

**Beroepscompetentieprofiel
Woningstoffeerder**

| Beroepscompetentieprofiel Woningstofferder | | |
|--|--|-----------|
| Algemene informatie | datum: januari 2005 | Versie: 4 |
| Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven | Kenniscentrum Handel | |
| Ontwikkeld door: | Kenniscentrum Handel, afdeling Kwalificatiestructuur, Arbeidsmarkt & Services | |
| Brondocument(en) | <ul style="list-style-type: none"> - Kwalitatief onderzoek woonbranche, in het kader van de ontwikkeling van een beroepscompetentieprofiel woningstofferder. - Legitimeringsbijeenkomst met betrekking tot concept beroepscompetentieprofiel. - Herijking beroepsprofiel woningstofferder d.d. 3 mei 1999 | |
| legitimering beroepscompetentieprofiel door: <ul style="list-style-type: none"> - op format vereisten - op de inhoud | Op format vereisten door Kenniscentrum Handel, januari 2005. Op de inhoud door WoonWerk, januari 2005. | |
| Mogelijke functiebenamingen | | |
| stofferder projectstofferder vloerenlegger vloerenstofferder tapijtlegger | | |

| Beroepsbeschrijving | |
|---|---|
| Beroepscontext/ werkzaamheden | De 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 eenvoudige handelingen uit op het gebied van het leggen van vloerbedekking 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 eenvoudige ruimtes en situaties. Hij bereidt het werk op karwei zorgvuldig voor en overlegt hierover met de allround woningstofferder of direct leidinggevende. Na afloop adviseert hij de klant ten aanzien van het onderhoud en gebruik. Na afloop van de werkzaamheden bij de klant wordt de betaling afgehandeld conform de richtlijnen en procedures van het bedrijf. Hij voert zijn werkzaamheden uit met inachtneming van de bedrijfsregels, arbo-, milieu-, veiligheids- en kwaliteitsregels. |
| Rol en verantwoordelijkheden | De woningstofferder heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. |
| Complexiteit | De woningstofferder past standaardprocedures toe en neemt in geval van afwijkingen contact op met de allround woningstofferder of direct leidinggevende. |
| Typerende beroepshouding | De woningstofferder is gericht op het leveren van service en kwaliteit bij de klant, is accuraat en deskundig. Hij heeft een professionele instelling. Hij kan goed samenwerken en communiceren met collega's en leidinggevende. |
| Trends/innovaties | |
| Marktontwikkelingen | Er is meer aandacht voor milieuaspecten 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 diverse media goed 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 | Afhankelijk van de bedrijfsgrootte heeft de woningstofferder als verticale doorgroeimogelijkheid het beroep allround woningstofferder. |

| Kerntaken van het beroep | |
|---------------------------------|---|
| 1. | Voert eenvoudige voorbereidingen uit |
| 2. | Voert eenvoudige handelingen uit bij het leggen van vloerbedekking |
| 3. | Voert eenvoudige handelingen uit bij het plaatsen van raambekleding |
| 4. | Zorgt voor levering en retourzending van artikelen |

| Kerntaak 1 | Voert eenvoudige voorbereidingen uit |
|-----------------------------------|---|
| Proces | <p>De woningstofferder ontvangt instructies voor het gereed maken van de ondervloer. Hij beoordeelt en controleert de ondervloer en geeft eventuele afwijkingen die van invloed zijn op het uitvoeren van de opdracht door aan de allround woningstofferder of direct leidinggevende. Hij overlegt over de te hanteren werkwijze en materialen en stelt vast welke hulpmiddelen hierbij nodig zijn. Hij informeert de klant over de te hanteren werkwijze en procedure.</p> <p>De woningstofferder maakt de onderplaten en het isolatiemateriaal op maat en/of maakt het isolatiemateriaal 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 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 woningstofferder heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. |
| Complexiteit | De woningstofferder past standaardprocedures toe. |
| Betrokkenen | De woningstofferder krijgt instructies van de allround woningstofferder of direct leidinggevende, werkt samen met collega's en voert de taken uit bij de klanten. |
| Hulpmiddelen | 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 ondergrond doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <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 of slecht te ventileren is? • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen klant, bedrijf en woningstofferder, bijvoorbeeld wanneer de klant hogere eisen stelt dan afgesproken of verwacht mag worden? • Wanneer schakelt de woningstofferder zijn leidinggevende of allround woningstofferder in tijdens de werkzaamheden? |

