

## Beroepscompetentieprofiel Retailsector – Allround keukenmonteur

### 1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Allround keukenmonteur (niveau 3)	12 juni '23	0.1
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"><li>• BCP interieurvakman (m/v) als allround keukenmonteur van INretail – 2020</li><li>• INretail/USP KeukenMonitor – 2020</li><li>• Rapportage Arbeidsmarkt Non-food retail van Panteia – 2022</li><li>• Interviews met vertegenwoordigers van de branche – 2023</li><li>• UWV rapportage kansrijke beroepen – 2022</li></ul>	
Legitimering proces ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH op 21 juni 2023	
Mogelijke functiebenamingen	Allround keukenmonteur   servicemonteur keukens   (allround) interieurvakman keukens   eerste monteur keukens   allround montage medewerker	
Verwante beroepen (schema)	Interieur adviseur, keukenmonteur	
Loopbaanperspectief	De allround keukenmonteur heeft de mogelijkheid om door te groeien naar de functie van leidinggevende, uitvoerder of zelfstandig ondernemer.	

### 2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>De allround keukenmonteur werkt in de retail sector bij kleine, middelgrote of grote keukenbedrijven, -fabrikanten of montagebedrijven. Daarnaast zijn er ZZP'ers die zich voor allround en / of specialistische werkzaamheden laten inhuren voor het inmeten, plaatsen, monteren, afwerken en/of repareren van (maatwerk)keukens.</p> <p>De allround keukenmonteur werkt vooral op locatie bij zowel particuliere als zakelijke klanten in de nieuwbouw of bestaande bouw. Voordat hij naar de klant rijdt, kan hij bij zijn werkgever/opdrachtgever langsrijden om benodigde servicematerialen, hulpmiddelen en apparatuur op te halen. De keukenelementen en -apparatuur worden meestal (van tevoren) op de locatie afgeleverd.</p> <p>Afhankelijk van de grootte en de complexiteit van de keuken werkt hij alleen of samen met een collega (keukenmonteur) aan wie hij vaktechnische begeleiding geeft.</p>
--------------	---

Attitude	<p>De allround keukenmonteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• heeft een professionele houding, is representatief en draagt bewust het ambassadeurschap uit van het keukenbedrijf waaraan hij verbonden is of in opdracht voor werkt</li> <li>• is gericht op het leveren van kwaliteit en heeft oog voor detail, verfijning en afwerking tijdens zijn werkzaamheden</li> <li>• heeft een passie voor het product</li> <li>• werkt vlot en is stressbestendig</li> <li>• let erop dat hij schoon en zorgvuldig werkt en beschadigingen aan eigendommen van de klant en van het bedrijf (bijvoorbeeld de bedrijfsauto) voorkomt</li> <li>• is gericht op werken conform de wetgeving/richtlijnen (kwaliteit, veiligheid, Arbo en milieu)</li> <li>• is resultaat- en oplossingsgericht en alert op hergebruik en het voorkomen van verspilling van materialen</li> <li>• werkt zelfstandig, maar kan ook collega's aansturen en hen vakkundig begeleiden</li> <li>• staat open voor nieuwe (technische) ontwikkelingen in het vak en bouwt zijn specialistische vakkennis en vaardigheden op</li> <li>• is communicatief vaardig en prettig in de omgang</li> <li>• is klantgericht en kan tactvol omgaan met vragen, opmerkingen en klachten van klanten</li> <li>• is kostenbewust en integer in de omgang met geld en/of bedrijfsinformatie</li> </ul>
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De allround keukenmonteur heeft uitvoerende taken die hij zelfstandig uitvoert binnen de kaders van het bedrijf. Hij is verantwoordelijk voor het op deskundige wijze uitvoeren van de werkzaamheden. Hij is hierbij de ambassadeur van het bedrijf waaraan hij verbonden is en kan de klant goed informeren over de voortgang en het resultaat van de werkzaamheden en de omgang met de gemonteerde keuken.</p> <p>Afhankelijk van de grootte/complexiteit van de opdracht werkt hij alleen of samen met collega's (keukenmonteur) en derden zoals de loodgieter, elektricien en stukadoor. Hij bewaakt de kwaliteit/planning van de uit te voeren werkzaamheden en rapporteert aan zijn leidinggevende. Voor de leidinggevende taken voert hij overleg met zijn leidinggevende die hem op afstand begeleidt.</p>
Kennis en vaardigheden indicatie (NLQF) niveau 3	<p><i>Kennis</i></p> <p>De allround keukenmonteur heeft de benodigde kennis voor het inmeten, samenstellen, monteren, afwerken, afmonteren, plaatsen en/of repareren van (maatwerk)keukens. Hij is een vraagbaak voor zijn collega's, klanten en derden en heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal. Hij is in het bezit van rijbewijs B.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i></p> <p>De allround keukenmonteur past kennis toe op het juiste moment, passend bij de situatie. Hij weet hoe en waarom een procedure/bepaalde werkzaamheden op een bepaalde manier uitgevoerd moeten worden en kan naar eigen inzicht procedures combineren. Hij zet zijn technisch en ruimtelijk inzicht in om de (technische) keukentekening en de werkruimte te begrijpen. Hij kan berekeningen uitvoeren ten aanzien van de maatvoering.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i></p> <p>De allround keukenmonteur onderkent problemen en afwijkingen in het werk</p>

