

## 4.1 Servicemedewerker gebouwen

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De servicemedewerker gebouwen werkt aan installaties, gebouwonderdelen en voorzieningen etc. van onder andere woningen, hotels, zorginstellingen, winkelbedrijven, buurthuizen, scholen, musea, theaters, zalencentra en dierentuinen. Hij werkt buiten of binnen, op hoogte en vaak in ruimten waar personen (bijv. keukenpersoneel, verpleegkundigen) verblijven of aan het werk zijn en waar bedrijfsprocessen hun doorgang moeten vinden. Het komt voor dat de servicemedewerker gebouwen naast zijn reguliere dagdienst ook buiten kantoor tijden moet werken (bijv. voor het draaien van storingsdiensten). Tijdens zijn werk heeft de servicemedewerker gebouwen onder andere te maken met bewoners, personeel van de instelling en (onder)aannemers.
Typerende beroepshouding	De servicemedewerker gebouwen beschikt over verantwoordelijkheidsgevoel en heeft een dienstverlenende instelling. Hij levert kwalitatief goed werk en laat nooit een onveilige situatie achter. Hij werkt nauwkeurig, is creatief en flexibel (ook in werktijden). Hij meldt tijdig uitloop en problemen en vraagt hulp als hij er niet uitkomt.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De servicemedewerker gebouwen is uitvoerend en werkt zelfstandig onder leiding van een hoofd technische dienst, werkvoorbereider, coördinator, groepshoofd of sectieleider. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn werk. Bij aanvullende klant- of gebruikerswensen of het aantreffen van wisselende/onverwachte omstandigheden (bijvoorbeeld bij meeval of uitloop van werkzaamheden), het ontdekken van niet eerder bekende gebreken, of het niet thuis aantreffen van een klant, raadpleegt hij zijn leidinggevende. Hij legt ook verantwoording aan hem af.
Complexiteit	<p>De servicemedewerker gebouwen werkt veelal routinematig en combineert standaard routines. Hij maakt daarbij gebruik van algemene basiskennis en vaardigheden. Hij kan voor of tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden altijd terugvallen op de leidinggevende of een (voor de betreffende klus) meer ervaren collega.</p> <p>De complexiteit van de werkzaamheden van de bouwkundig onderhoudsmedewerker wordt vooral bepaald door de volgende factoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de benodigde brede kennis en inzicht, o.a. wat betreft ondergronden, installaties, materialen en machines waarmee hij werkt;</li> <li>• het inspelen op technische (on)mogelijkheden van de situatie ter plekke (zoals conditie van de ondergrond;</li> <li>• het inschatten wanneer hij moet overleggen met betrokkenen;</li> <li>• het vinden van de juiste balans tussen het inspelen op wensen van de opdrachtgever/klant en bedrijfsbelangen;</li> <li>• het kiezen van de juiste behandelingsmethode en deze keuze aan de klant verantwoorden.</li> </ul> <p>Afbreukrisico's liggen met name in het veroorzaken van schade tijdens het werk en in schade als gevolg van een onjuiste aanpak.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.

Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

#### Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2					
A1	x	x	x	x	x

## 2.1 Servicemedewerker gebouwen

### Kerntaak 1 Vaststellen en organiseren werkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Servicemedewerker gebouwen

Kerntaak 1 Vaststellen en organiseren werkzaamheden		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
1.1	Vaststellen/opnemen werkzaamheden					x					x	x									
1.2	Opstellen offerte																				
1.3	Inplannen uit te voeren werk																				
1.4	Organiseren materialen en middelen																				

