

Kwalificatiedossier mbo

Schoonmaak en Glazenwassen

Crebonr. 23025

Kwalificaties

- » **Glazenwasser (Crebonr. 25032)**
- » **Schoonmaker in verschillende omgevingen (Crebonr. 25034)**
- » **Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud (Crebonr. 25033)**
- » **Specialist vloeronderhoud (Crebonr. 25035)**
- » **(Ambulant) objectleider (Crebonr. 25031)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Afbouw, hout en onderhoud (Crebonr. 79010)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

Inhoudsopgave

Leeswijzer	5
Overzicht van het kwalificatiedossier	6
Basisdeel	8
1. Beroepsspecifieke onderdelen	8
B1-K1: Voert basisschoonmaakwerkzaamheden uit	8
B1-K1-W1: Bereidt basisschoonmaakwerkzaamheden voor	10
B1-K1-W2: Voert dagelijks en periodiek interieuronderhoud uit	11
B1-K1-W3: Voert dagelijks sanitaironderhoud uit	12
B1-K1-W4: Voert periodiek sanitaironderhoud uit	13
B1-K1-W5: Voert dagelijks onderhoud van harde vloeren uit	14
B1-K1-W6: Rondt basisschoonmaakwerkzaamheden af	15
2. Generieke onderdelen	17
Profieldeel	18
P1: Glazenwasser	18
P1-K1: Voert glazenwaswerkzaamheden uit	18
P1-K1-W1: Bereidt glasbewassing voor	19
P1-K1-W2: Voert glasbewassing uit	19
P1-K1-W3: Voert glasbewassing op hoogte uit	19
P1-K1-W4: Rondt glasbewassing af	20
P1-K2: Voert vloeronderhoud uit	21
P1-K2-W1: Bereidt vloeronderhoud voor	21
P1-K2-W2: Voert periodiek onderhoud van harde vloeren uit	22
P1-K2-W3: Rondt vloeronderhoud af	22
P2: Schoonmaker in verschillende omgevingen	23
P2-K1: Maakt schoon in verschillende omgevingen	23
P2-K1-W1: Bereidt schoonmaakwerkzaamheden voor	24
P2-K1-W2: Maakt schoon in een speciale omgeving	24
P2-K1-W3: Voert buitenwerkzaamheden uit	24
P2-K1-W4: Rondt schoonmaakwerkzaamheden af	25
P3: Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud	26
P3-K1: Coördineert schoonmaakwerkzaamheden	26
P3-K1-W1: Bereidt coördinerende werkzaamheden voor	27
P3-K1-W2: Stuur medewerkers aan	27
P3-K1-W3: Begeleidt nieuwe medewerkers/leerlingen	28
P3-K1-W4: Bewaakt kwaliteit, voortgang en veiligheid	28
P3-K1-W5: Houdt materialen en middelen bij	28
P3-K1-W6: Onderhoudt contact met de opdrachtgever	29
P3-K1-W7: Voert beheerstaken uit	29
P4: Specialist vloeronderhoud	30
P4-K1: Voert periodiek vloeronderhoud uit	30

P4-K1-W1: Adviseert de klant	31
P4-K1-W2: Bereidt periodiek vloeronderhoud voor	31
P4-K1-W3: Voert periodiek onderhoud van zachte vloeren uit	31
P4-K1-W4: Voert periodiek onderhoud van harde vloeren uit	32
P4-K1-W5: Stuurt medewerkers vaktechnisch aan	32
P4-K1-W6: Rondt periodiek vloeronderhoud af	33
P5: (Ambulant) objectleider	34
P5-K1: Voert organisatorisch leidinggevende taken uit	34
P5-K1-W1: Start nieuwe projecten op	35
P5-K1-W2: Plant en regelt bezetting	35
P5-K1-W3: Regelt benodigde materialen en middelen	36
P5-K1-W4: Selecteert benodigde medewerkers en stelt hen aan	36
P5-K1-W5: Leidt medewerkers op, begeleidt en beoordeelt hen	36
P5-K1-W6: Voert werkoverleg	37
P5-K1-W7: Ziet toe op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen	38
P5-K1-W8: Voert administratieve handelingen uit	38
P5-K1-W9: Bewaakt het budget	38
P5-K1-W10: Onderhoudt contact met klanten	39

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Glazenwasser	2	Nee	basisberoepsopleiding
P2 Schoonmaker in verschillende omgevingen	2	Nee	basisberoepsopleiding
P3 Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud	2	Nee	basisberoepsopleiding
P4 Specialist vloeronderhoud	3	Nee	vakopleiding
P5 (Ambulant) objectleider	3	Nee	vakopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Voert basisschoonmaakwerkzaamheden uit	B1-K1-W1	Bereidt basisschoonmaakwerkzaamheden voor
	B1-K1-W2	Voert dagelijks en periodiek interieuronderhoud uit
	B1-K1-W3	Voert dagelijks sanitaironderhoud uit
	B1-K1-W4	Voert periodiek sanitaironderhoud uit
	B1-K1-W5	Voert dagelijks onderhoud van harde vloeren uit
	B1-K1-W6	Rondt basisschoonmaakwerkzaamheden af

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Glazenwasser		
P1-K1 Voert glazenwaswerkzaamheden uit	P1-K1-W1	Bereidt glasbewassing voor
	P1-K1-W2	Voert glasbewassing uit
	P1-K1-W3	Voert glasbewassing op hoogte uit
	P1-K1-W4	Rondt glasbewassing af
P1-K2 Voert vloeronderhoud uit	P1-K2-W1	Bereidt vloeronderhoud voor
	P1-K2-W2	Voert periodiek onderhoud van harde vloeren uit
	P1-K2-W3	Rondt vloeronderhoud af

P2 Schoonmaker in verschillende omgevingen		
P2-K1 Maakt schoon in verschillende omgevingen	P2-K1-W1	Bereidt schoonmaakwerkzaamheden voor
	P2-K1-W2	Maakt schoon in een speciale omgeving
	P2-K1-W3	Voert buitenwerkzaamheden uit
	P2-K1-W4	Rondt schoonmaakwerkzaamheden af

P3 Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud		
P3-K1 Coördineert schoonmaakwerkzaamheden	P3-K1-W1	Bereidt coördinerende werkzaamheden voor
	P3-K1-W2	Stuurt medewerkers aan
	P3-K1-W3	Begeleidt nieuwe medewerkers/leerlingen
	P3-K1-W4	Bewaakt kwaliteit, voortgang en veiligheid
	P3-K1-W5	Houdt materialen en middelen bij
	P3-K1-W6	Onderhoudt contact met de opdrachtgever
	P3-K1-W7	Voert beheerstaken uit
P4 Specialist vloeronderhoud		
P4-K1 Voert periodiek vloeronderhoud uit	P4-K1-W1	Adviseert de klant
	P4-K1-W2	Bereidt periodiek vloeronderhoud voor
	P4-K1-W3	Voert periodiek onderhoud van zachte vloeren uit
	P4-K1-W4	Voert periodiek onderhoud van harde vloeren uit
	P4-K1-W5	Stuurt medewerkers vaktechnisch aan
	P4-K1-W6	Rondt periodiek vloeronderhoud af
P5 (Ambulant) objectleider		
P5-K1 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit	P5-K1-W1	Start nieuwe projecten op
	P5-K1-W2	Plant en regelt bezetting
	P5-K1-W3	Regelt benodigde materialen en middelen
	P5-K1-W4	Selecteert benodigde medewerkers en stelt hen aan
	P5-K1-W5	Leidt medewerkers op, begeleidt en beoordeelt hen
	P5-K1-W6	Voert werkoverleg
	P5-K1-W7	Ziet toe op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen
	P5-K1-W8	Voert administratieve handelingen uit
	P5-K1-W9	Bewaakt het budget
	P5-K1-W10	Onderhoudt contact met klanten

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
<p>De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche is veelal in loondienst werkzaam in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. In deze branche, waarin enkele zeer grote bedrijven en veel kleine tot middelgrote bedrijven werkzaam zijn, richt men zich op schoonmaakonderhoud in de breedste zin van het woord: schoonmaak in bijvoorbeeld kantoren, scholen en kinderdagverblijven, reiniging en onderhoud van gevels en glasbewassing, calamiteitenreiniging (bijvoorbeeld na brand), maar ook schoonmaak in de voedselverwerkende industrie. De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche werkt op wisselende locaties, zowel in teamverband als individueel. Hij heeft hierbij te maken met verschillende gebruikers van de panden.</p>
Typerende beroepshouding
<p>De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche is kwaliteit- en resultaatgericht. Hij moet zich houden aan bedrijfsrichtlijnen en normen en richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid. Daarnaast kunnen bij sommige locaties nog aanvullende eisen worden gesteld door de opdrachtgever of de overheid, waar hij zich aan moet houden.</p> <p>Omdat de medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche veelal in teamverband werkt en te maken heeft met verschillende gebruikers van de panden waarin hij schoonmaakt, moet hij goed kunnen samenwerken en communiceren. Daarnaast moet hij over voldoende werkinzicht, inlevingsvermogen, organisatievermogen, flexibiliteit en sociale vaardigheden beschikken. Hij moet onder tijdsdruk en in lastige omstandigheden kunnen functioneren.</p>
Resultaat van de beroepengroep
<p>Interieur, sanitair en vloeren die volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen zijn schoongemaakt of onderhouden.</p>

B1-K1: Voert basisschoonmaakwerkzaamheden uit		
Complexiteit		
<p>De werkzaamheden zijn met name uitvoerend van aard en betreffen voornamelijk routinematige handelingen die volgens standaardprocedures plaatsvinden. De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche werkt volgens een vastgesteld schoonmaakprogramma, maar moet wel weten waarom hij bepaalde handelingen moet uitvoeren en signaleren wanneer er van het programma moet worden afgeweken.</p>		
Voor Glazenwasser geldt aanvullend: De Glazenwasser voert alle voorkomende werkzaamheden uit, met uitzondering van de complexere werkzaamheden en bezit basiskennis en -vaardigheden.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: De Schoonmaker in verschillende omgevingen voert alle voorkomende werkzaamheden uit, met uitzondering van de complexere werkzaamheden en bezit basiskennis en -vaardigheden.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud voert alle voorkomende werkzaamheden uit, met uitzondering van de complexere werkzaamheden en bezit basiskennis en -vaardigheden.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: De Specialist vloeronderhoud voert alle voorkomende werkzaamheden uit, met uitzondering van de complexere werkzaamheden en bezit naast basiskennis en -vaardigheden	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: De (Ambulant) objectleider voert zowel de eenvoudige als de complexere werkzaamheden uit en combineert ook procedures. Naast basiskennis en -vaardigheden bezit	

B1-K1: Voert basisschoonmaakwerkzaamheden uit

in sommige gevallen algemene en brede kennis en vaardigheden.

hij in sommige gevallen algemene en brede kennis en vaardigheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche is verantwoordelijk voor het voldoen aan de opdracht, zoals gesteld in het schoonmaakprogramma, en eventuele aanvullende werkinstructies van zijn leidinggevende.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend:
De Glazenwasser voert zijn takenpakket zelfstandig uit volgens het schoonmaakprogramma, maar ontvangt specifieke normen, richtlijnen en werkinstructies van de leidinggevende. Eenvoudige problemen lost hij zelf op, complexere problemen meldt hij bij zijn leidinggevende.

Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:
De Schoonmaker in verschillende omgevingen voert zijn takenpakket zelfstandig uit volgens het schoonmaakprogramma, maar ontvangt specifieke normen, richtlijnen en werkinstructies van de leidinggevende. Eenvoudige problemen lost hij zelf op, complexere problemen meldt hij bij zijn leidinggevende.

Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend:
De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud voert zijn takenpakket zelfstandig uit volgens het schoonmaakprogramma, maar ontvangt specifieke normen, richtlijnen en werkinstructies van de leidinggevende. Eenvoudige problemen lost hij zelf op, complexere problemen meldt hij bij zijn leidinggevende.

Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend:
De Specialist vloeronderhoud voert zijn takenpakket zelfstandig uit volgens het schoonmaakprogramma, maar ontvangt specifieke normen, richtlijnen en werkinstructies van de leidinggevende. Eenvoudige problemen lost hij zelf op, complexere problemen meldt hij bij zijn leidinggevende.

Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:
De (Ambulant) objectleider voert zijn takenpakket zelfstandig uit en onderhoudt contact met de opdrachtgever. In voorkomende gevallen kan hij afwijken van de voorgeschreven werkmethode. Bij problemen stelt hij zelf prioriteiten en bepaalt of overleg met zijn leidinggevende en/of andere betrokkenen noodzakelijk is.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van gangbare dagelijkse schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) voor harde en zachte vloeren
- bezit kennis van gangbare dagelijkse en periodieke schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur en sanitair
- bezit basiskennis van schoonmaken in speciale omgevingen (zoals hotels, recreatiebungalows, in de gezondheidszorg en bij particulieren)
- bezit kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur
- bezit kennis van vakterminologie (waaronder de NVZ-Nifim terminologie) rond het uitvoeren van basisschoonmaakwerkzaamheden
- bezit kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu, veiligheid en ergonomie
- bezit kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
- bezit kennis van afwerkmaterialen
- bezit kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
- bezit kennis van (de werking van) reinigings- en onderhoudsmiddelen
- bezit kennis van hospitality
- kan een schoonmaakprogramma lezen en interpreteren
- kan informatie en pictogrammen op productverpakkingen en werkinstructiekaarten lezen en interpreteren
- kan op basisniveau communiceren met gebruikers van het object, collega's en leidinggevende
- kan omgaan met een logboek
- kan omgaan met gebruikers van het object
- kan afwijkingen en bijzonderheden op locatie signaleren
- kan op ergonomisch verantwoorde wijze werken

B1-K1: Voert basisschoonmaakwerkzaamheden uit

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: <ul style="list-style-type: none">▪ bezit brede kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum, etc.)▪ bezit brede kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren▪ bezit kennis van vlekverwijdering	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: <ul style="list-style-type: none">▪ bezit kennis van vlekverwijdering▪ bezit brede kennis van afwerkmaterialen▪ kan op gevorderd niveau communiceren met betrokkenen, waaronder ook de opdrachtgever	

B1-K1-W1: Bereidt basisschoonmaakwerkzaamheden voor**Omschrijving**

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks of periodiek) schoonmaakwerk van interieur, sanitair en/of het dagelijks reinigen van harde vloeren op basis van het schoonmaakprogramma. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden en kiest een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, middelen en apparatuur en controleert deze en vult de materiaalwagen aan.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: De Glazenwasser vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: De Schoonmaker in verschillende omgevingen vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: De Specialist vloeronderhoud vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: De (Ambulant) objectleider wijkt – afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van of in overleg met de opdrachtgever – af van het schoonmaakprogramma en/of past de werkmethode eventueel aan. Hij overlegt hierover indien nodig met zijn leidinggevende.	

Resultaat

Het werk van de medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met het schoonmaken van het interieur, het sanitair en/of het reinigen van vloeren kan beginnen.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: Het werk is eventueel afgestemd.	

B1-K1-W1: Bereidt basisschoonmaakwerkzaamheden voor**Gedrag**

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche:

- vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht en rekening houdend met de eisen die de betreffende omgeving stelt naar zijn eigen werkzaamheden
- controleert relevante materialen, middelen en apparatuur zorgvuldig en vult de materiaalwagen op de juiste wijze aan
- kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren

Voor Glazenwasser geldt aanvullend:

- vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden tijdig om uitleg
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

- vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden tijdig om uitleg
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend:

- vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden tijdig om uitleg
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend:

- vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden tijdig om uitleg
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:

- maakt de juiste afwegingen bij het afwijken van het schoonmaakprogramma en het aanpassen van de werkmethode
 - overlegt bij periodiek onderhoud en structurele aanpassingen van het dagelijks onderhoud op heldere wijze met zijn leidinggevende
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Beslissen en activiteiten initiëren

B1-K1-W2: Voert dagelijks en periodiek interieuronderhoud uit**Omschrijving**

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche voert dagelijks en periodiek onderhoud van interieur uit in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Daarnaast voert hij dagelijks onderhoud van zachte vloeren uit (door deze te stofzuigen en indien van toepassing plaatselijk gehecht vuil (kauwgum en verse vlekken) te verwijderen uit bijvoorbeeld tapijt en meubelstofferingen). Hij maakt indien van toepassing een inschatting over het al dan niet schoonmaken conform het schoonmaakprogramma en stemt indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op gebruikers van het pand. Hij controleert zijn werkzaamheden en lost eenvoudige problemen op.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:
De (Ambulant) objectleider lost ook complexere problemen op.

B1-K1-W2: Voert dagelijks en periodiek interieuronderhoud uit**Resultaat**

Het interieur is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen dagelijks en/of periodiek gereinigd en het dagelijks onderhoud van zachte vloeren is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen uitgevoerd.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: N.v.t.	

Gedrag

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche:

- respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy
- voert de schoonmaakwerkzaamheden binnen de gestelde tijd op basis van vaktechnisch inzicht uit
- maakt een realistische inschatting van het al dan niet schoonmaken conform het schoonmaakprogramma
- gebruikt materialen, middelen en apparatuur efficiënt, effectief en zorgvuldig
- maakt interieur en zachte vloeren volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoon, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden nauwkeurig het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost eenvoudige problemen adequaat op
- gaat adequaat om met (de aanwezigheid van) gebruikers van het pand

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: - lost ook complexere problemen adequaat op De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren	

B1-K1-W3: Voert dagelijks sanitaironderhoud uit**Omschrijving**

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche voert dagelijks onderhoud van sanitaire ruimtes (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs en douches) uit. Hij stemt indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op gebruikers van het pand. Hij controleert zijn werkzaamheden en lost eenvoudige problemen op.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: De (Ambulant) objectleider lost ook complexere problemen op.	

B1-K1-W3: Voert dagelijks sanitaironderhoud uit**Resultaat**

Het sanitair is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen dagelijks gereinigd.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: N.v.t.	

Gedrag

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche:

- respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy
- voert binnen de gestelde tijd op basis van vaktechnisch inzicht dagelijks onderhoud van sanitaire ruimtes uit
- gebruikt materialen, middelen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) efficiënt, effectief en zorgvuldig
- voert het dagelijks onderhoud van het sanitair volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen uit, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden nauwkeurig het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost eenvoudige problemen adequaat op
- gaat adequaat om met (de aanwezigheid van) gebruikers van het pand

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: - lost ook complexere problemen adequaat op De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren	

B1-K1-W4: Voert periodiek sanitaironderhoud uit**Omschrijving**

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche voert periodiek onderhoud (zoals kalkaanslag en gehecht vuil verwijderen) van sanitaire ruimten (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs en douches) uit: hij zet het sanitair in met een geschikt middel, laat het middel inwerken, borstelt het sanitair en reinigt het. Tijdens zijn werkzaamheden stemt hij indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op gebruikers van het pand. Hij controleert zijn werkzaamheden en lost eenvoudige problemen op.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: De (Ambulant) objectleider lost ook complexere problemen op.	

B1-K1-W4: Voert periodiek sanitaironderhoud uit**Resultaat**

Het sanitair is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen periodiek gereinigd.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: N.v.t.	

Gedrag

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche:

- respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy
- voert binnen de gestelde tijd op basis van vaktechnisch inzicht periodiek onderhoud van sanitaire ruimtes uit
- gebruikt materialen, middelen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) efficiënt, effectief en zorgvuldig
- voert het periodiek onderhoud van het sanitair volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen uit, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden nauwkeurig het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost eenvoudige problemen adequaat op
- gaat adequaat om met (de aanwezigheid van) gebruikers van het pand

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: - lost ook complexere problemen adequaat op De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren	

B1-K1-W5: Voert dagelijks onderhoud van harde vloeren uit**Omschrijving**

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche reinigt harde vloeren door stofwissen, moppen en/of stofzuigen. Tijdens zijn werkzaamheden stemt hij indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op gebruikers van het pand. Hij controleert zijn werkzaamheden en lost eenvoudige problemen op.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: De (Ambulant) objectleider lost ook complexere problemen op.	

B1-K1-W5: Voert dagelijks onderhoud van harde vloeren uit**Resultaat**

Het dagelijks onderhoud van harde vloeren is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen uitgevoerd.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: N.v.t.	

Gedrag

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche:

- respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy
- reinigt harde vloeren binnen de gestelde tijd op basis van vaktechnisch inzicht
- gebruikt materialen, middelen en apparatuur efficiënt, effectief en zorgvuldig
- reinigt de harde vloeren volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden nauwkeurig het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost eenvoudige problemen adequaat op
- gaat adequaat om met (de aanwezigheid van) gebruikers van het pand

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: N.v.t.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: lost ook complexere problemen adequaat op De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren	

B1-K1-W6: Rondt basisschoonmaakwerkzaamheden af**Omschrijving**

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden zijn eigen werk. Hij reinigt de gebruikte materialen en apparatuur, bergt deze op in de werkkast en voert afval en/of was af. Hij vult in voorkomende gevallen het logboek in en rapporteert bij afwijkingen aan zijn leidinggevende. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op.

