferder kan uitvoeren, delegeert de werkzaamheden en ziet toe op en controleert (ook tussentijds) de uitvoering ervan. Hij geeft de basis woningstofferder instructies en aanwijzingen, beantwoordt vragen, geeft feedback, stimuleert en stuurt bij waar nodig en lost problemen op die de basis woningstofferder ondervindt bij de uitvoering van de werkzaamheden.		
Gewenst resultaat	De taakverdeling is aangepast aan de capaciteiten en kwaliteiten van de basis woningstofferders. De basis woningstofferder weet wat hij moet doen. De basis woningstofferder wordt op zondanige wijze ondersteund dat hij de aan hem toegewezen taken goed kan doen en zich verder kan ontwikkelen in zijn vakgebied.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Functioneren van mensen controleren • Instructies en aanwijzingen geven • Taken delegeren 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bepaalt welke werkzaamheden gedelegeerd kunnen worden en houdt hierbij rekening met de capaciteiten van de basis woningstofferder. Geeft daarna duidelijk aan welke werkzaamheden hij moet uitvoeren zodat de basis woningstofferder zelfstandig aan het werk kan. • Controleert tussentijds het werk op karwei van de basis woningstofferder en grijpt in/stuurt bij als het werk niet genoeg vordert of niet aan de kwaliteitseisen voldoet zodat de voortgang en kwaliteit van het werk op karwei niet in het geding komt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan instructie geven • Leidinggeven en begeleiden op karwei • Plannen • Voorschriften mbt kwaliteit, arbo en milieu
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Anderen ontwikkelen • Coachen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeft de basis woningstofferder advies in het geval van afwijkingen/problemen en legt alternatieven voor zodat het werk van de basis woningstofferder doorgang kan vinden. • Stimuleert daarnaast de basis woningstofferder zich verder te ontwikkelen binnen het vakgebied door hem heldere, eerlijke en constructieve feedback te geven op zijn werkuitvoering op karwei en door hem op karwei de mogelijkheden te geven nieuwe technieken/methoden in nieuwe situaties toe te passen. 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeft de basis woningstofferder op passende wijze informatie over materialen, deelt vak- en materiaalkennis en weet vragen van de basis woningstofferder ten aanzien van het eigen vakspecialisme adequaat te beantwoorden. 	



Kerntaak 4 Neemt de maten op, Allround woningstofferder

Proces-competentie-matrix Allround woningstofferder

Kerntaak 4: Neemt de maten op		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<i>Werkprocessen</i>																											
4.1	Bereidt de opdracht voor											X									X						
4.2	Meet de ruimte op				X				X		X	X							X		X		X				
4.3	Maakt een voorcalculatie van de kosten				X						X																
4.4	Stemt vervolgstappen af met de klant en interne organisatie				X				X										X		X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Allround woningstofferder

Kerntaak 4 Neemt de maten op			
4.1 werkproces Bereidt de opdracht voor			
Omschrijving	De allround woningstofferder ontvangt een opdracht voor het opnemen van de maten voor het leggen van vloerbedekking of het aanbrengen van raambekleding en zonwering bij de klant. Hij neemt de benodigde tekeningen en de opdrachtbon door en verzamelt de gereedschappen.		
Gewenst resultaat	De allround woningstofferder weet wat de opdracht inhoudt. De benodigde materialen en hulpmiddelen zijn verzameld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de opdracht van zijn leidinggevende en beschreven in de opdrachtbon op en heeft een goed beeld van hoe de meting op karwei gaat plaatsvinden zodat hij goed voorbereid aan de slag kan gaan. 	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en hulpmiddelen/gereedschappen Tekening kunnen lezen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Kiest en verzamelt op basis van de opdrachtbon de materialen die nodig zijn voor het opnemen van de maten bij de klant zodat hij alle benodigdheden op karwei beschikbaar heeft. 	

