

Beroepscompetentieprofiel Retailsector – Keukenmonteur

1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Keukenmonteur (<i>niveau 2</i>)	12 juni '23	0.1
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none">• BCP interieurvakman (m/v) als keukenmonteur van INretail – 2020• INretail/USP KeukenMonitor – 2020• Rapportage Arbeidsmarkt Non-food retail van Panteia – 2022• Interviews met vertegenwoordigers van de branche – 2023• UWV rapportage kansrijke beroepen – 2022	
Legitimering proces ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH op 21 juni 2023	
Mogelijke functiebenamingen	Keukenmonteur Interieurvakman keukenmontage	
Verwante beroepen (schema)	Interieur adviseur, allround keukenmonteur	
Loopbaanperspectief	De keukenmonteur heeft de mogelijkheid om door te groeien naar de functie van allround keukenmonteur.	

2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	<p>De keukenmonteur werkt in de retail sector bij kleine, middelgrote of grote keukenbedrijven, -fabrikanten of montagebedrijven. Daarnaast zijn er ZZP'ers die zich voor meet- en montagewerkzaamheden laten inhuren.</p> <p>De 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 ervaren collega.</p>
--------------	---

Attitude	<p>De keukenmonteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft een professionele houding, is representatief en draagt bewust het ambassadeurschap uit van het keukenbedrijf waaraan hij verbonden is of in opdracht voor werkt • is gericht op het leveren van kwaliteit en heeft oog voor detail, verfijning en afwerking tijdens zijn werkzaamheden • heeft een passie voor het product • werkt vlot en is stressbestendig • let erop dat hij schoon en zorgvuldig werkt en beschadigingen aan eigendommen van de klant en van het bedrijf (bijvoorbeeld de bedrijfsauto) voorkomt • is gericht op werken conform de wetgeving/richtlijnen (kwaliteit, veiligheid, Arbo en milieu) • is resultaat- en oplossingsgericht en alert op hergebruik en het voorkomen van verspilling van materialen • staat open voor nieuwe (technische) ontwikkelingen in het vak en bouwt zijn vakkennis en vaardigheden op • is communicatief vaardig en prettig in de omgang • is professioneel en collegiaal in de omgang met collega's • is klantgericht en kan tactvol omgaan met vragen, opmerkingen en klachten van klanten • is kostenbewust en integer in de omgang met geld en/of bedrijfsinformatie
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De keukenmonteur heeft uitvoerende taken die hij zelfstandig uitvoert binnen de kaders van het keukenbedrijf. Hij is verantwoordelijk voor het op deskundige wijze uitvoeren van de werkzaamheden. Hij is hierbij de ambassadeur van het keukenbedrijf 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 (allround keukenmonteur) en derden zoals de loodgieter, elektriciën en stukadoor. Hij bewaakt de kwaliteit/planning van de uit te voeren werkzaamheden en rapporteert aan zijn leidinggevende.</p>
Kennis en vaardigheden indicatie (NLQF) niveau 2	<p><i>Kennis</i> De keukenmonteur weet op uitvoeringsniveau het 'hoe' en het 'waarom' van de werkzaamheden. Hij heeft de benodigde kennis voor het inmeten, samenstellen, monteren, afwerken, afmonteren en plaatsen van keukens. Hij heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal. Hij is in het bezit van rijbewijs B.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i> De keukenmonteur 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 kan 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> De keukenmonteur onderkent problemen en afwijkingen in het werk en maakt steeds de overweging hij deze problemen en afwijkingen zelf kan oplossen of dat hij de hulp moet inschakelen van de leidinggevende.</p>

	<p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i> De keukenmonteur 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 globaal op de hoogte van de trends en innovaties op het gebied van keukens.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i> De keukenmonteur kan handleidingen en instructies binnen zijn vakgebied interpreteren en gebruiken. Hij zoekt proactief naar (digitale) informatie als hij (extra) gegevens nodig heeft of stelt vragen aan de leidinggevende/ervaren collega.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i> De 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 stelt zich actief op tijdens het werkoverleg. Hij kan de klant een duidelijke uitleg geven over de situatie.</p>
Complexiteit (NLQF)	<p>De 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 duurder 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, elektriciën, de stukadoor en bij grotere projecten met de uitvoerder. De keukenmonteur moet daartoe zorgvuldig kunnen afstemmen en omgaan met discussies.</p> <p>In het geval van afwijkingen of bijzondere situaties, bedenkt hij oplossingen en legt deze voor aan zijn leidinggevende en voert ze na overleg 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> <p>De 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 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.</p>

3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	In Nederland is er een goede tot zeer goede kans op werk als keukenmonteur (bron: werk.nl).
Trends en ontwikkelingen	<p><i>Consumenten</i></p> <p>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></p> <p>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 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></p> <p>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 keukenmonteur moet zich blijven ontwikkelen om up to date te blijven.</p> <p><i>Bedrijfsorganisatie</i></p> <p>De installatie van keukens wordt steeds vaker uitgevoerd door specialistische keukenmontagebedrijven, die gericht zijn op het in korte tijd monteren van de keuken. Een 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">1. Maatopnemer2. Vakman keukenmontage
------------------	--

1. De keukenmonteur als maatopnemer

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 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> 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>
Benodigde kennis en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de keukenelementen en -apparatuur van de organisatie en de vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Globale kennis van de markt, doelgroep(en), marketing en dienstverlening van de organisatie • Kennis van gangbare (bedrijfs)procedures en relevante wet- en regelgeving in de keukenbranche • Kennis van het kwaliteitssysteem en de kwaliteitseisen van de eigen organisatie • Globale kennis van ontwikkelingen in het vakgebied (o.a. duurzaamheid zoals hergebruik materialen, duurzame materialen, energiebesparing) en nieuwe producten en toepassingen in de keukenbranche • Kennis van inmeettechnieken en mallen • Kennis van de machines, gereedschappen en hulpmiddelen voor het inmeten • Kennis van gas-, licht- en watervoorzieningen in keukenruimtes • Kennis van bestek en bestektekeningen • Kan afmetingen, oppervlaktes en inhoud meten en berekenen • Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu • Kan keukentekeningen, montagevoorschriften, leveranciersdocumentatie en handleidingen lezen en gebruiken • Kan werken met binnen de keukenbranche gangbare computersystemen, (software)pakketten en communicatiemiddelen • Kan voorgeschreven omgangsvormen met klanten hanteren • Kan omgaan met hulpmiddelen en (meet)apparatuur • Kan schetsen • Kan inmeetgegevens lezen en analyseren • Kan werkorganisatievaardigheden (tijd indelen, project bewaken, planmatig werken) toepassen
Afbreukrisico	Als de 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.

2. De keukenmonteur als vakman keukenmontage

Beschrijving van de rol	<p><i>De vakman keukenmontage is verantwoordelijk voor het installeren van keukenelementen en -apparatuur</i></p> <p>De 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 eenvoudige 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 contact op met de leidinggevende en voert de oplossingen vervolgens 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 de eenvoudige 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. 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 (na overleg met zijn leidinggevende) en noteert dit in het dossier. Hij laat de klant de werkbouwtekeningen 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 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><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 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"> • Kennis van de keukenelementen en -apparatuur van de organisatie en de vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Globale kennis van de markt, doelgroep(en), marketing en dienstverlening van de organisatie • Kennis van de bedrijfsvoorschriften en -procedures en de kwaliteits-, Arbo- en milieunormen bij de montagewerkzaamheden

	<ul style="list-style-type: none"> • Globale kennis van ontwikkelingen in het vakgebied (o.a. duurzaamheid zoals hergebruik materialen, duurzame materialen, energiebesparing) en nieuwe producten en toepassingen in de keukenbranche • Kennis van het kwaliteitssysteem en de kwaliteitseisen van de organisatie • Kennis van servicematerialen, machines, gereedschappen, hulpmiddelen en interne transportmiddelen die gebruikt worden bij het monteren van keukens • Kennis van maatvoeringstechnieken en montagemethoden voor het monteren van keukenelementen • Kennis van de constructie van keukenelementen • Kennis van hout, plaatmaterialen en afwerkmaterialen • Kennis van gas-, licht- en watervoorzieningen in keukenruimtes • Kennis van elektro- en werktuigbouwkundige installatiewerkzaamheden en installatiematerialen en de benodigde voorzieningen • Kennis van de garantie en klachtenprocedure van de organisatie • Kan elektrotechnische en werktuigbouwkundige tekeningen en schema's lezen en interpreteren • Kan keukentekeningen, montagevoorschriften, leveranciersdocumentatie en handleidingen lezen • Kan gereedschappen selecteren en controleren in relatie tot de opdracht • Kan constructiewerkzaamheden uitvoeren • Kan keukenapparatuur installeren en veilig werken aan technische installaties • Kan werken met binnen de keukenbranche gangbare computersystemen, (software)pakketten en communicatiemiddelen • Kan werkorganisatievaardigheden (tijd indelen, project bewaken, planmatig werken) toepassen • Kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, hygiëne en milieu • Kan het dossier bijhouden • Kan voorgeschreven omgangsvormen met klanten hanteren
Afbreukrisico	Als de keukenmonteur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden en daarmee het verliezen van klanten/imagoschade/extra kosten.