	<p>en maakt steeds de overweging hij deze problemen en afwijkingen zelf kan oplossen of dat hij de hulp moet inschakelen van de leidinggevende. Op zijn beurt ondersteunt hij de collega's bij het oplossen van problemen.</p> <p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i> De allround keukenmonteur reflecteert regelmatig op zijn handelen en ontwikkeling en wint daarover advies in bij zijn leidinggevende. Hij kan, na het volgen van trainingen van leveranciers en door zelf te studeren, werken met nieuwe materialen, hulpmiddelen en apparatuur van het keukenbedrijf. Hij blijft op de hoogte van de trends en innovaties op het gebied van keukens.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i> De allround keukenmonteur kan handleidingen en instructies binnen zijn vakgebied en aanpalende sectoren interpreteren en gebruiken. Hij zoekt proactief naar (digitale) informatie als hij (extra) gegevens nodig heeft of gaat hierover in gesprek met de leidinggevende, derde en/of klant. Hij verbindt de informatie over vernieuwingen in het keukenbedrijf aan consequenties voor zijn eigen werkkuitvoering.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i> De allround keukenmonteur rapporteert en correspondeert schriftelijk volgens een vast format of volgens eenduidige richtlijnen. Hij voert de (digitale) formulieren/systemen correct en nauwkeurig in. Hij communiceert tactvol, servicegericht en proactief met klanten, collega's en derden. Hij spreekt collega's aan op gedrag, geeft nieuwe collega's instructies en feedback. Hij stelt zich actief op tijdens het werkoverleg en geeft zijn mening op basis van zijn ervaring in de werkkuitvoering. Hij kan de klant een zorgvuldige uitleg geven over de situatie.</p>
Complexiteit (NLQF)	<p>De allround keukenmonteur heeft in het werk te maken met procedures en (bedrijfs)richtlijnen op het gebied van bijvoorbeeld veiligheid, 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>De complexiteit van het werk wordt beïnvloed door de wisselende werkruimtes met unieke keukenopstellingen en de diversiteit aan soorten en vormen van de materialen, de te realiseren nauwkeurigheden en toleranties en de verschillende toe te passen bewerkingstechnieken. De keukens worden steeds complexer qua ontwerp en de keukenapparatuur is geavanceerder en uitgebreider. Daarbij worden er steeds duurdere keukens verkocht als gevolg van innovaties en nieuwe materialen.</p> <p>Bij het plaatsen van een keuken is er vaak een samenwerking met de loodgieter, elektriciens, de stukadoor en bij grotere projecten met de uitvoerder. De allround keukenmonteur moet daartoe zorgvuldig kunnen afstemmen, plannen en omgaan met discussies en eventuele knelpunten.</p> <p>In het geval van afwijkingen of bijzondere situaties, bedenkt hij (commercieel handige en conform de richtlijnen geaccepteerde) oplossingen en bespreekt hij deze met de klant en leidinggevende en voert ze uit. Voorbeelden van deze situaties zijn: de situatie in de werkruimte is anders dan aangegeven/afgesproken, hij heeft niet de beschikking over de juiste materialen, de klant heeft andere wensen dan eerder aangegeven en/of is niet tevreden over het resultaat of er is sprake van onvoorziene omstandigheden en onvolkomenheden tijdens de werkzaamheden.</p>