Kerntaak 4 Neemt de maten op			
4.2 werkproces Meet de ruimte op			
Omschrijving	De allround woningstofferder bepaalt aan de hand van de opdrachtbon en instructies welke maten opgenomen moeten worden. Hij neemt dit indien nodig door met de klant. Hij werkt met geschikte hulpmiddelen/gereedschappen/materialen. Bij het opnemen van maten houdt hij rekening met het materiaal, lichtinval, vleug, deuren, etc. In het geval van het opnemen van maten voor vloerbedekking bekijkt en beoordeelt hij de ondervloer globaal. Hij neemt de maten op en noteert de maten op het desbetreffende formulier. Hij bepaalt de bestelmaten en stelt een banenplan op. Indien er zich afwijkingen voordoen die van invloed zijn op het uitvoeren van de opdracht, bedenkt hij oplossingen en alternatieven. Deze alternatieven en oplossingen legt hij voor aan een ervaren collega of leidinggevende. In overleg bepalen zij hoe met de situatie om te gaan. De allround woningstofferder informeert de klant over de gekozen oplossing of het alternatief.		
Gewenst resultaat	Een juiste en zorgvuldige maatvoering, een opgesteld banenplan en globale beoordeling van de situatie bij de klant (ondervloer).		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Komt, wanneer de situatie bij de klant afwijkt van de opdrachtbon/standaardsituatie of bij vakkundige problemen na een adequate analyse met haalbare en vakkundige oplossingen/alternatieven om deze problemen aan te pakken. 	<ul style="list-style-type: none"> Gereedschappen/hulpmiddelen Kan banen op patroon berekenen Maten en berekeningen Methoden om banenplan op te stellen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Neemt de maten op volgens instructies van zijn leidinggevende en instructies beschreven in de opdrachtbon zodat de juiste maten worden opgenomen. 	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiest en gebruikt de benodigde materialen en hulpmiddelen voor het meten en vastleggen van de maatvoering, gaat hier zorgvuldig mee om en gebruikt deze op verantwoorde en efficiënte wijze. 	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Blijft bij het meten van de ruimte bij afwijkingen zoals obstakels bij de klant thuis, uitloop van eerdere werkzaamheden en andere factoren die het werk belemmeren en waardoor tijdsdruk ontstaat veilig, 	

		<p>accuraat, bedreven en zorgvuldig werken zodat een zorgvuldige maatvoering niet in het geding komt.</p>
<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt afwijkingen met de klant, legt oplossingen/alternatieven voor aan de klant en kiest een oplossing die vakkundig geschikt is en zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de klant zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen.
<p>Presenteren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Duidelijk uitleggen en toelichten 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stelt zich klantgericht/vriendelijk en representatief op en geeft duidelijk en in voor de klant begrijpelijke taal (dus geen vaktaal) uitleg over welke maten opgenomen worden en mogelijke alternatieven zodat de klant goed op de hoogte is van de mogelijkheden.
<p>Samenwerken en overleggen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stemt bedachte oplossingen en alternatieven af met zijn leidinggevende zodat in geval van afwijkingen de leidinggevende op de hoogte is van de situatie zodat de klant rekeninghoudend met het organisatiebelang de meest geschikte oplossing/alternatief krijgt voorgelegd.
<p>Vakdeskundigheid toepassen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De allround woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leest en bekijkt de opdrachtbon nauwkeurig en beslist op basis hiervan welke maten opgenomen moeten worden. • Houdt vervolgens rekening met de ruimte en andere omstandigheden, meet zorgvuldig, legt de maten zorgvuldig vast en gebruikt geschikte berekeningen, methoden en ruimtelijk inzicht om aan de hand van de bestelmaten een banenplan op te stellen.

Kerntaak 4 Neemt de maten op			
4.3 werkproces Maakt een voorcalculatie van de kosten			
Omschrijving	De allround woningstofferder maakt aan de hand van de berekende maten een voorcalculatie van de kosten en bespreekt deze met een ervaren collega/leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Een kloppende en zorgvuldige voorcalculatie van de kosten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Raadpleegt de leidinggevende om de voorcalculatie goed te keuren zodat de klant een door het bedrijf geaccordeerde voorcalculatie ontvangt. 	<ul style="list-style-type: none"> Prijzen (van materiaal) en berekeningen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Maakt accurate berekeningen aan de hand van de maatvoering en prijzen van materialen zodat de bedragen in de voorcalculatie kloppen. 	

Kerntaak 4 Neemt de maten op			
4.4 werkproces Stemt vervolgstappen af met de klant en interne organisatie			
Omschrijving	Na eventuele aanpassingen en goedkeuring van de voorcalculatie door de ervaren collega/leidinggevende neemt de allround woningstofferder met de klant de verdere handelingen, procedure en gemaakte afspraken door, rekeninghoudend met de wensen en mogelijkheden van de klant. De allround woningstofferder communiceert de bevindingen volgens de bedrijfsprocedures met de interne organisatie en geeft de bestelmaten door.		
Gewenst resultaat	Duidelijke en goed afgestemde en afspraken met de klant. De bevindingen en juiste bestelmaten zijn doorgegeven aan de daarvoor verantwoordelijke medewerker binnen het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Volgt de bedrijfsprocedures inzake het doorgeven van de bestelmaten binnen de eigen organisatie zodat dit eenduidig gebeurt. 	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsprocedures Communicatieve vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Houdt bij het maken van afspraken over de vervolprocedure rekening met de wensen en mogelijkheden van de klant. 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Licht de klant duidelijk de organisatieprocedures en verdere handelingen toe en zorgt dat de klant op de hoogte is van de vervolgstappen zodat misverstanden hierover voorkomen worden. 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De allround woningstofferder: <ul style="list-style-type: none"> Communiqueert zijn bevindingen helder naar andere betrokkenen zodat duidelijk is wat de vervolprocedure is en geeft de juiste bestelmaten door waardoor het vervolgtraject goed kan verlopen. 	