

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Schoonmaak en Glazenwassen**

## **Crebonr. 23025**

» Schoonmaker in verschillende omgevingen (Crebonr. 25034)

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

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	7
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	7
<b>B1-K1: Voert basisschoonmaakwerkzaamheden uit</b>	7
B1-K1-W1: Bereidt basisschoonmaakwerkzaamheden voor	8
B1-K1-W2: Voert dagelijks en periodiek interieuronderhoud uit	9
B1-K1-W3: Voert dagelijks sanitaironderhoud uit	9
B1-K1-W4: Voert periodiek sanitaironderhoud uit	10
B1-K1-W5: Voert dagelijks onderhoud van harde vloeren uit	10
B1-K1-W6: Rondt basisschoonmaakwerkzaamheden af	11
<b>2. Generieke onderdelen</b>	12
<b>Profieldeel</b>	13
<b>P2: Schoonmaker in verschillende omgevingen</b>	13
P2-K1: Maakt schoon in verschillende omgevingen	13
P2-K1-W1: Bereidt schoonmaakwerkzaamheden voor	14
P2-K1-W2: Maakt schoon in een speciale omgeving	14
P2-K1-W3: Voert buitenwerkzaamheden uit	15
P2-K1-W4: Rondt schoonmaakwerkzaamheden af	15

# 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen	2	Nee	basisberoepsopleiding

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

<b>P3 Meewerkend leidinggevende algemeen schoonmaakonderhoud</b>		
	P3-K1-W7	Voert beheerstaken uit
<b>P4 Specialist vloeronderhoud</b>		
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
<b>P5 (Ambulant) objectleider</b>		
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
<b>Context</b>
<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>
<b>Typerende beroepshouding</b>
<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>
<b>Resultaat van de beroepengroep</b>
<p>Interieur, sanitair en vloeren die volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen zijn schoongemaakt of onderhouden.</p>

B1-K1: Voert basisschoonmaakwerkzaamheden uit
<b>Complexiteit</b>
<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>
<p>Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:</p> <p>De Schoonmaker in verschillende omgevingen voert alle voorkomende werkzaamheden uit, met uitzondering van de complexere werkzaamheden en bezit basiskennis en -vaardigheden.</p>
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>
<p>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.</p>
<p>Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:</p> <p>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.</p>
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
<p>De beginnend beroepsbeoefenaar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ bezit kennis van gangbare dagelijkse schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) voor harde en zachte vloeren</li></ul>

#### B1-K1: Voert basisschoonmaakwerkzaamheden uit

- 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

Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

N.v.t.

#### 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

De Schoonmaker in verschillende omgevingen vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg.

##### 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

N.v.t.

##### 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

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



## 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 (kauwgom 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

N.v.t.

### 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

N.v.t.

## 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

N.v.t.

### Resultaat

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

Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen 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,

#### B1-K1-W3: Voert dagelijks sanitaironderhoud 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:  
N.v.t.

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

##### Resultaat

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

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

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

##### Resultaat

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

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

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

##### 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

N.v.t.

#### 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 Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

De Schoonmaker in verschillende omgevingen meldt complexere klachten 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 en eenvoudige klachten zijn opgelost.

Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

Complexere klachten zijn gemeld.

##### Gedrag

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche:

- 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

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

Voor Schoonmaker in verschillende omgevingen geldt aanvullend:

- geeft complexere klachten op heldere wijze aan zijn leidinggevende door

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren

## 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

## 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 verschonen 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

## P2-K1 Maakt schoon in verschillende omgevingen

- 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 verschonen 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

#### P2-K1-W2 Maakt schoon in een speciale omgeving

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 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