| Kerntaak 2 | Voert eenvoudige handelingen uit bij het leggen van vloerbedekking |
|-----------------------------------|--|
| Proces | <p>De 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 juiste wijze passend en tekent de banen af op de ondergrond.</p> <p>De woningstofferder legt op de ondervloer of trap volgens de juiste methode de vloerbedekking. 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 woningstofferder maakt de ruimte schoon en verwijdert het snijafval. Hij krijgt in voorkomende gevallen de instructie om bij de klant de betaling af te handelen en draagt hier zorg voor.</p> |
| Rol en verantwoordelijkheden | De woningstofferder heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. |
| Complexiteit | De woningstofferder past standaardprocedures toe. |
| Betrokkenen | De woningstofferder krijgt instructies van de allround woningstofferder of direct leidinggevende, werkt samen met collega's en voert de taken uit bij de klanten. |
| Hulpmiddelen | 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 de vloerbedekking doen zich de volgende keuzes en dilemma's voor:</p> <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 of slecht te ventileren is? • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen klant, bedrijf en woningstofferder, bijvoorbeeld wanneer de klant hogere eisen stelt dan afgesproken of verwacht mag worden? • Wanneer schakelt de woningstofferder zijn leidinggevende of allround woningstofferder in tijdens de werkzaamheden? • Hoe om te gaan met de balans tussen klantgerichtheid en bedrijfsbelang in geval van klanten die niet willen betalen of klachten hebben over het geleverde werk? |

| Kerntaak 3 | Voert eenvoudige handelingen uit bij het plaatsen van raambekleding |
|-----------------------------------|--|
| Proces | <p>De woningstofferder krijgt instructies om bij de klant raambekleding aan te brengen. Hij werkt volgens werktekening en opdrachtbon en zorgt ervoor dat de juiste hulpmiddelen en materialen aanwezig zijn.</p> <p>De 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 woningstofferder maakt de ruimte schoon en verwerkt het snijafval. Hij krijgt in voorkomende gevallen de instructie om bij de klant de betaling af te handelen en draagt hier zorg voor.</p> |
| Rol en verantwoordelijkheden | De woningstofferder heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. |
| Complexiteit | De woningstofferder past standaardprocedures toe. |
| Betrokkenen | De woningstofferder krijgt instructies van de allround woningstofferder of direct leidinggevende, werkt samen met collega's en voert de taken uit bij de klanten. |
| Hulpmiddelen | Werkinstructie, opdrachtbon, gereedschap en bevestigingsmiddelen, trap, schoonmaakgerei, betalingsmiddelen. |
| 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 de tijd/kwaliteit/veiligheid verhouding, bijvoorbeeld wanneer de tijdsdruk groot is en er eisen aan kwaliteit en veiligheid worden gesteld? • Hoe om te gaan met de verschillende belangen tussen klant, bedrijf en woningstofferder, bijvoorbeeld wanneer de klant hogere eisen stelt dan afgesproken of verwacht mag worden? • Wanneer schakelt de woningstofferder zijn leidinggevende of allround woningstofferder in tijdens de werkzaamheden? • Hoe om te gaan met de balans tussen klantgerichtheid en bedrijfsbelang in geval van klanten die niet willen betalen of klachten hebben over het geleverde werk? |

| Kerntaak 4 | Zorgt voor levering en retourzendingen van artikelen |
|-----------------------------------|---|
| Proces | <p>In voorkomende gevallen krijgt de woningstofferder de instructie voor het leveren en retour nemen van goederen. Hij verzamelt de benodigde hulpmiddelen en goederen.</p> <p>De 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 woningstofferder neemt, indien afgesproken, eventuele retourzendingen en verpakkingsmateriaal mee en levert deze bij terugkomst af bij de desbetreffende medewerker binnen het bedrijf. Hij krijgt in voorkomende gevallen de instructie om bij de klant de betaling af te handelen en draagt hiervoor zorg.</p> |
| Rol en verantwoordelijkheden | De woningstofferder heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket. |
| Complexiteit | De woningstofferder past standaardprocedures toe. |
| Betrokkenen | De woningstofferder krijgt instructies van de allround woningstofferder of direct leidinggevende, werkt samen met collega's en voert de taken uit bij de klanten. |
| Hulpmiddelen | 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 retourzenden 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 woningstofferder, bijvoorbeeld wanneer de klant artikelen zonder afspraken hierover retour wil geven? • Wanneer schakelt de woningstofferder zijn leidinggevende of allround woningstofferder in tijdens de werkzaamheden? • Hoe om te gaan met de balans tussen de tijd/ kwaliteit verhouding, bijvoorbeeld in geval dat de planning niet waargemaakt kan worden en de klant hier ontevreden over is. • Hoe om te gaan met de balans tussen klantgerichtheid en bedrijfsbelang in geval van klanten die niet willen betalen? |

Kernopgave van het beroep

Kernopgave 1 eigen belang versus klantvriendelijkheid

De 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. De woningstofferder moet zijn eigen belang en veiligheid afwegen tegen de belangen van de klant en de kwaliteit van de service.

Kernopgave 2 tijd versus kwaliteit versus veiligheid

De woningstofferder voert diverse werkzaamheden uit in een vastgestelde tijd, die vaak onder toezicht van de klant worden uitgevoerd. Complicerende factoren zijn de tijdsdruk, veranderingen in werkwijze ten opzichte van de opdrachtbon en de soms (te) hoge verwachtingen van de klant ten aanzien van de uitvoering en service. Leidend voor de woningstofferder in dit soort gevallen zijn de opdrachtbon, bedrijfsprocedures en instructies van de allround woningstofferder.

Kernopgave 3 zelf beslissen versus overleggen

De woningstofferder moet tijdens het constateren van afwijkingen ten opzichte van de opdrachtbon of standaardprocedures een afweging maken wanneer hij de leidinggevende of allround woningstofferder inschakelt of dat hij deze zelf op kan lossen. De woningstofferder moet dus inzicht hebben in eigen handelen, dit kunnen evalueren en beoordelen of hij in de desbetreffende situatie nog volgens de standaardprocedures kan handelen of niet.

Overzichtsschema beroepscompetenties

| Beroepscompetenties |
|---|
| Vakmatig-methodisch (VM) |
| 1. De werkzaamheden op karwei voorbereiden |
| 2. In eenvoudige ruimtes voorbereidingen uitvoeren |
| 3. In eenvoudige situaties elastische en zachte vloerbedekking leggen |
| 4. In eenvoudige ruimtes raambekleding aanbrengen |
| 5. De klant vakkundig adviseren |
| 6. Artikelen leveren en retour nemen |
| Bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS) |
| 7. Resultaatgericht werken |
| Sociaalcommunicatieve (SC) |
| 8. Op resultaatgerichte wijze de betaling afhandelen |
| 9. Service verlenen tijdens de werkzaamheden |
| 10. Communiceren met collega's |
| Ontwikkelings (ON) |
| 11. Het eigen handelen aanpassen aan veranderende omstandigheden |

| kerntaak | | | |
|-----------------|----------|----------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| X | X | X | X |
| X | | | |
| | X | | |
| | | X | |
| X | X | X | |
| | | | X |
| X | X | X | X |
| | X | X | X |
| | X | X | X |
| X | X | X | X |
| X | X | X | X |

| kern opgave | | |
|--------------------|----------|----------|
| 1 | 2 | 3 |
| | X | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| X | X | X |
| | | |
| | | |
| X | X | X |
| | | |
| X | X | X |

| Beroepscompetenties met succescriteria | |
|---|---|
| 1 Beroepscompetentie (VM) | De woningstofferder is in staat 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 een inschatting van welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. |
| | Stelt de benodigde hulpmiddelen, gereedschappen en materialen en vast. |
| | Overlegt over de uit te voeren werkzaamheden met de allround woningstofferder of leidinggevende. |
| | Signaleert afwijkingen en bespreekt oplossingen met de allround woningstofferder. |
| | Informeert de klant over de uit te voeren werkzaamheden en aanpassingen. |
| Resultaat | Inzicht in de situatie van de te stofferen ruimte, zodat de werkzaamheden kunnen worden uitgezet en afwijkingen vroegtijdig kunnen worden opgelost. |
| | |
| 2 Beroepscompetentie (VM) | De woningstofferder is in staat om op adequate wijze in eenvoudige ruimtes voorbereidingen uit te voeren. |
| 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 eenvoudig 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. |
| | |
| 3 Beroepscompetentie (VM) | De woningstofferder is in staat om op adequate wijze in eenvoudige situaties elastische en zachte vloerbedekking te leggen. |
| 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. |
| | Gebuikt 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. |
| | Zorgt voor een passende afwerking, afhankelijk van de ruimte of trap. |
| | Werkt naden, randen en kanten op de juiste manier 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. |

Beroepscompetenties met succescriteria

| | |
|-------------------------|---|
| 4 | De woningstofferder is in staat om op adequate wijze in eenvoudige ruimtes raambekleding aan te brengen. |
| Beroepscompetentie (VM) | |
| Succescriteria | |
| Proces | Werkt volgens de werkinstructie en kan de tekening lezen en verklaren. Gebruikt de juiste bevestigingsmethode en bevestigt het ophangstelsel. Hangt de raambekleding op. Bevestigt de accessoires. 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. |
| | |
| 5 | De woningstofferder is in staat om op adequate wijze de klant vakkundig te adviseren. |
| Beroepscompetentie (VM) | |
| Succescriteria | |
| Proces | Geeft duidelijk uitleg over de uitgevoerde werkzaamheden in begrijpelijke taal. Beantwoordt de vragen van de klant. Informeert over het onderhoud en 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. |
| | |
| 6 | De woningstofferder is in staat om op adequate wijze artikelen leveren en retour nemen. |
| Beroepscompetentie (VM) | |
| Succescriteria | |
| Proces | Begrijpt de opdrachtbon en ziet welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Levert de artikelen volgens planning en route af bij de klant. Plaatst de artikelen op aanwijzing van de klant. Geeft informatie over onderhoud. Neemt indien afgesproken artikelen retour. Vraagt handtekening als bewijs van levering. Neemt verpakkings- 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. |
| | |
| 7 | De woningstofferder is in staat om op adequate wijze op resultaatgerichte wijze de betaling af te handelen. |
| Beroepscompetentie (SC) | |
| 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. |

| Beroepscompetenties met succescriteria | |
|---|--|
| | Laat zich niet meegaan met de klant. |
| | Neemt contact op met de leidinggevende of allround woningstofferder in geval van lastige klanten of afwijkingen. |
| Resultaat | Een professioneel en zakelijk afgehandelde betaling, conform de opdrachtbon en gemaakte afspraken. |
| 8 | |
| Beroepscompetentie (SC) | De 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 of instructie. |
| | 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. |
| 9 | |
| Beroepscompetentie (SC) | De 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. |
| | 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. |
| 10 | |
| Beroepscompetentie (BOS) | De woningstofferder is in staat om op adequate wijze resultaatgericht te werken, zodat de werkprocessen efficiënt en volgens kwaliteitsnormen worden uitgevoerd. |
| Succescriteria | |
| | 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 werkzaamheden, waarbij de verschillende belangen in juiste verhouding worden vertegenwoordigd. |
| 11 | |
| Beroepscompetentie | De woningstofferder is in staat om op adequate wijze het eigen handelen aan te passen op basis van evaluatie, en veranderende omstandigheden. |

| Beroepscompetenties met succescriteria | |
|---|--|
| (ON) | |
| 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 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 verbetering van de kwaliteit van de diensten. |