#### 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 Servicemedewerker gebouwen**

<b>Kerntaak 1 Vaststellen en organiseren werkzaamheden</b>			
<b>1.1 werkproces: Vaststellen/opnemen werkzaamheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen vormt zich aan de hand van de opdracht of klantwens een beeld en/of stelt zich ter plaatse op de hoogte van de situatie. Hij vraagt ontbrekende of aanvullende informatie aan zijn leidinggevende en/of de klant. Hij controleert in opdracht van zijn leidinggevende (de onderhoudsstaat van) gebouwonderdelen. Hij signaleert gebreken in gebouwen, daarin aanwezige installaties en voorzieningen en bouwtechnische mankementen. Hij informeert bij de klant/gebruiker naar mankementen en onvolkomenheden. Hij trekt conclusies uit zijn bevindingen, stelt hiermee de aard en omvang van het uit te voeren werk vast en rapporteert aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De aard en omvang van de werkzaamheden zijn vastgesteld en de leidinggevende is hierover geïnformeerd.		
<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 servicemedewerker gebouwen informeert zijn leidinggevende adequaat en volledig over zijn bevindingen, zodat deze zich een beeld kan vormen van de omvang van het werk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewerken, verbinden, monteren en afwerken van materialen</li> <li>Kennis van vakjargon binnen de branche</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De servicemedewerker gebouwen overlegt bij twijfel met zijn leidinggevende, zodat onduidelijkheden en onjuiste constatering zover mogelijk voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De servicemedewerker gebouwen achterhaalt, aan de hand van de opdracht, uit gerichte waarnemingen en vragen aan de klant, uit het snel opnemen van de informatie en uit het tonen van technisch inzicht, de situatie ter plaatse, zodat daarmee de aard en omvang van het werk vast te stellen is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lezen en interpreteren van technische schema's</li> <li>Lezen en interpreteren van technische tekeningen</li> </ul>

## Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen en in directe omgeving

### Proces-competentie-matrix Servicemedewerker gebouwen

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen en in directe omgeving		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Vorbereiden uit te voeren werk					x							x								
2.2	Geschildt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk					x							x						x		
2.3	Verrichten van (onderhouds)werkzaamhed en aan technische installaties											x	x						x		
2.4	Verrichten van (onderhouds)werkzaamhed en aan gebouw(onder)delen											x	x						x		
2.5	Uitvoeren van verbouwingen en uitbreidingen																				
2.6	Bewaken voortgang en kwaliteit werkzaamheden																				

Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen en in directe omgeving		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																										
2.7	Afronden werkzaamheden aan/in gebouwen											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 Servicemedewerker gebouwen**

<b>Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen en in directe omgeving</b>			
<b>2.1 werkproces: Voorbereiden uit te voeren werk</b>			
<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen ontvangt de werkopdracht van, en bespreekt deze met, de leidinggevende. Hij verzamelt en/of controleert de benodigde informatie (werkinstructies, tekeningen, schetsen, etc.), materiaal, gereedschap en materieel en zorgt dat alles op locatie aanwezig is. Hij maakt afspraken met de klant en spreekt bijzonderheden door. Als ter plekke blijkt dat de werkplek (nog) bezet is, de werkopdracht onvolledig is of uitgaat van onjuiste veronderstellingen, of als de klant andere danwel aanvullende wensen heeft, overlegt hij met zijn leidinggevende hoe daarmee om te gaan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Materialen, gereedschappen en materieel t.b.v. het uit te voeren werk zijn beschikbaar. Relevante gegevens over de uit te voeren werkzaamheden en eventueel (verder) te nemen maatregelen zijn bekend.		
<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 servicemedewerker gebouwen verzamelt voor de uitvoering van het werk benodigde, geschikte en voldoende materialen, gereedschappen en materieel, zodat er geen onnodig risico, stagnatie of vertraging optreedt en slaat materiaal en materieel zodanig op dat beschadiging zoveel mogelijk wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast</li> <li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li> <li>• Kennis van vakjargon binnen de branche</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De servicemedewerker gebouwen bespreekt de werkopdracht met de leidinggevende, vraagt bij onduidelijkheid uitleg of aanvullende informatie, en stemt de aanpak van werken af met de leidinggevende zodat problemen worden voorkomen en werkzaamheden efficiënt kunnen worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> <li>• Lezen en interpreteren van technische schema's</li> <li>• Lezen en interpreteren van technische tekeningen</li> <li>• Lezen van Engelstalige instructies</li> </ul>

**Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen en in directe omgeving****2.2 werkproces: Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk**

<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen doet -afhankelijk van de situatie- al of niet op instructie van zijn leidinggevende aanpassingen en/of treft voorzieningen in de werkomgeving die nodig zijn om het werk veilig en met zo weinig mogelijk overlast en beschadiging uit te kunnen voeren (bijvoorbeeld stut gebouw(onder)delen, brengt stofafscherming aan, etc.). Hij verwijdert of demonteert gebouwonderdelen (kozijnen, (delen van) muren, keukens etc.) en (delen van) gebouwinstallaties (toestellen, appendages, leidingen etc.) en bewerkt voor. Hij meldt aan het licht komende gebreken en gevaarlijke situaties (zoals rotte balken, de aanwezigheid van asbest of slechte staat van gebouwinstallaties) aan de klant en onderneemt gepaste actie, bijvoorbeeld door de leidinggevende te informeren of de klant te helpen om een gespecialiseerd bedrijf in te schakelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De vereiste gebouwonderdelen en (delen van) gebouwinstallaties zijn verwijderd, gedemonteerd, voorbereid en veilig gesteld. Gebreken en gevaarlijke situaties zijn gemeld, zodat deze kunnen worden verholpen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen volgt instructies en aanwijzingen van zijn leidinggevende nauwgezet op, zodat het veiligheidsrisico, schade en overlast voor alle betrokkenen bij de (vervolg) werkzaamheden tot een minimum wordt beperkt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li><li>Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast</li><li>Kennis van opbouw en werking van standaard elektrotechnische installaties</li><li>Kennis van opbouw en werking van standaard werktuigkundige installaties</li><li>Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li><li>Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen gebruikt effectief, verantwoord en zorgvuldig gereedschappen, materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen die nodig zijn voor het geschikt maken van de werkomgeving en draagt er zorg voor, zodat deze gedurende de verwachte levensduur te gebruiken zijn.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Proactief informeren</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen wijst de klant op (aan het licht komende) gebreken en onveilige situaties, doet melding hiervan aan zijn leidinggevende als het consequenties heeft voor de uitvoering en/of omvang van zijn werk en verwijst de klant door naar gespecialiseerde bedrijven, zodat de klant en leidinggevende adequaat zijn geïnformeerd.	



**Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen en in directe omgeving****2.3 werkproces: Verrichten van (onderhouds)werkzaamheden aan technische installaties**

<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen verricht onderhoud, reparaties en (kleine) modificaties aan technische installaties en bijbehorende voorzieningen in en om gebouwen. Hij vervaardigt hiervoor ook voorzieningen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De installaties waaraan onderhoud, reparaties of wijzigingen zijn verricht en de vervaardigde voorzieningen zijn deugdelijk en voldoen aan de eisen van de opdracht en geldende kwaliteitsnormen. Er is zo min mogelijk materiaal verspild.		
<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>• Kwaliteitsniveaus halen</li><li>• Systematisch werken</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen werkt gestructureerd, volgens opdracht en controleert zijn werk, zodat de tijd effectief wordt besteed en het resultaat van het werk aan de installaties en bijbehorende voorzieningen aan de eisen van de opdracht en geldende kwaliteitsnormen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bewerken, verbinden, monteren en afwerken van materialen</li><li>• Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li><li>• Kennis van het kwaliteitssysteem en kwaliteitseisen van het eigen bedrijf</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen gebruikt efficiënt en effectief, verantwoord en zorgvuldig, materialen, gereedschappen, materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen die benodigd zijn om installaties en bijbehorende voorzieningen te vervaardigen, wijzigen, vervangen en repareren en draagt er zorg voor, zodat er zo min mogelijk materiaal wordt verspild, middelen gedurende de verwachte levensduur te gebruiken zijn en het werk veilig kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van materialen en middelen die bij het installeren van elektrotechnische installaties worden toegepast</li><li>• Kennis van materialen en middelen die bij het installeren van werktuigkundige installaties worden toegepast</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen voert de benodigde handelingen voor het modificeren, onderhouden en repareren van de installaties en bijbehorende voorzieningen vlot en volgens beproefde technieken uit, en speelt tijdens de uitvoering van zijn werk adequaat in op de situatie ter plaatse, zodat de uitvoering en het resultaat van het werk deugdelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van meet- en controlegereedschappen</li><li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li><li>• Kennis van werkzaamheden aan (gebouw)installaties</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen en in directe omgeving</b>			
<b>2.3 werkproces: Verrichten van (onderhouds)werkzaamheden aan technische installaties</b>			
			<ul style="list-style-type: none"><li>• Lezen en interpreteren van technische schema's</li><li>• Lezen en interpreteren van technische tekeningen</li><li>• Lezen van Engelstalige instructies</li><li>• Monteren van installatiecomponenten en -leidingen</li></ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Lezen en interpreteren van technische schema's</li><li>• Lezen en interpreteren van technische tekeningen</li><li>• Lezen van Engelstalige instructies</li><li>• Monteren van installatiecomponenten en -leidingen</li></ul>
--	--	--	--

**Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen en in directe omgeving****2.4 werkproces: Verrichten van (onderhouds)werkzaamheden aan gebouw(onder)delen**

<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen verricht onderhoud, reparaties en (kleine) modificaties aan diverse onderdelen van gebouwen, het interieur en bijbehorende voorzieningen in en om gebouwen. Hij doet onder andere tegel-, stukadoors- en schilderwerk en houtbewerking van beperkte omvang, vaak als combinatie van samenhangende werkzaamheden binnen één opdracht.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk is deugdelijk en voldoet aan de eisen van de opdracht en geldende kwaliteitsnormen. Er is zo min mogelijk materiaal verspild.		
<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>• Kwaliteitsniveaus halen</li><li>• Systematisch werken</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen werkt gestructureerd, volgens opdracht en controleert zijn werk, zodat de tijd effectief wordt besteed en het resultaat van het werk aan de eisen van de opdracht en geldende kwaliteitsnormen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afhangen van ramen en deuren en monteren/plaatsen van kozijnen</li><li>• Bewerken, verbinden, monteren en afwerken van materialen</li><li>• Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen gebruikt efficiënt en effectief, verantwoord en zorgvuldig, materialen, gereedschappen, materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen die benodigd zijn om gebouw(onder)delen te vervaardigen, wijzigen, vervangen en repareren en draagt er zorg voor, zodat er zo min mogelijk materiaal wordt verspild, middelen gedurende de verwachte levensduur te gebruiken zijn en het werk veilig kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van het kwaliteitssysteem en kwaliteitseisen van het eigen bedrijf</li><li>• Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast</li><li>• Kennis van meet- en controlegereedschappen</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen voert de voor het onderhouden en uitbreiden benodigde handelingen vlot en volgens beproefde technieken uit, en speelt tijdens de uitvoering van zijn werk adequaat in op de situatie ter plaatse, zodat de uitvoering en het resultaat van het werk deugdelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li><li>• Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li><li>• Lezen en interpreteren van technische schema's</li><li>• Lezen en interpreteren van technische tekeningen</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen en in directe omgeving</b>			
<b>2.4 werkproces: Verrichten van (onderhouds)werkzaamheden aan gebouw(onder)delen</b>			
			<ul style="list-style-type: none"><li>• Lezen van Engelstalige instructies</li><li>• Repareren van houtrot en uitvoeren van deelvervangingen</li><li>• Repareren van metsel-, stuk- en tegelwerk</li><li>• Repareren van vast en verplaatsbaar gebouwinterieur</li><li>• Uitvoeren van eenvoudig (gevel)timmerwerk</li></ul>

**Kerntaak 2 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen en in directe omgeving****2.7 werkproces: Afronden werkzaamheden aan/in gebouwen**

<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen herstelt tijdelijke aanpassingen en/of voorzieningen in de werkomgeving die nodig waren om het werk uit te kunnen voeren. Hij ruimt de werkplek op en voert afvalmateriaal, restmateriaal, gereedschap en materieel af. Hij vraagt aan de klant of alles naar wens verlopen is. Hij meldt klachten en incidenten aan zijn leidinggevende. Hij registreert de gewerkte uren en verbruikte materialen en vult alle vereiste formulieren en werkbonnen in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkomgeving bevindt zich zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat. Een zoveel als mogelijk tevreden klant. Klachten en incidenten zijn gemeld aan de leidinggevende. De vereiste formulieren en werkbonnen zijn ingevuld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen vult alle vereiste formulieren en werkbonnen volgens bedrijfsvoorschriften in en voert afvalmateriaal, restmateriaal en materieel volgens arbo- en milieuvoorschrift af, zodat gegevens doelmatig kunnen worden verwerkt en de werkplek verantwoord en netjes wordt opgeruimd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li><li>Kennis van de branche en producten en diensten van de organisatie (het bedrijf)</li><li>Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen informeert de klant doelmatig over de uitgevoerde werkzaamheden, beantwoordt vragen van de klant correct en vraagt of de klant tevreden is over de werkzaamheden, zodat klachten zoveel mogelijk worden voorkomen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen maakt tijdelijke aanpassingen en/of voorzieningen op basis van vaktechnisch inzicht zoveel mogelijk ongedaan en lost problemen die hij hierbij tegenkomt indien nodig in overleg met zijn leidinggevende op, zodat de uitvoering en het resultaat deugdelijk zijn.	