

4.1 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Allround 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.
Typerende beroepshouding	De Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud vertegenwoordigt zijn bedrijf op goede wijze, kan goed samenwerken, communiceren en zich verplaatsen in de wensen en eisen van de opdrachtgever/klant, en houdt hier rekening mee. 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 en de juiste beslissingen te nemen in onverwachte situaties waarmee hij wordt geconfronteerd, zoals ziekte van medewerkers. Hij draagt zorg voor zijn persoonlijke hygiëne. Hij is accuraat en opmerkzaam. Hij houdt nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied bij en past deze toe. (Persoonlijke) veiligheid, Arbo en milieu zijn van belang in deze sector. De Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud moet zich houden aan de voorgeschreven Arbo-, milieu- en veiligheidsvoorschriften, en zich verantwoordelijk voelen voor handhaving van deze voorschriften door zijn medewerkers.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De werkzaamheden van de Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud zijn voornamelijk uitvoerend van aard. Daarnaast heeft hij ook organisatorische en controlerende taken, bijvoorbeeld als hij in een team (tot 15 medewerkers) de coördinerende rol toebedeeld krijgt. Indien van toepassing begeleidt hij – met ondersteuning van zijn leidinggevende - nieuwe medewerkers/ leerlingen. Indien de microvezelmethode wordt toegepast is de Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud verantwoordelijk voor de uitvoering van het logistieke proces hieromtrent. In voorkomende gevallen kan de Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud afwijken van de voorgeschreven werkmethode. Hij werkt zelfstandig en onderhoudt middels een logboek contact met de opdrachtgever. Bij problemen stelt hij prioriteiten en bepaalt of overleg met zijn leidinggevende en/of andere betrokkenen noodzakelijk is. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en medeverantwoordelijk voor het werk dat hij met zijn team uitvoert. Hij moet zich houden aan diverse geldende normen en richtlijnen waarvan hij zich op de hoogte moet blijven stellen.
Complexiteit	De Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud is een brede vakman. Naast de reguliere schoonmaakwerkzaamheden voert hij ook complexere (technische) werkzaamheden uit, zoals het onderhouden van een natuurstenen vloer. De uitvoerende werkzaamheden variëren van routinematige handelingen tot het combineren van procedures. De diverse eenvoudige en complexere (technische) werkzaamheden moet hij combineren met de meer organisatorische en controlerende taken en de begeleiding van nieuwe medewerkers/leerlingen. De mate van complexiteit is verder afhankelijk van de situatie waarin het schoonmaakwerk wordt uitgevoerd. De Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud heeft een uitgebreide kennis van de verschillende eigenschappen van de diverse afwerkmaterialen die in een pand toegepast zijn, en de wijze waarop deze afwerkmaterialen gereinigd moeten worden. Voor zowel eenvoudige als complexe problemen op vakmatig en organisatorisch gebied bedenkt hij zelf oplossingen en stelt hij bij problemen prioriteiten. Hij bepaalt of overleg met betrokkenen nodig is.

Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>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.</p>

2.5 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Proces-competentie-matrix Allround 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	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 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ontvangt de opdracht van zijn 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. Hij wijkt – afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever – af van het schoonmaakprogramma en/of past de werkmethode aan. Indien nodig overlegt hij hierover met zijn leidinggevende. 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.		
Gewenst resultaat	Het werk van de allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud is zodanig gepland, voorbereid en eventueel afgestemd, dat hij met het schoonmaken van het interieur, de inventaris, het sanitair en/of het reinigen of onderhouden van vloeren kan beginnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> Overlegt in geval van periodiek onderhoud en structurele aanpassingen van het dagelijks onderhoud met zijn leidinggevende wanneer het schoonmaakprogramma moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair Kennis van gangbare schoonmaakmethodes t.b.v. speciale omgevingen Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde en zachte vloeren Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit**1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden**

		- Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten en planning van de totale opdracht, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van vakterminologie• Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Wijkt – indien het om dagelijks schoonmaakwerk gaat – afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever af van het schoonmaakprogramma en/of past de werkmethode aan, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan.	<ul style="list-style-type: none">• Mondelinge taalvaardigheid• 'Schoonmaakprogramma's kunnen lezen en interpreteren

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

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud maakt afhankelijk van de opdracht in gangbare en minder gangbare situaties met de gangbare werkmethode(s) interieur, inventaris en sanitaire ruimten (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. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	Interieur, inventaris en sanitair zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De allround 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">Communicatieve vaardighedenKennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitairKennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuurKennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheidMondelinge taalvaardigheid
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwendenVakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert in gangbare en minder gangbare situaties en met gangbare werkmethodes 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.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruikenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround 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.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Productiviteitsniveaus halenKwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Maakt interieur, inventaris en sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd schoon en lost	

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

		problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround 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.	

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

Omschrijving	De allround 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 een speciale omgeving vallen gezondheidszorg (bijvoorbeeld behandel-/onderzoekskamers, operatiekamers, laboratoria, patiëntenkamers, gangen, wachtkamers, keuken, sanitair en kantoorruimtes) in ziekenhuis of verpleeghuis), hotelwezen, bij particulieren of vervoersmiddelen (treinen, bussen en vliegtuigen) uit. 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. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	De speciale omgeving is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost. Gebruikers van het pand zijn zo min mogelijk gehinderd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Ethisch handelenInteger handelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Respekteert de eigendommen van de klant/gebruiker en zijn privacy en houdt er bij het schoonmaken in een gezondheidszorgomgeving rekening mee dat patiënten zich in een speciale situatie bevinden, zodat patiënten zich gerespecteerd voelen en de relatie met de klant en het imago van het bedrijf niet geschaad worden.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van gangbare schoonmaakmethodes in speciale omgevingen (gezondheidszorg, hotels en recreatiebungalows, particulieren of vervoersmiddelen)
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwendenVakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround 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">Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuurKennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheidMondelinge taalvaardigheidUitgebreide kennis van protocollen en regels die gelden voor de speciale omgeving

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

1.3 werkproces: Schoonmaken in een speciale omgeving

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De allround 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.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Maakt de speciale omgeving volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd schoon, lost problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De allround 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 eisen en wensen, 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De allround 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.	

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

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt afhankelijk van de opdracht in gangbare en minder gangbare situaties en doorgaans met gangbare werkmethode(s), maar soms ook met minder gangbare harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	De harde vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt in gangbare en minder gangbare situaties en doorgaans met gangbare werkmethodes (maar soms ook met minder gangbare methodes) 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">• Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde en zachte vloeren• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid• Mondelinge taalvaardigheid• Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.)
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround 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 schoongemaakt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd en lost problemen die zich tijdens het reinigen voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	

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

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert afhankelijk van de opdracht in gangbare en minder gangbare situaties en doorgaans met gangbare werkmethode(s), maar soms ook met minder gangbare 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. Tevens herstelt hij (kleine) beschadigingen aan natuurstenen vloeren. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	De harde vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen onderhouden en eventueel hersteld. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt in gangbare en minder gangbare situaties en doorgaans met gangbare werkmethodes (maar soms ook met minder gangbare methodes) op basis van het schoonmaakprogramma en afhankelijk van (de staat van) het afwerkmateriaal harde vloeren door na het verwijderen van los vuil en stof de vloer intensief te reinigen (schrobben en waterzuigen), indien van toepassing beschermlagen te verwijderen door middel van (top-)strippen, nieuwe beschermlagen aan te brengen en de vloer te conserveren en te impregneren (bij een poreuze vloer). - Herstelt indien van toepassing (kleine) beschadigingen aan natuurstenen vloeren (kristalliseren, zoeten).	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur• Kennis van onderhoudsmethodes voor harde vloeren• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid• Mondelinge taalvaardigheid• Uitgebreide kennis van afwerkmateriaal van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.)
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround 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.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd, lost problemen	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

