

## 4.1 Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud is werkzaam in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Hij werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het schoonmaken van interieur en sanitair en het onderhoud van vloeren in verschillende omgevingen, bijvoorbeeld in kantoren, scholen, hotels, recreatiebungalows en in de gezondheidszorg, of bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het reinigen van vervoersmiddelen. Hij werkt op wisselende locaties, over het algemeen binnen (met uitzondering van het reinigen van vervoersmiddelen). Hij werkt zowel in teamverband als individueel. Hij heeft te maken met o.a. zijn leidinggevende en collega's en soms ook met de opdrachtgever, gebruikers van het pand en medeaannemers.
Typende beroepshouding	De Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud is zich ervan bewust dat hij zijn bedrijf vertegenwoordigt, kan goed samenwerken, communiceren en kan rekening houden met de opdrachtgever/klant. Hij is klant-, kwaliteit-, resultaat- en oplossingsgericht. Hij is in staat om flexibel om te gaan met de omstandigheden die specifiek zijn voor de branche, zoals het zelfstandig werken op basis van een schoonmaakprogramma, en met onverwachte zaken waarmee hij wordt geconfronteerd. Hij is gericht op het op correcte wijze uitvoeren van instructies (protocollen en aanwijzingen van de leidinggevende). Hij draagt zorg voor zijn persoonlijke hygiëne. Hij is accuraat en opmerkzaam en heeft respect voor de eigendommen van anderen en hun privacy. Hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied die hem aangereikt worden door zijn leidinggevende en past deze toe. (Persoonlijke) veiligheid, Arbo en milieu zijn van belang in deze sector. De Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud moet zich dus houden aan de voorgeschreven Arbo-, milieu- en veiligheidsvoorschriften.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De werkzaamheden van de Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud zijn voornamelijk uitvoerend van aard. Hij voert zijn takenpakket zelfstandig uit, maar werkt onder eindverantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Bij het uitvoeren van zijn eigen werk is hij verantwoordelijk voor het voldoen aan de opdracht, zoals gesteld in het schoonmaakprogramma, en eventuele aanvullende werkinstructies van zijn leidinggevende. Hij is op de hoogte van en moet zich houden aan algemeen geldende normen en richtlijnen. Specifieke normen en richtlijnen ontvangt hij van zijn leidinggevende.
Complexiteit	De werkzaamheden zijn met name uitvoerend van aard en betreffen voornamelijk routinematige handelingen die volgens standaardprocedures plaatsvinden. De Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud werkt volgens een vastgesteld schoonmaakprogramma en aanvullende instructies, maar moet wel weten waarom hij bepaalde handelingen moet uitvoeren en tijdig signaleren wanneer er in het programma een aanpassing moet plaatsvinden. Het aantal en type handelingen dat hij moet beheersen is beperkt. Eenvoudige problemen lost hij zelf op; complexere meldt hij aan zijn leidinggevende.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p>

	Nederlands					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
	C2					
	C1					
	B2					
	B1	x				
	A2	x	x	x	x	x
	A1	x	x	x	x	x
	Rekenen en wiskunde					
		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
	Z2					
	Z1					
	Y2					
	Y1					
	X2	x		x		
	X1	x	x	x		

## 2.1 Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

### Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

#### Proces-competentie-matrix Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit		Competenties																											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y			
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen			
Werkprocessen																													
1.1	Werkzaamheden voorbereiden					X						X	X						X										
1.2	Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf						X					X	X						X	X									
1.3	Schoonmaken in een speciale omgeving						X					X	X						X	X	X								
1.4	Dagelijks reinigen van harde vloeren											X	X							X									
1.5	Harde vloeren onderhouden											X	X							X									
1.6	Dagelijks reinigen van zachte vloeren											X	X							X									
1.7	Periodiek reinigen van zachte vloeren											X	X							X									

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.8	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren											X	X						X							
1.9	Werkzaamheden afronden										X							X	X	X						

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## Detaillering proces-competentie-matrix Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

### Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

#### 1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ontvangt de opdracht van zijn (operationeel) leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks of periodiek) schoonmaakwerk van interieur, inventaris en sanitair en/of het reinigen of onderhouden van harde of zachte vloeren op basis van het schoonmaakprogramma. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg. 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, gereedschappen en apparatuur en controleert deze.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk van de schoonmaker/medewerker vloeronderhoud is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met het schoonmaken van het interieur, de inventaris, het sanitair en/of het reinigen of onderhouden van vloeren kan beginnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

### 1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Verzamelt op basis van het schoonmaakprogramma relevante materialen, gereedschappen en apparatuur, controleert deze en vult de materiaalwagen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van gangbare schoonmaak- en onderhoudsmethodes voor harde en zachte vloeren</li><li>• Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair</li><li>• Kennis van gangbare schoonmaakmethodes t.b.v. speciale omgevingen</li><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Kennis van vakterminologie</li><li>• Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li><li>• Schoonmaakprogramma's kunnen lezen en interpreteren</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Tijd indelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vertaalt, rekening houdend met de eisen die de betreffende omgeving stelt, de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud maakt afhankelijk van de opdracht in gangbare situaties en met de gangbare werkmethode(s) interieur, inventaris en sanitair (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs, douches en (spoel-) keukens) schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij maakt indien van toepassing een inschatting over het al dan niet schoonmaken van ruimtes en houdt rekening en gaat adequaat om met de aanwezigheid van gebruikers van het pand. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Interieur, inventaris en sanitair zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Integer handelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy, zodat de relatie met de opdrachtgever en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad worden	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair</li><li>Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Productiviteitsniveaus halen</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Maakt interieur, inventaris en sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd schoon, lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen, gereedschappen en apparatuur adequaat, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en het interieur, de inventaris en het sanitair effectief worden schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Houdt tijdens zijn schoonmaakwerkzaamheden rekening en gaat adequaat om met de aanwezigheid van gebruikers van het pand (bijvoorbeeld kinderen en onderwijzend personeel), zodat deze zo min mogelijk gehinderd worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert in gangbare situaties en met gangbare werkmethode op basis van het schoonmaakprogramma dagelijks en periodiek onderhoud van interieur en inventaris uit alsmede dagelijks onderhoud van sanitaire ruimtes, waarbij hij indien van toepassing inschattingen maakt over het al dan niet schoonmaken van ruimtes.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.3 werkproces: Schoonmaken in een speciale omgeving**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert afhankelijk van de opdracht met behulp van in de betreffende omgeving gangbare werkmethode(s) schoonmaakwerkzaamheden van interieur, inventaris en sanitair in een speciale omgeving uit. Onder speciale omgeving vallen gezondheidszorg (bijvoorbeeld behandel-/onderzoekskamers, patiëntenkamers, gangen, wachtkamers, keuken, sanitair en kantoorruimtes in ziekenhuis of verpleeghuis), hotelwezen, bij particulieren of vervoersmiddelen (treinen, bussen en vliegtuigen). Indien van toepassing voert hij overleg met de klant over diens wensen en eisen. Bij zijn schoonmaakwerkzaamheden handelt hij volgens de voor de omgeving geldende protocollen en regels. Hij houdt, indien van toepassing, tevens rekening en gaat adequaat om met de aanwezigheid van gebruikers van het pand. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De speciale omgeving is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld. Gebruikers van het pand zijn zo min mogelijk gehinderd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Ethisch handelen</li><li>Integer handelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Respecteert de eigendommen van de klant/gebruiker en zijn privacy en houdt er bij schoonmaken in een gezondheidszorgomgeving rekening mee dat patiënten zich in een speciale situatie bevinden, zodat deze zich gerespecteerd voelen en de relatie met de klant en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van gangbare schoonmaakmethodes in speciale omgevingen (gezondheidszorg, hotels en recreatiebungalows, particulieren of vervoersmiddelen)</li><li>Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>Kennis van protocollen en regels die gelden voor de speciale omgeving</li><li>Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.3 werkproces: Schoonmaken in een speciale omgeving**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Handelt tijdens zijn werkzaamheden volgens de voor de speciale omgeving geldende protocollen en regels, zodat veiligheids- en gezondheidsrisico's voor zichzelf en anderen worden vermeden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Maakt de speciale omgeving volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd schoon, lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen, gereedschappen en apparatuur adequaat, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de speciale omgeving effectief wordt schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert – wanneer het om een particuliere klant gaat – voorafgaand aan en indien nodig en mogelijk ook tijdens het werk overleg met de klant over diens wensen en eisen, zodat hij aan zijn verwachtingen kan voldoen. - Houdt tijdens zijn werkzaamheden rekening en gaat adequaat om met gebruikers (bijvoorbeeld patiënten, verplegend personeel en (hotel-)gasten), zodat deze zo min mogelijk worden gehinderd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.3 werkproces: Schoonmaken in een speciale omgeving**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert met behulp van voor de betreffende speciale omgeving gangbare werkmethodes op basis van het schoonmaakprogramma schoonmaakwerkzaamheden uit in een gezondheidszorgomgeving, in hotels en recreatiebungalows (waarbij hij indien van toepassing inschattingen maakt over het al dan niet schoonmaken van ruimtes en wisselschoonmaak uitvoert), bij particulieren (waarbij hij in voorkomende gevallen ook aanvullende werkzaamheden aan inventaris (zoals het reinigen van een servieskast) uitvoert of van vervoersmiddelen (bijvoorbeeld interieur, exterieur en sanitair , waarbij hij in voorkomende gevallen ook keerpuntreiniging uitvoert).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	--	---	--

