

**Beroepscompetentieprofiel
Allround woningstofferder**

Beroepscompetentieprofiel		
Algemene informatie	datum: november 2003	versie: 3
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	Kenniscentrum Handel	
Ontwikkeld door:	Kenniscentrum Handel, afdeling Kwalificatiestructuur, Arbeidsmarkt & Services	
Bron document(en)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwalitatief onderzoek woonbranche, in het kader van de ontwikkeling van een beroepscompetentieprofiel allround woningstoffeerder. ▪ Legitimeringsbijeenkomst met betrekking tot concept beroepscompetentieprofiel. ▪ Herijking beroepsprofiel woningstoffeerder d.d:3 mei 1999. 	
Legitimering Beroepscompetentieprofiel door: - op format vereisten - op de inhoud	Op format vereisten door Kenniscentrum Handel, november 2003. Op de inhoud door WoonWerk november 2003.	
Mogelijke andere functiebenamingen in de branche		
<ul style="list-style-type: none"> • stoffeerder • projectstoffeerder • vloerenlegger • vloerenstoffeerder • tapijtlegger 		

Beroepsbeschrijving	
Beroepscontext/ werkzaamheden	De allround woningstofferder werkt in het MKB detailhandel in uiteenlopende winkelformules die zich richten op woning/ projectstoffering en –textiel. Hij werkt op karwei bij klanten. Hij voert basishandelingen en complexe handelingen uit op het gebied van het leggen van vloeren en aanbrengen van raambekleding. Hij werkt met verschillende materialen, waaronder elastische en zachte vloerbedekking, geprefabriceerde vloeren, gordijnstoffen en zonwering. Hij voert de werkzaamheden uit in uiteenlopende ruimtes en situaties. Hij bereidt het werk op karwei zorgvuldig voor en adviseert na afloop de klant ten aanzien van het onderhoud. Na afloop van de werkzaamheden bij de klant wordt de betaling afgehandeld, conform richtlijnen en procedures van het bedrijf. Hij draagt oplossingen aan, indien zich afwijkingen voordoen en bespreekt deze met de klant en collega's. Hij voert zijn werkzaamheden uit met inachtneming van de bedrijfsregels, arbo-, milieu-, veiligheids- en kwaliteitsregels.
Rol en verantwoordelijkheden	De allround woningstofferder heeft een uitvoerende en in voorkomende gevallen een begeleidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. Hij voert de werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De allround woningstofferder past standaardprocedures toe, combineert deze en draagt oplossingsgerichte procedures aan in geval van afwijkingen.
Typerende beroepshouding	De allround woningstofferder is gericht op het leveren van service en kwaliteit bij de klant, is accuraat, deskundig en communicatief vaardig. Hij heeft een professionele instelling en houdt de verschillende belangen in de gaten. Hij heeft oog voor de tijd/ kwaliteit verhouding. Hij heeft een voorbeeldfunctie voor anderen.
Trends/innovaties	
Marktontwikkelingen	Er is meer aandacht voor milieu- en arbo-omstandigheden bij het uitvoeren van de werkzaamheden, waarmee ook alternatieve werkwijzen, bevestigingsmethoden, methoden voor herstofferen en nieuwe materialen en gereedschappen opkomen. De consument heeft meer aandacht voor trends en uitstraling. Stoffering wordt daardoor eerder vervangen dan technisch noodzakelijk is. De consument wordt mondiger en kritischer en weet door de diverse media wat hij wil.
Wetgeving/ overheidsregulering	Strengere wet- en regelgeving van de overheid met betrekking tot arbo, veiligheid, milieu, gezondheid en verkeer.
Technologische ontwikkelingen	n.v.t.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Meer specialisatie van bedrijven, waardoor specialistische vakkennis en kunde noodzakelijk is.
Internationale ontwikkelingen	n.v.t.
Loopbaanmogelijkheden	Manager wonen, filiaalbeheerder of (zelfstandig)ondernemer.

