

Beroepscompetentieprofiel

Keukenmonteur

Beroepscompetentieprofiel		
Algemene informatie	datum: 23-02-06	versie: 1
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	Kenniscentrum Handel	
Ontwikkeld door:	Kenniscentrum Handel, afdeling Kwalificatiestructuur, Arbeidsmarkt & Services	
Bron document(en)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Document 'beroepsbeschrijving en taakgebieden keukenmonteur' 2. Beroepsprofiel keuken- en badkamerinstallatie (mei 1999) 3. Diverse interviews met bedrijven uit de keukenbranche etc. 	
Legitimering Beroepscompetentieprofiel door:		
- op format vereisten	Op format vereisten door Kenniscentrum Handel, 24 november 2005.	
- op inhoud	Op inhoud door WoonWerk, 24 november 2005.	
Mogelijke andere functiebenamingen in de branche		
<ul style="list-style-type: none"> • Monteur; • Keukensteller. 		

Beroepsbeschrijving	
Beroepscontext/ werkzaamheden	<p>De keukenmonteur is werkzaam in het MKB detailhandel in uiteenlopende winkelformules die zich richten op verkoop, montage en onderhoud van keukens. Hij kan zowel werkzaam zijn bij een keukenmontagebedrijf en werken voor een externe opdrachtgever, als bij een keukenverkoopbedrijf dat tevens de montage verzorgt. De keukenmonteur werkt op karwei bij klanten. Omdat de keukenmonteur bij de klant op karwei is, heeft hij binnen het bedrijf het meeste contact met de klant. Hij is het gezicht van het bedrijf of de opdrachtgever en de bemiddelaar tussen klant en bedrijf/opdrachtgever en moet daarom goed met mensen kunnen omgaan en zich kunnen verplaatsen in de wensen van de klant.</p> <p>De keukenmonteur voert op karwei handelingen uit op het gebied van het (de-)monteren en plaatsen van keukenonderdelen en aansluiten van keukenapparatuur. Daarnaast verleent hij onderhoud aan (in gebruik zijnde) keukens en apparatuur en vervangt hij onderdelen (serviceverlening).</p> <p>De keukenmonteur werkt met verschillende materialen waaronder hout, graniet, kunststof en metaal. Hij voert de werkzaamheden uit in uiteenlopende ruimtes en situaties. Hij bereidt het werk zorgvuldig voor. Indien zich tijdens het werk afwijkingen voordoen, draagt hij oplossingen aan en bespreekt deze met de klant en/of overlegt met zijn direct leidinggevende of de opdrachtgever. Na plaatsing en afwerking van de keuken adviseert hij de klant ten aanzien van gebruik, onderhoud en schoonmaak en verzorgt de oplevering van de keuken.</p> <p>De betaling geschiedt conform richtlijnen en procedures van het betreffende bedrijf. De betaling vindt meestal plaats voorafgaand aan de montage en wordt uitgevoerd door het bedrijf of de opdrachtgever. In voorkomende gevallen handelt de keukenmonteur de serviceverlening financieel af.</p> <p>De keukenmonteur voert zijn werkzaamheden uit met inachtneming van de bedrijfs-, arbo-, milieu-, veiligheids- en kwaliteitsregels.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De keukenmonteur heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket en voor zijn werk op karwei. Hij voert werkzaamheden op karwei op eigen initiatief uit. In voorkomende gevallen heeft hij een begeleidende rol. Dit is het geval wanneer een leerling-monteur met de keukenmonteur meeloopt of wanneer er een nieuwe collega wordt ingewerkt.</p>
Complexiteit	<p>De keukenmonteur past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt en draagt oplossingsgerichte</p>

	<p>procedures aan in geval van afwijkingen. Bij problemen of afwijkingen die hij niet zelf op kan lossen, neemt hij contact op met zijn direct leidinggevende of de opdrachtgever.</p>
<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>De keukenmonteur is gericht op het leveren van service en kwaliteit bij de klant, hij is accuraat en deskundig. Hij heeft een professionele instelling, is communicatief vaardig, kan goed zelfstandig werken en (in voorkomende gevallen) samenwerken met collega's. Hij houdt tevens de belangen van de verschillende betrokken partijen in de gaten en heeft oog voor de tijd/kwaliteit verhouding.</p>

Trends/innovaties	
Marktontwikkelingen	Er is meer aandacht voor milieuaspecten en arbo-omstandigheden bij het uitvoeren van werkzaamheden, waarmee ook nieuwe materialen en gereedschappen opkomen. Er is steeds meer vraag naar keukenonderdelen die gemaakt zijn van zware materialen. Dit maakt aandacht voor het omgaan met zware middelen (tiltechnieken en til-hulpmiddelen) noodzakelijk De consument heeft meer aandacht voor trends en uitstraling. Een keuken wordt daardoor eerder vervangen dan technisch noodzakelijk is. De consument wordt mondiger en kritischer en weet door diverse media goed wat hij wilt.
Wetgeving/ overheidsregulering	Strengere wet- en regelgeving van de overheid met betrekking tot arbo, veiligheid, milieu, gezondheid en verkeer.
Technologische ontwikkelingen	Ontwikkelingen in hulpmiddelen, gereedschap en keukenapparatuur.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Meer vraag naar allround werkende keukenmonteurs, waardoor specialistische vakkennis en kunde op verscheidene gebieden noodzakelijk wordt.
Internationale ontwikkelingen	n.v.t.
Loopbaanmogelijkheden	De keukenmonteur heeft de mogelijkheid om door te groeien naar chefmonteur, montagecoördinator, servicemonteur of inmeter. De keukenmonteur kan zich ook verder ontwikkelen door expertise op te doen op het gebied van stukadoorwerk en gas-, water- en elektrawerk waardoor hij breder inzetbaar is. Daarnaast heeft de keukenmonteur de mogelijkheid om als zelfstandige op de markt te gaan opereren (zelfstandig ondernemer).

Kerntaken van het beroep

1. Demonteert de oude keuken
2. Monteert de keuken en sluit apparatuur aan
3. Werkt de keuken af en voert de oplevering uit
4. Verleent service

Kerntaak 1: Demonteert de oude keuken	
Proces	<p>De keukenmonteur ontvangt een opdracht/instructies voor het demonteren van een keuken. Hij zorgt ervoor dat de benodigde gereedschappen en hulpmiddelen voorhanden zijn en verzamelt deze aan de hand van een werkbbon.</p> <p>De keukenmonteur beoordeelt de situatie bij de klant en controleert of deze overeenkomt met de beschrijving op de werkbbon. 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 keukenmonteur bepaalt de te hanteren werkwijze en procedure en informeert de klant hierover. Hij vraagt naar de wensen van de klant met betrekking tot het bewaren of hergebruiken van (onderdelen van) de oude keuken. De keukenmonteur haalt de onderdelen van de keuken uit elkaar. Wanneer de klant onderdelen wil bewaren, zorgt de keukenmonteur ervoor dat beschadigingen tijdens het demonteren aan deze onderdelen worden voorkomen.</p> <p>De keukenmonteur vult de werkbbon in, ondertekent hem, laat deze ondertekenen door de klant en geeft de werkbbon af bij het bedrijf. Hij informeert de klant over eventuele vervolgwerkzaamheden en vervolgstappen. De keukenmonteur verwijdert, indien afgesproken, het afval en voert het af.</p>
Rol/verantwoordelijkheden	De keukenmonteur heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket en voor zijn werk op karwei. Hij voert werkzaamheden op karwei op eigen initiatief uit. In voorkomende gevallen heeft hij een begeleidende rol. Dit is het geval wanneer een leerling-monteur met de keukenmonteur meeloopt of wanneer er een nieuwe collega wordt ingewerkt.
Complexiteit	De keukenmonteur past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt en draagt oplossingsgerichte procedures aan in geval van afwijkingen. Bij problemen of afwijkingen die hij niet zelf op kan lossen, neemt hij contact op met zijn direct leidinggevende of de opdrachtgever.
Betrokkenen	De keukenmonteur krijgt instructies van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende en werkt volgens procedures van de opdrachtgever. In bepaalde gevallen (bij het inwerken van een nieuwe collega, bij het demonteren van een grote keuken of zware onderdelen) werkt hij samen met collega's. Hij voert de taken uit bij klanten.

(Hulp-)middelen	Routebeschrijving, bestelwagen met aanhanger, gegevens van de klant, werkbon, werkinstructies, handgereedschap en machine/elektrisch gereedschap en tilhulpmiddelen zoals een steekwagen.
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	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met de tijd/kwaliteit/veiligheid verhouding, bijvoorbeeld wanneer de tijdsdruk groot is en er eisen aan kwaliteit en veiligheid worden gesteld of wanneer de ruimte slecht toegankelijk is? • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen de klant, eventueel de opdrachtgever en het bedrijf, bijvoorbeeld wanneer de klant hogere eisen stelt dan afgesproken of verwacht mag worden? • Wanneer schakelt de keukenmonteur zijn leidinggevende of opdrachtgever in tijdens de werkzaamheden? Van de keukenmonteur wordt verwacht dat hij problemen en afwijkingen zelfstandig en naar eigen inzicht kan oplossen. Hij moet echter wel tijdig contact opnemen met zijn leidinggevende of de opdrachtgever als dit niet lukt.