	De allround keukenmonteur 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 keukenmonteur om tot een passende benadering en beantwoording van de vragen en emoties van klanten te komen. Sommige wensen van klanten zijn conform de normen niet uitvoerbaar en/of technisch niet haalbaar. De omgang met de klant beïnvloedt de tevredenheid over de uitvoering van het vakwerk en is daarmee een belangrijke factor.
--	---

### 3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	In Nederland is er een goede tot zeer goede kans op werk als allround keukenmonteur (bron: werk.nl).
Trends en ontwikkelingen	<p><i>Consumenten</i> De keuken wordt steeds meer gezien als het middelpunt van het huis, waar koken, ontmoeten, ontspanning en werken samen komen. Vanwege de centrale rol die de keuken in de huidige woonbeleving inneemt, is de consument ook bereid meer in de keuken te investeren. De keukens krijgen steeds meer hightech gadgets en zijn verbonden met internet of wifi-netwerken. Bij een hogere besteding verwachten consumenten niet alleen een vlekkeloos verlopen montageproces en een goed eindresultaat, maar ook dat de keuken en de apparatuur zonder problemen zullen functioneren. Bij enig disfunctioneren wordt een snelle en deskundige afhandeling van het probleem vereist.</p> <p><i>Markt en technologie</i> In de keukenbranche neemt de vraag naar goed opgeleid montagepersoneel toe. Dit komt door de complexiteit van het keukenassortiment en de toenemende (technologische) mogelijkheden. Keukens worden groter en luxer en hierdoor vaak complexer. Dit vraagt kennis en vaardigheden van de allround keukenmonteur op het gebied van installatie en onderhoud van keukens en keukenapparatuur. Daarnaast is er een tegengestelde trend: de toename van eenpersoons huishoudens die in een klein appartement of woning wonen. Hier is juist behoefte aan compacte keukens met praktische oplossingen voor benodigde ruimte.</p> <p><i>Innovaties en materialen</i> Slimme apparaten worden belangrijk in de keukenbranche. Het aandeel consumenten dat geïnteresseerd is in een 'smart kitchen' is gestegen in vergelijking met voorgaande jaren. Nederland is koploper in het gebruik van smart producten in vergelijking met andere landen van Europa. Naar verwachting zal het gebruik en de omzet van de slimme apparaten in Nederland de komende jaren toenemen. Daarnaast blijven er de ontwikkelingen in materialen en kleuren. Bij werkbladen is sprake van een grote differentiatie in toepassing van materialen. De allround keukenmonteur moet zich blijven ontwikkelen om up to date te blijven.</p> <p><i>Bedrijfsorganisatie</i> De installatie van keukens wordt steeds vaker uitgevoerd door specialistische keukenmontagebedrijven, die gericht zijn op het in korte tijd monteren van de keuken. Een allround keukenmonteur moet vlot kunnen werken en zich snel de benodigde kennis en vaardigheden eigen kunnen maken.</p>

#### 4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maatopnemer</li> <li>2. Allround vakman keukenmontage</li> <li>3. Servicemonteur</li> <li>4. Vaktechnisch begeleider</li> </ol>
------------------	---