1.5 werkproces: Harde vloeren onderhouden
--

		die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	
--	--	--	--

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.6 werkproces: Dagelijks reinigen van zachte vloeren			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt afhankelijk van de opdracht in gangbare en minder gangbare situaties en met de gangbare werkmethode(s) zachte vloeren en voert indien van toepassing vlekverwijdering uit. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	De zachte vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Reinigt in gangbare en minder gangbare situaties en met gangbare werkmethode(s) op basis van het schoonmaakprogramma zachte vloeren door deze te rolfegen of stofzuigen en indien van toepassing plaatselijk gehecht vuil te verwijderen uit bijvoorbeeld tapijt en meubelstofferingen. 	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van gangbare reinigingsmethodes voor zachte vloeren Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid Kennis van vlekverwijdering
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Reinigt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd, lost problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden. 	

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

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert afhankelijk van de opdracht in gangbare en minder gangbare situaties en doorgaans met gangbare werkmethode(s) maar soms ook met minder gangbare periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit. Hij reinigt zachte vloeren intensief met behulp van de daarvoor geëigende methode. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	De zachte vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen intensief gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert in gangbare en minder gangbare situaties en doorgaans met gangbare werkmethodes (maar soms ook met minder gangbare methodes) 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">• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid• Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround 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	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd, lost problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	

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

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert afhankelijk van de opdracht met behulp van periodieke eenigingsmethoden periodiek sanitair onderhoud uit aan sanitaire ruimtes (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs, douches en (spoel-)keukens): hij zet sanitair in met een geschikt middel, laat het middel inwerken, borstelt het sanitair en reinigt het. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	Het sanitair is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen periodiek gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround 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">• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur• Kennis van periodieke reinigingsmethoden t.b.v. sanitair• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid• Mondelinge taalvaardigheid
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround 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.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert het periodiek onderhoud van het sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd uit, lost problemen die zich tijdens het onderhoud voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	

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

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud controleert na afloop van de werkzaamheden zijn eigen werk. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden en vult het logboek in ten behoeve van de klant. Hij bespreekt eventuele aanvullende werkzaamheden en structurele aanpassingen op het schoonmaakprogramma met de klant en vervolgens met zijn leidinggevende. Hij lost zowel eenvoudige als meer complexe klachten van de klant op.		
Gewenst resultaat	Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de (operationeel) leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en van eventuele (structurele) aanvullende werkzaamheden en klachten zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Rapporteert aan zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, en bespreekt eventuele aanvullende werkzaamheden en structurele aanvullingen op het schoonmaakprogramma met hem, zodat deze hiervan op de hoogte is en de aanvullingen doorgevoerd kunnen worden. - Vult het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuurKennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheidMondelinge en schriftelijke taalvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Bespreekt eventuele aanvullende werkzaamheden en aanvullingen op het schoonmaakprogramma met de klant en lost klachten van de klant op, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

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

		<p>- 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. 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.</p>	
--	--	--	--

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Allround 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
		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																					
2.1	Werkzaamheden voorbereiden					X						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 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ontvangt van zijn 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 de allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud een werkmethode. Hij kiest vervolgens een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen, apparatuur en controleert deze. Hij wijkt - afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever – af van het werkprogramma en/of past de werkmethode aan. Indien nodig overlegt hij hierover met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Het werk van de allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud is zodanig gepland, voorbereid en eventueel afgestemd, dat hij met de glazenwaswerkzaamheden kan beginnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Overlegt met zijn leidinggevende als het werkprogramma structureel moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van gangbare glazenwasmethodes Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid Kennis van vakterminologie Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie Mondelinge taalvaardigheid Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen. 	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten en planning van de totale opdracht, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren. 	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Wijkt –afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever – af van de opdracht en/of past de werkmethode aan, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan.	
---	---	---	--

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud wast en droogt afhankelijk van de opdracht met gangbare werkmethode(s) ramen en kozijnen (niet op hoogte). Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	De allround 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"> • Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid • Mondelinge taalvaardigheid
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en gereedschappen adequaat, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's en gevaarlijke situaties worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de glazenwaswerkzaamheden effectief worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd glazenwaswerkzaamheden uit en lost problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten, veiligheid en kwaliteit bijgesteld worden.	

