

Profiel van kwalificatiedossier:

**Entree**  
**Crebonr. 23301**

» Assistent dienstverlening (Crebonr. 25741)

Versie

**Gewijzigd 2022**

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

**Niet toebedeeld aan opleidingsdomein (Crebonr. 0)**

Penvoerder: Sectorkamer Entree  
Gevalideerd door: Sectorkamer Entree  
Op: 19-11-2020

## 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: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie</b>	7
B1-K1-W1: Bereidt assisterende werkzaamheden voor	8
B1-K1-W2: Voert assisterende werkzaamheden uit	8
B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn assisterende werkzaamheden af	8
<b>2. Generieke onderdelen</b>	10
<b>Profieldeel</b>	11
<b>P2: Assistent dienstverlening</b>	11
P2-K1: Voert ondersteunende werkzaamheden uit	11
P2-K1-W1: Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar	12
P2-K1-W2: Voert ondersteunende dienstverlenende taken uit in werk-, woon- en leefomgeving	12
P2-K1-W3: Staat derden te woord en verwijst hen door	12

# 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 Assistent dienstverlening	1	Nee	entreeopleiding

B1-K1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie	B1-K1-W1	Bereidt assisterende werkzaamheden voor
	B1-K1-W2	Voert assisterende werkzaamheden uit
	B1-K1-W3	Meldt zich ter afsluiting van zijn assisterende werkzaamheden af

## Profieldeel

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

P1 Assistent logistiek			
P1-K1 Assisteert bij het verwerken van de goederenstroom	P1-K1-W1	Ontvangt goederen en/of producten	
	P1-K1-W2	Maakt goederen en/of producten gereed voor opslag en slaat deze op	
	P1-K1-W3	Verzamelt (retour)goederen, producten, emballage en andere verpakkingsmaterialen	
	P1-K1-W4	Voert handelingen op goederen/of en producten uit	
	P1-K1-W5	Maakt goederen en/of producten verzendklaar	
	P1-K1-W6	Inventariseert (een deel van) voorraad en/of de magazijninventaris	

P2 Assistent dienstverlening			
P2-K1 Voert ondersteunende werkzaamheden uit	P2-K1-W1	Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar	
	P2-K1-W2	Voert ondersteunende dienstverlenende taken uit in werk-, woon- en leefomgeving	
	P2-K1-W3	Staat derden te woord en verwijst hen door	

P3 Assistent procestechniek			
P3-K1 Assisteert bij het (deel)productieproces	P3-K1-W1	Start en bedient apparatuur	
	P3-K1-W2	Assisteert bij het procesverloop en kwaliteitscontroles	
	P3-K1-W3	Assisteert bij eenvoudige onderhoudswerkzaamheden	

P4 Assistent bouwen, wonen en onderhoud			
P4-K1 Verricht werk op het gebied van bouwen, wonen en onderhoud	P4-K1-W1	Verzamelt benodigdheden voor een opdracht en maakt de werkplek gebruiksklaar	
	P4-K1-W2	Voert werk uit in de bouw, infra, afbouw, hout- en meubelbranche, schildersbranche of AMBOR	