<b>1. De allround keukenmonteur als maatopnemer</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De maatopnemer is verantwoordelijk voor het inmeten van de keuken in gebouwen/woningen en het vaststellen welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden ter voorbereiding van de keukenmontage</i></p> <p>De allround keukenmonteur neemt de opdracht (verkoopdossier, keukentekening, bouwtekening, planning) door voor het inmeten van de keuken 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/serviceafdeling om uitleg en/of aanvullende informatie. Hij organiseert de eventuele hulp die hij nodig heeft om in te meten. Hij verzamelt de benodigde materialen, meetgereedschappen en hulpmiddelen en begeeft zich naar de locatie van de klant.</p> <p>Op locatie neemt hij zijn werkwijze door met de klant en beantwoordt hij de vragen van de klant. Hij controleert of zijn gegevens overeenstemmen met wat hij aantreft en controleert of er mogelijke technische belemmeringen zijn voor plaatsing van de keuken en welke voorbereidende werkzaamheden nog moeten worden uitgevoerd voordat de keuken gemonteerd kan worden. Hij beoordeelt daarbij de staat van de wanden, vloeren, betimmeringen en/of plafonds. Ook let hij op eventuele scheuren, vocht, viezigheid, oneffenheden en aansluitingen en afvoeren voor water en elektriciteit. Hij noteert zijn bevindingen.</p> <p>Hij stelt de werkvolgorde voor het inmeten van de ruimte vast en bespreekt deze met de klant/collega. Vervolgens neemt hij, al dan niet in samenwerking met een collega, de maten op en noteert deze. Indien nodig maakt hij mallen en maakt hij schetsen of foto's, bijvoorbeeld van aanwezige obstakels. Hij werkt bij het inmeten conform de bedrijfs-, Arbo-, milieu-, veiligheids- en kwaliteitsregels en laat de ruimte netjes en opgeruimd achter.</p> <p>Hij communiceert zijn bevindingen schriftelijk met de interne organisatie zodat de benodigdheden besteld en (herstel)werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.</p>
Competenties	<p><i>Klantgericht handelen</i></p> <p>Benadert klanten op proactieve wijze          Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen          Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en/of achtergrond</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 collega's/klanten  Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i>  Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig  Gaat integer om met de informatie die de klant verstrekt  Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij</p>
	<p><i>Flexibel handelen</i>  Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen</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</p>
	<p><i>Schriftelijk communiceren</i>  Geeft informatie duidelijk / nauwkeurig weer in een correct geschreven document met een heldere opzet en structuur  Is alert op het voorkomen van misinterpretaties van schriftelijke boodschappen</p>
<p>Benodigde kennis en vaardigheden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brede kennis van de keukenelementen en -apparatuur van de organisatie en de vaktechnische en leveranciersrichtlijnen</li> <li>• Kennis van de markt, doelgroep(en), marketing en dienstverlening van de organisatie</li> <li>• Kennis van gangbare (bedrijfs)procedures en relevante wet- en regelgeving in de keukenbranche</li> <li>• Kennis van het kwaliteitssysteem en de kwaliteitseisen van de eigen organisatie</li> <li>• Kennis van ontwikkelingen in het vakgebied (o.a. duurzaamheid zoals hergebruik materialen, duurzame materialen, energiebesparing) en nieuwe producten en toepassingen in de keukenbranche</li> <li>• Kennis van inmeettechnieken en mallen</li> <li>• Kennis van de machines, gereedschappen en hulpmiddelen voor het inmeten</li> <li>• Kennis van gas-, licht- en watervoorzieningen in keukenruimtes</li> <li>• Kennis van bestek en bestektekeningen</li>   <li>• Kan afmetingen, oppervlaktes en inhoud meten en berekenen</li> <li>• Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</li> <li>• Kan keukentekeningen, montagevoorschriften, leveranciersdocumentatie en handleidingen lezen en gebruiken</li> <li>• Kan werken met binnen de keukenbranche gangbare computersystemen, (software)pakketten en communicatiemiddelen</li> <li>• Kan voorgeschreven omgangsvormen met klanten hanteren</li> <li>• Kan omgaan met hulpmiddelen en (meet)apparatuur</li> <li>• Kan schetsen</li> <li>• Kan inmeetgegevens lezen en analyseren</li> <li>• Kan werkorganisatievaardigheden (tijd indelen, project bewaken, planmatig werken) toeassen</li> </ul>

