

## Beroepscompetentieprofiel Retailsector – Allround interieurvakman – woningstofferen

### 1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Allround interieurvakman - woningstofferen (niveau 3)	13 mei '20	0.1
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualisatie BCP Allround woningstofferder - 2020</li><li>• Concept KD Interieurvakmanschap - 2020</li><li>• Interviews met vertegenwoordigers van de branche - INretail 2020</li><li>• 'Woonbranche profiteert van nieuwe trend' - INretail</li><li>• 'Zes trends voor de woonwinkel 2.0' - Crossmarks</li><li>• Arbeidsmarktonderzoek INretail Non-food - 2019</li></ul>	
Legitimering proces ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH op 18 juni 2020	
Mogelijke functiebenamingen	(Allround) stofferder   tapijtlegger   vloerenlegger   vloerenstofferder   (interieur)decorateur   interieurvakman	
Verwante beroepen (schema)	Interieurvakman – woningstofferen   Afdelingsmanager / filiaalmanager klein filiaal   Zelfstandige (ZZP'er) - ondernemer	
Loopbaanperspectief	De allround interieurvakman - woningstofferen heeft de mogelijkheid om door te groeien naar de functie van (afdelings)manager wonen, interieuradviseur en / of zelfstandig ondernemer.	

### 2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>De allround interieurvakman – woningstofferen werkt in de MKB retail in uiteenlopende winkelformules die zich richten op de verkoop en de installatie van producten voor vloer, raam en wand. Tevens zijn er veel ZZP'ers die zich voor allround en / of specialistische werkzaamheden op het gebied van stofferen laten inhuren.</p> <p>De allround interieurvakman – woningstofferen werkt vooral op locatie bij de klant. Voordat hij naar de klant rijdt, kan hij bij zijn werkgever / opdrachtgever langsrijden om de benodigde materialen op te halen. Deze materialen kunnen ook op locatie afgeleverd worden.</p> <p>In voorkomende gevallen verplaatst, demonteert en monteert hij meubilair of verwijdert hij bestaande vloerbedekking. Het werken met of het bewerken van een parket of houten planken voor een houten vloer behoort niet tot de werkzaamheden van de allround interieurvakman - woningstofferder. Hetzelfde geldt voor het aansluiten van de elektrische besturingssystemen van de raamdecoratie / binnenzonwering.</p>
--------------	--

Attitude	<p>De allround interieurvakman - woningstofferder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• heeft een professionele houding</li> <li>• is handig en energiek en kan fysiek zwaar werk aan</li> <li>• werkt nauwkeurig en met concentratie en heeft oog voor detaillering, verfijning en afwerking</li> <li>• heeft een klant- en servicegerichte houding</li> <li>• is representatief en draagt bewust het ambassadeurschap uit van de organisatie waaraan hij verbonden is of in opdracht voor werkt</li> <li>• werkt zelfstandig, maar kan ook collega's aansturen en hen vakkundig begeleiden</li> <li>• is stressbestendig (stevig) en inventief, kan problemen of dilemma's signaleren en daarop passend reageren, zoals zelf een oplossing / mogelijkheid bedenken en / of te overleggen</li> <li>• staat open voor nieuwe (technische) ontwikkelingen in het vak en bouwt specialistische kennis en vaardigheden op</li> <li>• is gericht op werken conform de wetgeving / richtlijnen (Arbo / veiligheid, kwaliteit en milieu)</li> <li>• is flexibel en kan goed omgaan met de vele wisselingen in werkzaamheden, materialen, gereedschappen, locaties en klanten</li> <li>• is bereid om met de organisatie mee te ontwikkelen en zijn ideeën in te brengen</li> <li>• is integer in de omgang met geld en bedrijfsinformatie</li> </ul>
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De allround interieurvakman – woningstofferer heeft uitvoerende taken die hij zelfstandig uitvoert binnen de kaders van de organisatie. Hij is verantwoordelijk voor het op deskundige wijze uitvoeren van vakhandelingen bij allround en / of specialistische opdrachten (stofferer vloeren en ramen, plaatsen van zonwering waarvoor een hoger (decoratie) afwerkingsniveau geldt en / of in ruimtes die als specialistisch of lastig te typeren zijn) op locatie van de klant. Hij is hierbij de ambassadeur van de organisatie waaraan hij verbonden is en kan de klant goed informeren over de aard en voortgang van de werkzaamheden.</p> <p>Afhankelijk van de grootte / complexiteit van de opdracht werkt hij alleen of samen met een klein team van medewerkers (de interieurvakman – woningstofferer) die hij instrueert en begeleidt. Hij bewaakt de kwaliteit / planning van de uit te voeren werkzaamheden en rapporteert aan zijn leidinggevende. Hij is een leermeester voor woningstofferders in opleiding.</p>
Kennis en vaardigheden indicatie (NLQF) niveau 3	<p><i>Kennis</i></p> <p>De allround interieurvakman – woningstofferer kan begrippen en relaties tussen begrippen uitleggen aan anderen. Hij is een vraagbaak voor zijn collega's en klanten en heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal. Hij heeft technisch en ruimtelijk inzicht. Hij is in het bezit van rijbewijs B en het certificaat VCA.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i></p> <p>De allround interieurvakman – woningstofferer past kennis toe op het juiste moment en passend bij de situatie. Hij weet hoe en waarom een procedure / bepaalde werkzaamheden op een bepaalde manier uitgevoerd moeten worden en is in staat om de consequenties van bepaalde keuzes te overzien. Hij kan berekeningen uitvoeren ten aanzien van het benodigde materiaal en is maatvast.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i></p> <p>De allround interieurvakman – woningstofferer onderkent problemen bij zijn werkzaamheden en lost deze problemen planmatig op. Hij schakelt hulp in van</p>