Voor Glazenwasser geldt aanvullend: De Glazenwasser meldt complexere klachten aan zijn leidinggevende.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: De Schoonmaker in verschillende omgevingen meldt complexere klachten aan zijn leidinggevende.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud meldt complexere klachten aan zijn leidinggevende.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: De Specialist vloeronderhoud meldt complexere klachten aan zijn leidinggevende.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: De (Ambulant) objectleider vult in alle gevallen het logboek in en lost ook complexere klachten van de klant op. Daarnaast bespreekt hij eventuele aanvullende	

B1-K1-W6: Rondt basisschoonmaakwerkzaamheden af

	werkzaamheden en structurele aanpassingen op het schoonmaakprogramma met de klant en vervolgens met zijn leidinggevende.	
Resultaat		
Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de leidinggevende en de klant zijn op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en eenvoudige klachten zijn opgelost.		
Voor Glazenwasser geldt aanvullend: Complexere klachten zijn gemeld.	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: Complexere klachten zijn gemeld.	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: Complexere klachten zijn gemeld.
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: Complexere klachten zijn gemeld.	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: Ook complexere klachten zijn opgelost, eventuele (structurele) aanvullende werkzaamheden zijn besproken met de klant en de leidinggevende is hiervan op de hoogte.	
Gedrag		
<p>De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rapporteert op heldere wijze aan zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden, met name bij afwijkingen van het schoonmaakprogramma - vult het logboek nauwkeurig en volgens richtlijnen in - controleert na afloop van de (dagelijkse of periodieke) schoonmaakwerkzaamheden aan de hand van de eisen het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig de juiste actie - lost eenvoudige klachten van de klant adequaat op - voert de afrondende werkzaamheden volgens richtlijnen uit <p>De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen</p>		
Voor Glazenwasser geldt aanvullend: - geeft complexere klachten op heldere wijze aan zijn leidinggevende door De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren	Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend: - geeft complexere klachten op heldere wijze aan zijn leidinggevende door De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren	Voor Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geldt aanvullend: - geeft complexere klachten op heldere wijze aan zijn leidinggevende door De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren
Voor Specialist vloeronderhoud geldt aanvullend: - geeft complexere klachten op heldere wijze aan zijn leidinggevende door De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren	Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend: - lost ook complexere klachten van de klant adequaat op - bespreekt eventuele (structurele) aanvullende werkzaamheden op heldere wijze met zijn leidinggevende De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Glazenwasser

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De Glazenwasser werkt bij schoonmaak- of glazenwasbedrijven die zich richten op glasbewassing bij verschillende panden (voornamelijk bedrijfspanden). Hij werkt op wisselende locaties, meestal buiten, maar regelmatig ook binnen. Centraal in zijn werk staan het wassen en drogen van ramen en omlijstingen. Bij buitenwerk moet hij rekening houden met weersomstandigheden. Wanneer hij op hoogte werkt, is het van essentieel belang dat hij de veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het gebruik van klimmaterieel in acht neemt.

Wanneer de Glazenwasser niet buiten kan werken, wordt hij door het bedrijf vaak ingezet voor andere werkzaamheden, met name voor periodiek onderhoud van harde vloeren.

De Glazenwasser werkt zowel individueel als in teamverband. Hij heeft te maken met onder andere zijn leidinggevende en collega's en afhankelijk van de opdracht met de opdrachtgever, andere betrokkenen zoals bewoners en gebruikers en soms ook met voorbijgangers.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Complexiteit

De werkzaamheden zijn met name uitvoerend van aard en betreffen voornamelijk routinematige handelingen die volgens standaardprocedures plaatsvinden. De Glazenwasser werkt volgens een vastgesteld werkprogramma en een werkbom, maar moet weten waarom hij bepaalde handelingen moet uitvoeren. Er kunnen echter complicerende factoren zijn, zoals de situatie waarin het werk wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld het al dan niet aanwezig zijn van bestrating rondom een gebouw), hinder van weersinvloeden en afwijkingen van gangbare procedures. De Glazenwasser moet beschikken over basiskennis en -vaardigheden en in sommige gevallen algemene kennis en vaardigheden in zijn vakgebied.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Glazenwasser voert zijn takenpakket zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor het voldoen aan de opdracht, zoals gesteld in het werkprogramma en de werkbom met specifieke normen, richtlijnen en werkinstructies die hij ontvangt van zijn leidinggevende. Hij is op de hoogte van en moet zich houden aan algemeen geldende normen en richtlijnen, met name betreffende het werken op hoogte. Eenvoudige problemen lost hij zelf op, complexere problemen meldt hij bij zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
- bezit kennis van afwerkmaterialen
- kan informatie en pictogrammen op productverpakkingen en werkinstructiekaarten lezen en interpreteren
- kan op ergonomisch verantwoorde wijze werken
- bezit kennis van gangbare glasbewassingsmethodes
- bezit kennis van in de branche gangbare reinigings- en onderhoudsmiddelen
- bezit kennis van in de branche gangbare (klim-)materialen, gereedschappen en apparatuur
- bezit kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen die in de branche worden toegepast
- kan werkprogramma's en werkbommen lezen en interpreteren
- kan veiligheidsinstructies lezen en interpreteren
- kan klimmaterialen (gevelonderhoudsinstallatie en/of permanente hangladder, ladder, rolsteiger, hoogwerker en telescopisch wassysteem) vervoeren, (ver-)plaatsen en gebruiken
- bezit kennis van richtlijnen voor Arbo, milieu en veiligheid
- bezit kennis van ergonomie in relatie tot het vakgebied
- bezit kennis van vakterminologie (waaronder de NVZ-Nifim terminologie) rond het uitvoeren van glazenwaswerkzaamheden

P1-K1-W1 Bereidt glasbewassing voor

Omschrijving

De Glazenwasser ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende (onder andere een werkbbon) voor het uitvoeren van glasbewassing aan een bepaald object, al dan niet op hoogte. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Vervolgens kiest hij een werkvolgorde. Hij stelt indien van toepassing op basis van de werkbbon het te gebruiken klimmaterieel (bijvoorbeeld ladder, hoogwerker of gevelonderhoudsinstallatie) vast. Vervolgens verzamelt hij alle relevante materialen, middelen, gereedschappen en apparatuur en controleert deze, waarbij het bij klimmateriaal ook om ingehuurd materiaal kan gaan. Hij draagt zorg voor het vervoer van materialen, middelen, gereedschappen en apparatuur en brengt het klimmateriaal en andere voorzieningen indien van toepassing (eventueel met assistentie) aan. Hij treft indien van toepassing de nodige veiligheidsmaatregelen (zoals het afzetten van het werkgebied en het uitvoeren van een LMRA (Laatste Minuut Risico Analyse)). Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn leidinggevende om uitleg.

Resultaat

Het werk van de Glazenwasser is gepland en voorbereid.

Gedrag

De Glazenwasser:

- vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden
 - verzamelt en controleert relevante materialen, middelen en apparatuur conform werkbbon en brengt klimmaterialen op efficiënte wijze en volgens veiligheidsrichtlijnen aan
 - kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten
 - vraagt bij onduidelijkheden tijdig om uitleg en werkt bij het aanbrengen van klimmaterialen efficiënt samen met collega's
- De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P1-K1-W2 Voert glasbewassing uit

Omschrijving

De Glazenwasser wast en droogt ramen en omlijstingen in verschillende situaties (niet op hoogte). Hierbij verwijdert hij diverse soorten vervuilingen (ook sterk gehechte). Tijdens zijn werkzaamheden stemt hij indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op gebruikers van het pand en voorbijgangers. Hij controleert zijn werkzaamheden en lost eenvoudige problemen op.

Resultaat

Ramen en omlijstingen zijn volgens de werkbbon en gestelde richtlijnen gewassen en gedroogd.

Gedrag

De Glazenwasser:

- voert de glasbewassing op basis van vaktechnisch inzicht uit
- gebruikt materialen, middelen en apparatuur efficiënt, effectief en zorgvuldig
- voert de glasbewassingswerkzaamheden volgens de werkbbon uit, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden nauwkeurig het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost eenvoudige problemen adequaat op
- gaat adequaat om met (de aanwezigheid van) gebruikers van het pand en voorbijgangers

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

P1-K1-W3 Voert glasbewassing op hoogte uit

Omschrijving

De Glazenwasser wast en droogt ramen en omlijstingen op hoogte (minimaal 5 meter). Hierbij verwijdert hij diverse soorten vervuilingen (ook sterk gehechte). Bij de werkzaamheden op hoogte maakt hij gebruik van klimmaterialen. Hij verplaatst (eventueel met assistentie) de klimmaterialen tussentijds. Tijdens zijn werkzaamheden stemt hij indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op gebruikers van het pand en voorbijgangers. Hij controleert zijn werkzaamheden en lost eenvoudige problemen op.

P1-K1-W3 Voert glasbewassing op hoogte uit

Resultaat

Ramen en omlijstingen zijn volgens de werkbond en gestelde richtlijnen gewassen en gedroogd.

Gedrag

De Glazenwasser:

- voert de glasbewassing op hoogte op basis van vaktechnisch inzicht uit
- neemt bij het gebruik van klimmaterieel instructies en veiligheidsvoorschriften nauwkeurig in acht
- gebruikt materialen, middelen en apparatuur efficiënt, effectief en zorgvuldig
- stemt bij zijn werkzaamheden en het verplaatsen van klimmaterialen op efficiënte wijze af met collega's
- voert de glasbewassingswerkzaamheden op hoogte volgens de werkbond uit, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost eenvoudige problemen adequaat op
- gaat adequaat om met (de aanwezigheid van) gebruikers van het pand en voorbijgangers

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P1-K1-W4 Rondt glasbewassing af

Omschrijving

De Glazenwasser controleert na afloop van de glasbewassing zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij breekt indien van toepassing klimmaterieel af, reinigt de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij laat de werkopdracht/-bond aftekenen door de klant en lost eenvoudige klachten van de klant op. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden en geeft eventuele complexere klachten en vragen van de klant aan hem door.

Resultaat

Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de leidinggevende en de klant zijn op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden, de werkbond is ondertekend en klachten zijn opgelost en/of gemeld.