Kerntaken van het beroep	
1.	Neemt de maten op
2.	Maakt de ondervloer gereed
3.	legt de vloerbedekking
4.	Plaatst de raambekleding
5.	Zorgt voor levering en retourzendingen van artikelen

Kerntaak 1	Neemt de maten op
Proces	<p>De allround woningstofferder ontvangt een opdracht voor het opnemen van de maten voor het leggen van vloerbedekking of het aanbrengen van raambekleding bij de klant. Hij zorgt ervoor dat hij de benodigde tekeningen, opdrachtbon en gereedschappen heeft verzameld.</p> <p>De allround woningstofferder bepaalt aan de hand van de opdrachtbon welke maten opgenomen moeten worden. Hij neemt dit indien nodig door met de klant. Bij het opnemen van de maten houdt hij rekening met het materiaal, lichtinval, vleug, deuren etc. Hij noteert de maten op het desbetreffende formulier, bepaalt de bestelmaten en stelt een banenschema op. Indien er zich afwijkingen voordoen die van invloed zijn op het uitvoeren van de opdracht, dan informeert hij de klant over mogelijke alternatieven en oplossingen.</p> <p>De allround woningstofferder maakt aan de hand van de berekende maten een voorcalculatie van de kosten. Hij neemt na afloop de met de klant de verdere handelingen, procedure en gemaakte afspraken door. Hij communiceert de bevindingen met de interne organisatie en geeft de bestelmaten door, zodat het materiaal besteld en eventueel op maat gemaakt kan worden.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De allround woningstofferder heeft een uitvoerende en in voorkomende gevallen een begeleidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. Hij voert de werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De allround woningstofferder past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt indien nodig oplossingsgerichte procedures.
Betrokkenen	De allround woningstofferder legt verantwoording af aan de direct leidinggevende, werkt samen met collega's en voert de taken uit bij de klanten.
(Hulp-)middelen	Werktekening en -instructies, opdrachtbon en meetgereedschap.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het opnemen van de maten doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met afwijkingen waardoor de tijd/kwaliteit verhouding in het geding komt of een alternatief bedacht moet worden. • Hoe om te gaan met situaties waarin de klant aangeeft de uitvoering anders te willen dan aanvankelijk was afgesproken. • Wanneer schakelt de allround woningstofferder zijn leidinggevende in, in geval van afwijkingen tijdens de werkzaamheden.

Kerntaak 2	Maakt de ondervloer gereed
Proces	<p>De allround woningstofferder ontvangt een opdracht voor het leggen van vloerbedekking. Hij beoordeelt en controleert de ondergrond en constructie en bepaalt op welke wijze deze geschikt gemaakt moet worden. Hij stelt vast welke hulpmiddelen hierbij nodig zijn. Indien er zich afwijkingen voordoen die van invloed zijn op het uitvoeren van de opdracht, dan bespreekt hij met de klant de mogelijke oplossingen en alternatieven.</p> <p>Hij maakt de onderplaten en het isolatiemateriaal op maat en/of maakt het egalisiemateriaal klaar. Afhankelijk van de ondervloer en de te leggen vloerbedekking brengt hij egalisatie-, onderplaat-, of isolatiemateriaal aan op de juiste wijze en met de juiste gereedschappen.</p> <p>De allround woningstofferder zorgt ervoor dat de ondervloer goed schoon en stofvrij is en verwijdert het afval. Hij informeert de klant over de voortgang van de werkzaamheden en de vervolgstappen.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De allround woningstofferder heeft een uitvoerende en in voorkomende gevallen een begeleidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. Hij voert de werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De allround woningstofferder past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt indien nodig oplossingsgerichte procedures.
Betrokkenen	De allround woningstofferder legt verantwoording af aan de direct leidinggevende, werkt samen met collega's en voert de taken uit bij de klanten.
(Hulp-)middelen	Werktekening en -instructies, opdrachtbon, meet-, snij-, en egaliseergereedschap en schoonmaakgerei.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het gereed maken van de ondervloer doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met afwijkingen waardoor de tijd/kwaliteit verhouding in het geding komt of een alternatief bedacht moet worden. • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen veiligheid en bedrijfsbelang en kwaliteit en klantbelang. Waar houdt het leveren van kwaliteit en service aan de klant op wanneer veiligheid en bedrijfsbelang in het geding komt. • Hoe om te gaan met de balans tussen de werkzaamheden zelf uitvoeren en deze delegeren naar een collega. • Wanneer schakelt de allround woningstofferder zijn leidinggevende in, in geval van afwijkingen tijdens de werkzaamheden.

