

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Schoonmaak en Glazenwassen**

## **Crebonr. 23025**

» (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

<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	11
B1-K1-W6: Rondt basisschoonmaakwerkzaamheden af	11
<b>2. Generieke onderdelen</b>	13
<b>Profieldeel</b>	14
<b>P5: (Ambulant) objectleider</b>	14
<b>P5-K1: Voert organisatorisch leidinggevende taken uit</b>	14
P5-K1-W1: Start nieuwe projecten op	15
P5-K1-W2: Plant en regelt bezetting	15
P5-K1-W3: Regelt benodigde materialen en middelen	16
P5-K1-W4: Selecteert benodigde medewerkers en stelt hen aan	16
P5-K1-W5: Leidt medewerkers op, begeleidt en beoordeelt hen	17
P5-K1-W6: Voert werkoverleg	17
P5-K1-W7: Ziet toe op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen	18
P5-K1-W8: Voert administratieve handelingen uit	18
P5-K1-W9: Bewaakt het budget	18
P5-K1-W10: Onderhoudt contact met klanten	19

# 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 (Ambulant) objectleider	3	Nee	vakopleiding

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>
<b>Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:</b> De (Ambulant) objectleider voert zowel de eenvoudige als de complexere werkzaamheden uit en combineert ook procedures. Naast basiskennis en –vaardigheden bezit hij in sommige gevallen algemene en brede kennis en vaardigheden.
<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>
<b>Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:</b> 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.
<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 (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:

- 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 (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 (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:

Het werk is eventueel afgestemd.

##### 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 (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:

- maakt de juiste afwegingen bij het afwijken van het schoonmaakprogramma en het aanpassen van de werkmethode



### B1-K1-W1: Bereidt basisschoonmaakwerkzaamheden voor

- 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 (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:

De (Ambulant) objectleider lost ook complexere problemen op.

#### 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 (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 (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 (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:

De (Ambulant) objectleider lost ook complexere problemen op.

#### Resultaat

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

Voor (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:

N.v.t.

### B1-K1-W3: Voert dagelijks sanitaironderhoud uit

#### 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 (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 (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:

De (Ambulant) objectleider lost ook complexere problemen op.

#### Resultaat

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

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 (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 (Ambulant) objectleider geldt aanvullend:

De (Ambulant) objectleider lost ook complexere problemen op.

##### Resultaat

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

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 (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 werk kast 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 (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 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 (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

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

#### B1-K1-W6: Rondt basisschoonmaakwerkzaamheden af

- 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 (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

## 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 uren totaal 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

#### P5-K1 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit

- 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
- 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.

#### P5-K1-W2 Plant en regelt bezetting

##### 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

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 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