	<p>zijn leidinggevende bij meer complexe problemen en steunt op zijn beurt de interieurvakman – woningstofferer bij de aanpak van problemen.</p> <p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i> De allround interieurvakman – woningstofferer reflecteert regelmatig op zijn handelen en ontwikkeling en wint daarover advies in bij zijn leidinggevende. Hij kan, na cursussen en door zelf studeren, werken met nieuwe materialen, hulpmiddelen en apparatuur.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i> De allround interieurvakman – woningstofferer verbindt de informatie over het (nieuwe) producten- en dienstenaanbod, procedures en ontwikkelingen in de organisatie aan consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Hij kan software / systemen van de organisatie gebruiken, rapportages lezen en hier conclusies uit trekken. Hij draagt informatie over aan collega's en klanten, bijvoorbeeld over het producten- en dienstenaanbod van de organisatie.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i> De allround interieurvakman – woningstofferer communiceert servicegericht en proactief met klanten en collega's. Hij communiceert op klantvriendelijke wijze met klanten over de producten / diensten van de organisatie en de uit te voeren werkzaamheden. Hij spreekt (nieuwe) medewerkers aan op gedrag en geeft instructies en feedback. Hij rapporteert effectief volgens de richtlijnen. Hij stelt zich actief op tijdens het werkoverleg.</p>
Complexiteit (NLQF)	<p>De allround interieurvakman – woningstofferer past bij het uitvoeren van opdrachten standaardprocedures toe, vormgeving en aanpak van het werk liggen vast in instructies en procedures.</p> <p>Daarbij heeft hij te maken met procedures en (bedrijfs)richtlijnen op het gebied van bijvoorbeeld veiligheid en Arbo, klantbenadering, milieuzorg en kwaliteit. Hij moet de opdracht uitvoeren conform de voorgeschreven planning. Hij behoudt daarbij de balans tussen de gewenste snelheid van werken, veilig werken en de kwaliteit van het werk.</p> <p>Meestal wordt hij ingezet bij opdrachten waarvoor een hoger (decoratief) afwerkingsniveau geldt. Of hij werkt in ruimtes die als specialistisch of lastig te typeren zijn zoals een ruimte met veel hoeken, schuine vlakken, atypische vormen en / of afwijkingen, hoogteverschillen en bochten.</p> <p>In het geval van afwijkingen of bijzondere situaties, bedenkt hij (commercieel handige) oplossingen en bespreekt hij deze met de klant en leidinggevende / opdrachtgever en voert ze uit. Voorbeelden van deze situaties zijn: de situatie op de werkplek of de ondervloer is anders dan aangegeven, hij heeft niet de beschikking over de juiste materialen, de klant heeft andere wensen dan eerder aangegeven of is niet tevreden over het resultaat.</p> <p>De allround interieurvakman – woningstofferer werkt grotendeels in het zicht van de klanten, die steeds kritischer en mondiger worden met een grote diversiteit aan wensen en vragen. Het vraagt inlevingsvermogen en flexibiliteit van de allround interieurvakman – woningstofferer om tot een passende benadering en beantwoording van de vragen te komen. De omgang met de klant beïnvloedt de tevredenheid over de uitvoering van het vakwerk en is daarmee een belangrijke factor.</p>