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.4 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt afhankelijk van de opdracht in gangbare situaties en met de gangbare werkmethode(s) harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De harde vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd, lost eenvoudige problemen die zich tijdens het reinigen voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.)</li><li>• Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren</li><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen, gereedschappen en apparatuur adequaat, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk schoongemaakt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.4 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt in gangbare situaties en met gangbare werkmethodes op basis van het schoonmaakprogramma en afhankelijk van de ondergrond en de mate van vervuiling harde vloeren door stofwissen, moppen, rolvegen, stofzuigen en herstelt harde vloeren indien nodig plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	--	---	--

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.5 werkproces: Harde vloeren onderhouden**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert afhankelijk van de opdracht in gangbare situaties en met de gangbare werkmethode(s) periodiek onderhoud aan harde vloeren uit. Hij reinigt harde vloeren intensief en verwijdert indien van toepassing beschermlagen, brengt nieuwe beschermlagen aan en conserveert en impregneert vloeren. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De harde vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen onderhouden. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd, lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.)</li><li>• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor harde vloeren</li><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen, gereedschappen en apparatuur adequaat, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de harde vloeren effectief worden onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.5 werkproces: Harde vloeren onderhouden**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt in gangbare situaties en met gangbare werkmethode op basis van het schoonmaakprogramma en afhankelijk van (de staat van) het afwerk materiaal harde vloeren door na het verwijderen van los vuil en stof de vloer intensief te reinigen (schrobben en waterzuigen), indien van toepassing bescherm lagen te verwijderen door middel van (top-)strippen, nieuwe bescherm lagen aan te brengen en de vloer te conserveren en te impregneren (bij een poreuze vloer).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	--	--	--



**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.6 werkproces: Dagelijks reinigen van zachte vloeren**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt afhankelijk van de opdracht in gangbare situaties en met de gangbare werkmethode(s) zachte vloeren en voert indien van toepassing vlekverwijdering uit. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zachte vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd, lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren</li><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen, gereedschappen en apparatuur adequaat, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de zachte vloeren effectief worden gereinigd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt in gangbare situaties en met gangbare werkmethodes op basis van het schoonmaakprogramma zachte vloeren door deze te rolvegen of stofzuigen en indien van toepassing plaatselijk gehecht vuil te verwijderen uit bijvoorbeeld tapijt en meubelstofferingen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.7 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert afhankelijk van de opdracht in gangbare situaties en met de gangbare werkmethode(s) periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit. Hij reinigt zachte vloeren intensief met behulp van de daarvoor geëigende methode. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zachte vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen intensief gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd, lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren</li><li>• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren</li><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen, gereedschappen en apparatuur adequaat, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de zachte vloeren effectief worden onderhouden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.7 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert in gangbare situaties en met gangbare werkmethodes op basis van het schoonmaakprogramma periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit door na het verwijderen van los stof en vuil de zachte vloer – afhankelijk van het afwerkmateriaal, de fabricagetechniek en de gebruikersintensiteit – te shamponeren, poederreinigen, de Bonnet/microvezelmethode toe te passen, te stoomreinigen of sproei-extractie toe te passen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	--	---	--

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.8 werkproces: Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert afhankelijk van de opdracht met behulp van periodieke reinigingsmethoden periodiek sanitair onderhoud uit in sanitaire ruimten (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs, douches en (spoel-)keukens): hij zet het sanitair in met een geschikt middel, laat het middel inwerken, borstelt het sanitair en reinigt het. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het sanitair is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen periodiek gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert het periodiek onderhoud van het sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd uit, lost eenvoudige problemen die zich tijdens het onderhoud voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Kennis van periodieke reinigingsmethoden t.b.v. sanitair</li><li>• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen, gereedschappen en apparatuur adequaat, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en het periodiek onderhoud van het sanitair effectief gebeurt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert met behulp van periodieke reinigingsmethodes op basis van het schoonmaakprogramma periodiek onderhoud (zoals kalkaanslag en geheet vuil verwijderen) van sanitaire ruimtes uit.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.9 werkproces: Werkzaamheden afronden**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden en vult in voorkomende gevallen het logboek in ten behoeve van de klant. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de (operationeel) leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"><li>Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte is;</li><li>Vult in voorkomende gevallen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>Mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"><li>Voert afrondende werkzaamheden uit door volgens richtlijnen de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur in de werkkast op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"><li>Controleert na afloop van de (dagelijkse of periodieke) schoonmaakwerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.9 werkproces: Werkzaamheden afronden**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het schoonmaakwerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---	---	---	--

## Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

### Proces-competentie-matrix Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Werkzaamheden voorbereiden					X						X	X					X								
2.2	Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren											X	X						X							
2.3	Werkzaamheden afronden										X								X	X	X					

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud**

<b>Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ontvangt van zijn (operationeel) leidinggevende de opdracht voor het uitvoeren van glazenwaswerkzaamheden aan een bepaald object (niet op hoogte). Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Aan de hand van de mate en aard van vervuiling kiest hij een werkmethode. Vervolgens kiest hij een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen en apparatuur en controleert deze. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk van de glazenwasser/gevelreiniger is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met de glazenwaswerkzaamheden kan beginnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Verzamelt op basis van het werkprogramma relevante materialen, gereedschappen, en apparatuur en controleert deze, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van gangbare glazenwasmethodes</li> <li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li> <li>• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li> <li>• Kennis van vakterminologie</li> <li>• Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie</li> <li>• Mondelinge taalvaardigheid</li> <li>• Werkprogramma's kunnen lezen en interpreteren</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



<b>Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit</b>				
<b>2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden</b>				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	

**Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit****2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud wast en droogt afhankelijk van de opdracht met gangbare werkmethode(s) ramen en kozijnen (niet op hoogte). Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De ramen en kozijnen zijn volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen gewassen en gedroogd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd glazenwaswerkzaamheden uit, lost eenvoudige problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van gangbare werkmethodes</li><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en gereedschappen adequaat, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de glazenwaswerkzaamheden effectief worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Wast en droogt met gangbare werkmethodes op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen (niet op hoogte).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit****2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud controleert na afloop van de glazenwaswerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de (operationeel) leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende en/of de klant over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert afrondende werkzaamheden uit door volgens richtlijnen de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

### 2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het glazenwaswerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---	---	--	--