Kerntaak 2: Monteert de keuken en sluit apparatuur aan

Proces	<p>De keukenmonteur ontvangt een opdracht/ instructies voor het monteren van een keuken en het aansluiten van de keukenapparatuur. Hij ontvangt een werkdossier/montagedossier en verzamelt aan de hand hiervan de benodigde hulpmiddelen en gereedschap. De keukenmonteur beoordeelt de situatie bij de klant en controleert of deze overeenkomt met wat er in het dossier beschreven staat. Hij controleert of de muren en de vloer recht zijn en wijst de klant op al aanwezige beschadigingen. Hij controleert de maatvoering en meet de keuken in. Indien er zich afwijkingen voordoen ten opzichte van het dossier die van invloed zijn op het uitvoeren van de opdracht, dan informeert hij de klant hierover en draagt hij mogelijke alternatieven en oplossingen aan.</p> <p>Op grond van gedetailleerde werktekeningen en de situatie bepaalt de keukenmonteur de te hanteren werkwijze- en volgorde en stemt deze af met de klant. De keukenmonteur dekt vloeren en meubilair af, pakt de keukenelementen uit en controleert deze op beschadiging en compleetheid. Indien nodig maakt hij keukenonderdelen op maat. Wanneer speciaal maatwerk vereist is, neemt hij de maatvoering op en bedenkt hij een oplossing. De keukenmonteur zet de kasten in elkaar, plaatst de achterwand, plaatst het blad, de spoelbak en de mengkraan en stelt de keuken waterpas in een logische zoals gebruikelijk is bij het bedrijf. Bij het monteren houdt hij rekening met de nog te leggen vloer. De keukenmonteur bouwt de keukenapparatuur in en sluit deze volgens de installatietekening aan op afgemonteerde/al aangebrachte leidingen (gas- en water) en aansluitpunten (elektra). In voorkomende gevallen past de keukenmonteur een al afgemonteerde/al aangebrachte leiding of aansluitpunt aan.</p> <p>De keukenmonteur verwijdert, indien afgesproken, het afval en voert het af. Hij informeert de klant over de voortgang van de werkzaamheden en de vervolgstappen.</p>
Rol/verantwoordelijkheden	<p>De keukenmonteur heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket en voor zijn werk op karwei. Hij voert werkzaamheden op karwei op eigen initiatief uit. In voorkomende gevallen heeft hij een begeleidende rol. Dit is het geval wanneer een leerling-monteur met de keukenmonteur meeloopt of wanneer er een nieuwe collega wordt ingewerkt.</p>

Complexiteit	De keukenmonteur past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt en draagt oplossingsgerichte procedures aan in geval van afwijkingen. Bij problemen of afwijkingen die hij niet zelf op kan lossen, neemt hij contact op met zijn direct leidinggevende of de opdrachtgever.
Betrokkenen	De keukenmonteur krijgt instructies van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende en werkt volgens procedures van de opdrachtgever. In bepaalde gevallen (bij het inwerken van nieuwe collega, bij het monteren van een grote keuken of zware onderdelen) werkt hij samen met collega's. Hij voert de taken uit bij klanten.
(Hulp-)middelen	Werkdossier/montagedossier met daarin de gegevens van de klant, routeplanning, onderdelenlijst/order, werktekeningen (bovenaanzicht, vooraanzicht, zijaanzicht, installatietekening met aansluitpunten), werkinstructies, handgereedschap en machine/elektrisch gereedschap, bestelwagen, tilhulpmiddelen zoals een steekwagen.
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.
	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met de tijd/kwaliteit/veiligheid verhouding, bijvoorbeeld wanneer de tijdsdruk groot is en er eisen aan kwaliteit en veiligheid worden gesteld of wanneer de ruimte slecht toegankelijk is? • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen de klant, eventueel de opdrachtgever en het bedrijf, bijvoorbeeld wanneer de klant hogere eisen stelt dan afgesproken of verwacht mag worden? • Wanneer schakelt de keukenmonteur zijn leidinggevende of opdrachtgever in tijdens de werkzaamheden? Van de keukenmonteur wordt verwacht dat hij problemen en afwijkingen zelfstandig en naar eigen inzicht kan oplossen. Hij moet echter wel tijdig contact opnemen met zijn leidinggevende of de opdrachtgever als dit niet lukt. • Hoe om te gaan met situaties waarin niet de juiste keukenonderdelen zijn geleverd?

Kerntaak 3: Werkt de keuken af en voert de oplevering uit

Proces	<p>De keukenmonteur ontvangt een opdracht/ instructies voor het afwerken en opleveren van een keuken. Hij ontvangt een werkdoos/montagedoos en verzamelt aan de hand hiervan de benodigde hulpmiddelen, afwerkmaterialen en gereedschap. De keukenmonteur beoordeelt de situatie bij de klant en controleert of deze overeenkomt met wat er in het dossier beschreven staat. Indien er zich afwijkingen voordoen die van invloed zijn op het afwerken van de keuken, dan informeert hij de klant hierover en draagt hij mogelijke alternatieven en oplossingen aan.</p> <p>De keukenmonteur bepaalt de te hanteren werkwijze- en volgorde en stemt deze af met de klant. Hij dekt vloeren en meubilair af, hangt de kastdeuren in de keuken en stelt ze af, zaagt kranen- en lichtlijsten en plinten in verstek en plaatst ze. Hij verricht tegelwerk aan de wanden, kit de keuken af en werkt wanden en plafond af met plaatmateriaal. Bij het afwerken verricht hij, indien nodig, klein elektra- en leidingwerk voor de wand.</p> <p>Als de keuken afgewerkt is, controleert de keukenmonteur of deze goed functioneert en gebruiksklaar is. Hij geeft de klant advies en informatie met betrekking tot schoonmaak, onderhoud en gebruik van de keuken(apparatuur). Voor oplevering maakt hij de keuken schoon en verwijdert, indien afgesproken, het afval en voert het af.</p> <p>De keukenmonteur loopt aan de hand van het dossier samen met de klant de gehele keuken en de werkzaamheden na. Eventuele mankementen aan materiaal of wijzigingen in de uitvoering ten opzichte van het dossier, noteert hij op het opleverformulier.</p> <p>Wanneer de klant tevreden is, tekent deze het opleverformulier. De keukenmonteur ondertekent het opleverformulier en geeft het af bij het bedrijf.</p>
Rol/verantwoordelijkheden	<p>De keukenmonteur heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket en voor zijn werk op karwei. Hij voert werkzaamheden op karwei op eigen initiatief uit. In voorkomende gevallen heeft hij een begeleidende rol. Dit is het geval wanneer een leerling-monteur met de keukenmonteur meeloopt of wanneer er een nieuwe collega wordt ingewerkt.</p>
Complexiteit	<p>De keukenmonteur past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt en draagt oplossingsgerichte procedures aan in geval van afwijkingen. Bij problemen of afwijkingen die hij niet zelf op kan lossen, neemt hij contact op met zijn direct leidinggevende of de opdrachtgever.</p>

Betrokkenen	De keukenmonteur krijgt instructies van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende en werkt volgens procedures van de opdrachtgever. In bepaalde gevallen (bij het inwerken van een nieuwe collega) werkt hij samen met collega's. Hij voert de taken uit bij klanten.
(Hulp-)middelen	Werkdossier/montagedossier met daarin de gegevens van de klant, routeplanning, onderdelenlijst/order, werktekeningen (bovenaanzicht, vooraanzicht, zijaanzicht, installatietekening met aansluitpunten), werkinstructies, afwerkmaterialen, handgereedschap en machine/elektrisch gereedschap, bestelwagen, tilhulpmiddelen zoals een steekwagen.
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	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met de tijd/kwaliteit/veiligheid verhouding, bijvoorbeeld wanneer de tijdsdruk groot is en er eisen aan kwaliteit en veiligheid worden gesteld of wanneer de ruimte slecht toegankelijk is? • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen de klant, eventueel de opdrachtgever en het bedrijf, bijvoorbeeld wanneer de klant hogere eisen stelt dan afgesproken of verwacht mag worden? • Wanneer schakelt de keukenmonteur zijn leidinggevende of opdrachtgever in tijdens de werkzaamheden? Van de keukenmonteur wordt verwacht dat hij problemen en afwijkingen zelfstandig en naar eigen inzicht kan oplossen. Hij moet echter wel tijdig contact opnemen met zijn leidinggevende of de opdrachtgever als dit niet lukt. • Hoe om te gaan met situaties waarin de klant niet tevreden is over het eindresultaat en het opleverformulier niet wil tekenen?

Kerntaak 4: Verleent service	
Proces	<p>De keukenmonteur ontvangt een opdracht/ instructies voor het uitvoeren van een servicebeurt. Hij zorgt ervoor dat de benodigde materialen, keukenonderdelen/apparatuur, gereedschappen en hulpmiddelen voorhanden zijn en verzamelt deze aan de hand van een werkbbon. De keukenmonteur beoordeelt de situatie bij de klant en controleert of deze overeenkomt met wat er op de werkbbon beschreven staat. Indien er zich afwijkingen voordoen die van invloed zijn op het uitvoeren van de opdracht, informeert hij de klant hierover en draagt hij mogelijke alternatieven en oplossingen aan.</p> <p>De keukenmonteur bepaalt de te hanteren werkwijze- en volgorde en stemt deze af met de klant. Hij voert reparaties uit aan keukenonderdelen of vervangt deze. Daarnaast vervangt hij keukenapparatuur.</p> <p>Na afloop van de serviceverlening, loopt de keukenmonteur de werkzaamheden na met de klant, vult de werkbbon in, ondertekent hem, laat deze ondertekenen door de klant en geeft de werkbbon af bij het bedrijf. In voorkomende gevallen handelt de keukenmonteur de serviceverlening conform de richtlijnen en procedures van het bedrijf financieel af. De keukenmonteur verwijdert, indien afgesproken, het afval en oude keukenonderdelen en/of apparatuur en voert deze af.</p>
Rol/verantwoordelijkheden	De keukenmonteur heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket en voor zijn werk op karwei. Hij voert werkzaamheden op karwei op eigen initiatief uit. In voorkomende gevallen heeft hij een begeleidende rol. Dit is het geval wanneer een leerling-monteur met de keukenmonteur meeloopt of wanneer er een nieuwe collega wordt ingewerkt.
Complexiteit	De keukenmonteur past standaardprocedures toe, combineert standaardprocedures en bedenkt en draagt oplossingsgerichte procedures aan in geval van afwijkingen. Bij problemen of afwijkingen die hij niet zelf op kan lossen, neemt hij contact op met zijn direct leidinggevende of de opdrachtgever.
Betrokkenen	De keukenmonteur krijgt instructies van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende en werkt volgens procedures van de opdrachtgever. In bepaalde gevallen (inwerken nieuwe collega, bij het vervangen van zware onderdelen) werkt hij samen met collega's. Hij voert de taken uit bij klanten.

(Hulp-)middelen	Routebeschrijving, bestelwagen met aanhanger, gegevens van de klant, werkbbon, werkinstructies, keukenonderdelen en/of apparatuur, handgereedschap en machine/elektrisch gereedschap en tilhulpmiddelen zoals een steekwagen.
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	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe om te gaan met de tijd/kwaliteit/veiligheid verhouding, bijvoorbeeld wanneer de tijdsdruk groot is en er eisen aan kwaliteit en veiligheid worden gesteld of wanneer de ruimte slecht toegankelijk is? • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen de klant, eventueel de opdrachtgever en het bedrijf, bijvoorbeeld wanneer de klant hogere eisen stelt dan afgesproken of verwacht mag worden? • Wanneer schakelt de keukenmonteur zijn leidinggevende of opdrachtgever in tijdens de werkzaamheden? Van de keukenmonteur wordt verwacht dat hij problemen en afwijkingen zelfstandig en naar eigen inzicht kan oplossen. Hij moet echter wel tijdig contact opnemen met zijn leidinggevende of de opdrachtgever als dit niet lukt. • Hoe om te gaan met situaties waarin de klant niet tevreden is over de serviceverlening en de werkbbon niet wil tekenen?

Kernopgaven van het beroep

Kernopgave 1: Eigen belang versus klantvriendelijkheid

De keukenmonteur werkt onder diverse omstandigheden. Hij kan te maken krijgen met moeilijk te plaatsen keukens vanwege een afwijking in de ruimte en heeft daarnaast te maken met fysiek zwaar werk. De keukenmonteur moet zijn eigen belang en veiligheid afwegen tegen de belangen van de klant en de kwaliteit van de service, maar mag daarin niet afwijken van de kaders van het bedrijf of de opdrachtgever. Het vooropstellen van zijn eigen belang en veiligheid kan als consequentie hebben dat de keukenmonteur zijn werk op karwei niet op tijd af krijgt, stelt hij de belangen van de klant en service voorop dan kan dit consequenties hebben voor zijn eigen veiligheid en functioneren op lange termijn.

Kernopgave 2: Tijd versus kwaliteit versus veiligheid

De keukenmonteur voert zijn werkzaamheden uit in een vastgestelde tijd, vaak onder het toezicht van de klant. Complicerende factoren zijn de tijdsdruk, veranderingen in werkwijze ten opzichte van het dossier en de soms (te) hoge verwachtingen van de klant ten aanzien van de uitvoering en service. Teveel aandacht besteden aan de soms (te) hoge verwachtingen van de klant, kan de consequentie hebben dat de keukenmonteur onder tijdsdruk komt te staan en zijn oog voor veiligheid verliest. Andersom kan het niet voldoen aan de eisen van de klant de consequentie hebben dat de klant ontevreden is. De keukenmonteur moet goed inzicht hebben in waar zijn verantwoordelijkheden ten opzichte van de kwaliteit en service liggen en waar ze ophouden. Leidend voor de keukenmonteur in dit soort gevallen zijn het dossier, het eigen oplossend vermogen en de leidinggevende.

Kernopgave 3: Zelf oplossen versus overleggen

De keukenmonteur moet na het constateren van afwijkingen ten opzichte van de opdracht of het dossier/de werkbond een afweging maken wanneer hij zijn leidinggevende inschakelt of het probleem zelf oplost. De keukenmonteur moet in staat zijn ter plaatste voor de klant een passende oplossing te bedenken en zelf beslissingen te nemen, maar hij moet hierbij wel zijn eigen mogelijkheden en bevoegdheden in de gaten houden. Zelf iets oplossen wat buiten zijn mogelijkheden/bevoegdheden ligt, heeft het risico dat de kwaliteit van de service tekort schiet of dat de keukenmonteur er teveel tijd besteed aan het werk zonder dat het probleem wordt opgelost. Te snel zijn leidinggevende of de opdrachtgever raadplegen kan de indruk wekken dat de keukenmonteur niet kundig genoeg is en/of kan leiden tot uitstel van werkzaamheden. De keukenmonteur moet dus goed inzicht hebben in zijn eigen capaciteiten, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Overzichtsschema beroepscompetenties

Beroepscompetenties		Kernopgave 1: Eigen belang versus klantvriendelijkheid Kernopgave 2: Tijd versus kwaliteit versus veiligheid Kernopgave 3: Zelf oplossen versus hulp inroepen			
		Kerntaak 1: Demonteert de oude keuken	Kerntaak 2: Monteert de keuken en sluit apparatuur aan	Kerntaak 3: Werkt de keuken af en voert de oplevering uit	Kerntaak 4: Verleent service
1	Vakkundig handelen	x	x	x	x
2	Doel- en proceduregericht handelen	x	x	x	x
3	Organisatie- en omgevingsgerichtheid	x	x	x	x
4	Klantgericht handelen	x	x	x	x
5	Samenwerken	x	x	x	x
6	Oplossend vermogen en besluitvaardigheid	x	x	x	x
7	Kwaliteitsgericht handelen	x	x	x	x
8	Leer- en aanpassingsvermogen	x	x	x	x
9	Coachend vermogen	x	x	x	x

BEROEPSCOMPETENTIES MET SUCCESCRITERIA	
1. Vakkundig handelen	
Beroepscompetentie	De keukenmonteur is in staat om op adequate wijze te handelen op basis van specifieke vak- en/of branchekennis en –vaardigheden
Succescriteria	
Proces	Gebruikt kennis over verschillende soorten keukenmaterialen bij het demonteren van de oude keuken
	Gebruikt diepgaande en brede kennis over verschillende soorten keukenmaterialen en bevestigingsmaterialen bij het plaatsen van de keuken en de apparatuur
	Gebruikt diepgaande en brede kennis over verschillende soorten keukenmaterialen en afwerkingmaterialen bij het afwerken van de keuken
	Gebruikt diepgaande en brede kennis over verschillende keukenmaterialen bij het repareren of vervangen van keukenonderdelen en bij het vervangen van keukenapparatuur
	Past diepgaande en brede materiaalkennis en technieken toe bij het op maat maken van keukenonderdelen en het leveren van speciaal maatwerk
	Past materiaalkennis toe bij het adviseren van de klant ten aanzien van schoonmaak, onderhoud en gebruik van de keuken
	Gebruikt basiskennis en technieken van elektriciteit, water en gas bij het aansluiten van keukenapparatuur, bij het vervangen van keukenapparatuur en bij het aanpassen van al afgemonteerde/al aangebrachte leidingen (gas- en water) of aansluitpunten (elektra)
	Gebruikt basiskennis en technieken van elektriciteit, water en gas bij het verrichten van klein elektra- en leidingwerk voor de wand
	Past technieken toe voor het demonteren van de oude keuken, voor het plaatsen van de keuken en de apparatuur, voor het passend afwerken van de keuken, bij het repareren of vervangen van keukenonderdelen en voor het vervangen van keukenapparatuur
	Gebruikt passende (hulp)middelen en gereedschappen op verantwoorde en efficiënte wijze bij het demonteren van de oude keuken, bij het monteren van de keuken en het aansluiten van de apparatuur, bij het afwerken en opleveren van de keuken, bij het verlenen van service
	Hanteert vaktaal en kennis van materialen bij het informeren van de klant
	Werkt volgens opdracht/instructies en werktekening/werkdossier
	Houdt rekening met de opdracht, de eigenschappen van de materialen en met de omstandigheden in de ruimte en stemt de werkwijze hierop af
	Resultaat

2. Doel- en proceduregericht handelen	
Beroepscompetentie	De keukenmonteur is in staat om op adequate wijze werkzaamheden uit te voeren volgens afspraken en/of procedures
Succescriteria	
Proces	Hanteert milieunormen
	Werkt volgens (wettelijke) regeling op het gebied van arbeidsomstandigheden
	Toont discipline door te werken volgens procedures, (huis)regels en instructies van het bedrijf/de opdrachtgever
	Past handelen aan, aan de eisen en verwachtingen van zijn functie
	Werkt veilig, efficiënt en effectief
Resultaat	Werkzaamheden zo uitvoeren dat ze aansluiten bij de regels, het doel en de gestelde norm
3. Organisatie- en omgevingsgerichtheid	
Beroepscompetentie	De keukenmonteur is in staat om op adequate wijze werkzaamheden te laten aansluiten bij de doelen en cultuur van de organisatie, en de ontwikkelingen in de samenleving en in het vakgebied toe te passen in het werk
Succescriteria	
Proces	Handelt vanuit operationele bedrijfsdoelstellingen
	Draagt de cultuur van het bedrijf/de opdrachtgever uit
	Houdt rekening met belangen van klant, bedrijf/opdrachtgever en zichzelf
	Stelt zich hulpvaardig en vriendelijk op naar klant en bedrijf/opdrachtgever
Resultaat	Het aanpassen van werkzaamheden en gedrag aan de organisatie en omgeving en het toepassen van kennis, vaardigheden en ontwikkelingen vanuit de samenleving en het vak binnen een bedrijf
4. Klantgericht handelen	
Beroepscompetentie	De keukenmonteur is in staat om op adequate wijze het werk in te richten naar de wensen van anderen met het oog op een duurzame relatie
Succescriteria	
	Geeft de klant een passend advies ten aanzien van schoonmaak, onderhoud en gebruik van de keuken
	Stelt zich vriendelijk, dienstbaar en servicegericht op
	Hanteert fatsoensnormen
	Gaat op een correcte manier om met de klant
	Komt afspraken met klanten na
	Toont belangstelling voor de klant
	Blijft eerlijk, vriendelijk en beleefd tegen de klant
	Communiqueert met de klant en stemt hierbij houding en communicatie op elkaar af

	Stemt uiterlijke en verbale presentatie af op de klant binnen de kaders van het bedrijf
	Vertaalt vaktaal naar voor de klant begrijpelijke taal
	Geeft duidelijk en in begrijpelijke taal uitleg over de uit te voeren of uitgevoerde werkzaamheden en/of de gekozen werkwijze
	Wekt vertrouwen bij klant op basis van vakkundigheid
	Beantwoordt op vakkundige wijze vragen van de klant
	Licht problemen en/of afwijkingen ten opzichte van het werkdoosier/de werkbbon duidelijk toe, stelt de klant gerust en adviseert de klant over alternatieven
	Stemt gekozen oplossing/werkwijze af met de klant
	Houdt rekening met en speelt in op wensen/behoefte van de klant
	Weegt de belangen van zichzelf, het bedrijf/de opdrachtgever en de klant af
	Verwijst de klant op correcte manier door naar het bedrijf/de opdrachtgever
	Laat de klant uitpraten in geval van klachten, informeert over de procedure en/of geeft klachten door aan relevante personen binnen het bedrijf
	Gaat zorgvuldig om met de woning (vloer, wanden etc.) en meubilair van de klant en voorkomt beschadigingen
	Bezorgt zo weinig mogelijk overlast voor klanten tijdens werkzaamheden op karwei
Resultaat	Een tevreden klant die het gevoel heeft op een professionele en klantvriendelijke wijze behandeld en geïnformeerd te zijn, waardoor de klanttevredenheid en klantenbinding wordt verhoogd
5. Samenwerken	
Beroepscompetentie	De keukenmonteur is in staat om op adequate wijze met verschillende partijen een bijdrage te leveren aan gezamenlijke resultaten
Succescriteria	
Proces	Werkt op karwei samen met een collega in het geval van het tillen en plaatsen van zware keukenonderdelen en/of grote opdrachten
	Communiqueert met collega's, leidinggevende en opdrachtgever ten behoeve van de werkuitvoering
	Maakt werkafspraken met collega's op karwei, met leidinggevende en opdrachtgever, houdt zich hieraan en geeft tijdig aan wanneer de eigen planning niet gehaald gaat worden
	Vraagt en biedt (on)gevraagd hulp
	Toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheden te nemen en te zoeken
	Toont respect voor collega's, leidinggevende en opdrachtgever
	Hanteert breed geaccepteerde sociale omgangsvormen
	Deelt kennis en ervaring
	Vraagt om feedback van collega's/leidinggevende en geeft collega's feedback
	Maakt met collega's een werkverdeling op karwei
Resultaat	Goede samenwerking die de kwaliteit van het werk, de werksfeer en efficiëntie ten goede komt

6. Oplossend vermogen en besluitvaardigheid	
Beroepscompetentie	De keukenmonteur is in staat om op adequate wijze problemen te signaleren, te analyseren, oordeel te vormen, keuzes te maken en conclusies om te zetten in acties
Succescriteria	
Proces	Werkt creatief en inventief
	Neemt initiatief in het oplossen van problemen
	Analyseert de situatie bij de klant en beoordeelt of de werkzaamheden volgens opdracht (werkbon/werkdossier) uitgevoerd kunnen worden
	Signaleert afwijkingen aan keukenonderdelen en/of materialen en afwijkingen in de ruimte (afwijkende wanden, vloeren en/of maten) en bedenkt en onderzoekt alternatieven
	Lost zelfstandig vakkundige problemen op op basis van vakkundigheid
	Kiest een oplossing binnen capaciteiten, mogelijkheden en bevoegdheden/verantwoordelijkheden
	Houdt bij het oplossen van problemen rekening met belangen en kaders van het bedrijf/ de opdrachtgever
	Vraagt tijdig hulp of overlegt tijdig met leidinggevende en/of opdrachtgever in geval van problemen
	Onderbouwt een keuze voor een oplossing
	Speelt op creatieve wijze in op onvoorziene omstandigheden en blijft ondanks druk en tegenslagen adequaat handelen
Resultaat	Een afwijking of probleem is tijdig gesignaleerd, geanalyseerd, beheersbaar gemaakt en op een voor de klant en bedrijf/opdrachtgever passende wijze opgelost
7. Kwaliteitsgericht handelen	
Beroepscompetentie	De keukenmonteur is in staat om op adequate wijze zich te richten op kwaliteit van werkzaamheden en dienstverlening om een bepaald resultaat te bereiken
Succescriteria	
Proces	Gebruikt de kwaliteitseisen van het bedrijf/de opdrachtgever bij het demonteren van keukens, bij het monteren van de keuken en het aansluiten van apparatuur, bij het afwerken en opleveren van de keuken, bij het verlenen van service
	Stelt hoge eisen aan zijn werk op karwei
	Gaat zorgvuldig om met onderdelen die de klant wil bewaren
	Gaat betrouwbaar om met de geldzaken die spelen bij de financiële afhandeling van de serviceverlening
	Voert de financiële afhandeling van de serviceverlening conform de richtlijnen en procedures van het bedrijf uit
	Voert correct de administratieve afhandeling uit
	Legt op het opleverformulier zorgvuldig vast welke werkzaamheden hij verricht heeft en noteert hierbij helder de wijzigingen/mankementen
	Koppelt wijzigingen in werkzaamheden terug aan bedrijf/opdrachtgever
	Koppelt opvallendheden ten aanzien van materialen en klanten terug aan bedrijf ter verbetering van de serviceverlening en materiaalkeuze

	Is gericht op leveren van kwaliteit
	Levert werk af dat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf/de opdrachtgever
	Bepaalt een juiste werkvolgorde aan de hand van werkbon/werkdossier en situatie
	Gaat zorgvuldig om met bezittingen van de klant
	Zorgt op eigen initiatief voor een schone en opgeruimde ruimte
	Komt gemaakte afspraken na
	Neemt bij een probleem tijdig de beslissing om het zelf op te lossen of hulp in te roepen
	Stemt werktempo af op ondernemingsbelang, persoonlijk belang, veiligheid en klantgerichtheid
	Geeft prioriteit aan klantvriendelijkheid als bedrijfsbelang en veiligheid dat toelaten
	Kan omgaan met tijd/kwaliteit verhouding
	Handelt kostenbewust
	Werkt netjes, nauwkeurig en gestructureerd
	Plant en regelt eigen activiteiten op karwei
	Onderhoudt gereedschappen en vult materialen aan
Resultaat	Een kwalitatief goede uitvoering van de werkzaamheden
8. Leer- en aanpassingsvermogen	
Beroepscompetentie	De keukenmonteur is in staat om op adequate wijze zijn handelingen aan te passen aan veranderende omstandigheden op basis van informatie en kan zich nieuwe werkwijzen eigen maken
Succescriteria	
Proces	Past zich aan aan nieuwe ontwikkelingen op het gebied van het demonteren van de oude keuken, op het gebied van het monteren van de keuken en het aansluiten van de apparatuur, op het gebied van afwerken en opleveren van de keuken, op het gebied van het verlenen van service
	Past nieuwe ontwikkelingen toe bij het adviseren en informeren van de klant
	Blijft op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van materialen, apparatuur en/of gereedschap en past deze toe
	Past kennis en technieken toe in uiteenlopende situaties
	Past technieken aan aan soort keuken
	Stelt zich flexibel op bij een afwijking/verandering en houdt daarbij rekening met bedrijfsbelang, belang van opdrachtgever en persoonlijk belang
	Reflecteert op eigen handelen
	Gaat op juiste wijze om met kritiek
	Laat door werkwijze zien dat er van gemaakte fouten geleerd wordt
	Vraagt om feedback van collega's en leidinggevende
	Werkt aan zijn eigen employability
Resultaat	Blijvende ontwikkeling van de eigen beroepscompetenties
	Op te hoogte blijven en toepassing van nieuwe ontwikkelingen binnen het beroep

9. Coachend vermogen	
Beroepscompetentie	De keukenmonteur is in staat om op adequate wijze medewerkers te ondersteunen bij hun persoonlijke ontwikkeling in het vakgebied
Succescriteria	
Proces	Werkt nieuwe collega's in
	Draagt de cultuur van het bedrijf over
	Geeft leerlingmonteurs op passende wijze feedback op hun werkuitvoering
	Begeleidt leerlingmonteurs bij het uitvoeren van werkzaamheden door technieken en handelingen voor te doen
	Geeft leerlingmonteurs op passende wijze informatie over materialen en gereedschappen
	Geeft leerlingmonteurs op passende wijze uitleg
	Deelt diepgaande en brede vakkennis en materiaalkennis met leerlingmonteurs
	Stimuleert leerlingmonteurs om zich verder te ontwikkelen op het vakgebied
Resultaat	Goede ondersteuning van leerlingmonteurs of nieuwe collega's bij hun werkzaamheden zodat zij zich verder kunnen ontwikkelen in het vakgebied