### 3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	In Nederland is er een goede tot zeer goede kans op werk als allround interieurvakman – woningstofferer (bronnen: Kiesmbo.nl en Werk.nl). INretail heeft de taskforce wonen opgezet (met onder andere de website toolkit-allround interieurvakman) om bedrijven te ondersteunen bij het vinden van medewerkers / studenten en het organiseren van opleidingen / onderwijs.
Trends en ontwikkelingen	<p><i>Innovatie van producten en technologieën</i></p> <p>De ontwikkeling van innovatieve technologieën en producten zal naar verwachting groeien. Voor de allround interieurvakman – woningstofferer zal dit betekenen dat hij naar verwachting meer / beter om moet kunnen gaan met innovatieve apparaten bij het uitvoeren van zijn werk en bij het contact met de klant. Dit vraagt om extra digitale vaardigheden, een gebruik van fijne motoriek en de bereidheid om steeds nieuwe technologieën uit te proberen en te gebruiken. Ook zal hij op de hoogte moeten blijven van de innovaties in de typen vloerbedekkingen / raamdecoraties / binnenzonweringen en de ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld domotica.</p> <p><i>Denken en handelen vanuit de klant</i></p> <p>Om de concurrentie met andere organisaties en de online kanalen aan te kunnen, komt er in de winkels (nog) meer aandacht voor klantcontact en beleving. Klantcontact komt voorop te staan, van waaruit het advies en de verkoop tot stand komt. De medewerkers in de organisatie zijn erop gericht om de klant zo goed mogelijk te helpen of tevreden te stellen. Deze benadering naar de klant moet ook in het laatste deel van het klantcontact (bijvoorbeeld bij het leggen van de vloerbedekking) plaatsvinden. Dit betekent voor de allround interieurvakman – woningstofferer dat hij klantgericht moet handelen en communiceren, interesse en inleveringsvermogen moet tonen. Ook zal hij flexibel moeten zijn en bereid zijn om zijn gedrag af te stemmen op de individuele klant.</p> <p>Daarnaast moet hij op de hoogte blijven van veranderende behoeftes en woontrends en van de informatie die het bedrijf on- en offline verstrekt aan klanten. Ook zal hij soms werkzaamheden uitvoeren die niet tot het standaard takenpakket behoren zoals bijvoorbeeld het verwijderen van (woon- en werkmeubilair) objecten die in de ruimte staan.</p> <p>Tot slot zal hij zijn creativiteit moeten laten zien in het meedenken met de klant. Dit zal binnen bepaalde winkelformules betekenen dat hij kennis en gevoel voor stylen / decoratief handelen moet inzetten. Een voorbeeld hiervan is de manier waarop gordijnen opgehangen kunnen worden, de effecten die dit heeft op de uitstraling van de kamer en het toelichten van dit effect aan de klant. Dit zal hij al dan niet in samenspraak met de interieuradviseur doen.</p> <p><i>De veranderende klant</i></p> <p>Het consumentenprofiel van de klant verandert doordat er steeds meer sprake is van vergrijzing, kleinere huishoudens en verstedelijking. De kundigheid, flexibiliteit en de wil om op de hoogte te zijn van de behoefte en kenmerken van de klant worden steeds belangrijker om aansluiting te vinden bij de klant. Daarbij is de klant steeds beter geïnformeerd over de producten die hij aanschaf en de beste werkwijze. Door het tonen van vakmanschap en het toelichten van zijn werkzaamheden kan de allround interieurvakman - woningstofferer het vertrouwen van de klant vergroten, wat een positieve bijdrage levert aan het imago van de onderneming, de klanttevredenheid en de klantenbinding.</p>

	<p><i>Transparantie - Maatschappelijk verantwoord ondernemen</i>  Snel toenemende schaarste van grondstoffen en tegelijkertijd trends van bewustwording en transparantie vragen actie van de retailer.  Maatschappelijk verantwoord ondernemen moet een vanzelfsprekend onderdeel worden in alle processen. De consument verwacht steeds meer transparantie en dus ook communicatie over de logistieke keten van producten (verantwoorde productie, producten met global food-print label) en 'groenheid' van de onderneming (energielabel, recycling en afvalscheiding in verpakkingstroom maar ook voor verkochte goederen).  Voor de allround interieurvakman – woningstofferer is het belangrijk om klanten te kunnen informeren / uitleggen op welke wijze 'zijn bedrijf' en hijzelf met zijn werk met duurzaamheid / maatschappelijk verantwoord ondernemen aan de slag zijn. Tevens toont hij dit met zijn handelen, bijvoorbeeld in de omgang met materialen en afvalstoffen.</p> <p><i>Branchevervaging, verbreding of verdieping van assortiment</i>  Binnen woonbedrijven vindt verbreding of juist specialisatie van het assortiment plaats. Daarnaast is een trend dat steeds meer woonwinkels ook producten voor buitenleven en de tuin in hun assortiment opnemen. De tuin gaat steeds meer bij het interieur horen. Dit betekent een mogelijke uitbreiding van de werkzaamheden van de allround interieurvakman - stoffeerder.</p>
--	--

#### 4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maatopnemer</li> <li>2. Allround vakman vloeren</li> <li>3. Allround vakman raambekleding / binnenzonwering</li> <li>4. Coach</li> </ol>
------------------	--