<b>P4 Assistent bouwen, wonen en onderhoud</b>		
	P4-K1-W3	Rondt het werk in de bouw, infra, afbouw, hout- en meubelbranche, schildersbranche of AMBOR af
<b>P5 Assistent verkoop/retail</b>		
P5-K1 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten	P5-K1-W1	Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten
	P5-K1-W2	Onderhoudt de artikelpresentatie
	P5-K1-W3	Verzorgt en onderhoudt de werkplek en de werkomgeving
P5-K2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	P5-K2-W1	Ontvangt de klant
	P5-K2-W2	Assisteert verkopende collega's
<b>P6 Assistent mobiliteitsbranche</b>		
P6-K1 Assisteert bij technische werkzaamheden aan voertuigen en/of mobiele werktuigen	P6-K1-W1	Richt de werkplek in
	P6-K1-W2	Voert (technische) werkzaamheden uit aan een voertuig en/of mobiel werktuig
	P6-K1-W3	Ruimt de werkplek op en maakt deze schoon
<b>P7 Assistent horeca, voeding of voedingsindustrie</b>		
P7-K1 Assisteert bij ambachtelijke of industriële productie, verwerking en/of verpakking van voeding	P7-K1-W1	Maakt (werk)ruimtes bedrijfsklaar
	P7-K1-W2	Bewerkt en verwerkt voedingsproducten en/of halffabricaten daarvan
	P7-K1-W3	Maakt voedingsproducten klantgereed
	P7-K1-W4	Maakt (werk)ruimten, gereedschappen en machines schoon
<b>P8 Assistent plant, dier of groene omgeving</b>		
P8-K1 Zorgdragen voor natuurlijke producten, dieren, materialen, middelen en/of de omgeving	P8-K1-W1	Verzorgt en/of onderhoudt natuurlijke producten, dieren en/of groene (leef)omgeving
	P8-K1-W2	Onderhoudt materialen, middelen en werkomgeving
	P8-K1-W3	Transporteert materialen, middelen, natuurlijke producten en/of dieren
<b>P9 Assistent metaal-, elektro- en installatietechniek</b>		
P9-K1 Doet eenvoudig metaal-, installatie- en/of elektrotechnisch werk	P9-K1-W1	Zorgt voor een veilige werkplek
	P9-K1-W2	Maakt (onderdelen van) producten en halffabricaten
	P9-K1-W3	Ondersteunt bij metaal-, elektro- of installatiewerkzaamheden
	P9-K1-W4	Bergt gereedschap, materieel en materiaal op en voert afval af

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De assistent entree werkt in zeer uiteenlopende sectoren, op plaatsen waar sprake is van eenvoudig of routinematig werk in een voorgestructureerde, stabiele en veilige omgeving. Hij werkt onder (bege)leiding van zijn leidinggevende zo zelfstandig mogelijk aan de uit te voeren taken, vaak samen met een collega of in een team in de organisatie. Ook kan het voorkomen dat hij naar een klant onderweg is en/of bij een klant op locatie werkzaamheden uitvoert.

#### Typerende beroepshouding

De assistent entree heeft een actieve gemotiveerde houding, een passend werktempo en verantwoordelijkheidsgevoel voor het zo zelfstandig mogelijk uitvoeren van assisterende werkzaamheden. Hij accepteert leiding en is bereid om te leren en samen te werken met collega's. Hierbij houdt hij zich met discipline aan afspraken, instructies, regels en procedures en aan normen en waarden van de organisatie. De assistent entree werkt netjes, veilig en zorgvuldig en in het voortdurende besef dat zijn handelen ook gevolgen heeft voor de werkuitvoering van anderen.

#### Resultaat van de beroepengroep

Het opgedragen werk is vakkundig, efficiënt en verantwoord uitgevoerd. Door de bijdrage van de assistent entree kunnen ervaren beroepsbeoefenaars (meewerkende collega's) meer tijd besteden aan andere en complexere taken.

### B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

#### Complexiteit

De assistent entree voert eenvoudige en meestal in tijd en omvang beperkte opdrachten uit. Dit zijn veelal routinematige werkzaamheden met een repeterend karakter en een beperkt afbreukrisico. Hij zet hiervoor basale feiten- en taakgerichte kennis en vaardigheden in. Hij houdt zich aan algemeen geldende regels, normen, instructies en procedures. De informatie die hij voor zijn werk nodig heeft en eventueel bijzondere situaties worden met hem besproken. Indien nodig worden de handelingen voorgedaan. Hij herkent eenvoudige problemen en onveilige situaties en doet afhankelijk van de organisatie en de situatie hiervoor oplossingsgerichte voorstellen aan zijn leidinggevende. Bij vragen, problemen en onverwachte gebeurtenissen weet hij wanneer en hoe hij moet doorverwijzen naar zijn leidinggevende of een ervaren collega.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent entree is verantwoordelijk voor zijn productiviteit en de kwaliteit van zijn werk, dat hij onder toezicht en eindverantwoordelijkheid van zijn leidinggevende uitvoert. Hij controleert zijn eigen werk voordat hij het eindresultaat aan zijn leidinggevende of een ervaren collega meldt. Bij twijfel of wanneer hij problemen signaleert die zijn mogelijkheden en/of bevoegdheden te boven gaan schakelt hij zijn leidinggevende of een ervaren collega in. Hij doet zijn werk binnen de kaders van zijn rechten en plichten als werknemer.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers
- heeft basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels
- heeft basale kennis van de organisatie van een bedrijf
- kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is
- kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken
- kan wensen en problemen aan de orde stellen
- kan een eenvoudig werkformulier invullen
- kan eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie relevant voor het werk lezen en begrijpen
- kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken

### B1-K1-W1: Bereidt assisterende werkzaamheden voor

#### Omschrijving

De Assistent entree krijgt van zijn leidinggevende of ervaren collega instructie en informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur en de kwaliteit van te bereiken resultaten. De assistent entree gaat na of hij alles begrepen heeft en wat hij voor het uitvoeren van het werk nodig heeft. Als iets nog niet duidelijk is leest hij aanvullende informatie, vraagt hij door en/of schakelt hij de hulp in van zijn leidinggevende of een ervaren collega. Zo nodig vraagt hij hen voor te doen hoe hij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest hij een volgorde voor de uitvoering van zijn werk en legt dit aan zijn leidinggevende of ervaren collega voor.

#### Resultaat

De Assistent entree heeft de opdracht goed begrepen. Hij is op de hoogte van de werkprocedures, kwaliteitsnormen en verwachte productiviteit (eindtijd). Hij heeft een plan hoe het werk aan te pakken.

#### Gedrag

De Assistent entree

- luistert actief naar zijn leidinggevende of ervaren collega.
- laat duidelijk merken wanneer hem iets niet duidelijk is.
- let goed op bij het voordoen van handelingen.
- deelt zijn werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan.
- stemt een gekozen of aangepaste werkvolgorde tijdig af met zijn leidinggevende of een ervaren collega.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Leren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K1-W2: Voert assisterende werkzaamheden uit

#### Omschrijving

De Assistent entree voert assisterende werkzaamheden uit. Hij bespreekt indien van toepassing twijfels, onduidelijkheden en/of problemen tijdens het werk met zijn leidinggevende of ervaren collega. Dit doet hij ook als het werk anders verloopt dan gepland en licht dit toe. Hij komt eventueel zelf met een oplossing. Wanneer collega's hem tips geven en/of op gemaakte fouten wijzen past hij op hun aanwijzing zijn werk (gedeeltelijk) aan. Hij beantwoordt eenvoudige vragen van derden waarmee hij in zijn werk te maken kan hebben of verwijst hen door naar zijn leidinggevende of ervaren collega.

#### Resultaat

Het werk is efficiënt, verantwoord en veilig uitgevoerd. Eventuele samenwerking is in een collegiale sfeer verlopen. Twijfel, onduidelijkheden en problemen zijn gemeld, besproken en zo mogelijk opgelost.

#### Gedrag

De Assistent entree

- werkt ordelijk en voert zijn werkzaamheden zoveel mogelijk binnen de afgesproken tijd uit.
- hanteert instructies, procedures en voorschriften zorgvuldig en neemt arbo, veiligheid en milieu in acht.
- vraagt tijdig en aan de juiste personen verduidelijking, tips of hulp.
- maakt met een collega duidelijke afspraken over het samenwerken.
- accepteert veranderingen in of bij problemen met het werk en probeert hier rustig onder te blijven.
- houdt het vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed is uitgevoerd.
- luistert goed naar feedback van collega's en is alert op wat hij in zijn werk kan aanpassen.

De onderliggende competenties zijn: Leren, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen, Kwaliteit leveren

### B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn assisterende werkzaamheden af

#### Omschrijving

Nadat de Assistent entree de afgesproken werkzaamheden heeft afgerond meldt hij dit aan zijn leidinggevende of een ervaren collega. Hij meldt daarbij ook eventuele bijzonderheden. Zo nodig doet hij op indicatie van zijn



### B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn assisterende werkzaamheden af

leidinggevende of ervaren collega aanvullende afrondende werkzaamheden. Afhankelijk van de organisatie en van de werkzaamheden noteert hij het afronden van werkzaamheden, zoals verbruikte materialen of bestede tijd. Hij zorgt ervoor de werkplek ordelijk en klaar voor gebruik voor anderen achter te laten.