Gedrag

De Glazenwasser:

- voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit
- controleert het resultaat van zijn werk nauwkeurig en onderneemt indien nodig actie
- rapporteert op heldere wijze over de uitgevoerde werkzaamheden, met name bij afwijkingen van de werkbond
- lost eenvoudige klachten van de klant adequaat op en meldt complexere klachten en vragen op heldere wijze aan zijn leidinggevende

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P1-K2 Voert vloeronderhoud uit

Complexiteit

De werkzaamheden zijn met name uitvoerend van aard en betreffen voornamelijk routinematige handelingen die volgens standaardprocedures plaatsvinden. De Glazenwasser werkt bij het uitvoeren van vloeronderhoud volgens een vastgesteld schoonmaakprogramma en een werkbond, maar moet weten waarom hij bepaalde handelingen moet uitvoeren. Er kunnen echter complicerende factoren zijn, bijvoorbeeld wanneer er iets mis gaat met reinigingsmiddelen. De Glazenwasser moet beschikken over basiskennis en –vaardigheden op het gebied van periodiek onderhoud van harde vloeren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Glazenwasser voert zijn takenpakket zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor het voldoen aan de opdracht, zoals gesteld in het werkprogramma en de werkbond met specifieke normen, richtlijnen en werkinstructies die hij ontvangt van zijn leidinggevende. Hij is op de hoogte van en moet zich houden aan algemeen geldende normen en richtlijnen, met name met betrekking tot het treffen van veiligheidsmaatregelen. Eenvoudige problemen lost hij zelf op, complexere problemen meldt hij bij zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur
- bezit kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
- bezit kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
- kan informatie en pictogrammen op productverpakkingen en werkinstructiekaarten lezen en interpreteren
- kan op ergonomisch verantwoorde wijze werken
- kan werkprogramma's en werkbonden lezen en interpreteren
- bezit kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor harde vloeren
- bezit kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren
- bezit kennis van reinigings- en onderhoudsmiddelen in relatie tot het afwerkmateriaal
- bezit kennis van mogelijke (vervolg-)schades
- kan communiceren met betrokkenen (collega's, leidinggevende en gebruikers)
- bezit kennis van richtlijnen voor Arbo, milieu en veiligheid
- bezit kennis van ergonomie in relatie tot het vakgebied
- bezit kennis van vakterminologie (waaronder de NVZ-Nifim terminologie) rond het uitvoeren van vloeronderhoud

P1-K2-W1 Bereidt vloeronderhoud voor

Omschrijving

De Glazenwasser krijgt de opdracht van zijn leidinggevende voor het uitvoeren van onderhoud aan harde vloeren. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden en kiest een werkvolgorde. Hij verzamelt (voor gebruik of voor vervoer naar locatie) relevante materialen, middelen en apparatuur en controleert deze visueel (onder andere op keuringen). Op locatie neemt hij de nodige (veiligheids-)maatregelen en voert een LMRA (Laatste Minuut Risico Analyse) uit. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn leidinggevende om uitleg.

Resultaat

Het vloeronderhoud is gepland en voorbereid.

Gedrag

De Glazenwasser:

- vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden
- verzamelt en controleert relevante materialen, middelen en apparatuur conform werkbond
- kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten
- vraagt bij onduidelijkheden tijdig om uitleg
- neemt conform de richtlijnen veiligheidsmaatregelen op locatie

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

P1-K2-W2 Voert periodiek onderhoud van harde vloeren uit

Omschrijving

De Glazenwasser voert periodiek onderhoud aan harde vloeren uit. Afhankelijk van de opdracht reinigt hij harde vloeren intensief door de vloer te stofwissen, te moppen, te schrobben en te waterzuigen of te schrobzuigen, te (top-)strippen, een bescherm laag aan te brengen en/of de vloer plaatselijk of volledig te sprayen en uit te wrijven. Tijdens zijn werkzaamheden stemt hij indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op gebruikers van het pand. Hij controleert zijn werkzaamheden en lost eenvoudige problemen op.

Resultaat

De harde vloeren zijn volgens de werkbond en gestelde richtlijnen onderhouden.

Gedrag

De Glazenwasser:

- respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy
- voert het periodiek vloeronderhoud op basis van vaktechnisch inzicht uit
- gebruikt materialen, middelen en apparatuur efficiënt, effectief en zorgvuldig
- voert het vloeronderhoud volgens de werkbond uit, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost eenvoudige problemen adequaat op
- gaat adequaat om met (de aanwezigheid van) gebruikers van het pand

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

P1-K2-W3 Rondt vloeronderhoud af

Omschrijving

De Glazenwasser controleert na afloop van de werkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij laat de werkbond aftekenen door de klant en lost eenvoudige klachten van de klant op. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden en geeft eventuele complexere klachten en vragen van de klant aan hem door. Hij signaleert mogelijkheden om de dienstverlening uit te breiden en geeft deze door aan zijn leidinggevende.

Resultaat

Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de leidinggevende en de klant zijn op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden, de werkbond is ondertekend en klachten zijn opgelost en/of gemeld.

Gedrag

De Glazenwasser:

- voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit
- controleert het resultaat van zijn werk nauwkeurig en onderneemt actie
- rapporteert op heldere wijze over de uitgevoerde werkzaamheden, met name bij afwijkingen van de werkbond
- lost eenvoudige klachten van de klant adequaat op en meldt complexere klachten en vragen op heldere wijze aan zijn leidinggevende
- geeft mogelijkheden voor extra opdrachten tijdig en op heldere wijze door aan zijn leidinggevende

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

P2 Schoonmaker in verschillende omgevingen

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De Schoonmaker in verschillende omgevingen is werkzaam bij schoonmaakbedrijven die zich richten op schoonmaakwerkzaamheden in een specialistische omgeving bij verschillende klanten (particulieren, hotels, recreatiebungalows en/of gezondheidszorg) of is in dienst bij de betreffende opdrachtgever. Hij kan op wisselende locaties werken, meestal binnen.

Centraal in het werk staan het schoonmaken en reinigen van interieur, sanitair, badkamers, keukens en vloeren, het verschoonen en opmaken van bedden, het verzamelen en afvoeren van was en serviesgoed en het wassen van glazen afscheidingen op basis van het schoonmaakprogramma. Ook kan hij ingezet worden voor buitenwerkzaamheden zoals glasbewassing, het schoonmaken van het terras, buitenrookruimtes en de buitenentree. De Schoonmaker in verschillende omgevingen werkt zowel individueel als in teamverband. Hij heeft te maken met o.a. zijn leidinggevende en collega's, bewoners, gasten en gebruikers en afhankelijk van de opdracht met de opdrachtgever en soms ook met voorbijgangers.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Maakt schoon in verschillende omgevingen

Complexiteit

De werkzaamheden zijn met name uitvoerend van aard en betreffen voornamelijk routinematige handelingen die volgens standaardprocedures plaatsvinden. De Schoonmaker in verschillende omgevingen werkt volgens een vastgesteld schoonmaakprogramma en aanvullende instructies, maar moet wel weten waarom hij bepaalde handelingen moet uitvoeren. De complexiteit zit met name in het moeten beheersen van de specifieke richtlijnen die van toepassing zijn binnen de verschillende omgevingen.

De Schoonmaker in verschillende omgevingen moet beschikken over basiskennis en -vaardigheden en in sommige gevallen algemene kennis en vaardigheden in zijn vakgebied.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Schoonmaker in verschillende omgevingen voert zijn takenpakket zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor het voldoen aan de opdracht, zoals gesteld in het schoonmaakprogramma en eventuele aanvullende werkinstructies van zijn leidinggevende. Eenvoudige problemen lost hij zelf op, complexere problemen meldt hij bij zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
- bezit kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
- kan een schoonmaakprogramma lezen en interpreteren
- kan informatie en pictogrammen op productverpakkingen en werkinstructiekaarten lezen en interpreteren
- kan afwijkingen en bijzonderheden op locatie signaleren
- kan op ergonomisch verantwoorde wijze werken
- bezit kennis van richtlijnen voor Arbo, milieu en veiligheid
- bezit kennis van ergonomie in relatie tot het vakgebied
- bezit kennis van gangbare dagelijkse en periodieke schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. speciale omgevingen (hotels, recreatiebungalows, in de gezondheidszorg en bij particulieren)
- bezit kennis van materialen, gereedschappen en apparatuur die bij het schoonmaken in een speciale omgeving worden gebruikt
- bezit kennis van hygiëne in relatie tot de verschillende speciale omgevingen
- kan communiceren met betrokkenen (leidinggevende, collega's, gebruikers, gasten, cliënten)
- kan omgaan met een logboek conform richtlijnen
- kan omgaan met gebruikers, gasten en cliënten
- bezit kennis van hospitality in relatie tot schoonmaken in een speciale omgeving
- bezit kennis van vakterminologie (waaronder de NVZ-Nifim terminologie) rond het schoonmaken in verschillende omgevingen

P2-K1-W1 Bereidt schoonmaakwerkzaamheden voor

Omschrijving

De Schoonmaker in verschillende omgevingen ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende tot het uitvoeren van dagelijks en/of periodiek onderhoud van interieur, sanitair en vloeren, het verschoonen en opmaken van bedden, het verzamelen en afvoeren van was en serviesgoed, het wassen van glazen afscheidingen op basis van het schoonmaakprogramma en/of het uitvoeren van buitenwerkzaamheden zoals glazenwassen, het schoonmaken van het terras, buitenrookruimtes en de buitenentree. Hij vertaalt, rekening houdend met de eisen die de betreffende omgeving stelt, de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden en kiest een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, middelen en apparatuur en controleert deze en vult indien van toepassing de materiaalwagen (afhankelijk van de omgeving de materiaalwagen met linnen) aan. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn leidinggevende om uitleg.

Resultaat

Het werk van de Schoonmaker in verschillende omgevingen is gepland en voorbereid.

Gedrag

De Schoonmaker in verschillende omgevingen:

- vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden
- controleert relevante materialen, middelen en apparatuur zorgvuldig en vult de materiaalwagen aan
- kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten
- vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden tijdig om uitleg

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren

P2-K1-W2 Maakt schoon in een speciale omgeving

Omschrijving

De Schoonmaker in verschillende omgevingen voert dagelijks en periodiek onderhoud van interieur (waaronder ook kasten, randen, richels en lichtknopjes), keukens, sanitair (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs en badkamers) en vloeren (door stofwissen, moppen en/of stofzuigen) in de speciale omgeving uit. Verder verschoont hij afhankelijk van het schoonmaakprogramma bedden en maakt deze op, verzamelt en voert hij was en serviesgoed af, wast hij serviesgoed af en wast hij glazen afscheidingen. Hij maakt indien van toepassing een inschatting over het al dan niet schoonmaken conform het schoonmaakprogramma en stemt indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op gebruikers van het pand dan wel gasten (bijvoorbeeld cliënten op een verpleegafdeling en gasten in hotels en bungalows). Hij controleert zijn werkzaamheden en lost eenvoudige problemen op.

Resultaat

De speciale omgeving is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt.

Gedrag

De Schoonmaker in verschillende omgevingen:

- respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy
- voert de schoonmaakwerkzaamheden binnen de gestelde tijd op basis van vaktechnisch inzicht uit
- maakt een realistische inschatting van het al dan niet schoonmaken conform het schoonmaakprogramma
- gebruikt materialen, middelen en apparatuur efficiënt, effectief en zorgvuldig
- voert de schoonmaakwerkzaamheden in de specialistische omgeving volgens het schoonmaakprogramma uit, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost eenvoudige problemen adequaat op
- gaat adequaat om met (de aanwezigheid van) gebruikers van het pand

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

P2-K1-W3 Voert buitenwerkzaamheden uit

Omschrijving

De Schoonmaker in verschillende omgevingen voert glasbewassing uit en maakt indien van toepassing het terras, buitenrookruimtes en de buitenentree schoon. Hij stemt indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op

P2-K1-W3 Voert buitenwerkzaamheden uit

gebruikers van het pand (bijvoorbeeld gasten en cliënten). Hij controleert zijn werkzaamheden en lost eenvoudige problemen op.