Afbreukrisico	Als de allround keukenmonteur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot een verkeerde maatopname/bestelling (en inschatting van het benodigde werk en benodigdheden) en als gevolg daarvan extra kosten, ontevreden klanten en/of imagoschade.
---------------	--

<b>2. De allround keukenmonteur als allround vakman keukenmontage</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De allround vakman keukenmontage is verantwoordelijk voor het installeren van keukenelementen en -apparatuur</i></p> <p>De allround keukenmonteur neemt de documenten en instructies die horen bij de opdracht (verkoopdossier, keukentekening, bouwtekening en planning) door en stelt eventueel aanvullende vragen aan zijn leidinggevende. Hij stelt de uit te voeren werkzaamheden (zoals samenstellen, monteren, afwerken, afmonteren en plaatsen), de werkvolgorde, de benodigde middelen (keukenelementen en -apparatuur, servicematerialen, hulpmiddelen, machines en gereedschappen) en het benodigde personeel vast. Hij organiseert de benodigde middelen en personeel in overleg met zijn leidinggevende. Hij verzamelt, controleert en laadt de middelen, al dan niet samen met een collega, met behulp van interne transportmiddelen in de wagen.</p> <p>Op de locatie overlegt hij met de klant over de aanpak en beantwoordt de eventuele vragen van de klant. Indien van toepassing overlegt hij met een collega over de volgorde en de verdeling van de werkzaamheden. Hij controleert de ruimte en de technische voorzieningen en beslist of de werkzaamheden doorgang kunnen vinden. Zo nodig neemt hij contact op met zijn leidinggevende. Hij brengt de middelen naar de ruimte, verwijdert verpakkingsmateriaal en controleert de kwaliteit van de keukenelementen en -apparatuur. Hij richt de werkplek in en neemt maatregelen om de eigendommen van de klant te beschermen. Hij draagt de persoonlijke beschermingsmiddelen.</p> <p>Hij zet de samen te stellen keukenonderdelen in elkaar, lijmt de verbindingen en monteert de keukenonderdelen. Vervolgens monteert hij het hang- en sluitwerk met behulp van gereedschappen en mallen. Hij hangt de deuren en kleppen af en monteert de laden. Hij plaatst de keukenelementen en de eventuele betimmering. Zo nodig maakt hij deze ter plekke op maat. Hij zorgt bij het plaatsen voor naadloze aansluitingen op wand, vloer, plafond, betimmering of kozijn. Hij brengt daarna de afwerkmaterialen aan (bijvoorbeeld aluminium, roestvrijstaal, graniet, natuursteen, glas, hout, composiet en verschillende kunststoffen), maakt deze materialen passend en werkt de naden af. Hij verricht modificaties aan elektrotechnische en werktuigkundige installaties en bijbehorende voorzieningen. Hij vervaardigt hiervoor ook voorzieningen. Hij brengt bijvoorbeeld plintverwarming, lichtlijsten en waterafvoer en riolering aan, realiseert extra contactdozen en verlichting en stelt deze correct in.</p> <p>Hij werkt steeds conform de bedrijfs-, Arbo-, milieu-, veiligheids- en kwaliteitsregels en de planning van de opdracht. Tijdens de werkzaamheden coördineert hij de uitvoering van het ontwerp, controleert steeds het (tussen)resultaat en stemt af met de andere specialismen. In geval van afwijkingen, knelpunten en onvoorziene omstandigheden zoekt hij oplossingen, neemt indien nodig contact op met de leverancier/leidinggevende en de klant</p>

	<p>en voert de oplossingen uit en/of legt ze vast in een dossier voor een later moment.</p> <p>Na afloop herstelt hij tijdelijke aanpassingen en/of voorzieningen in de ruimte die nodig waren om het werk uit te kunnen voeren. Hij schakelt installaties en apparatuur in. Hij ruimt de werkplek op en voert afvalmateriaal, restmateriaal, gereedschap en materieel af</p> <p>Hij presenteert de keuken aan de klant en geeft de uitgevoerde werkzaamheden weer. Hij licht toe hoe de ideeën en uitstraling/sfeer van de keuken terug te vinden zijn in de ruimte. Samen met de klant legt hij in een opleverlijst vast welke eventuele gebreken er zijn. De kleine, snel te verhelpen problemen, die uit zijn eigen werk voortkomen lost hij direct op. Hij bespreekt daarnaast met de klant hoe eventuele andere gebreken worden opgelost (mogelijk na overleg met zijn leidinggevende) en noteert dit in het dossier. Hij laat de klant de werkbou tekenen voor de uitgevoerde werkzaamheden en/of rekent de keuken af (indien van toepassing).</p> <p>Daarnaast geeft hij de klant adviezen en informatie ten aanzien van service, garantie, onderhoud, gebruik en toepassingen. Hij gaat na of de klant behoefte heeft aan nieuwe producten/diensten (naast de herstelwerkzaamheden) en brengt deze ter sprake. Hij neemt vervolgens op passende wijze afscheid van de klant.</p> <p>Hij rapporteert (schriftelijk) aan de interne organisatie over de uitgevoerde werkzaamheden (meer- en minderwerk), uren, verbruikte materialen, klachten en incidenten.</p>
Competenties	<p><i>Klantgericht handelen</i>  Benadert klanten op proactieve wijze  Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen  Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en/of achtergronden</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, collega's en/of derden  Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p> <p><i>Technologie inzetten</i>  Hanteert de beschikbare (hulp)middelen en technologie efficiënt en effectief  Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen</p> <p><i>Omgaan met procedures</i>  Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften  Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken  Toont zich gedisciplineerd</p>



	<p>Samenwerken Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten Vraagt collega's tijdig om hulp/ondersteuning</p> <p><i>Doorzetten</i> Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of weerstand</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brede kennis van de keukenelementen en -apparatuur van de organisatie en de vaktechnische en leveranciersrichtlijnen</li> <li>• Kennis van de markt, doelgroep(en), marketing en dienstverlening van de organisatie</li> <li>• Kennis van de bedrijfsvoorschriften en -procedures en de kwaliteits-, Arbo- en milieunormen bij de montagewerkzaamheden</li> <li>• Kennis van ontwikkelingen in het vakgebied (o.a. duurzaamheid zoals hergebruik materialen, duurzame materialen, energiebesparing) en nieuwe producten en toepassingen in de keukenbranche</li> <li>• Kennis van het kwaliteitssysteem en de kwaliteitseisen van de organisatie</li> <li>• Kennis van servicematerialen, machines, gereedschappen, hulpmiddelen en interne transportmiddelen die gebruikt worden bij het monteren van keukens</li> <li>• Kennis van maatvoeringstechnieken en montagemethoden voor het monteren van keukenelementen</li> <li>• Kennis van de constructie van keukenelementen</li> <li>• Kennis van hout, plaatmaterialen en afwerkmaterialen</li> <li>• Kennis van gas-, licht- en watervoorzieningen in keukenruimtes</li> <li>• Kennis van elektro- en werktuigbouwkundige installatiewerkzaamheden en installatiematerialen en de benodigde voorzieningen</li> <li>• Kennis van de garantie en klachtenprocedure van de organisatie</li>   <li>• Kan elektrotechnische en werktuigbouwkundige tekeningen en schema's lezen en interpreteren</li> <li>• Kan keukentekeningen, montagevoorschriften, leveranciersdocumentatie en handleidingen lezen</li> <li>• Kan gereedschappen selecteren en controleren in relatie tot de opdracht</li> <li>• Kan constructiewerkzaamheden uitvoeren</li> <li>• Kan keukenapparatuur installeren en veilig werken aan technische installaties</li> <li>• Kan werken met binnen de keukenbranche gangbare computersystemen, (software)pakketten en communicatiemiddelen</li> <li>• Kan werkorganisatievaardigheden (tijd indelen, project bewaken, planmatig werken) toepassen</li> <li>• Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</li> <li>• Kan het dossier bijhouden</li> <li>• Kan voorgeschreven omgangsvormen met klanten hanteren</li> </ul>
Afbreukrisico	Als de allround keukenmonteur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden en daarmee het verliezen van klanten / imago schade / extra kosten.

<b>3. De allround keukenmonteur als servicemonteur</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De servicemonteur is verantwoordelijk voor het onderzoeken en/of afhandelen van de servicemeldingen op locatie</i></p> <p>De allround keukenmonteur ontvangt van zijn leidinggevende of van de serviceafdeling de servicemelding van de klant. Hij neemt de melding door en bereidt zich voor op het bezoek aan de locatie. Hij stelt (op locatie) vragen aan de klant om de klacht en de oorzaak te achterhalen. Hij checkt bij de klant of hij de klacht goed begrepen heeft en toont daarbij begrip voor de klant.</p> <p>Hij onderzoekt de klacht/storing en de oorzaak van de klacht/storing en stelt vast of direct repareren noodzakelijk en mogelijk is. Indien er meer specialistische handelingen nodig zijn neemt hij contact op met de serviceafdeling of zijn leidinggevende. Samen met de klant en/of de serviceafdeling/leidinggevende zoekt hij vervolgens naar een oplossing die voor beide partijen passend is. Hij voert de reparatiewerkzaamheden wanneer mogelijk en noodzakelijk direct zelf uit of legt de afspraken vast in het servicedossier en geeft ze door aan de interne organisatie.</p> <p>Alle gegevens rondom de uitvoering legt hij vast in het dossier. Hij levert na afloop de uitgevoerde werkzaamheden op aan de klant. Hij registreert alle relevante informatie in het servicedossier. Hij vraagt naar de tevredenheid van de klant en of de servicemelding gesloten kan worden.</p>
Competenties	<p><i>Klantgericht handelen</i>  Benadert klanten op proactieve wijze  Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen  Onderzoekt de wensen en behoeften van de klanten  Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en/of achtergronden</p> <p><i>Analyseren</i>  Benadert vraagstukken vanuit meerdere invalshoeken en ziet hoe zaken samenhangen  Toont een nieuwsgierige en kritische houding  Trekt conclusies door logisch redeneren</p> <p><i>Omgaan met procedures</i>  Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften  Werkt binnen de kaders van de organisatie en de gemaakte afspraken  Toont zich gedisciplineerd</p> <p><i>Besluiten nemen</i>  Weegt risico's af bij het nemen van besluiten  Durft besluiten te nemen en neemt de verantwoordelijkheid voor genomen besluiten</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><i>Expertise inzetten</i> Deelt kennis en expertise met klanten en/of collega's Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brede kennis van de keukenelementen en -apparatuur van de organisatie en de vaktechnische en leveranciersrichtlijnen</li> <li>• Kennis van bedrijfsvoorschriften en kwaliteits-, Arbo- en milieunormen bij de reparatiewerkzaamheden</li> <li>• Kennis van gangbare (bedrijfs)procedures en relevante wet- en regelgeving in de keukenbranche</li> <li>• Kennis van het kwaliteitssysteem en de kwaliteitseisen van de organisatie</li> <li>• Kennis van servicematerialen, machines, gereedschappen, hulpmiddelen en interne transportmiddelen die gebruikt worden bij het repareren van keukens</li> <li>• Kennis van de constructie van keukenelementen</li> <li>• Kennis van maatvoeringstechnieken en montagethoden voor het monteren en repareren van keukenelementen</li> <li>• Kennis van hout, plaatmaterialen en afwerkmaterialen</li> <li>• Kennis van gas-, licht- en watervoorzieningen in keukenruimtes</li> <li>• Kennis van elektro- en werktuigbouwkundige installatiewerkzaamheden en installatiematerialen en de benodigde voorzieningen</li> <li>• Kennis van de garantie en klachtenprocedure van de organisatie</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan elektrotechnische en werktuigbouwkundige tekeningen en schema's lezen en interpreteren</li> <li>• Kan keukentekeningen, montagevoorschriften, leveranciersdocumentatie en handleidingen lezen</li> <li>• Kan gereedschappen selecteren en controleren in relatie tot de opdracht</li> <li>• Kan constructie- en reparatiewerkzaamheden uitvoeren</li> <li>• Kan veilig werken aan technische installaties</li> <li>• Kan werken met binnen de keukenbranche gangbare computersystemen, (software)pakketten en communicatiemiddelen</li> <li>• Kan werkorganisatievaardigheden (tijd indelen, project bewaken, planmatig werken) toepassen</li> <li>• Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu</li> <li>• Kan het dossier bijhouden</li> <li>• Kan voorgeschreven omgangsvormen met klanten hanteren</li> </ul>
Afbreukrisico	Als de servicemonteur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden en daarmee het verliezen van klanten / imagoschade / extra kosten.

<b>4. De allround keukenmonteur als vaktechnisch begeleider</b>	
Beschrijving van de rol	<p><i>De vaktechnisch begeleider is verantwoordelijk voor het vaktechnisch begeleiden van (nieuwe) medewerkers</i></p> <p>De allround keukenmonteur begeleidt collega's bij de uitvoering van hun werkzaamheden conform de planning, procedures en waarden van de organisatie. Hij bespreekt met hen de uitvoeringsaspecten met betrekking tot werkvolgorde, kwaliteit, veiligheid, milieu, werkmethodiek en planning. Hij geeft het goede voorbeeld qua uitvoering (bijvoorbeeld veilig werken) en (een</p>

	<p>positieve) omgang met klanten en collega's. Hij geeft positieve feedback en heldere instructies en fungeert als aanspreekpunt bij vragen en problemen van vaktechnische aard.</p> <p>Hij draagt bij aan de training van de (nieuwe) medewerkers, bijvoorbeeld op het gebied van vaktechnische handelingen, ergonomisch werken, veiligheid, omgevingsbewustzijn en klantgericht handelen.</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>Samenwerken</i>  Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip  Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat  Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten  Heeft een goed beeld van de kwaliteiten van het team en schakelt zo nodig externe deskundigheid in</p>
	<p><i>Expertise inzetten</i>  Deelt kennis en expertise met collega's  Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen</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  Gaait integer om met de informatie die de medewerker verstrekt  Heeft zicht op de (maatschappelijke, politieke en economische) effecten van de besluiten en activiteiten van de organisatie</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de visie, missie en de procedures van de organisatie</li> <li>• Kennis van het organisatiebeleid ten aanzien van kwaliteit, veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu</li> <li>• Basiskennis van leiderschapsstijlen en beoordelingsmethoden</li> <li>• Kennis van begeleidingsmethoden en motivatie- en feedbacktechnieken</li> <li>• Basiskennis van didactische werkvormen</li> <li>• Kennis van de vaktermen in de keukenbranche</li> <li>• Kan werkplanningen bijhouden en waar nodig aanpassen</li> <li>• Kan instructies en feedback geven</li> <li>• Kan omgaan met taakbelasting en taakdifferentiatie</li> <li>• Kan werken met binnen de keukenbranche gangbare computersystemen, (software)pakketten en communicatiemiddelen</li> </ul>

Afbreukrisico	Als de allround keukenmonteur 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/het contact met klanten of de organisatie verlaten.
---------------	--