#### Resultaat

De werkplek is klaar voor gebruik door anderen. Zijn leidinggevende of een ervaren collega is op de hoogte van de status van de werkzaamheden en eventuele bijzonderheden. Gegevens van het werk zijn genoteerd.

#### Gedrag

De Assistent entree

- meldt tijdig en uit eigen beweging wanneer het werk afgerond is.
- informeert zijn leidinggevende of ervaren collega volledig en juist over eventuele bijzonderheden, fouten en nog op te lossen problemen.
- registreert werkgegevens nauwkeurig en volledig.
- gaat zorgvuldig na of de werkplek in orde is en te gebruiken door derden.

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

## 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 Assistent dienstverlening

### Mbo-niveau

1

### Typering van het beroep

De Assistent dienstverlening kan werkzaam zijn in diverse werkomgevingen in verschillende sectoren en branches. De werkzaamheden zijn assisterend van aard en kunnen afhankelijk van het type organisatie zeer verschillend zijn. De Assistent dienstverlening is werkzaam in bedrijven en organisaties die diensten verlenen aan individuele klanten of aan een groep klanten. Dit kunnen zowel interne als externe klanten zijn. Te denken is aan facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners, productieomgevingen, recreatiebedrijven, zwembaden, sportverenigingen, scholen, gemeentes, zorginstellingen, buurthuizen, kinderopvang en groepsaccommodaties. Voorbeelden van werkzaamheden zijn het verzorgen van textiel, inrichten van een ruimte voor activiteiten, verzorgen van de (leef- en woon)omgeving, housekeeping en facilitaire ondersteuning in bijvoorbeeld de horeca. De doelgroep waarmee de Assistent dienstverlening te maken kan krijgen is heel divers en varieert in leeftijd, cultuur, leefstijl en maatschappelijke positie. De Assistent dienstverlening is team-, klant- en servicegericht. Hij handelt onbevooroordeeld en is erop gericht dat klanten/cliënten zich veilig voelen.

### Beroepsvereisten

Nee

## P2-K1 Voert ondersteunende werkzaamheden uit

### Complexiteit

De Assistent dienstverlening voert herkenbare assisterende taken uit die afhankelijk zijn van de werkplek op basis van geldende standaarden. De taken zijn ondersteunend aan het werk van anderen. De complexiteit van de opdrachten per werkplek is vergelijkbaar. De assistent voert deze taken uit volgens standaardwerkwijzen. Hij maakt daarbij gebruik van basale taakgerichte kennis en vaardigheden die afhankelijk zijn van de werkplek. De werkzaamheden worden in een stabiele context uitgevoerd. Hij kan te maken hebben met cliënten, klanten en/of collega's die kunnen variëren in culturele achtergrond, leeftijden, lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Assistent dienstverlening werkt onder toezicht, eindverantwoordelijkheid en begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega(s). Hij is verantwoordelijk voor de wijze waarop hij zijn werk uitvoert, het tempo en de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij krijgt per opdracht instructie. Afhankelijk van het soort werk voert hij de opdracht daarna zelfstandig uit of assisteert hij een collega. Bij wisselende of onverwachte omstandigheden vraagt hij zijn leidinggevende of ervaren collega om advies.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft -relevant voor het werk- basale kennis van apparatuur en gereedschappen
- heeft basale kennis van de bedrijfsprocedures en bedrijfsregels relevant voor de uitvoering van het werk
- heeft -relevant voor het werk- basale kennis van de materialen en middelen en/of producten (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen)
- heeft basale kennis van de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd
- heeft basale kennis van de standaarden, procedures en richtlijnen relevant voor de uitvoering van het werk
- heeft basale kennis van hygiëne/HACCP
- heeft basale kennis van kwaliteitseisen relevant voor het werk
- heeft -relevant voor het werk- basale kennis van schoonmaak- en onderhoudsmethoden
- heeft basale kennis van vaktermen behorend bij het werk
- heeft kennis van (wettelijke) richtlijnen op het gebied van arbo, milieu, (persoonlijke) hygiëne, veilig en gezond werken
- kan de meest gebruikte productinformatie lezen en begrijpen
- kan -relevant voor het werk- materialen, gereedschappen en apparatuur gebruiken
- kan middelen en producten samenstellen of oplossen relevant voor het werk

## P2-K1-W1 Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar

### Omschrijving

De Assistent dienstverlening voert op aanwijzing van zijn leidinggevende of ervaren collega gangbare, eenvoudige en routinematige (deel)handelingen uit bij het in orde brengen van een ruimte voor gebruik door derden. Zo zorgt hij bijvoorbeeld voor het klaarleggen en opruimen van producten en materialen, op de plek zetten van producten/instrumenten, reinigen van tafels en interieurs, legen van prullenbakken, reinigen van de wastafel en het toilet, aanvullen van voorzieningen (onder andere de zeepdispenser en toiletpapier), stofwissen, moppen of stofzuigen. Desgevraagd richt hij (werk)ruimtes in en zet zaken als koffie, thee, inventaris, hulpmiddelen en/of apparatuur klaar en in de gewenste opstelling.

### Resultaat

De (werk)ruimtes zijn schoon en klaar voor gebruik.

### Gedrag

De Assistent dienstverlening

- werkt nauwgezet volgens richtlijnen, gerichte instructies en in voorgeschreven volgorde.
- gaat zorgvuldig en op de juiste wijze om met materialen en gereedschappen en voorkomt verspilling van materialen.
- raadpleegt zijn leidinggevende of een ervaren collega tijdig als hij vragen heeft en laat zijn werk controleren.

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

## P2-K1-W2 Voert ondersteunende dienstverlenende taken uit in werk-, woon- en leefomgeving

### Omschrijving

De Assistent dienstverlening verleent uiteenlopende diensten op een werklocatie of bij particulieren ter ondersteuning van werken en wonen. Hij kan bijvoorbeeld periodiek onderhoud uitvoeren aan het interieur en/of sanitair op een werkplek of een woning, kleine mankementen verhelpen aan gebruiksvoorwerpen en hulpmiddelen, eenvoudige facilitaire taken uitvoeren, assisteren in de bediening in een instelling, kapsalon of horecagelegenheid of een collega ondersteunen bij het organiseren van eenvoudige evenementen. Hij vermijdt het veroorzaken van schade of overlast of beperkt het anders zoveel mogelijk.

### Resultaat

De dienstverlening is naar tevredenheid van de opdrachtgever, leidinggevende of particulier uitgevoerd.

### Gedrag

De Assistent dienstverlening

- voert handelingen nauwkeurig en in de juiste volgorde uit.
- gebruikt de juiste materialen, gereedschappen en apparatuur voor het werk en gaat er op de juiste manier mee om.
- werkt ordelijk en gedisciplineerd, volgens relevante (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en/of wettelijke regels.
- houdt zich adequaat aan de opgestelde planning en instructies van collega's en/of leidinggevende.
- overlegt met zijn leidinggevende en/of ervaren collega over zijn aanpak en stemt zijn eigen handelen adequaat af op degene met wie hij samenwerkt of die hij assisteert.
- gaat discreet om met de privacy van derden en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen

## P2-K1-W3 Staat derden te woord en verwijst hen door

### Omschrijving

De Assistent dienstverlening staat klanten/gebruikers van objecten/cliënten en/of gasten te woord, vraagt wat ze willen en verstrekt eenvoudige standaard informatie. Hij verwijst hen eventueel door naar de juiste persoon of ruimte. Afhankelijk van de werkplek ontvangt hij klanten/gebruikers/cliënten/gasten en voert taken uit als inschrijven en toegang verlenen.

**Resultaat**

De klant/gebruiker van een object/cliënt en/of gast is passend te woord gestaan en geïnformeerd.

**Gedrag**

De Assistent dienstverlening

- is duidelijk en beleefd in het contact met derden.
- staat derden passend en volgens bedrijfsvoorschriften te woord.
- kleedt en gedraagt zich representatief en volgens de normen van de organisatie.
- gaat discreet om met de privacy van derden en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen