

## 4.1 Monteur systeemplafonds

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De monteur systeemplafonds is veelal in loondienst werkzaam in voornamelijk kleine en daarnaast middelgrote bedrijven in de afbouwbedrijfstak, specifiek hierbinnen in de plafond- en wandsector ('droge afbouw'). Hij voert montagewerk uit voor systeemplafonds voor diverse opdrachtgevers binnen de sectoren utiliteitsbouw, woningbouw (beide zowel nieuwbouw als onderhoud) en renovatie. Hij werkt daarmee op wisselende locaties, zoals in kantoorpanden, winkels en ziekenhuizen, en in wat mindere mate in de woningbouw. Hij voert zijn werkzaamheden voornamelijk binnen uit en moet hierbij rekening houden met het werken op hoogte.</p> <p>Hij werkt zowel individueel als in kleine of grotere teams. Hij heeft te maken met zijn leidinggevende en collega's, en vaak ook met onderaannemers zoals elektriciens en installateurs, de opdrachtgever/klant, de uitvoerder, medewerkers uit andere disciplines (bv. winkelinrichter, timmerlieden) en andere personen, zoals bewoners. Dit is afhankelijk van de werkomstandigheden (nieuwbouw, utiliteit of woningbouw).</p>
Typerende beroepshouding	<p>De monteur systeemplafonds is zich ervan bewust dat hij zijn bedrijf vertegenwoordigt, kan goed samenwerken, communiceren en kan rekening houden met de opdrachtgever/klant. Hij is kwaliteit-, resultaat- en oplossingsgericht. Hij is in staat om flexibel om te gaan met de verschillende omstandigheden waarin hij werkt en waarmee hij wordt geconfronteerd. Hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied die hem aangereikt worden door zijn leidinggevende en past deze toe. (Persoonlijke) Veiligheid, Arbo en milieu zijn van groot belang in deze sector. De monteur moet zich te allen tijde aan de voorgeschreven Arbo-, milieu- en veiligheidsvoorschriften houden.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De werkzaamheden van de monteur systeemplafonds zijn voornamelijk uitvoerend van aard. Daarnaast voert hij beperkte organisatorische werkzaamheden uit bij het voorbereiden van montagewerk voor systeemplafonds en het leveren van nazorg. Hij voert zijn takenpakket zelfstandig uit, maar werkt onder eindverantwoordelijkheid van zijn leidinggevende, die zelf met de opdrachtgever in verbinding staat. Hij kan individueel werken waarbij de leidinggevende hem op afstand begeleidt of in teams waarbij één persoon (vaak de senior medewerker) de coördinerende taken op zich neemt. Bij het uitvoeren van zijn eigen werk is hij verantwoordelijk voor het voldoen aan de opdracht en aanvullende werkinstructies van de leidinggevende. Hij is medeverantwoordelijk voor het gehele werk (bijvoorbeeld reduceren overlast voor betrokkenen, planning). De monteur moet zich houden aan algemeen geldende normen en richtlijnen. Specifieke normen en richtlijnen ontvangt hij meestal van zijn leidinggevende.</p>
Complexiteit	<p>De werkzaamheden zijn voornamelijk uitvoerend van aard en betreffen voornamelijk routinematige handelingen die volgens standaard procedures plaatsvinden. De complexiteit is enerzijds beperkt door de redelijk eenvoudige technische handelingen waarbij de verwerkingsrichtlijnen van het systeem voorschrijvend zijn. Doordat de monteur echter om moet kunnen gaan met diverse plafondsysteemen die onderling zeer kunnen verschillen, moet hij goed in staat zijn de verwerkingsrichtlijnen te begrijpen en toe te passen. Bovendien moet hij het systeem toepassen binnen de beperkingen en mogelijkheden van de ruimte en moet hij rekening houden met voorzieningen die door andere disciplines worden uitgevoerd (zoals installaties voor licht, warmte, elektriciteit). De uitvoerende werkzaamheden combineert hij met beperkte organisatorische werkzaamheden. Zo moet hij kunnen inschatten welke factoren het werk kunnen compliceren en in overleg ervoor kunnen zorgdragen dat benodigde middelen aanwezig zijn. Eenvoudige problemen lost hij zelf op; complexere meldt hij aan zijn leidinggevende.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee

Branche vereisten	Nee																																																																																	
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekenen en wiskunde</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Getallen</th> <th>Ruimte en vorm</th> <th>Gegevens verwerking</th> <th>Verbanden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Z2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Z1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>X2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x					A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	Z2					Z1					Y2					Y1					X2	x	x	x		X1	x	x	x	
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																													
C2																																																																																		
C1																																																																																		
B2																																																																																		
B1	x																																																																																	
A2	x	x	x	x	x																																																																													
A1	x	x	x	x	x																																																																													
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden																																																																														
Z2																																																																																		
Z1																																																																																		
Y2																																																																																		
Y1																																																																																		
X2	x	x	x																																																																															
X1	x	x	x																																																																															

## 2.1 Monteur systeemplafonds

### Kerntaak 1 Brengt plafond-/wandsystemen aan

#### Proces-competentie-matrix Monteur systeemplafonds

Kerntaak 1 Brengt plafond-/wandsystemen aan		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Montagewerk voor plafond-/wandsystemen voorbereiden					X						X	X						X	X							
1.2	Bestaande plafond-/wandsystemen demonteren										X	X	X								X						
1.3	Plafond-/wandsystemen monteren											X	X								X						
1.4	Opruimwerkzaamheden uitvoeren																					X					
1.5	Montagewerk opleveren										X																X

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Monteur systeemplafonds

<b>Kerntaak 1 Brengt plafond-/wandsystemen aan</b>			
<b>1.1 werkproces: Montagewerk voor plafond-/wandsystemen voorbereiden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De monteur systeemplafonds ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende tot het monteren van systeemplafonds. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden en controleert de gegevens en de situatie ter plekke. Hij bepaalt de te hanteren werkmethode, logische werkvolgorde en benodigde middelen en zorgt ervoor dat deze aanwezig zijn. Hij verzorgt de opslag en het vervoer op de werkplek, dekt de werkplek af en richt deze in. Tijdens de voorbereiding houdt hij rekening met de klant en communiceert met een aantal betrokkenen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk van de monteur is zodanig gepland, praktisch en organisatorisch voorbereid en met betrokkenen afgestemd, dat hij met zijn werkzaamheden kan beginnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De monteur systeemplafonds: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiest volgens richtlijnen materialen, gereedschappen, persoonlijke beschermingsmiddelen, apparatuur en klimmateriaal en controleert deze, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.</li> <li>- Zorgt er tevens voor dat de opslag en het vervoer van de materialen op de werkplek zorgvuldig en volgens richtlijnen verloopt, zodat materialen niet beschadigd raken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu, veiligheid, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen voor systeemplafonds</li> <li>• Kennis van materialen, gereedschappen, persoonlijke beschermingsmiddelen, apparatuur en klimmateriaal</li> <li>• Kennis van ophangconstructies en montagetechnieken</li> <li>• Kennis van vakterminologie</li> <li>• Lezen en interpreteren van tekeningen en bestek</li> <li>• Mondelinge taalvaardigheid</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Brengt plafond-/wandsystemen aan</b>			
<b>1.1 werkproces: Montagewerk voor plafond-/wandsystemen voorbereiden</b>			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	<p>De monteur systeemplafonds:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt bij de voorbereiding rekening met de klant en informeert deze op aanwijzing van zijn leidinggevende over de uitvoering van de werkzaamheden (zoals tijden, overlast), zodat zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant kan worden voldaan en klachten worden voorkomen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	<p>De monteur systeemplafonds:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.</li> <li>Regelt tevens in overleg met het bedrijfsbureau de benodigdheden, zodat deze tijdig aanwezig zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	<p>De monteur systeemplafonds:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raadpleegt en informeert, o.a. in werkoverleg, betrokkenen (zoals zijn leidinggevende, collega's, installateurs, elektriciens), zodat werkzaamheden tijdig zijn afgestemd en problemen worden voorkomen en/of opgelost.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	<p>De monteur systeemplafonds:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertaalt het werkschema, de werkinstructies, het bestek en de tekeningen naar eigen werkzaamheden en controleert de omstandigheden ter plekke zorgvuldig, zodat hij weet wat hij concreet moet doen en welke knelpunten er zijn.</li> <li>Hij bepaalt hierbij de meest geschikte werkmethode, zodat vakkundig verantwoord gewerkt kan worden.</li> <li>Vervolgens dekt hij de werkplek af en richt deze in volgens richtlijnen, zodat er veilig en efficiënt kan worden gewerkt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Brengt plafond-/wandsystemen aan</b>			
<b>1.2 werkproces: Bestaande plafond-/wandsystemen demonteren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De monteur systeemplafonds demonteert zorgvuldig het bestaande plafondsysteem. Hij sorteert de onderdelen, voert onbruikbare onderdelen af en slaat her te gebruiken onderdelen op. Hij gebruikt hierbij geschikte materialen en middelen. Hij registreert gegevens over de gedemonteerde onderdelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De gedemonteerde onderdelen van het plafondsysteem zijn in goede staat voor hergebruik. Gegevens hierover zijn beschikbaar.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De monteur systeemplafonds: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registreert nauwkeurig de aantallen en staat van de gedemonteerde onderdelen van het plafondsysteem, zodat gegevens beschikbaar zijn voor bedrijfsvoering en bekend is hoeveel materiaal hergebruikt kan worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu, veiligheid, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen voor systeemplafonds</li> <li>Kennis van materialen, gereedschappen en apparatuur</li> <li>Kennis van vakterminologie</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De monteur systeemplafonds: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verzamelt en sorteert de gedemonteerde plafondonderdelen in bruikbare en onbruikbare onderdelen, voert onbruikbare onderdelen af en slaat de herbruikbare onderdelen van het plafondsysteem op, waarbij hij zorgvuldig en volgens richtlijnen werkt, zodat de werkplek netjes is achtergelaten, er zoveel mogelijk kan worden hergebruikt en het milieu zo min mogelijk is belast.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De monteur systeemplafonds: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikt gereedschappen, apparatuur en klimmateriaal volgens richtlijnen en zodanig, dat middelen in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden en het systeemplafond effectief gedemonteerd wordt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Brengt plafond-/wandsystemen aan****1.2 werkproces: Bestaande plafond-/wandsystemen demonteren**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	De monteur systeemplafonds: - Demonteert zorgvuldig en op systematische wijze de verschillende onderdelen van het bestaande plafondsysteem, zodat zoveel mogelijk onderdelen hergebruikt kunnen worden en de ondergrond zonder schade gereed is voor een nieuw plafondsysteem.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	--	---	--

<b>Kerntaak 1 Brengt plafond-/wandsystemen aan</b>			
<b>1.3 werkproces: Plafond-/wandsystemen monteren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De monteur systeemplafonds voert maatvoering, monteert de onderdelen van het plafondsysteem en brengt hierbij voorzieningen aan. Hij gebruikt hierbij geschikte materialen en middelen. Hij controleert zijn werkzaamheden, lost voorkomende eenvoudige problemen op en meldt complexere problemen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het volledige systeemplafond is conform de gestelde richtlijnen en eisen aangebracht. Materialen en middelen zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De monteur systeemplafonds: - Brengt systeemplafonds aan volgens de gestelde kwaliteits- en productiviteitsniveaus, controleert het resultaat en lost eenvoudige problemen tijdig op, al dan niet in overleg met betrokkenen (zoals zijn leidinggevende, collega's, installateurs, elektriciens) en meldt complexere problemen tijdig, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu, veiligheid, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen voor systeemplafonds</li> <li>• Kennis van materialen, gereedschappen, persoonlijke beschermingsmiddelen en apparatuur</li> <li>• Kennis van ophangconstructies en montagetechnieken, in het bijzondere die voor systeemplafonds</li> <li>• Kennis van vakterminologie</li> <li>• Lezen en interpreteren van tekeningen en bestek</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De monteur systeemplafonds: - Gebruikt materialen, gereedschappen, persoonlijke beschermingsmiddelen, apparatuur en klimmateriaal volgens richtlijnen en zodanig, dat materiaal niet verspild wordt, middelen in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden en het systeemplafond effectief wordt aangebracht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 1 Brengt plafond-/wandsystemen aan