Kerntaak 3	Legt de vloerbedekking
Proces	<p>De allround woningstofferder werkt volgens werktekening, opdrachtbon en –instructies. Hij zorgt ervoor dat alle benodigde hulpmiddelen en materialen voorhanden zijn. In voorkomende gevallen snijdt hij de ondermaten. Hij maakt de banen op de juist wijze passend en tekent de banen af op de ondergrond.</p> <p>De allround woningstofferder legt op de ondervloer of trap volgens de juiste methode de vloerbedekking en verwerkt deze indien van toepassing decoratief. De werkwijze stemt hij af op de ruimte, het materiaal en de opdracht. Hij zorgt voor een passende afwerking, rekening houdend met de opdracht, ruimte, de toepassing en het materiaal. Hij geeft advies aan de klant met betrekking tot het schoonmaken en het onderhoud van de vloer of trap.</p> <p>De allround woningstofferder maakt de ruimte schoon en verwijdert het snijafval. Hij loopt de werkzaamheden na met de klant. Hij zorgt er voor dat bij de klant de resterende betaling wordt afgehandeld.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De allround woningstofferder heeft een uitvoerende en in voorkomende gevallen een begeleidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. Hij voert de werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De allround woningstofferder past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt indien nodig oplossingsgerichte procedures.
Betrokkenen	De allround woningstofferder legt verantwoording af aan de direct leidinggevende, werkt samen met collega's en voert de taken uit bij de klanten.
(Hulp-)middelen	Werktekening en -instructies, opdrachtbon, meet-, snij-, lijm- en afwerkgereedschap en schoonmaakgerei.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het leggen van vloerbedekking doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met afwijkingen waardoor de tijd/kwaliteit verhouding in het geding komt of een alternatief bedacht moet worden. • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen veiligheid en bedrijfsbelang en kwaliteit en klantbelang. Waar houdt het leveren van kwaliteit en service aan de klant op wanneer veiligheid en bedrijfsbelang in het geding komt. • Hoe om te gaan met situaties waarin de klant niet tevreden blijkt over het eindresultaat en niet wil betalen.

Kerntaak 4	Plaatst de raambekleding
Proces	<p>De allround woningstofferder werkt volgens werktekening, opdrachtbon en –instructies en zorgt er voor dat de juiste hulpmiddelen en materialen aanwezig zijn.</p> <p>De allround woningstofferder bevestigt de rails, profielen of roeden en plaatst de raambekleding. Hij bevestigt de accessoires en geeft een instructie over de werking van de raambekleding aan de klant. Hij geeft advies aan de klant met betrekking tot het schoonmaken en het onderhoud van de raambekleding.</p> <p>De allround woningstofferder maakt de ruimte schoon en verwerkt het snijafval. Hij loopt de werkzaamheden na met de klant. Hij draagt er zorg voor dat bij de klant de resterende betaling wordt afgehandeld.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De allround woningstofferder heeft een uitvoerende en in voorkomende gevallen een begeleidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. Hij voert de werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De allround woningstofferder past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt indien nodig oplossingsgerichte procedures.
Betrokkenen	De allround woningstofferder legt verantwoording af aan de direct leidinggevende, werkt samen met collega's en voert de taken uit bij de klanten.
(Hulp-)middelen	Werkinstructie, opdrachtbon, (meet)gereedschap en bevestigingsmiddelen, trap en schoonmaakgerei.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het plaatsen van de raambekleding doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met afwijkingen waardoor de tijd/kwaliteit verhouding in het geding komt. • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen veiligheid en bedrijfsbelang en kwaliteit en klantbelang • Hoe om te gaan met situaties waarin de klant niet tevreden blijkt over het eindresultaat en niet wil betalen.

Kerntaak 5	Zorgt voor het leveren en retour nemen van artikelen
Proces	<p>In voorkomende gevallen ontvangt de allround woningstofferder de opdracht voor het leveren en retour nemen van goederen. Hij bepaalt op basis van de uit te voeren opdrachten voor die dag de routes aan de hand van wegenkaart en plant de routes zo efficiënt mogelijk in. Hij verzamelt de benodigde hulpmiddelen en goederen. Hij zorgt er voor dat de klant op de hoogte is van het tijdstip van levering.</p> <p>De allround woningstofferder levert en lost de artikelen volgens afspraak bij de klant. Hij zorgt ervoor dat de artikelen op de juiste plaats komen te staan en verwijdert het verpakkingsmateriaal. In voorkomende gevallen monteert hij het artikel.</p> <p>De allround woningstofferder neemt, indien afgesproken, eventuele retourzendingen en verpakkingsmateriaal mee en levert deze bij terugkomst af bij de desbetreffende medewerker binnen het bedrijf. Hij draagt er zorg voor dat bij de klant de (resterende) betaling wordt afgehandeld.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	De allround woningstofferder heeft een uitvoerende en in voorkomende gevallen een begeleidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. Hij voert de werkzaamheden op eigen initiatief uit.
Complexiteit	De allround woningstofferder past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt indien nodig oplossingsgerichte procedures.
Betrokkenen	De allround woningstofferder legt verantwoording af aan de direct leidinggevende, werkt samen met collega's en voert de taken uit bij de klanten.
(Hulp-)middelen	Opdrachtbon, transporthulpmiddelen, routebeschrijvingen en routeplanning.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne, sociale zekerheid en bedrijfsspecifieke procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het leveren en retour nemen van artikelen doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen klant, bedrijf en allround woningstofferder, bijvoorbeeld wanneer de klant zijn oude meubels zonder afspraken hierover retour wil geven. • Wanneer schakelt de allround woningstofferder zijn leidinggevende in, in geval van afwijkingen tijdens de werkzaamheden. • Hoe om te gaan met de balans tussen de tijd/kwaliteitsverhouding, bijvoorbeeld in geval dat de leverplanning niet waargemaakt kan worden en de klant hier ontevreden over is.

Kernopgave van het beroep
Kernopgave 1 bedrijfsbelang versus klantvriendelijkheid
De allround woningstofferder werkt onder zeer diverse omstandigheden. Hij kan te maken krijgen met moeilijk te stofferen en te ventileren ruimtes en heeft daarnaast te maken met fysiek zwaar werk en het werken met oplosmiddelen. De allround woningstofferder moet zijn eigen belang en veiligheid afwegen tegen de belangen van de klant en de kwaliteit.
Kernopgave 2 tijd versus kwaliteit versus veiligheid
De allround woningstofferder voert diverse werkzaamheden uit in een vastgestelde tijd, die vaak onder toezicht van de klant worden uitgevoerd. Complicerende factoren zijn de tijdsdruk en de soms (te) hoge verwachtingen van de klant ten aanzien van de uitvoering en service. Leidend in dit soort gevallen zijn de opdrachtbon en bedrijfsprocedures. Hij moet daarnaast een reële werkverdeling kunnen maken met collega's op karwei en de werkzaamheden goed voorbereiden.
Kernopgave 3 zelf beslissen versus overleggen
De allround woningstofferder moet tijdens het constateren van afwijkingen ten opzichte van de opdrachtbon of standaardprocedures in staat zijn om ter plaatse een voor de klant passende oplossing aan te dragen. Hij moet hierbij af kunnen wijken van standaardprocedures en zelf beslissingen kunnen nemen. De allround woningstofferder moet dus goed inzicht hebben in eigen capaciteiten, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en op de hoogte zijn van mogelijke alternatieven in "niet standaard situaties".

Overzichtsschema beroepscompetenties

Beroepscompetenties		kerntaak					kern opgave		
Vakmatig-methodisch (VM)		1	2	3	4	5	1	2	3
1	De te stofferen ruimte opmeten bij de klant	X							
2	De werkzaamheden op karwei voorbereiden	X	X	X	X			X	
3	De ondervloer gereed maken voor het leggen van vloerbedekking		X						
4	In verschillende soorten situaties vloerbedekking leggen			X					
5	De raambekleding aanbrenge				X				
6	De klant vakkundig adviseren	X	X	X	X	X			X
7	Artikelen leveren en retour nemen					X			
Bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)									
12	Resultaatgericht werken	X	X	X	X	X	X	X	X
Sociaalcommunicatieve (SC)									
8	Op resultaatgerichte wijze de betaling afhandelen			X	X	X			
9	Service verlenen tijdens de werkzaamheden			X	X	X			X
10	Samenwerken met collega's	X	X	X	X	X	X	X	
11	Communiceren met collega's	X	X	X	X	X	X	X	X
Ontwikkelings (ON)									
13	Het eigen handelen aanpassen aan veranderende omstandigheden	X	X	X	X	X	X	X	X

Beroepscompetenties en succescriteria	
1 Beroepscompetentie (VM)	De allround woningstofferder is in staat om op adequate wijze ¹ de te stofferen ruimte op te meten bij de klant.
Succescriteria	
Proces	begrijpt de opdracht en tekening en loopt deze na op karwei.
	heeft kennis over verschillende vloer, trap en raamconstructies en herkent deze.
	neemt de juiste maten op en berekent de bestelmaten.
	houdt bij het opmeten rekening met de stoffering, lichtinval, deuren etc.
	geeft de maten door aan de desbetreffende collega tbv het bestellen en het op maat maken van de stoffering.
	geeft adviezen aan de klant over oplossingen in geval van afwijkingen.
	informeert de klant over de uit te voeren werkzaamheden en de aanpassingen.
Resultaat	De juiste afmetingen van de te stofferen ruimte die nodig zijn om de stoffering te bestellen en op maat te (laten) maken.
2 Beroepscompetentie (VM)	De allround woningstofferder is in staat om op adequate wijze de werkzaamheden op karwei voor te bereiden.
Succescriteria	
Proces	begrijpt de opdracht en tekening en loopt deze na op karwei.
	heeft kennis over verschillende vloer, trap en raamconstructies en herkent deze.
	maakt inschatting welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.
	stelt de benodigde hulpmiddelen, gereedschap en materialen vast.
	maakt een tekening en banenschema tbv het legplan.
	maakt een werkplanning en verdeelt de werkzaamheden met de collega's.
	geeft adviezen aan de klant over oplossingen in geval van afwijkingen.
	informeert de klant over de uit te voeren werkzaamheden en de aanpassingen.
Resultaat	Inzicht in de situatie van de te stofferen ruimte, zodat de werkzaamheden kunnen worden verdeeld, uitgezet en afwijkingen vroegtijdig kunnen worden opgelost.
3 Beroepscompetentie (VM)	De allround woningstofferder is in staat om op adequate wijze de ondergrond gereed te maken voor het leggen van vloerbedekking.
Succescriteria	
Proces	werkt volgens de werkinstructie en kan de tekening lezen en verklaren.
	snijdt de ondermaten volgens instructie.
	maakt het egaliseermiddel op juiste dikte.
	brengt het egaliseermiddel aan.
	brengt onderplaat of isolatiemateriaal aan.
	hanteert het juiste gereedschap en de juiste werkwijze.
	schuurt de ondervloer vlak.
	laat de ruimte schoon en stofvrij achter.
Resultaat	Een geïsoleerde en/of geëgaliseerde ondergrond die gereed is om de vloerbedekking op te leggen.

4	De allround woningstoffeerder is op adequate wijze in staat om in verschillende soorten situaties vloerbedekking te leggen.
Beroepscompetentie (VM)	
Succescriteria	
Proces	werkt volgens de werkinstructie en kan de tekening lezen en verklaren.
	tekent de banen af.
	snijdt de vloerbedekking en maakt deze op maat.
	gebruikt de juiste lijm en brengt deze op de juiste manier aan.
	zorgt voor voldoende ventilatie tijdens de werkzaamheden.
	legt de vloerbedekking en walst deze aan.
	verwerkt in voorkomende gevallen de vloerbedekking decoratief, volgens ontwerp.
	zorgt voor een passende afwerking, afhankelijk van de ruimte of trap.
	werkt naden, randen en kanten op de juiste wijze af.
	hanteert het juiste gereedschap en de juiste werkwijze.
	voert reparaties uit.
	laat de ruimte schoon en opgeruimd achter.
Resultaat	Een zorgvuldig gelegde vloer of trap, die gelegd is conform afspraak en ontwerp.
5	De allround woningstoffeerder is in staat om op adequate wijze raambekleding aan te brengen.
Beroepscompetentie (VM)	
Succescriteria	
Proces	werkt volgens de werkinstructie en kan de tekening lezen en verklaren.
	maakt railsystemen op maat.
	gebruikt de juiste bevestigingsmethode en bevestigt het ophangstelsel.
	laat de ruimte schoon en stofvrij achter.
	hangt de raambekleding op.
	maakt gordijnkappen.
	zorgt voor een passende afwerking.
	laat de ruimte schoon en opgeruimd achter.
Resultaat	Een raam dat op de juiste manier en volgens opdracht en werkinstructie is voorzien van raambekleding.
6	De allround woningstoffeerder is in staat om op adequate wijze de klant vakkundig te adviseren.
Beroepscompetentie (VM)	
Succescriteria	
Proces	geeft duidelijk en in begrijpelijke taal uitleg over de uitgevoerde werkzaamheden.
	adviseert de klant over alternatieven in geval van afwijkende situaties.
	beantwoordt de vragen van de klant.
	informeert over het onderhoud en het schoonmaken van de stoffering.
	laat blijken over voldoende vakkennis te beschikken.
	geeft eventueel informatie en /of onderhoudsmiddelen mee.
Resultaat	Een vakkundig advies aan de klant, waardoor de klanttevredenheid en de klantenbinding wordt bevorderd.

7 Beroepscompetentie (VM)	De allround woningstofferder is in staat om op adequate wijze artikelen te leveren en retour te nemen.
Succescriteria	
Proces	begrijpt de opdrachtbon en ziet in welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.
	inventariseert het aantal opdrachten, de lokatie en de aard van de opdracht.
	maakt op basis hiervan een logische volgorde voor de uitvoering.
	maakt een reële tijdsplanning, rekening houdend met verkeersdrukke en beschikbaarheid van hulp.
	levert de artikelen volgens planning en route af bij de klant.
	plaatst de artikelen op aanwijzing van de klant.
	geeft informatie over onderhoud.
	neemt artikelen, verpakings en/of beschermingsmateriaal retour.
	noteert ontbrekende en/of beschadigde artikelen.
	zorgt voor de juiste afhandeling van retourgenomen artikelen binnen het bedrijf.
Resultaat	Een vlotte levering van artikelen die op de meest efficiënte wijze en conform opdrachtbon wordt uitgevoerd.
8 Beroepscompetentie (SC)	De allround woningstofferder is in staat om op adequate wijze op resultaatgerichte wijze de betaling af te handelen.
Succescriteria	
Proces	geeft een toelichting op de rekening en de werkzaamheden.
	legt uit welke betalingsmogelijkheden de klant heeft.
	verklaart de rekening aan de klant in begrijpelijk taalgebruik.
	houdt het gesprek zakelijk en bondig.
	laat zich niet meegaan met de klant.
	onderhandelt met de klant over de prijs in geval van afwijkende werkzaamheden.
	draagt verantwoordelijkheid voor het afstorten van het juiste bedrag.
Resultaat	Een professioneel afgehandelde betaling, conform de opdrachtbon en gemaakte afspraken.
9 Beroepscompetentie (SC)	De allround woningstofferder is in staat om op adequate wijze service te verlenen tijdens de werkzaamheden.
Succescriteria	
Proces	neemt met de klant de werkzaamheden door en vergelijkt dit met de opdrachtbon.
	beantwoordt vragen van de klant en geeft een toelichting.
	laat de klant uitpraten in geval van klachten en informeert over de procedure.
	geeft indien van toepassing onderhoudsmiddelen mee.
	wijst de klant op de garantie van de werkzaamheden.
	wijst op de mogelijkheid om contact op te nemen in geval de klant vragen heeft.
Resultaat	Een klant die het gevoel heeft op professionele en klantvriendelijke wijze behandeld te zijn, waardoor de klanttevredenheid en klantenbinding wordt verhoogd.

10 Beroepscompetentie (SC)	De allround woningstofferder is in staat om op adequate wijze samen te werken met collega's en toezien op de werkzaamheden.
Succescriteria	
Proces	maakt een reële planning en taakverdeling onder de collega's. geeft vooraf een duidelijke instructie. controleert werkzaamheden tussentijd en aan het einde en geeft feed-back. begeleidt tijdens de werkzaamheden door handelingen door voorbeeldgedrag. stimuleert en motiveert en heeft een voorbeeldfunctie voor anderen. werkt nieuwe allround woningstofferders in. maakt een werkplanning en zorgt voor een evenredige taakverdeling.
Resultaat	Gemotiveerde en vakkundige allround woningstofferders die op juiste wijze samenwerken, worden begeleid en geïnstrueerd, zodat de kwaliteit, werksfeer en de efficiëntie wordt verhoogd.
11 Beroepscompetentie (SC)	De allround woningstofferder is in staat om op adequate wijze te communiceren met klanten en collega's.
Succescriteria	
Proces	luistert goed naar inbreng en ideeën van collega's en leidinggevende. geeft informatie door aan relevante personen binnen het bedrijf. houdt het gesprek zakelijk, gebruikt begrijpelijk taalgebruik en legt vaktermen uit. neemt actief deel aan overlegsituaties. komt overtuigend over en staat achter eigen ideeën. blijft rustig in geval van kritiek van anderen. wisselt ervaringen uit met collega's over de werkzaamheden. motiveert en beargumenteert eigen standpunten.
Resultaat	Een optimale communicatie met klanten en collega's, waardoor werkprocessen en werksfeer worden verbeterd.
12 Beroepscompetentie (BOS)	De allround woningstofferder is in staat om op adequate wijze resultaat- en oplossingsgericht te werken, zodat de werkprocessen efficiënt en volgens kwaliteitsnormen worden uitgevoerd.
Succescriteria	
Proces	is gericht op het aandragen van oplossingen in afwijkende situaties. is alert op tijd/kwaliteit verhouding. houdt de verschillende belangen tussen klant en bedrijf in de gaten. is gericht op het leveren van kwaliteit en service. hanteert een flexibele instelling en past zich aan aan veranderende omstandigheden. gebruikt de juiste hulpmiddelen en bereidt de werkzaamheden goed voor.
Resultaat	Een efficiënte en kwalitatief goede uitvoering van de werkzaamheden, waarbij de verschillende belangen in de juiste verhouding worden vertegenwoordigd.

13 Beroepscompetentie (ON)	De allround woningstofferder is in staat om op adequate wijze het eigen handelen aan te passen op basis van evaluatie, en veranderende omstandigheden.
Succescriteria	
Proces	vergelijkt eigen handelen met dat van anderen en wisselt ervaringen uit.
	analyseert gewenste en gerealiseerde resultaten, verschillen en overeenkomsten.
	stelt functionele en realistische leerdoelen.
	is flexibel en geduldig in de omgang met klanten.
	staat open voor feedback en kritiek.
	erkent fouten of onvolkomenheden en past hier de werkwijze op aan.
Resultaat	Een continu proces van verbetering van eigen handelen en daarmee een verbetering van de kwaliteit van de diensten.