Resultaat

De glasbewassing is uitgevoerd en het terras, buitenrookruimtes en de buitenentree zijn indien van toepassing volgens afspraken en gestelde richtlijnen schoongemaakt.

Gedrag

De Schoonmaker in verschillende omgevingen:

- respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy
- voert de buitenwerkzaamheden binnen de gestelde tijd op basis van vaktechnisch inzicht uit
- gebruikt materialen, middelen en apparatuur efficiënt, effectief en zorgvuldig
- voert de buitenwerkzaamheden volgens afspraak uit, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost eenvoudige problemen adequaat op
- gaat adequaat om met (de aanwezigheid van) gebruikers van het pand

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

P2-K1-W4 Rondt schoonmaakwerkzaamheden af

Omschrijving

De Schoonmaker in verschillende omgevingen controleert na afloop van de schoonmaak- en buitenwerkzaamheden zijn eigen werk. Hij reinigt de gebruikte materialen en apparatuur, bergt deze op en voert afval en/of was af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden aan zijn leidinggevende, meldt opvallende zaken en gebreken en vult in voorkomende gevallen het logboek in. Hij lost eenvoudige klachten van de klant en/of de gebruiker op en geeft complexe klachten en vragen van de klant en/of de gebruiker door aan zijn leidinggevende.

Resultaat

Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd en de leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en van opvallende zaken en gebreken. Klachten zijn opgelost en/of gemeld.

Gedrag

De Schoonmaker in verschillende omgevingen:

- voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit
 - controleert het resultaat van zijn werk nauwkeurig en onderneemt indien nodig actie
 - rapporteert op heldere wijze over de uitgevoerde werkzaamheden, met name bij afwijkingen van het schoonmaakprogramma/de afspraken en meldt opvallende zaken en gebreken
 - lost eenvoudige klachten van de klant en/of gebruiker adequaat op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn leidinggevende
- De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P3 Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het schoonmaken van interieur en sanitair en het onderhoud van vloeren in verschillende omgevingen, bijvoorbeeld in kantoren en scholen en in de gezondheidszorg. Hij werkt meestal op één locatie, over het algemeen binnen. Zijn werkzaamheden zijn grotendeels uitvoerend (dat wil zeggen dat hij het grootste deel van de tijd zelf schoonmaakwerk uitvoert) en voor een klein deel (operationeel) leidinggevend. Voor wat betreft zijn operationeel leidinggevende taken gaat het om kleine teams van drie tot en met zeven medewerkers. Naast het aansturen van het team is het belangrijk dat hij adequaat kan omgaan met klachten en in geval van ziekteverzuim vervanging regelt. De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud kan gezien worden als de spil van het schoonmaakbedrijf op het betreffende object.

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud heeft te maken met o.a. zijn leidinggevende, collega's, de opdrachtgever en soms ook met gebruikers van het pand en cliënten.

Beroepsvereisten

Nee

P3-K1 Coördineert schoonmaakwerkzaamheden

Complexiteit

De werkzaamheden van de Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud zijn enerzijds uitvoerend van aard en anderzijds coördinerend. De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud werkt volgens een vastgesteld schoonmaakprogramma en aanvullende instructies, maar moet weten waarom hij bepaalde handelingen moet uitvoeren en moet deze ook kunnen uitleggen aan de medewerkers. Bij de coördinerende taken gaat het om het coördineren van routinematige werkzaamheden die volgens standaardprocedures plaatsvinden. De coördinerende taken zijn eenvoudig en betreffen onder andere het aansturen van medewerkers, het toezien op de uitvoering en het onderhouden van contact met de opdrachtgever. Complicerende factoren zijn met name situaties waarin zich problemen voordoen (bijvoorbeeld verzuim van medewerkers en klachten van de opdrachtgever). Daarnaast maakt het vinden van de juiste balans tussen meewerken en aansturen het werk complexer. De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud beschikt over basiskennis en -vaardigheden voor wat betreft het aansturen van een team.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud voert zijn takenpakket zelfstandig uit volgens het werkprogramma en richtlijnen vanuit het bedrijf en is verantwoordelijk voor het aansturen van een klein team. Specifieke normen, richtlijnen en werkinstructies voor zowel de uitvoerende schoonmaakwerkzaamheden als het aansturen van het team ontvangt hij van zijn leidinggevende. Eenvoudige problemen lost hij zelf op, complexere problemen bespreekt hij met zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur
- bezit kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
- kan op ergonomisch verantwoorde wijze werken
- bezit kennis van richtlijnen voor Arbo, milieu en veiligheid
- bezit kennis van ergonomie in relatie tot het vakgebied
- bezit kennis van gangbare werkmethodes
- bezit kennis van (mogelijke) objectrisico's zoals beschreven in de RI&E
- bezit kennis van de CAO in het Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de Arbo CAO
- bezit basiskennis van leiderschapstijlen
- kan een schoonmaakprogramma en RI&E lezen en interpreteren
- kan werkoverleg leiden en voeren
- kan communiceren met betrokkenen (leidinggevende, medewerkers, opdrachtgever en gebruikers)
- kan feedback geven
- kan de CAO in het Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf toepassen

P3-K1 Coördineert schoonmaakwerkzaamheden

- bezit kennis van vakterminologie (waaronder de NVZ-Nifim terminologie) rond het coördineren van schoonmaakwerkzaamheden

P3-K1-W1 Bereidt coördinerende werkzaamheden voor

Omschrijving

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud krijgt de opdracht van zijn leidinggevende om in een bepaald pand operationeel leiding te geven aan een team. Hij treft voorbereidingen voor de uitvoering (zoals het interpreteren en controleren van het schoonmaakprogramma en eventuele andere documenten en het achterhalen van specifieke wensen van de opdrachtgever). Indien nodig regelt hij invallers. Hij onderhoudt contacten met betrokkenen (zoals leidinggevende en opdrachtgever).

Resultaat

Het werk is zodanig gepland en praktisch en organisatorisch voorbereid dat de schoonmaakwerkzaamheden kunnen starten.

Gedrag

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud:

- interpreteert de opdracht en bijbehorende documentatie en controleert gegevens nauwkeurig
- regelt tijdig invallers
- achterhaalt specifieke wensen van de opdrachtgever en vertaalt deze adequaat naar de uit te voeren werkzaamheden
- raadpleegt en informeert betrokkenen op heldere wijze en stemt zaken af

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P3-K1-W2 Stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geeft op basis van de opdracht operationeel leiding aan het schoonmaakwerk in een object. Hij wijst op basis van het schoonmaakprogramma taken toe aan medewerkers, stuurt hen op de werkplek aan en controleert hen bij de uitvoering van hun werk. Hij initieert en leidt werkoverleg. Hij adviseert en ondersteunt medewerkers, schenkt aandacht aan de juiste werkhouding en onderneemt actie bij (ziekte-)verzuim. Hij stemt zijn gedrag en handelen af op verschillende groepen medewerkers en speelt in op cultuurverschillen. De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud signaleert problemen in het functioneren van medewerkers en bespreekt deze met zijn leidinggevende.

Resultaat

De teamleden weten wat ze moeten doen, voeren hun taken goed uit en er wordt effectief gewerkt en constructief samengewerkt.

Gedrag

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud:

- verdeelt de werkzaamheden over de medewerkers, hierbij lettend op hun kwaliteiten en een evenwichtige belasting en informeert hen op een heldere manier over hun taken en hoe deze moeten worden uitgevoerd (o.a. in teamoverleg)
- adviseert en ondersteunt de medewerkers op constructieve wijze bij de uitvoering hun werkzaamheden
- speelt adequaat in op cultuurverschillen
- raadpleegt bij onduidelijkheden of problemen tijdig zijn leidinggevende of andere betrokkenen
- accepteert verschillen tussen mensen en handelt hiernaar, handelt onbevooroordeeld en rechtvaardig en volgt hierin consequent de bedrijfsrichtlijnen, ook in moeilijke situaties

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen

P3-K1-W3 Begeleidt nieuwe medewerkers/leerlingen

Omschrijving

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud geeft nieuwe medewerkers/leerlingen gerichte (werk-)instructies en informeert hen over voorschriften en richtlijnen. Hij stimuleert en ondersteunt hen (al dan niet op basis van een leerplan) bij het ontwikkelen van hun competenties (coachend leidinggeven).

Resultaat

De nieuwe medewerker/leerling is zodanig geïnstrueerd, geïnformeerd en begeleid, dat hij weet wat er van hem verwacht wordt en hij zijn werk steeds zelfstandiger kan uitvoeren.

Gedrag

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaak onderhoud:

- legt de nieuwe medewerker/leerling op begrijpelijke wijze uit hoe hij de taken moet uitvoeren, informeert hem over relevante voorschriften en richtlijnen en beantwoordt zijn vragen adequaat
- geeft de nieuwe medewerker/leerling heldere en constructieve feedback over zijn functioneren en stemt de mate van sturing af op de behoefte van de nieuwe medewerker/leerling

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden

P3-K1-W4 Bewaakt kwaliteit, voortgang en veiligheid

Omschrijving

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud bewaakt tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden de kwaliteit en voortgang. Hij geeft medewerkers instructies en voert kwaliteitsinspecties en –controles uit. Hierbij registreert hij relevante informatie. Daarnaast past hij de RI&E toe en ziet erop toe dat de medewerkers in zijn team dit ook doen. Hij ziet er verder op toe dat er volgens de wettelijke en bedrijfsrichtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid gewerkt wordt. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende en bespreekt problemen op het gebied van kwaliteit, voortgang en veiligheid met hem.

Resultaat

De werkzaamheden worden volgens planning, (kwaliteits-)richtlijnen en (wettelijke en bedrijfs-)richtlijnen uitgevoerd.

Gedrag

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud:

- geeft heldere instructies over toe te passen richtlijnen, controleert of de medewerkers deze volgen en corrigeert tijdig
- bewaakt op grond van richtlijnen en planning de voortgang van de werkzaamheden van zijn team en stuurt tijdig bij
- bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de werkzaamheden met behulp van in de branche gangbare instrumenten zoals het VSR-DKS (Dagelijks Controle Systeem) en de voor het bedrijf gangbare productiviteitseisen en stuurt tijdig bij
- legt informatie met betrekking tot de kwaliteitscontroles nauwkeurig, volledig en schriftelijk vast
- rapporteert op heldere wijze aan zijn leidinggevende en bespreekt problemen tijdig zoals het VSR-DKS (Dagelijks Controle Systeem)

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren

P3-K1-W5 Houdt materialen en middelen bij

Omschrijving

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud beheert de voorraad en plaatst indien van toepassing bestellingen. Hij zorgt ervoor dat gereedschappen en apparatuur onderhouden worden. Daarnaast zorgt hij voor de opslag van materiaal en materieel.