### 1.3 werkproces: Plafond-/wandsystemen monteren

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li></ul>	<p>De monteur systeemplafonds:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Neemt de maten in de ruimte op, registreert deze, bepaalt de plaatsing van de onderdelen en zet de maten uit, zodat het systeemplafond kan worden aangebracht binnen de afmetingen van de ruimte.</li><li>- Maakt vervolgens onderdelen op maat en brengt daarna volgens richtlijnen en maatvoering de bevestigingsmaterialen, ophangconstructies en onderdelen voor het systeemplafond aan en zorgt hierbij voor een adequate aansluiting tussen de verschillende constructies, al dan niet in samenwerking met collega's.</li><li>- Hij brengt hierbij tevens volgens richtlijnen plafondverfraaiingen en voorzieningen voor brandwering, geluidsisolatie, E- en W-installaties en klimaatbeheersing aan.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	--	--

<b>Kerntaak 1 Brengt plafond-/wandsystemen aan</b>			
<b>1.4 werkproces: Opruimwerkzaamheden uitvoeren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De monteur systeemplafonds ruimt de werkplek op, slaat materiaal op, scheidt afval en voert dit af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkplek is opgeruimd, materialen en middelen kunnen worden hergebruikt en het milieu is zo min mogelijk belast.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De monteur systeemplafonds: - Voert opruimwerkzaamheden uit door volgens richtlijnen afval en restmateriaal te verzamelen en te sorteren, de werkplek op te ruimen, afval af te voeren en niet-gebruikt restmateriaal op te slaan, zodat de werkplek netjes is achtergelaten, er zoveel mogelijk kan worden hergebruikt en het milieu zo min mogelijk is belast.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu, veiligheid en leveranciersrichtlijnen</li> <li>Kennis van materialen, gereedschappen, apparatuur en klimmateriaal</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Brengt plafond-/wandsystemen aan</b>			
<b>1.5 werkproces: Montagewerk opleveren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De monteur systeemplafonds levert zijn werk op aan zijn leidinggevende. Hij verstrekt hierbij informatie over de uitgevoerde werkzaamheden, registreert gegevens en geeft complexe klachten van de klant door. Eenvoudige klachten lost hij zelf op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkzaamheden van de monteur systeemplafonds zijn naar tevredenheid van de leidinggevende opgeleverd. Gegevens over zijn werk zijn beschikbaar voor administratieve afhandeling. Eenvoudige klachten zijn opgelost, bij complexere klachten is hulp ingeroepen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De monteur systeemplafonds: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft ten behoeve van de oplevering aan zijn leidinggevende bondige, duidelijke en complete informatie over de werkzaamheden die hij heeft uitgevoerd, licht afwijkingen van de oorspronkelijke opdracht toe en registreert relevante gegevens over zijn werkzaamheden, zodat administratieve afhandeling kan plaatsvinden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen</li> <li>Mondelinge taalvaardigheid</li> <li>Schriftelijke taalvaardigheid</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De monteur systeemplafonds: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandelt de klant op een respectvolle manier wanneer deze een klacht bij hem indient, lost eenvoudige klachten op en roept de hulp in van zijn leidinggevende bij meer complexe klachten, zodat deze worden opgelost.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>