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

Omschrijving	De allround 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. Daarnaast bespreekt hij aanvullende werkzaamheden en eventuele structurele aanvullingen op het werkprogramma. Hij lost zowel eenvoudige als complexere klachten op van de klant op.		
Gewenst resultaat	Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en klachten zijn opgelost of gemeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Rapporteert aan zijn leidinggevende en/of de klant over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, en bespreekt eventuele aanvullende werkzaamheden en structurele aanvullingen op het werkprogramma met hen, zodat deze hiervan op de hoogte zijn en de aanvullingen doorgevoerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuurKennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheidMondelinge en schriftelijke taalvaardigheid
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het glazenwaswerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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 veilig en netjes is achtergelaten.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit

Proces-competentie-matrix Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit		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															
6.1	Medewerkers aansturen		x	x		x	x														
6.2	Nieuwe medewerkers inwerken		x	x																	
6.3	Kwaliteit en voortgang bewaken									x							x				
6.4	Veiligheid, Arbo en milieu bewaken		x								x								x		
6.5	Materialen en middelen beheren											x					x				
6.6	Contact onderhouden met de opdrachtgever									x								x			x
6.7	Beheerstaken uitvoeren		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 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.1 werkproces: Medewerkers aansturen			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud krijgt de opdracht van zijn leidinggevende om conform het afgesproken schoonmaakprogramma operationeel leiding te geven aan het schoonmaakwerk in of aan een object. Hij wijst taken toe aan medewerkers en stuurt hen op de werkplek aan. Hij motiveert en stimuleert medewerkers en schenkt aandacht aan de juiste (werk)houding van zijn medewerkers. Hij signaleert problemen in het functioneren van medewerkers en bespreekt deze met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De teamleden weten wat ze moeten doen, voeren hun taken goed en gemotiveerd uit en er wordt constructief samengewerkt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren • Richting geven 	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verdeelt de werkzaamheden ter plaatse over de medewerkers, hierbij lettend op hun kwaliteiten en een evenwichtige belasting en informeert hen op een heldere manier over hun taken en hoe deze moeten worden uitgevoerd, zodat alle teamleden weten wat ze moeten doen. - Hij controleert vervolgens de medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt hen indien nodig bij, zodat het werk volgens de afspraken en (veiligheids-)richtlijnen en met de juiste werkhouding wordt uitgevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren • Motiveren 	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adviseert, ondersteunt en motiveert de medewerkers op constructieve wijze bij de uitvoering van de werkzaamheden, zodat zij hun taken goed en gemotiveerd uitvoeren. 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest 	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Raadpleegt bij het aansturen van het team bij onduidelijkheden of problemen zijn leidinggevende of andere betrokkenen en begeleidt het team zodanig, dat er effectief en in een goede sfeer wordt samengewerkt. 	
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit**6.1 werkproces: Medewerkers aansturen**

	<ul style="list-style-type: none">• Verschillen tussen mensen respecteren• Omgevingsverantwoord handelen	- Accepteert verschillen tussen mensen en handelt hiernaar, handelt onbevooroordeeld en rechtvaardig, en volgt hierin consequent de bedrijfsrichtlijnen, ook in een moeilijke situatie, zodat alle medewerkers in zijn team zich gewaardeerd weten.	
--	---	---	--

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.2 werkproces: Nieuwe medewerkers inwerken			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud geeft gerichte (werk)instructies aan nieuwe medewerkers en informeert hen over algemene bedrijfsrichtlijnen en te hanteren werkmethodes. Hij ondersteunt de nieuwe medewerker tijdens zijn inwerkperiode in het bedrijf.		
Gewenst resultaat	De nieuwe medewerker is zodanig geïnstrueerd, geïnformeerd en begeleid, dat hij weet wat er van hem verwacht wordt en hij zijn werk steeds zelfstandiger kan uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Legt de nieuwe medewerker op begrijpelijke wijze uit hoe hij de taken moet uitvoeren, informeert hem over relevante voorschriften en richtlijnen en beantwoordt tevens vragen van de nieuwe medewerker, zodat deze zich de bedrijfsrichtlijnen en werkmethodes eigen kan maken, en weet wat er precies van hem verwacht wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen Leidinggevende vaardigheden Mondelinge taalvaardigheid
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Geeft de nieuwe medewerker constructieve feedback over zijn functioneren en zijn prestaties en stemt de mate van sturing af op de behoefte van de nieuwe medewerker, zodat deze steeds zelfstandiger wordt. 	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit**6.3 werkproces: Kwaliteit en voortgang bewaken**

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud bewaakt tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden aan de hand van kwaliteitsinspecties en –controles de kwaliteit en voortgang. Hij rapporteert hierover aan zijn leidinggevende en bespreekt problemen op het gebied van kwaliteit en voortgang met hem.		
Gewenst resultaat	De werkzaamheden worden volgens planning en (kwaliteits)richtlijnen uitgevoerd. De leidinggevende is op de hoogte van de voortgang van de werkzaamheden en relevante informatie is beschikbaar voor leidinggevende en opdrachtgever.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Legt informatie met betrekking tot de kwaliteitscontrole schriftelijk vast met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Controle Systeem), zodat leidinggevende en opdrachtgever op de hoogte zijn.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnenLeidinggevende vaardighedenSchriftelijke en mondelinge taalvaardigheid
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Bewaakt op grond van richtlijnen de voortgang van de werkzaamheden van zijn team en stuurt indien nodig bij, zodat de werkzaamheden volgens planning en richtlijnen worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Controle Systeem) en stuurt indien nodig bij, zodat de werkzaamheden volgens kwaliteitsrichtlijnen worden uitgevoerd.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.4 werkproces: Veiligheid, Arbo en milieu bewaken			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud past de vastgestelde RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) toe en ziet erop toe dat de medewerkers in zijn team de werkzaamheden volgens deze RI&E uitvoeren. Hij ziet er op toe dat er volgens de wettelijke en bedrijfsrichtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid gewerkt wordt.		
Gewenst resultaat	De werkzaamheden worden volgens de vastgestelde RI&E en overige (wettelijke en bedrijfs-)richtlijnen uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Geeft op basis van de opgestelde RI&E duidelijk aan de medewerkers in zijn team aan waar ze op moeten letten bij de uitvoering van hun werk (bijv. omgaan met en opslag van chemicaliën), controleert of de medewerkers de RI&E daadwerkelijk volgen, en corrigeert indien nodig, zodat de veiligheid van medewerkers en hun omgeving kan worden gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen Kunnen lezen en interpreteren van RI&E's Leidinggevende vaardigheden Mondelinge taalvaardigheid
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vertaalt de gegevens uit de opgestelde RI&E naar voor de medewerkers begrijpelijke richtlijnen ten aanzien van hun dagelijkse werkzaamheden, zodat zij deze kunnen toepassen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Houdt zich aan de RI&E bij de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden, en ziet erop toe dat ook de andere medewerkers dit doen, zodat door toepassing van de RI&E veiligheidsrisico's zoveel mogelijk vermeden worden.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.5 werkproces: Materialen en middelen beheren			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud beheert de voorraad en zorgt ervoor dat gereedschappen en apparatuur onderhouden worden. Daarnaast zorgt hij voor een deugdelijke opslag van materiaal en materieel.		
Gewenst resultaat	Er zijn voldoende materialen en middelen aanwezig om de werkzaamheden efficiënt te kunnen uitvoeren, en de gereedschappen en apparatuur zijn onderhouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Controleert of materieel en apparatuur goed onderhouden zijn, en wijst zijn team op het belang van het zorgvuldig omgaan met middelen, materieel en apparatuur, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden en het milieu zo min mogelijk wordt belast. 	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur Organisatorische vaardigheden Schriftelijke en mondelinge taalvaardigheid
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Stelt op basis van het schoonmaakprogramma en met inachtneming van het beschikbare budget vast welk materieel en materiaal nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren en zorgt dat materiaal en materieel op voorraad zijn en gereedschappen en apparatuur periodiek onderhouden worden, zodat de werkzaamheden van het team efficiënt kunnen worden uitgevoerd. 	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit**6.6 werkproces: Contact onderhouden met de opdrachtgever**

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud communiceert (al dan niet schriftelijk) met regelmaat met de opdrachtgever over het schoonmaakprogramma. Daarnaast overlegt hij – indien van toepassing – met de opdrachtgever over (kleine) wijzigingen in het schoonmaakprogramma, bespreekt zowel eenvoudige als meer complexe klachten over werkzaamheden of gedrag van het team met de opdrachtgever en lost de problemen op.		
Gewenst resultaat	De contacten met de opdrachtgever zijn naar tevredenheid van opdrachtgever en eigen organisatie en kansen in het uitbreiden van de dienstverlening worden – voor zover mogelijk – benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporterenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Communiceert via het logboek met de opdrachtgever over dagelijkse klachten, opmerkingen en/of afwijkingen in het schoonmaakprogramma, en overlegt met enige regelmaat met de opdrachtgever over (kleine) wijzigingen in het schoonmaakprogramma, waarbij hij zich in zijn mondelinge communicatie richt op de (informatie)behoefte van de opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnenLeidinggevende vaardighedenSchriftelijke taalvaardigheid
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creërenKansen en mogelijkheden benutten	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gaat actief op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening naar de opdrachtgever uit te breiden, ziet kansen in vragen of voorgestelde wijzigingen van de opdrachtgever op het schoonmaakprogramma, zodat deze vertaald kunnen worden in concrete acties.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gaat serieus in op vragen en/of klachten van de opdrachtgever, bespreekt zowel eenvoudige als meer complexe klachten met de opdrachtgever en lost de problemen op; bespreekt afwijkingen op het schoonmaakprogramma met de opdrachtgever, gaat na of door de opdrachtgever voorgestelde wijzigingen in het schoonmaakprogramma te realiseren zijn en is hierin gericht op het profijt van de opdrachtgever, maar met inachtneming van de belangen van zijn eigen organisatie, geeft	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.6 werkproces: Contact onderhouden met de opdrachtgever			
		duidelijk aan wat zijn bevindingen zijn en controleert of de opdrachtgever hiermee kan instemmen.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit**6.7 werkproces: Beheerstaken uitvoeren**

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud vult urenregistraties en eventuele andere formulieren (bijvoorbeeld formulieren in het kader van het ISO-systeem en vakantieplanningen) in. Hij beheert indien van toepassing de toegangssleutels van het object en sluit het object na werktijd af. Hij ziet toe op de naleving van gestelde regels t.a.v. beveiliging en eventuele aan- en afmeldprocedures.		
Gewenst resultaat	De relevante gegevens rondom een object zijn beschikbaar voor verdere administratieve verwerking. De regels t.a.v. toegangssleutels, beveiliging en aan- en afmeldprocedures worden opgevolgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Instructies en aanwijzingen gevenUitoefenen van gezag	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Geeft duidelijk instructies aan de medewerkers in zijn team over de regels t.a.v. beveiliging en eventuele aanen afmeldprocedures bij een object, en wijst medewerkers die niet voldoen aan deze regels met overwicht op het belang van het opvolgen van de regels voor de opdrachtgever en de eigen organisatie.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnenLeidinggevende vaardighedenSchriftelijke taalvaardigheid
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Registreert nauwkeurig en volledig relevante gegevens over (de werkzaamheden van) de medewerkers in zijn team, zodat deze beschikbaar zijn voor administratieve verwerking.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Beheert indien van toepassing de toegangssleutels van het object, waarbij hij zich houdt aan de door de opdrachtgever of leidinggevende vastgestelde richtlijnen.	