Resultaat

Er zijn voldoende materialen en middelen aanwezig om de werkzaamheden efficiënt te kunnen uitvoeren en de gereedschappen en apparatuur zijn onderhouden.

P3-K1-W5 Houdt materialen en middelen bij

Gedrag

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud:

- controleert regelmatig of materieel en apparatuur in goede staat verkeren en zorgt voor een efficiënte opslag van materiaal en materieel
- plaatst op basis van richtlijnen en berekeningen bestellingen en regelt het (periodiek) onderhoud van gereedschappen en apparatuur

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren

P3-K1-W6 Onderhoudt contact met de opdrachtgever

Omschrijving

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud communiceert met de opdrachtgever over het schoonmaakprogramma. Daarnaast overlegt hij – indien van toepassing – met de opdrachtgever over (kleine) wijzigingen in het schoonmaakprogramma, bespreekt zowel eenvoudige als meer complexe klachten over werkzaamheden of gedrag van het team met de opdrachtgever en lost problemen op. Indien nodig overlegt hij met zijn leidinggevende. Hij signaleert mogelijkheden om de dienstverlening uit te breiden en geeft deze door aan zijn leidinggevende.

Resultaat

De contacten met de opdrachtgever verlopen naar tevredenheid en kansen voor het uitbreiden van de dienstverlening zijn gesignaleerd en besproken.

Gedrag

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaak onderhoud:

- communiceert met regelmaat (al dan niet schriftelijk) op heldere wijze met de opdrachtgever over het schoonmaakprogramma
 - registreert relevante informatie over de werkzaamheden accuraat in het logboek
 - overlegt met enige regelmaat mondeling met de opdrachtgever over (kleine) wijzigingen in het schoonmaakprogramma en bespreekt zowel eenvoudige als meer complexe klachten met hem en lost problemen adequaat op
 - overlegt tijdig met zijn leidinggevende
 - is alert op mogelijkheden om de dienstverlening uit te breiden en geeft deze tijdig door aan zijn leidinggevende
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

P3-K1-W7 Voert beheerstaken uit

Omschrijving

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud vult urenregistraties en eventuele andere formulieren (bijvoorbeeld formulieren in het kader van het ISO-systeem en vakantieplanningen) in. Hij beheert indien van toepassing de toegangssleutels van het object en sluit het object na werktijd af. Hij ziet toe op de naleving van gestelde regels ten aanzien van beveiliging en eventuele aan- en afmeldprocedures.

Resultaat

De relevante gegevens rondom een object zijn beschikbaar voor verdere administratieve verwerking. De regels ten aanzien van toegangssleutels, beveiliging en aan- en afmeldprocedures zijn nageleefd.

Gedrag

De Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaak onderhoud:

- registreert gegevens nauwkeurig en volledig
 - beheert volgens richtlijnen de toegangssleutels van het object
 - geeft duidelijke instructies aan de medewerkers in zijn team over de regels en wijst hen op het belang hiervan
- De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

P4 Specialist vloeronderhoud

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De Specialist vloeronderhoud is werkzaam bij schoonmaakbedrijven die zich (onder meer) richten op het schoonmaken en onderhouden van vloeren in verschillende omgevingen, bijvoorbeeld in kantoren, ziekenhuizen en bedrijfspanden. Centraal in zijn werk staan het reinigen en onderhouden van zachte en harde vloeren. Daarnaast kan hij een aansturende rol hebben ten aanzien van andere medewerkers vloeronderhoud en een adviserende rol ten aanzien van de opdrachtgever.

De Specialist vloeronderhoud werkt zowel individueel als in teamverband. Hij heeft te maken met onder andere zijn leidinggevende, collega's, de opdrachtgever en gebruikers van het pand.

Beroepsvereisten

Nee

P4-K1 Voert periodiek vloeronderhoud uit

Complexiteit

De werkzaamheden van de Specialist vloeronderhoud zijn grotendeels uitvoerend van aard. De Specialist vloeronderhoud voert deze werkzaamheden met name uit op basis van standaardprocedures, maar soms ook op basis van specifieke procedures. In geval van afwijkingen en onvoorziene omstandigheden moet hij zelf oplossingen kunnen bedenken. Naast de uitvoerende taken heeft de Specialist vloeronderhoud taken op het gebied van advies en het vaktechnisch aansturen van medewerkers.

De Specialist vloeronderhoud moet beschikken over algemene en in sommige gevallen brede kennis en vaardigheden op het gebied van vloeronderhoud.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Specialist vloeronderhoud voert zijn takenpakket zelfstandig uit volgens het schoonmaakprogramma en richtlijnen vanuit het bedrijf. Bij problemen stelt hij zelf prioriteiten en bepaalt of overleg met zijn leidinggevende en/of andere betrokkenen nodig is. Naast het uitvoeren van vloeronderhoud is de Specialist vloeronderhoud in bepaalde gevallen ook verantwoordelijk voor het opstellen van een advies voor de opdrachtgever en het vaktechnisch aansturen van andere medewerkers vloeronderhoud.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur
- bezit kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
- bezit kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
- kan een schoonmaakprogramma lezen en interpreteren
- kan op ergonomisch verantwoorde wijze werken
- bezit kennis van reinigings- en onderhoudsmiddelen in relatie tot het afwerkmateriaal
- bezit kennis van mogelijke (vervolg-)schades
- bezit kennis van richtlijnen voor Arbo, milieu en veiligheid
- bezit kennis van ergonomie in relatie tot het vakgebied
- bezit kennis van gangbare en minder gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren
- bezit kennis van gangbare en minder gangbare onderhoudsmethodes voor harde vloeren
- kan RI&E's lezen, interpreteren en bijstellen
- kan productinformatie lezen en interpreteren
- kan basisproeven (paperclip, brandproef, etc.) uitvoeren
- kan nagaan welke reinigings- en onderhoudsmiddelen gebruikt zijn op afwerkmaterialen
- kan communiceren met betrokkenen (leidinggevende, collega's, de opdrachtgever en gebruikers van het pand)
- bezit kennis van vakterminologie (waaronder de NVZ-Nifim terminologie) rond het uitvoeren van periodiek vloeronderhoud
- bezit brede kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren
- bezit brede kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren

P4-K1-W1 Adviseert de klant

Omschrijving

De Specialist vloeronderhoud krijgt de opdracht van zijn leidinggevende om voor een bepaald object een vakinhoudelijk advies op te stellen voor het schoonmaken en onderhouden van de vloeren. Hij verzamelt, interpreteert en structureert de benodigde informatie en inspecteert op locatie de staat van onderhoud van de vloeren. Indien nodig voert hij proeven uit en zet hij een proefstuk. Hij vertaalt zijn bevindingen in een schoonmaakprogramma waarin ook de frequentie van het onderhoud is opgenomen. Hij overlegt met de opdrachtgever en/of zijn leidinggevende.

Resultaat

Een onderbouwd advies voor vloeronderhoud.

Gedrag

De Specialist vloeronderhoud:

- verzamelt, interpreteert en structureert informatie over de opdracht op systematische wijze
- inspecteert op basis van vaktechnisch inzicht de staat van onderhoud van de vloeren, voert proeven uit en zet een proefstuk
- overlegt met de opdrachtgever om specifieke wensen ten aanzien van het vloeronderhoud te achterhalen en stemt met hem af
- brengt structuur aan in de informatie en legt zijn bevindingen op heldere wijze vast in een schoonmaakprogramma
- overlegt op heldere wijze met zijn leidinggevende over het advies en de te maken keuzes

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P4-K1-W2 Bereidt periodiek vloeronderhoud voor

Omschrijving

De Specialist vloeronderhoud krijgt de opdracht van zijn leidinggevende voor het uitvoeren van periodiek onderhoud aan zachte en/of harde vloeren. Hij controleert eventueel of de opdracht zoals beschreven uitgevoerd kan worden, vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden en kiest een werkvolgorde. Indien van toepassing stelt hij de object RI&E bij. Hij verzamelt (voor gebruik of voor vervoer naar locatie) relevante materialen, middelen en apparatuur en controleert deze zowel technisch als visueel (onder andere op keuringen). Op locatie neemt hij de nodige (veiligheids-)maatregelen en voert een LMRA (Laatste Minuut Risico Analyse) uit.

Resultaat

Het werk van de Specialist vloeronderhoud is gepland en voorbereid.

Gedrag

De Specialist vloeronderhoud:

- controleert op basis van vaktechnisch inzicht of de opdracht zoals beschreven uitgevoerd kan worden en vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden
- kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten
- verzamelt en controleert relevante materialen, middelen en apparatuur zorgvuldig en conform de werkbond
- neemt conform de richtlijnen veiligheidsmaatregelen op locatie

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P4-K1-W3 Voert periodiek onderhoud van zachte vloeren uit

Omschrijving

De Specialist vloeronderhoud voert periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit. Hij reinigt zachte vloeren intensief door na het verwijderen van los stof en vuil de zachte vloer – afhankelijk van het afwerkmateriaal, de fabricagetechniek en de gebruikersintensiteit – te shamponeren, de Bonnet/microvezelmethode toe te passen, te stoomreinigen of sproei-extractie toe te passen. De Specialist vloeronderhoud stemt indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op gebruikers van het pand. Hij controleert zijn werkzaamheden en lost voorkomende problemen op.

P4-K1-W3 Voert periodiek onderhoud van zachte vloeren uit

Resultaat

De zachte vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen intensief gereinigd.

Gedrag

De Specialist vloeronderhoud:

- respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy
- voert op basis van vaktechnisch inzicht periodiek onderhoud van zachte vloeren uit
- gebruikt materialen, middelen en apparatuur efficiënt, effectief en zorgvuldig
- voert het onderhoud van zachte vloeren volgens de werkbond en gestelde richtlijnen uit, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost problemen adequaat op
- gaat adequaat om met gebruikers van het pand

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

P4-K1-W4 Voert periodiek onderhoud van harde vloeren uit

Omschrijving

De Specialist vloeronderhoud voert periodiek onderhoud aan harde vloeren uit. Afhankelijk van de opdracht reinigt hij harde vloeren intensief door de vloer te stofwissen, te moppen, te schrobben en te waterzuigen of te schrobzuigen, te (top-)strippen, een bescherm laag aan te brengen, de vloer plaatselijk of volledig te sprayen en uit te wrijven en/of te impregneren (bij een poreuze vloer). Indien van toepassing herstelt hij (kleine) beschadigingen aan natuurstenen vloeren (kristalliseren, zoeten). De Specialist vloeronderhoud stemt indien van toepassing zijn gedrag en handelen af op gebruikers van het pand. Hij controleert zijn werkzaamheden en lost voorkomende problemen op.

Resultaat

De harde vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen onderhouden.

Gedrag

De Specialist vloeronderhoud:

- respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy
- voert op basis van vaktechnisch inzicht periodiek onderhoud van harde vloeren uit
- gebruikt materialen, middelen en apparatuur efficiënt, effectief en zorgvuldig
- voert het onderhoud van harde vloeren volgens de werkbond uit, controleert aan de hand van de eisen tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat, signaleert problemen tijdig en lost problemen adequaat op
- gaat adequaat om met gebruikers van het pand

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

P4-K1-W5 Stuurt medewerkers vaktechnisch aan

Omschrijving

De Specialist vloeronderhoud stuurt indien van toepassing andere medewerkers vloeronderhoud vaktechnisch aan. Hij geeft hen mede op basis van het schoonmaakprogramma werkinstructies en informeert hen over voorschriften en richtlijnen. Hij controleert hun werkzaamheden en geeft aanwijzingen met betrekking tot de uitvoering van het vloeronderhoud. Hij beantwoordt vragen van de medewerkers.

Resultaat

De medewerkers vloeronderhoud zijn op de juiste wijze vaktechnisch ondersteund.

Gedrag

De Specialist vloeronderhoud:

- geeft medewerkers heldere instructies en informeert hen over relevante voorschriften en richtlijnen
- controleert de werkzaamheden van de medewerkers zorgvuldig en geeft gerichte aanwijzingen over hoe ze hun werk moeten uitvoeren

P4-K1-W5 Stuur medewerkers vaktechnisch aan

- beantwoordt vragen van medewerkers op constructieve wijze
De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden

P4-K1-W6 Rondt periodiek vloeronderhoud af

Omschrijving

De Specialist vloeronderhoud controleert na afloop van de werkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt de gebruikte materialen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij levert de vloer op aan de klant. Hij laat de werkopdracht/-bon aftekenen door de klant en lost klachten van de klant op. Daarnaast is hij alert op kansen om de dienstverlening aan de klant uit te breiden en brengt hij extra werkzaamheden onder de aandacht van de klant. Hij vult de nodige formulieren in (zoals uren- en materiaalverantwoording en verslag LMRA) en rapporteert aan zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden.

Resultaat

Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd en het werk is opgeleverd aan de klant. De leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden, klachten zijn opgelost en eventuele nieuwe diensten zijn besproken met de klant.

Gedrag

De Specialist vloeronderhoud:

- voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit
- controleert het resultaat van zijn werk nauwkeurig en onderneemt indien nodig actie
- rapporteert op heldere wijze over de uitgevoerde werkzaamheden, met name bij afwijkingen van de opdracht en vult de benodigde formulieren correct in
- lost klachten van de klant adequaat op en brengt nieuwe diensten op een klantgerichte wijze ter sprake als de situatie daar aanleiding toe geeft

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P5 (Ambulant) objectleider

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De (Ambulant) objectleider werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het schoonmaken en onderhouden van het interieur, sanitair en vloeren in allerlei sectoren en/of op meer specialistisch schoonmaakwerk, zoals glasbewassing, gevelreiniging en reiniging na calamiteiten. Als (Ambulant) objectleider voert hij naast zijn taken als objectleider incidenteel (bijvoorbeeld als er geen vervanging geregeld kan worden) ook zelf schoonmaakwerkzaamheden uit. De (Ambulant) objectleider heeft één (bijvoorbeeld een groot ziekenhuis) of meerdere panden onder zich. Hij kan zijn werkplek hebben op locatie van de opdrachtgever, op het kantoor van het schoonmaakbedrijf en/of vanuit de thuissituatie. Hij heeft veelal 'gebroken' en soms onregelmatige werktijden en moet zelf zijn tijd kunnen indelen.

Zijn werkzaamheden zijn divers en variëren van betrokkenheid bij het opstarten van nieuwe projecten, het aannemen van nieuwe medewerkers, het houden van toezicht op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen tot het bewaken van het budget. De werkzaamheden op het gebied van de selectie en aanstelling van medewerkers zijn relatief eenvoudig.

Voor een (Ambulant) objectleider zijn een commerciële houding en goed relatiebeheer van essentieel belang.

De (Ambulant) objectleider heeft te maken met de klant, het schoonmaakbedrijf, de meewerkend leidinggevende en de medewerker.

Beroepsvereisten

Nee

P5-K1 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit

Complexiteit

De werkzaamheden van de (Ambulant) objectleider liggen met name op organisatorisch en leidinggevend vlak en hebben betrekking op het object of de objecten waarvoor hij (op operationeel niveau) verantwoordelijk is voor het schoonmaakwerk. De complexiteit wordt op de eerste plaats veroorzaakt doordat de (Ambulant) objectleider voor de taak staat om met een strak gereguleerd urentotaal en mogelijke uitval door ziekte toch te voldoen aan de afspraken met de klant. Hij moet aangeleverde informatie (bijvoorbeeld offertes en personeelsgegevens) omzetten in een goede planning en uitvoering. De complexiteit wordt op de tweede plaats veroorzaakt doordat de (Ambulant) objectleider een tussenpositie heeft tussen zijn werkgever en de klant en meerdere belangen moet dienen. De complexiteit wordt op de derde plaats veroorzaakt doordat de (Ambulant) objectleider zijn taken als objectleider in incidentele gevallen moet combineren met uitvoerende schoonmaakwerkzaamheden.

De (Ambulant) objectleider heeft enerzijds vakkennis nodig van schoonmaakmiddelen en -technieken om goede keuzes te kunnen maken en zijn medewerkers te kunnen aansturen. Anderzijds heeft hij (praktische) kennis en vaardigheden nodig op het gebied van leidinggeven, coachen en omgang met de klant.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De (Ambulant) objectleider voert zijn werk over het algemeen zelfstandig uit volgens de richtlijnen vanuit het bedrijf. Hierbij draagt hij – samen met de meewerkend leidinggevend en zijn eigen leidinggevende – gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het werk van de uitvoerende medewerkers. De (Ambulant) objectleider wordt aangestuurd door een leidinggevende, die afhankelijk van het soort en de grootte van het bedrijf de functie van (assistent) regiomanager, rayonleider, vestigingsmanager of directeur heeft.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
- bezit kennis van de CAO in het Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de Arbo CAO
- kan werkoverleg leiden en voeren
- kan feedback geven
- bezit kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes binnen de sector Schoonmaak en Glazenwassen
- bezit kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur
- bezit kennis van richtlijnen voor Arbo, milieu, veiligheid en ergonomie
- bezit kennis van timemanagement in relatie tot de eigen werkzaamheden
- bezit kennis van budgetbewaking
- bezit kennis van didactische principes

P5-K1 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit

- bezit kennis van gespreks- en vergadertechnieken
- bezit kennis van het dienstenaanbod van de organisatie
- bezit kennis van verschillende leiderschapsstijlen, met name van coachend leidinggeven
- bezit kennis van conflictbeheersing en klachtafhandeling
- bezit kennis van beoordelings- en functioneringsgesprekken
- bezit kennis van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag
- kan RI&E's lezen, interpreteren en (onderdelen ervan) opstellen
- kan schoonmaakprogramma's en plannings opstellen
- kan communiceren met betrokkenen (medewerkers, leidinggevende, klant en gebruikers)
- kan klachten van klanten behandelen
- kan de administratie bijhouden
- kan timemanagement toepassen
- kan kwaliteitsmeetsystemen toepassen
- kan sollicitatiegesprekken voeren
- kan medewerkers en stagiair(e)s instrueren
- kan omgaan met spanningen tussen medewerkers, schoonmaakbedrijf en klanten
- bezit kennis van vakterminologie (waaronder de NVZ-Nifim terminologie) rond de uitvoering van organisatorisch leidinggevende taken

P5-K1-W1 Start nieuwe projecten op

Omschrijving

De (Ambulant) objectleider denkt mee in de vertaling naar een concreet plan voor een nieuw project. In sommige gevallen heeft hij al dan niet samen met de leidinggevende of de acquisitiemedewerker een gesprek met een nieuwe klant. Op basis van de calculatie en het afgesproken schoonmaakprogramma zorgt hij voor een objectplanning waarin de taken en inzet van mensen en middelen zijn opgenomen. Hij maakt eventueel een draaiboek voor de opstart.

Resultaat

Een objectplanning waarin de taken en de inzet van mensen en middelen verwerkt zijn.

Gedrag

De (Ambulant) objectleider:

- bepaalt nauwkeurig welke middelen en hoeveel medewerkers nodig zijn
- stelt op basis van vaktechnisch inzicht de objectplanning en het draaiboek op

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

P5-K1-W2 Plant en regelt bezetting

Omschrijving

De (Ambulant) objectleider maakt overzichten waarin aangegeven staat welke medewerkers op welk moment, op welke locatie, welke schoonmaakwerkzaamheden moeten uitvoeren en bewaakt en corrigeert deze overzichten. Hij houdt hierbij rekening met de richtlijnen van het bedrijf en met eventuele overname van personeel in het kader van de CAO. Bij uitval van medewerkers regelt hij voldoende personeelsbezetting door andere medewerkers te benaderen voor inval en te instrueren of door een tijdelijke herverdeling van taken onder de wel aanwezige medewerkers. Hij registreert alle mutaties in personeelsbezetting.

Resultaat

Een bijgehouden overzicht van werkplanning dat voldoet aan de bedrijfsrichtlijnen, uitvoerbaar is en conform de afspraken met de klant is. Bij uitval is er tijdig een vervanger die geïnstrueerd is over de werkzaamheden.

Gedrag

De (Ambulant) objectleider:

- verwerkt en registreert accuraat gegevens over de inzet van medewerkers en alle mutaties daarin
- zorgt bij uitval van medewerkers tijdig voor vervangende medewerkers
- legt vervangende medewerkers op begrijpelijke wijze uit hoe zij de taken moeten uitvoeren
- houdt zich aan de voorgeschreven bedrijfsprocedures

P5-K1-W2 Plant en regelt bezetting

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P5-K1-W3 Regelt benodigde materialen en middelen

Omschrijving

De (Ambulant) objectleider ziet er op toe dat er voldoende en de juiste schoonmaakmaterialen, -middelen en -apparatuur aanwezig zijn op de objecten. Afhankelijk van de situatie zorgt hij ervoor dat ze gebracht worden of vervoert hij deze zelf. Hij controleert en bewaakt het verbruik of laat dit controleren en zorgt ervoor dat hij binnen het budget blijft. Hij verwerkt de gebruiks- en voorraadgegevens administratief. Hij plaatst zo nodig intern of extern bestellingen.

Resultaat

Elke locatie is voorzien van voldoende en de juiste schoonmaakmaterialen, -middelen en -apparatuur.