<b>1. De allround interieurvakman – woningstofferer als maatopnemer</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De maatopnemer is verantwoordelijk voor het verzamelen van de juiste maten / informatie voor het leggen van vloerbedekking (pvc of klik) en / of het aanbrengen van raambekleding / binnenzonwering</i></p> <p>De allround interieurvakman – woningstofferer neemt de opdrachtbon (met alle uitvoeringsdetails, instructies en werktekeningen) door voor het opnemen van de maten bij de klant. Hij interpreteert de informatie en stelt vast hoe hij de werkzaamheden op locatie gaat uitvoeren en waarmee hij rekening moet houden. Indien nodig vraagt hij zijn leidinggevende / opdrachtgever om uitleg en / of aanvullende informatie. Hij verzamelt de benodigde materialen, tekeningen en gereedschappen en rijdt naar de klant.</p> <p>Op locatie neemt hij zijn werkwijze door met de klant en bespreekt hij eventuele bijzonderheden / extra wensen. Hij beantwoordt de vragen van de klant. Hij neemt de maten op en houdt daarbij rekening met het materiaal, lichtinval, vleug, deuren etc. Hij noteert de maten in het systeem / de orderbon, berekent de bestelmaten en / of stelt een banenschema op. Hij werkt hierbij conform de bedrijfs-, Arbo-, milieu-, veiligheids- en kwaliteitsregels en conform de planning van de opdrachtbon.</p>

	<p>Indien er zich afwijkingen voordoen die van invloed zijn op (het uitvoeren van) de opdracht, dan informeert hij de klant over mogelijke alternatieven / oplossingen nadat hij zijn voorstel heeft voorgelegd aan de verantwoordelijke collega.</p> <p>Hij communiceert zijn bevindingen met de interne organisatie en / of verantwoordelijke collega en geeft de bestelmaten en eventuele bijzonderheden (digitaal) door, zodat de offerte kan worden opgesteld, het materiaal besteld kan worden en wanneer nodig op maat gemaakt kan worden.</p>
Competenties	<p><i>Technologie inzetten</i> Hanteert de (voorgescreven) middelen / technologie efficiënt en effectief</p>
	<p><i>Expertise inzetten</i> Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en / of problemen op te lossen Deelt kennis en expertise met klanten</p>
	<p><i>Klantgericht handelen</i> Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant Benadert klanten op proactieve wijze Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en / of achtergrond</p>
	<p><i>Omgaan met procedures</i> Werkt binnen de kaders van de organisatie en de gemaakte afspraken Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Toont zich gedisciplineerd Is gemotiveerd om veilig te werken en gericht op het voorkomen van onveilige situaties</p>
	<p><i>Organiseren van werk</i> Schat de benodigde capaciteit en tijd in voor werkzaamheden Regelt de benodigde mensen (kwaliteiten) en middelen Lost (praktische) problemen op</p>
	<p><i>Normen stellen</i> Is gericht op het bereiken van resultaten en het voorkomen van fouten</p>
	Benodigde kennis en vaardigheden

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan afmetingen, oppervlaktes en inhouden meten en berekenen</li> <li>• Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</li> <li>• Kan ergonomisch verantwoord werken en persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken</li> <li>• Kan instructies, productspecificaties en informatieve teksten lezen</li> <li>• Kan omgaan met veelvoorkomende software- / ICT-programma's</li> <li>• Kan voorgeschreven omgangsvormen met klanten / opdrachtgevers hanteren</li> </ul>
Afbreukrisico	Als de allround interieurvakman – woningstofferer deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot verkeerde maatopname en bestellingen en als gevolg daarvan ontevreden klanten / imagoschade / extra kosten.

<b>2. De allround interieurvakman – woningstofferer als allround vakman vloeren</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De allround vakman vloeren is verantwoordelijk voor het leggen van elastische en / of zachte vloerbedekking en geprefabriceerde vloerdelen zoals pvc en kliklaminaat en -pvc, inclusief het stofferer van (dichte) trappen en het plaatsen van een ondervloer, ook in 'meer complexe' situaties met bijvoorbeeld kleurverschil, hoogteverschil, bochten ten opzichte van rechte hoeken of schuine vlakken</i></p> <p>De allround interieurvakman – woningstofferer verzamelt naar aanleiding van de werkbou (opdracht en tekening) de benodigde materialen, apparatuur en gereedschappen om het werk bij de klant te kunnen uitvoeren. Hij voert een standaardcontrole uit op de verzamelde materialen (is een controle op onder andere kleur(code), materiaalstructuur, weeffouten, vleug en dessin), apparatuur en gereedschappen om er zeker van te zijn dat hij de juiste materialen, apparatuur en gereedschappen ter beschikking heeft. Hij laadt deze, al dan niet samen met collega's, in de wagen.</p> <p>Op locatie beoordeelt en controleert hij het vloerdeel / de vloerdelen waarop de vloerbedekking gelegd moet worden en bepaalt hij waarmee hij zijn werkzaamheden gaat beginnen. Eventuele afwijkingen van de afspraken op de werkbou en / of de situatie en de eventuele gevolgen daarvan bespreekt hij met de verantwoordelijke collega die de contactpersoon is van de klant of met een ervaren collega. Hij informeert de klant hierover.</p> <p>Hij brengt het benodigde materiaal, apparatuur en gereedschap naar een (voorgeschreven) verzamelplek en verwijdert verpakkingsmateriaal. Hij voert indien nodig voorbereidingen uit aan de vloer / ondergrond, bijvoorbeeld door de oude vloerbedekking te verwijderen, de vloer schoon (stofvrij, vetvrij) te maken, de ondervloer te egaliseren, isolatiemateriaal aan te brengen en / of ondertapijt / tussenvloeren te leggen.</p> <p>Hij brengt de vloerbedekking aan en voert daarvoor meet-, teken-, snij- en lijmbewerkingen uit. In geval van atypische afwijkingen of een lastig te bekleden vloerdeel bedenkt hij een zo mooi en handig mogelijke oplossing en past deze na overleg met de klant toe. Hij werkt alles netjes (decoratief) af. Hij werkt hierbij conform de bedrijfs-, Arbo-, milieu-, veiligheids- en kwaliteitsregels en conform de planning van de werkbou.</p>

	<p>Hij verwijdert het (snij)afval, maakt indien nodig de vloer en de gebruikte materialen, apparatuur en gereedschappen schoon en ruimt op zodat de klant de vloer (direct) kan gebruiken. Alvorens bij de klant te melden dat de vloer gelegd is, beoordeelt en controleert hij of aan de opdracht op de werkbou is voldaan en of de werkkuitvoering van het beoogde niveau is.</p> <p>Hij licht hij de werkzaamheden toe aan de klant en informeert de klant desgewenst over het schoonhouden en onderhouden van de vloer. Hij verifieert de klanttevredenheid en vraagt de klant om de werkbou te ondertekenen. Hij beantwoordt vragen van de klant en handelt eventuele klachten af. Bij vragen / klachten die hij niet kan beantwoorden / afhandelen informeert hij zijn verantwoordelijke collega die de contactpersoon is van de klant. Hij neemt op passende wijze afscheid van de klant.</p> <p>Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden en de afwijkingen in werkwijze, resultaat en materialen / apparatuur / gereedschappen. Hij voert afval gescheiden af.</p>
Competenties	<p><i>Technologie inzetten</i> Kiest welke (moderne) middelen en materialen in te zetten Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief</p> <p><i>Expertise inzetten</i> Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en / of problemen op te lossen Deelt kennis en expertise met klanten Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p> <p><i>Klantgericht handelen</i> Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant Benadert klanten op proactieve wijze Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en / of achtergrond</p> <p><i>Omgaan met procedures</i> Werkt binnen de kaders van de organisatie en de gemaakte afspraken Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Toont zich gedisciplineerd Is gemotiveerd om veilig te werken en gericht op het voorkomen van onveilige situaties</p> <p><i>Omgevingsbewust handelen</i> Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Gaat integer om met de informatie die de klant / medewerker / ander verstrekt Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens</p> <p><i>Flexibel handelen</i> Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en / of mensen Toont zelfvertrouwen in onzekere en onduidelijke situaties</p>



Benodigde kennis en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de combinatie van doelgroepen en de producten / dienstverlening van de organisatie</li> <li>• Kennis van eigenschappen, toepassingen en onderhoudsvoorschriften van materialen, gereedschappen en apparatuur binnen de woningstofferij</li> <li>• Kennis van gangbare (bedrijfs)procedures en relevante wet- en regelgeving in de woon- en interieurbranche</li> <li>• Kennis van ontwikkelingen in het vakgebied (o.a. duurzaamheid) en nieuwe producten en toepassingen in de woon- en interieurbranche</li> <li>• Kennis met betrekking tot het informeren van klanten / opdrachtgevers</li> <li>• Kennis van bedrijfsprocedures omtrent afhandeling van de opdracht (administratie, klachten en betaling)</li> <li>• Kennis van de eisen waaraan de werkruimte / vloer / vloerdelen moeten voldoen in relatie tot het soort vloerbedekking</li> <li>• Kennis van verschillende soorten (en eigenschappen van) vloeren, ondervloeren, lijmen en bevestigingsmaterialen</li> <li>• Kennis van eigenschappen en toepassingen van reinigings- en onderhoudsmaterialen</li> <li>• Kan werktekeningen lezen, begrijpen en gebruiken</li> <li>• Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</li> <li>• Kan ergonomisch verantwoord werken en persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken</li> <li>• Kan methoden en -technieken toepassen voor het op maat maken en / of klaarmaken en aanbrengen van ondervloeren en vloeren</li> <li>• Kan methoden en -technieken toepassen voor het snijden, passend maken, aftekenen en afwerken van zachte en elastische vloerbedekking</li> <li>• Kan instructies, productspecificaties en informatieve teksten lezen</li> <li>• Kan omgaan met veelvoorkomende software- / ICT-programma's</li> <li>• Kan voorgeschreven omgangsvormen met klanten / opdrachtgevers hanteren</li> </ul>
Afbreukrisico	Als de allround interieurvakman – woningstofferij deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden en daarmee het verliezen van klanten / imagoschade / extra kosten.

<b>3. De allround interieurvakman – woningstofferij als allround vakman raambekleding / binnenzonwering</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De allround vakman raambekleding / binnenzonwering is verantwoordelijk voor het plaatsen van raambekleding en binnenzonwering in alle voorkomende ruimtes</i></p> <p>De allround interieurvakman – woningstofferij verzamelt naar aanleiding van de werkbou (opdracht en tekening) de benodigde materialen, apparatuur en gereedschappen om het werk bij de klant te kunnen uitvoeren. Hij voert een standaardcontrole uit op de verzamelde materialen (is een controle op onder andere kleur(code), materiaalstructuur, weeffouten, vleug en dessin), apparatuur en gereedschappen om er zeker van te zijn dat hij de juiste materialen, apparatuur en gereedschappen ter beschikking heeft. Hij laadt deze, al dan niet samen met collega's, in de wagen.</p> <p>Op locatie beoordeelt hij de raam- en / of muurdelen op geschiktheid om raambekleding en / of binnenzonwering te plaatsen. Hij bepaalt waarmee hij zijn werkzaamheden gaat beginnen. Eventuele afwijkingen van de afspraken op de werkbou en / of de situatie en de eventuele gevolgen daarvan bespreekt hij</p>

	<p>met de verantwoordelijke collega die de contactpersoon is van de klant of met een ervaren collega. Hij informeert de klant hierover.</p> <p>Hij brengt het benodigde materiaal, apparatuur en gereedschap naar een (voorgeschreven) verzamelplek en verwijdert verpakkingsmateriaal. Hij voert voorbereidingen uit, bijvoorbeeld door rechte rails, een rails met een bocht of roeden te monteren, bevestigingspunten te maken en / of de plaats stofvrij te maken. Hij voert hiervoor bewerkingen uit zoals meten, tekenen, schroeven, boren en zagen. Daarna plaatst hij de raambekleding of zonwering en de eventuele accessoires en / of elektrische besturingssystemen. Hij werkt het geheel decoratief af en zorgt ervoor dat de materialen schoon blijven. Hij werkt hierbij conform de bedrijfs-, Arbo-, milieu-, veiligheids- en kwaliteitsregels en conform de planning van de werkbou.</p> <p>Hij verwijdert het afval en maakt indien nodig de raambekleding / de binnenzonwering en de gebruikte materialen, apparatuur en gereedschappen schoon en ruimt op. Alvorens bij de klant te melden dat de raambekleding / zonwering is geplaatst, beoordeelt en controleert hij of aan de opdracht op de werkbou is voldaan en of de werkkuitvoering van het beoogde niveau is.</p> <p>Hij licht hij de werkzaamheden toe aan de klant en informeert de klant desgewenst over het schoonhouden en onderhouden van de raambekleding / zonwering. Hij verifieert de klanttevredenheid en vraagt de klant om de werkbou te ondertekenen. Hij beantwoordt vragen van de klant en handelt eventuele klachten af. Bij vragen / klachten die hij niet kan beantwoorden / afhandelen informeert hij zijn verantwoordelijke collega die de contactpersoon is van de klant. Hij neemt op passende wijze afscheid van de klant.</p> <p>Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden en de afwijkingen in werkwijze, resultaat en materialen / gereedschappen /apparatuur. Hij voert afval gescheiden af.</p>
Competenties	<p><i>Technologie inzetten</i> Kiest welke (moderne) middelen en materialen in te zetten Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief</p> <p><i>Expertise inzetten</i> Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en / of problemen op te lossen Deelt kennis en expertise met klanten Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p> <p><i>Klantgericht handelen</i> Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant Benadert klanten op proactieve wijze Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en / of achtergrond</p>

	<p><i>Omgaan met procedures</i>  Werkt binnen de kaders van de organisatie en de gemaakte afspraken  Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften  Toont zich gedisciplineerd  Is gemotiveerd om veilig te werken en gericht op het voorkomen van onveilige situaties</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i>  Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij  Gaaf integer om met de informatie die de klant / medewerker / ander verstrekt  Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens</p>
	<p><i>Flexibel handelen</i>  Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en / of mensen  Toont zelfvertrouwen in onzekere en onduidelijke situaties</p>
<p>Benodigde kennis en vaardigheden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de combinatie van doelgroepen en de producten / dienstverlening van de organisatie</li> <li>• Kennis van eigenschappen, toepassingen en onderhouds- en montagevoorschriften van materialen (raambekleding, binnenzonwering en bevestigingsmaterialen), apparatuur en gereedschappen binnen de woningstofferij</li> <li>• Kennis van verschillende soorten rails, furnituren, roeden, afwerkingen en accessoires</li> <li>• Kennis van (elektrisch bedienbare) besturingssystemen van raambekleding en binnenzonwering</li> <li>• Kennis van domotica</li> <li>• Kennis van eisen aan raam- en / of muurdelen</li> <li>• Kennis van gangbare (bedrijfs)procedures en relevante wet- en regelgeving in de woon- en interieurbranche</li> <li>• Kennis met betrekking tot het informeren van klanten / opdrachtgevers</li> <li>• Kennis van ontwikkelingen in het vakgebied (duurzaamheid) en nieuwe producten en toepassingen in de woon- en interieurbranche</li> <li>• Kennis van bedrijfsprocedures omtrent afhandeling van de opdracht (administratie, klachten en betaling)</li> <li>• Kennis van eigenschappen en toepassingen van reinigings- en onderhoudsmaterialen</li> <li>• Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</li> <li>• Kan ergonomisch verantwoord werken en persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken</li> <li>• Kan werktekeningen van raambekleding en binnenzonwering lezen, begrijpen en gebruiken</li> <li>• Kan methoden en technieken voor het meten, afkorten en bevestigen van rails toepassen</li> <li>• Kan methoden en technieken toepassen bij het bewerken, op maat maken, plaatsen en controleren van raambekleding en binnenzonwering</li> <li>• Kan instructies, productspecificaties en informatieve teksten lezen</li> <li>• Kan omgaan met veelvoorkomende software- / ICT-programma's</li> <li>• Kan voorgeschreven omgangsvormen met klanten / opdrachtgevers hanteren</li> </ul>

Afbreukrisico	Als de interieurvakman – woningstofferen deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden en daarmee het verliezen van klanten / imagoschade / extra kosten.
---------------	--

<b>4. De allround interieurvakman – woningstofferen als coach</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De coach is verantwoordelijk voor het begeleiden van (nieuwe) medewerkers</i></p> <p>De allround interieurvakman – woningstofferen begeleidt (nieuwe) medewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden conform de planning, procedures en waarden van de organisatie. Hij bespreekt met hen, ook tijdens het werkoverleg, hoe ze hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Hij geeft het goede voorbeeld qua uitvoering en (een positieve) omgang met klanten en collega's. Hij geeft feedback en fungeert als aanspreekpunt bij vragen en problemen van technische of personele aard.</p> <p>Hij draagt bij aan de training van de (nieuwe) medewerkers, bijvoorbeeld op het gebied van vakhandelingen, ergonomisch werken, veiligheid en omgevingsbewustzijn. Hij informeert zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden en de resultaten van collega's.</p>
Competenties	<p><i>Leidinggeven:</i>  Inspireert en motiveert medewerkers om mee te denken en te doen  Informeert en begeleidt medewerkers  Stimuleert medewerkers proactief te handelen  Straalt passie en betrokkenheid uit, vervult een voorbeeldfunctie</p>
	<p><i>Besluiten nemen:</i>  Initieert activiteiten  Durft besluiten te nemen en neemt de verantwoordelijkheid voor genomen besluiten</p>
	<p><i>Flexibel handelen:</i>  Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen  Gaat snel en flexibel om met acute situaties</p>
	<p><i>Expertise inzetten:</i>  Deelt kennis en expertise met medewerkers / collega's  Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p>
	<p><i>Organiseren van werk:</i>  Stelt realistische doelen op voor de middellange en korte termijn en controleert of deze behaald worden  Scheidt hoofdzaken en bijzaken  Schat de benodigde capaciteit en tijd in voor werkzaamheden  Lost (praktische) problemen op</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen:</i>  Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig  Gaat integer om met de informatie die de klant / medewerker / ander verstrekt  Heeft zicht op de (maatschappelijke, politieke en economische) effecten van de besluiten en activiteiten van de organisatie</p>

Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de visie, missie en de procedures van de organisatie</p> <p>Kennis van het organisatiebeleid ten aanzien van kwaliteit, veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu</p> <p>Basiskennis van leiderschapsstijlen</p> <p>Kennis van begeleidingsmethoden en motivatie- en feedbacktechnieken</p> <p>Basiskennis van didactische werkvormen</p> <p>Kennis van de vaktermen in de woon- en interieurbranche</p> <p>Kan instructies en feedback geven</p> <p>Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (waaronder presentatiesoftware)</p>
Afbreukrisico	Als de allround interieurvakman – woningstofferer deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot niet goed ingewerkte collega's / ongemotiveerde collega's met het risico dat zij een negatieve invloed hebben op het resultaat en in het contact met klanten.

## Bijlage

### A. Portret Allround interieurvakman - projectstofferer

<b>Naam en werkomgeving</b>	<p>De allround interieurvakman - projectstofferer werkt buiten de MKB retail in de projectinrichting bij een projectstofferder. Hij voert zijn werkzaamheden uit bij bijvoorbeeld zorginstellingen, gevangenissen, scholen, culturele instellingen en in de bouw.</p> <p>Bij projectstoffering gaat het om 2 soorten activiteiten: renovatie en nieuwbouw. In beide gevallen betreft het grote volumes. De allround interieurvakman – projectstofferer is daardoor gedurende een langere periode op dezelfde locatie aan het werk.</p>
<b>Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid</b>	<p><i>Aanvulling op verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:</i></p> <p>De allround interieurvakman – projectstofferer rapporteert aan de projectverantwoordelijke van de organisatie en neemt bij afwijkingen contact met deze functionaris op. De projectverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het contact met de klant.</p>
<b>Complexiteit</b>	<p><i>Aanvulling op complexiteit:</i></p> <p>Bij renovaties kunnen (veel) mensen aanwezig zijn, bijvoorbeeld in een zorginstelling. De allround interieurvakman - projectstofferer moet hiermee om kunnen gaan.</p> <p>Bij nieuwbouw staat er vaak grote druk op het werk. De stoffering vindt vlak voor de oplevering plaats en dan zijn er meerdere partijen aan het werk die ook de deadline moeten behalen. De partijen zitten elkaar in de weg en dit kan leiden tot onenigheid. De allround interieurvakman – projectstofferer moet stevig in zijn schoenen staan en met de andere medewerkers in de bouwwereld om kunnen gaan.</p>
<b>Rollen</b>	<p>De allround interieurvakman - projectstofferer heeft de volgende rollen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Allround vakman vloeren</li> <li>2. Allround vakman raambekleding / binnenzonwering</li> <li>3. Coach</li> </ol>

<b>Allround interieurvakman – projectstofferen als allround vakman vloeren</b>	<p><i>Aanvulling op deze rol:</i></p> <p>De allround interieurvakman – projectstofferen is niet verantwoordelijk voor de oplevering. Dat wordt uitgevoerd door de projectverantwoordelijke, deze stuurt tevens het garantiebewijs en instructies ten aanzien van schoonmaak en onderhoud naar de klant.</p>
	<p><i>Aanvulling op de competenties:</i></p> <p><i>Doorzetten</i> Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of weerstand Toont zich veerkrachtig (ook bij kritiek) en komt op een respectvolle manier op voor zichzelf / de organisatie</p>
	<p>Aanvulling op vakkennis en vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van eigenschappen, toepassingen en onderhoudsvoorschriften van materialen, gereedschappen en machines binnen de projectstoffering</li> <li>• Kennis van de gangbare (bedrijfs)procedures en relevante wet- en regelgeving, ook die van klanten (VCA)</li> </ul>
<b>Allround interieurvakman – projectstofferen als allround vakman raambekleding / binnenzonwering</b>	<p><i>Aanvulling op deze rol:</i></p> <p>De allround interieurvakman – projectstofferen is niet verantwoordelijk voor de oplevering. Dat wordt uitgevoerd door de projectverantwoordelijke, deze stuurt tevens het garantiebewijs en instructies ten aanzien van schoonmaak en onderhoud naar de klant. Indien er sprake is van het plaatsen van toneelrails (dit betekent het werken op hoogte) moet er gewerkt worden met een steiger of een goedgekeurde hoogwerker. De allround interieurvakman – projectstofferen moet in deze situatie de voorschriften en / of de instructies van de machinist opvolgen.</p>
	<p><i>Aanvulling op de competenties:</i></p> <p><i>Doorzetten</i> Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of weerstand Toont zich veerkrachtig (ook bij kritiek) en komt op een respectvolle manier op voor zichzelf / de organisatie</p>
	<p>Aanvulling op vakkennis en vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van eigenschappen, toepassingen en onderhoudsvoorschriften van materialen, gereedschappen en machines binnen de projectstoffering</li> <li>• Kennis van de gangbare (bedrijfs)procedures en relevante wet- en regelgeving, ook die van klanten (VCA)</li> </ul>