Gedrag

De (Ambulant) objectleider:

- zorgt ervoor dat de materialen, middelen en apparatuur tijdig aanwezig zijn op de objecten
 - bewaakt zorgvuldig het verbruik van materialen en middelen, bekijkt nauwkeurig de mogelijkheden om kosten te reduceren en neemt maatregelen tegen onnodige verspilling
 - verwerkt en registreert de gebruiks- en voorraadgegevens volledig en nauwkeurig en plaatst accuraat bestellingen
- De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen

P5-K1-W4 Selecteert benodigde medewerkers en stelt hen aan

Omschrijving

De (Ambulant) objectleider signaleert dat werving noodzakelijk is en geeft dit door aan de bedrijfsleiding. Hij voert sollicitatiegesprekken. Hij selecteert de juiste medewerkers op basis van de competentie-eisen en eventuele opleidingseisen die het schoonmaakbedrijf wenselijk acht voor een goede uitvoering van de functie of die de opdrachtgever stelt in de gunningscriteria bij aanbesteding of anderszins. Hij past voor het uitvoeren van het opleidingsbeleid de CAO toe. Hij controleert ID-bewijzen of laat deze controleren. Ook geeft hij personeelszaken de opdracht om het aannemen van de nieuwe medewerkers administratief af te handelen. Hij plant de inzet, instructie en begeleiding van nieuwe medewerkers.

Resultaat

Er zijn voldoende geschikte medewerkers om de geplande schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren.

Gedrag

De (Ambulant) objectleider:

- signaleert knelpunten in personeelsvoorziening en concludeert of werving wel of niet noodzakelijk is
- stemt op heldere wijze af met zijn leidinggevende of de afdeling personeelszaken
- voert volgens bedrijfsprocedures sollicitatiegesprekken
- maakt op basis van het sollicitatiegesprek een inschatting of een medewerker geschikt is voor de betreffende functie en stelt geschikte kandidaten aan
- zorgt voor volledige en nauwkeurige rapportage en documentatie van de selectie en aanstelling
- stelt een passend inwerkprogramma op voor de nieuwe medewerker(s) en past voor het uitvoeren van het opleidingsbeleid de CAO op de juiste wijze toe

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P5-K1-W5 Leidt medewerkers op, begeleidt en beoordeelt hen

Omschrijving

De (Ambulant) objectleider begeleidt nieuwe en bestaande medewerkers, meewerkend leidinggevend en stagiair(e)s bij hun schoonmaakwerkzaamheden of zorgt ervoor dat deze begeleid worden. Hij leidt nieuwe medewerkers op de werkvloer op en instrueert de medewerkers. Hij geeft instructies over het gebruik van

P5-K1-W5 Leidt medewerkers op, begeleidt en beoordeelt hen

schoonmaakmaterialen en over de inzet van schoonmaakmiddelen en schoonmaaktechnieken. Hij geeft instructies over wettelijke en bedrijfsrichtlijnen. Hij beoordeelt het functioneren van de medewerkers en stemt hierover af met de meewerkend leidinggevende en zijn eigen leidinggevende. Hij geeft de medewerkers aanwijzingen om hun werkzaamheden beter te kunnen uitvoeren en vraagt naar knelpunten. Hij neemt maatregelen wanneer medewerkers hun werkzaamheden niet goed uitvoeren of zich niet aan de gemaakte afspraken houden (zoals te laat komen en zich niet aan de ziekmeldingsprocedure houden). Hij stimuleert, begeleidt en motiveert de medewerkers (coachend leidinggeven). De (Ambulant) objectleider gaat hierbij om met verschillende groepen medewerkers en met cultuurverschillen.

Resultaat

De medewerkers worden op een duidelijke, snelle manier ingewerkt en zo begeleid en beoordeeld dat de schoonmaakwerkzaamheden volgens afspraken en richtlijnen, efficiënt en effectief worden uitgevoerd.

Gedrag

De (Ambulant) objectleider:

- geeft bestaande en nieuwe medewerkers heldere en duidelijke instructies en aanwijzingen, controleert of zij functioneren volgens gemaakte afspraken en richtlijnen en onderneemt actie indien medewerkers niet aan de verwachtingen voldoen
 - geeft bestaande en nieuwe medewerkers heldere en constructieve feedback over hun functioneren en stimuleert medewerkers om de werkzaamheden efficiënt, effectief en volgens richtlijnen uit te voeren
 - speelt adequaat in op cultuurverschillen
 - stemt actief en op heldere wijze af met de meewerkend leidinggevende en zijn eigen leidinggevende over het functioneren van medewerkers
 - bouwt samen met de bedrijfsleiding of personeelszaken een duidelijk en volledig dossier op van de medewerker
- De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren

P5-K1-W6 Voert werkoverleg

Omschrijving

De (Ambulant) objectleider voert (kort) werkoverleg met de meewerkend leidinggevende(n), collega objectleiders en/of medewerkers. Hij maakt een agenda, leidt het overleg en maakt een verslag. Hij informeert medewerkers over wat er van hen verwacht wordt en wat zij van het schoonmaakbedrijf kunnen verwachten. Hij zorgt ervoor dat medewerkers inbreng hebben in het overleg. Hij brengt verslag uit aan zijn leidinggevende van de gemaakte afspraken.

Resultaat

Een constructief overleg dat geleid heeft tot heldere afspraken en waarbij medewerkers inspraak hebben gehad in het uitvoeren van de werkprocessen.

Gedrag

De (Ambulant) objectleider:

- luistert aandachtig naar zijn gesprekspartner(s), toont tijdens het overleg belangstelling voor zijn/hun ervaringen, ideeën en gevoelens en toont betrokkenheid bij de problemen en vragen
 - informeert zijn gesprekspartner(s) op heldere wijze
 - stimuleert zijn gesprekspartner(s) actief om opvattingen en ideeën in te brengen, stemt plannen en ideeën af met hem/hen en zorgt ervoor dat zijn gesprekspartner(s) tijdens het gesprek goed geïnformeerd wordt/worden
 - leidt het gesprek aan de hand van vooraf bepaalde agendapunten in duidelijke banen, oefent actief invloed op het verloop van het gesprek uit en zorgt ervoor dat het gesprek tot duidelijke conclusies en/of afspraken leidt
 - schrijft een kernachtig verslag van de gemaakte afspraken
- De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren

P5-K1-W7 Ziet toe op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen

Omschrijving

De (Ambulant) objectleider ziet er op toe dat de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de afgesproken werkmethode en het schoonmaakprogramma en dat de schoonmaakmiddelen, -materialen en -apparatuur op de juiste wijze worden ingezet. Hij controleert de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden door steekproefsgewijs of op basis van signalen van de klant de locaties te bezoeken. Hij doet dit onder andere door een visuele controle van de schoonmaakwerkzaamheden en het bijhouden van gebruiksgegevens. Hij geeft aanwijzingen aan de meewerkend leidinggevende(n) en de medewerkers. Indien van toepassing gaat hij mee bij kwaliteitscontroles door een extern bureau. Indien nodig overlegt hij bij problemen met zijn leidinggevende.

Resultaat

De schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd volgens de afgesproken werkmethode en het schoonmaakprogramma en conform de afspraken met en kwaliteitseisen van de klant.

Gedrag

De (Ambulant) objectleider:

- controleert of medewerkers de schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en stuurt tijdig bij als mensen niet voldoen aan de gestelde verwachtingen
 - houdt nauwkeurig in de gaten of medewerkers de schoonmaakwerkzaamheden binnen de gestelde tijds- en kwaliteitseisen uitvoeren en gaat mee bij controles door een extern bureau
 - overlegt actief en op heldere wijze met zijn leidinggevende
 - houdt rekening met regels voor Arbo, ergonomie, kwaliteit en milieu
- De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P5-K1-W8 Voert administratieve handelingen uit

Omschrijving

De (Ambulant) objectleider controleert de werkelijk gemaakte uren en andere (personeels-)gegevens aan de hand van de gegevens in het geautomatiseerde systeem. Hij voert mutaties en correcties door en informeert indien nodig zijn leidinggevende en/of de administratie over relevante gegevens.

Resultaat

De gegevens zijn gecontroleerd en mutaties en correcties zijn verwerkt.

Gedrag

De (Ambulant) objectleider:

- registreert mutaties en correcties nauwkeurig en volledig
 - controleert gegevens zorgvuldig
 - informeert zijn leidinggevende en/of de administratie op begrijpelijke wijze
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren

P5-K1-W9 Bewaakt het budget

Omschrijving

De (Ambulant) objectleider analyseert de gemaakte uren en verbruikte materialen en middelen op basis van aangeleverde overzichten. Hij vergelijkt deze met het afgesproken budget. Hij trekt conclusies en bespreekt deze met zijn leidinggevende. Na overleg onderneemt hij eventueel actie.

Resultaat

Inzicht in de financiële stand van zaken ten opzichte van het budget.

Gedrag

De (Ambulant) objectleider:

- analyseert de gegevens grondig en trekt op basis hiervan conclusies
- informeert zijn leidinggevende op heldere wijze over zijn bevindingen en legt zijn conclusies aan hem voor

P5-K1-W9 Bewaakt het budget

- onderneemt gerichte actie

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Kwaliteit leveren

P5-K1-W10 Onderhoudt contact met klanten

Omschrijving

De (Ambulant) objectleider hoort tijdens de dagelijkse uitvoering wensen en klachten van klanten aan (meerwerk, wijzigingen, incidentele opdrachten e.d.), evalueert structureel de uitgevoerde werkzaamheden met de klanten en rapporteert aan de leidinggevende. Hij bespreekt klachten of problemen naar aanleiding van de schoonmaakwerkzaamheden met de klant. Hij zoekt zo nodig oplossingen en zorgt ervoor dat de problemen worden opgelost. Hij communiceert over de oplossingen met de klant. Hij handelt eenvoudige eenmalige opdrachten zelfstandig af door er een werknemer of (onder-)aannemer voor te zoeken, de opdracht te laten uitvoeren en een extra werkbond af te laten tekenen door de klant. Daarnaast onderneemt hij actie om de dienstverlening (aan bestaande en nieuwe) klanten uit te breiden.

Resultaat

De klant is tevreden. Klachten zijn opgelost en nieuwe diensten zijn onder de aandacht van de klant gebracht.

Gedrag

De (Ambulant) objectleider:

- investeert in het opbouwen van een goede werkrelatie met de klant, onderhoudt regelmatig contact met de klant en probeert actief de wensen van de klant te realiseren
 - zorgt volgens interne richtlijnen voor volledige rapportage van evaluaties, meerwerk, wijzigingen en incidentele opdrachten richting de leidinggevende(n)
 - controleert met regelmaat of de klant tevreden is, neemt eventuele klachten in behandeling en lost deze adequaat op
 - gaat actief op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening uit te breiden en onderneemt actie op dit gebied
- De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen