

## 4.1 Allround reiniger na calamiteiten

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De Allround reiniger na calamiteiten is werkzaam in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Hij werkt bij specialistische schoonmaakbedrijven die zich richten op reinigings- en herstelwerkzaamheden na brand-, water- of stormschade bij verschillende panden, zowel bij bedrijfspanen als bij particulieren.</p> <p>Hij werkt in de centrale werkplaats of op wisselende locaties. Hij voert zijn werkzaamheden zowel binnen als buiten uit en moet hierbij rekening houden met weersomstandigheden en het werken op hoogte. De Allround reiniger na calamiteiten werkt zowel in teamverband als individueel. Hij heeft te maken met o.a. zijn leidinggevende en collega's en komt regelmatig in contact met andere personen in de te reinigen omgeving: de politie, brandweer en de opdrachtgever/geduceerde.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Allround reiniger na calamiteiten vertegenwoordigt zijn bedrijf op goede wijze, kan goed samenwerken, communiceren en zich verplaatsen in de wensen en eisen van de opdrachtgever en de gevoelens van de geduceerde, en houdt hier rekening mee. Hij is klant-, kwaliteit-, resultaat- en oplossingsgericht.</p> <p>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 is accuraat en opmerkzaam.</p> <p>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 reiniger na calamiteiten moet zich dus houden aan de voorgeschreven Arbo-, milieu en veiligheidsvoorschriften, en zich verantwoordelijk voelen voor handhaving van deze voorschriften door zijn medewerkers.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De werkzaamheden van de Allround reiniger na calamiteiten zijn voornamelijk uitvoerend van aard. Daarnaast heeft hij ook organisatorische en controlerende taken, bijvoorbeeld als hij in een team de coördinerende rol toebedeeld krijgt.</p> <p>Indien van toepassing begeleidt hij – met ondersteuning van zijn leidinggevende - nieuwe medewerkers/ leerlingen. Hij werkt zelfstandig en onderhoudt contact met de opdrachtgever en eventueel bij het pand aanwezige hulpdiensten.</p> <p>Bij problemen stelt hij prioriteiten en bepaalt of overleg met de salvagecoördinator, 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. Hij zorgt ervoor dat zijn team de regels met betrekking tot veiligheid handhaaft.</p>
Complexiteit	<p>De Allround reiniger na calamiteiten is een brede vakman. Naast de reguliere werkzaamheden voert hij ook complexere (technische) werkzaamheden uit, zoals het drogen in een pand na waterschade. 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 reiniger na calamiteiten heeft kennis van de waarde van verschillende objecten, en kan op basis van deze waarde kiezen om iets al dan niet te reinigen.</p> <p>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.</p>
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>
--	--

## 2.7 Allround reiniger na calamiteiten

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

#### Proces-competentie-matrix Allround reiniger na calamiteiten

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
		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																					
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																				
1.4	Dagelijks reinigen van harde vloeren											x	x							x	
1.5	Harde vloeren onderhouden																				
1.6	Dagelijks reinigen van zachte vloeren																				
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																									
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 reiniger na calamiteiten**

<b>Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks of periodiek) schoonmaakwerk van interieur en inventaris en/of het reinigen van harde 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 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 allround reiniger na calamiteiten is zodanig gepland, voorbereid en eventueel afgestemd, dat hij met het schoonmaken van het interieur en de inventaris en/of het reinigen van harde vloeren kan beginnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<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 en inventaris</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>Kennis van vakterminologie</li> <li>Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.</li> </ul>	
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 allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten:	

**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"><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li><li>• Schoonmaakprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen</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 allround reiniger na calamiteiten: - 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.	

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

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten maakt afhankelijk van de opdracht in gangbare en minder gangbare situaties met de gangbare werkmethode(s) interieur en inventaris 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Interieur en inventaris zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
<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 allround reiniger na calamiteiten: - Respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy, zodat de relatie met de opdrachtgever en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad wordt.	<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 en inventaris</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>
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 allround reiniger na calamiteiten: - 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, 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"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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 en de inventaris effectief worden schoongemaakt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Productiviteitsniveaus halen</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Maakt interieur en inventaris 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"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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****1.4 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren**

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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.		
<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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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 allround reiniger na calamiteiten: - 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"><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 schoonmaakmethodes voor harde vloeren</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li><li>• Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.)</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 allround reiniger na calamiteiten: - 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"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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****1.7 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren**

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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.		
<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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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 allround reiniger na calamiteiten: - 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, te stoomreinigen, de Bonnet/microvezelmethode of sproei-extractie toe te passen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Kennis van onderhoudsmethodes voor zachte vloeren</li><li>• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren</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 allround reiniger na calamiteiten: - 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"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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****1.9 werkproces: Werkzaamheden afronden**

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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.		
<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 van eventuele (structurele) aanvullende werkzaamheden en klachten zijn opgelost.		
<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 allround reiniger na calamiteiten: - 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"><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>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten:	

**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 reiniger na calamiteiten

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	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 reiniger na calamiteiten**

<b>Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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 reiniger na calamiteiten een werkmethode. Hij kiest vervolgens een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante (materialen, gereedschappen en 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk van de allround reiniger na calamiteiten is zodanig gepland, voorbereid en eventueel afgestemd, dat hij met de glazenwaswerkzaamheden kan beginnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Overlegt met zijn leidinggevende als het werkprogramma structureel moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <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, interpreteren en aanpassen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten - <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.</li> </ul>	
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 allround reiniger na calamiteiten - <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	

## 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"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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.	
---	---	--	--

<b>Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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.		
<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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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 allround reiniger na calamiteiten: - Wast en droogt in met gangbare werkmethodes op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen (niet op hoogte).	<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 allround reiniger na calamiteiten: - 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"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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.	



<b>Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<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 allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</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>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.</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 allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <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 op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek veilig en netjes is achtergelaten.</li> </ul>	

### Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels

#### Proces-competentie-matrix Allround reiniger na calamiteiten

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels		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																					
3.1	Werkzaamheden voorbereiden					x						x	x					x	x		
3.2	Gevels reinigen					x						x	x						x	x	
3.3	Gevels onderhouden																				
3.4	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 reiniger na calamiteiten**

<b>Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels</b>			
<b>3.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende tot het uitvoeren van reinigings- en/of onderhoudswerkzaamheden aan de gevel van een bepaald object. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Aan de hand van de mate en aard van vervuiling en/of beschadiging, de gewenste bescherming en RI&E kiest de allround reiniger na calamiteiten een werkmethode. Hij kiest vervolgens een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante (klim)materialen, gereedschappen, apparatuur (hogedrukreinigingsmachine en/of lagedrukvochtstraalsystemen) en persoonlijke beschermingsmiddelen en controleert deze. Op het moment dat dit van toepassing is stelt hij op basis van de RI&E het te gebruiken klimmaterieel (gevelonderhoudsinstallatie, rolsteiger of hoogwerker) en de te gebruiken voorzieningen (steigergaas, bodemafdekking en opvangmogelijkheden voor afvalwater) vast en brengt hij ze indien van toepassing (eventueel met assistentie) aan. Hij zet de omgeving van zijn werkgebied af. Hij past - afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever - de werkmethode aan. Indien nodig overlegt hij hierover met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk van de allround reiniger na calamiteiten is zodanig gepland, voorbereid en eventueel afgestemd, dat hij met de reinigings- en/of onderhoudswerkzaamheden van de gevel kan beginnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Overlegt over aanpassingen van het werkprogramma met zijn leidinggevende, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van (plaatselijke) richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li> <li>Kennis van gangbare en minder gangbare gevelreinigings- en onderhoudsmethodes</li> <li>Kennis van vakterminologie</li> <li>Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie</li> <li>Mondelinge taalvaardigheid</li> <li>Uitgebreide kennis van de gangbare chemicaliën die</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.</li> </ul>	
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 allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verzamelt op basis van het werkprogramma relevante materialen, gereedschappen, apparatuur en indien van toepassing klimmaterialen en controleert deze, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.</li> </ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten:	

### Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels

#### 3.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden

		<p>- Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd, knelpunten en planning van de totale opdracht, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.</p>	<p>binnen het werkveld gebruikt worden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uitgebreide kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen, apparatuur en andere voorzieningen</li></ul>
<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	<p>De allround reiniger na calamiteiten:</p> <p>- Wijkt afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever af van het werkprogramma en/of past de werkmethode aan, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vergunningen en RI&amp;E's kunnen lezen en interpreteren</li><li>• Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen</li></ul>

### Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels

#### 3.2 werkproces: Gevels reinigen

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten reinigt afhankelijk van de opdracht indien van toepassing op hoogte in allerlei situaties en volgens de gangbare en minder gangbare werkmethode(s), mechanisch en/of chemisch, gevels van verschillend materiaal. Hierbij verplaatst hij (eventueel met assistentie) tussentijds de klimmaterialen en eventuele andere voorzieningen. Zowel eenvoudige als complexere problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. De glazenwasser/gevelreiniger werkt bij de reiniging en het onderhoud van gevels op hoogte samen met een of meer collega's.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De gevel is volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Stemt zijn eigen werkzaamheden en het verplaatsen van klimmateriaal en voorzieningen af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatieve vaardigheid</li><li>Kennis van (plaatselijke) richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>Kennis van de gangbare en minder gangbare gevelreinigingsmethodes</li><li>Mondelinge taalvaardigheid</li><li>Uitgebreide kennis van de gangbare chemicaliën die binnen het werkveld gebruikt worden</li><li>Uitgebreide kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen, apparatuur en andere voorzieningen</li><li>Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen</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 allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt in allerlei situaties en met gangbare en minder gangbare werkmethodes, mechanisch en/of chemisch, op basis van het werkprogramma gevels van verschillend materiaal.	
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 allround reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen, gereedschappen en apparatuur adequaat en volgens RI&E en verplaatst (eventueel met assistentie) tussentijds de klimmaterialen en eventuele andere voorzieningen, 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 gevels effectief worden gereinigd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Productiviteitsniveaus halen</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt gevels volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd, lost problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op, zodat de afgesproken	

### Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels

#### 3.2 werkproces: Gevels reinigen

		kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten, kwaliteit en veiligheid bijgesteld worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt gevels met inachtneming van werkvergunning, RI&E en milieu- en veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het gebruik van chemicaliën en klimmateriaal, is attent op het voorkomen van gevaarlijke situaties en zorgt ervoor dat regels met betrekking tot de veiligheid en het gebruik van klimmateriaal, andere voorzieningen en reinigingsmiddelen door andere medewerkers gehandhaafd worden, zodat veiligheidsrisico's voor de allround glazenwasser/gevelreiniger en zijn omgeving worden vermeden.	

<b>Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels</b>			
<b>3.4 werkproces: Werkzaamheden afronden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten controleert na afloop van de reinigings- en/of onderhoudswerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij breekt indien van toepassing klimmaterieel en andere voorzieningen af. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij voert het afvalwater volgens voorwaarden af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden. Zowel eenvoudige als complexere klachten van de klant lost hij op. Daarna bespreekt hij eventuele aanvullende werkzaamheden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en van eventuele aanvullende werkzaamheden en klachten zijn opgelost.		
<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 allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>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, zodat deze hiervan op de hoogte zijn en de aanvullingen doorgevoerd kunnen worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van (plaatselijke) richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li> <li>Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie</li> <li>Mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid</li> <li>Uitgebreide kennis van de gangbare chemicaliën die binnen het werkveld gebruikt worden</li> <li>Uitgebreide kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Controleert na afloop van de reinigings- en onderhoudswerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.</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 allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bespreekt eventuele aanvullende werkzaamheden met de klant en lost klachten van de klant op, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.</li> </ul>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Voert afrondende werkzaamheden uit door volgens richtlijnen klimmaterieel af te breken, de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en afval(water) af te voeren, hierbij is hij attent op het voorkomen van gevaarlijke situaties, zodat de</li> </ul>	

<b>Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels</b>			
<b>3.4 werkproces: Werkzaamheden afronden</b>			
		werkplek veilig en netjes is achtergelaten en verontreiniging van bodem en grond- en oppervlaktewater wordt voorkomen.	



## Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstellen

### Proces-competentie-matrix Allround reiniger na calamiteiten

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstellen		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																										
4.1	Schade inventariseren					X					X	X														
4.2	Werkzaamheden voorbereiden					X						X	X					X								
4.3	Werkzaamheden t.b.v. beperking van schade uitvoeren					X						X	X							X						
4.4	Inboedelstukken transporteren					X					X	X	X													
4.5	Inboedels reinigen											X	X						X	X						
4.6	Opstallen reinigen					X						X	X						X	X						
4.7	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 reiniger na calamiteiten**

<b>Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen</b>			
<b>4.1 werkproces: Schade inventariseren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende voor het inventariseren van schade door een calamiteit (bijvoorbeeld brand of overstroming) aan inboedel en opstal van een bepaald object. Hij bepaalt in samenwerking met de salvagecoördinator of reiniging rendabel en mogelijk is, en indien er wordt overgegaan tot reiniging, of deze reiniging door een specialist moet worden uitgevoerd. Hij rapporteert schriftelijk over de schade.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De schade aan de inboedel en opstal van een object is zodanig geïnventariseerd dat duidelijk is of reiniging rendabel en mogelijk is en door wie de werkzaamheden zullen worden uitgevoerd. Er is een schriftelijke rapportage over de schade.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Overlegt met de salvagecoördinator bij twijfel over de mogelijkheid en/of rendabiliteit van reiniging van bepaalde inboedelstukken of opstal, zodat geen zaken worden gepland die onmogelijk of niet rendabel zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van de waarde van inboedel en opstal</li> <li>Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li> <li>Mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid</li> <li>Uitgebreide kennis van gangbare werkmethode ten behoeve van salvage, reiniging en herstel van objecten</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Legt gegevens met betrekking tot de schade nauwkeurig schriftelijk vast, zodat deze beschikbaar zijn voor betrokkenen.</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten <ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt op grond van zijn kennis van de waarde van inboedels en opstallen en de aard en de mate van beschadiging vast of het rendabel is om inboedelstukken te reinigen, zodat duidelijk is welke werkzaamheden uitgevoerd zullen worden ten behoeve van deze klant.</li> </ul>	

## Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen

### 4.2 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende voor het uitvoeren van salvagewerkzaamheden en het reinigen en herstellen van schade door een calamiteit (bijvoorbeeld brand of overstrooming) van inboedel en/of opstal van een bepaald object. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Aan de hand van de mate en aard van vervuiling en RI&E kiest hij een werkmethode. Hij kiest vervolgens een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante (klim)materialen, gereedschappen, apparatuur (onder andere hogedrukreinigingsmachines, waterzuiger en schuimmachine) en persoonlijke beschermingsmiddelen en controleert deze. Verder past hij – afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de salvagecoördinator – de werkmethode eventueel aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk van de allround reiniger na calamiteiten is zodanig gepland, voorbereid en eventueel afgestemd, dat hij met de salvage-, reinigings- en herstelwerkzaamheden kan beginnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Overlegt over aanpassingen van het werkprogramma met de salvagecoördinator, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kennis van gangbare werkmethodes ten behoeve van salvage, reiniging en herstel van objecten</li><li>Kennis van in de branche gangbare en minder 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 en RI&amp;E's kunnen lezen en interpreteren</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten - 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"><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten - Verzamelt op basis van het werkprogramma relevante materialen, gereedschappen, apparatuur en eventueel klimmateriaal 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"><li>Activiteiten plannen</li><li>Tijd indelen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd, knelpunten en de planning van de totale opdracht, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	

## Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen

### 4.3 werkproces: Werkzaamheden t.b.v. beperking van schade uitvoeren

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten zet indien van toepassing installaties en machines in met neutraliserende/beschermende chemicaliën, pompt bluswater af, sluit ruimtes af, dekt installaties of machines af en plaatst filter- of droogapparatuur. Hij werkt hierbij samen met een of meer collega's. De allround reiniger na calamiteiten beveiligt het pand tegen inbraak en diefstal. Daarnaast bergt hij waardevolle stukken zoals waardepapieren op in een droogkamer. Zowel eenvoudige als complexere problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. De allround reiniger na calamiteiten zorgt ervoor dat regels met betrekking tot de veiligheid en het gebruik van chemicaliën door andere medewerkers gehandhaafd worden. Hij is attent op naleving van de veiligheidsregels en het voorkomen van gevaarlijke situaties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De schade is beperkt en verdere schade wordt voorkomen. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: -Stemt zijn eigen werkzaamheden ten behoeve van beperking van de schade af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes</li> <li>Kennis van in de branche gangbare en minder 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> <li>Uitgebreide kennis van het gebruik van chemicaliën</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 allround reiniger na calamiteiten: - Zet indien van toepassing installaties en machines in met neutraliserende/beschermende chemicaliën, pompt (blus)water af, sluit ruimtes af, dekt installaties of machines af, plaatst filter- of droogapparatuur, past beveiligingsmaatregelen toe en bergt waardepapieren op in een droogkamer, zodat schade beperkt en verdere schade wordt voorkomen.	
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 allround reiniger na calamiteiten: - 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 schade beperkt en verdere schade wordt voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten:	

#### Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen

##### 4.3 werkproces: Werkzaamheden t.b.v. beperking van schade uitvoeren

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Neemt schadebeperkende maatregelen met inachtneming van RI&amp;E en milieu- en veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het gebruik van chemicaliën, is attent op het voorkomen van gevaarlijke situaties en zorgt ervoor dat regels met betrekking tot de veiligheid en het gebruik van chemicaliën door andere medewerkers gehandhaafd worden, zodat veiligheidsrisico's voor de allround reiniger na calamiteiten en zijn omgeving worden vermeden.</li></ul>	
--	---	---	--

## Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen

### 4.4 werkproces: Inboedelstukken transporteren

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten verwijdt inboedelstukken, pakt eventueel inboedelstukken in, registreert inboedelstukken, laadt en lost inboedelstukken, zorgt ervoor dat de stukken in de opslagruimte worden opgeslagen en laadt en lost de inboedelstukken na reiniging weer, zodat ze naar de gewenste locatie teruggetransporteerd kunnen worden. De allround reiniger na calamiteiten draagt de inboedelstukken vervolgens ook over en laat de overdrachtslijst ondertekenen. Hij lost zowel eenvoudige als complexere problemen die zich tijdens het werk voordoen zelf op. De reiniger na calamiteiten werkt bij werkzaamheden rondom het transport samen met één of meer collega's.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De inboedelstukken zijn zorgvuldig en veilig getransporteerd, opgeslagen, geretourneerd en overgedragen. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Stemt zijn eigen werkzaamheden rondom het transport af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatieve vaardigheid</li><li>Kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes t.b.v. transport</li><li>Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur, waaronder interne transportmiddelen</li><li>Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>Mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Registreert inboedelstukken, eventueel per gedupeerde, en laat de overdrachtslijst ondertekenen, zodat voor iedereen duidelijk is waar de inboedelstukken zich bevinden en of de inboedelstukken al dan niet overgedragen zijn.	
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 allround reiniger na calamiteiten: - Zorgt er met gangbare en minder gangbare werkmethodes voor dat inboedelstukken zorgvuldig en veilig getransporteerd, opgeslagen en geretourneerd worden, zodat de inboedelstukken zonder (extra) beschadigingen overgedragen kunnen worden.	
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 allround reiniger na calamiteiten: - 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	

<b>Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen</b>			
<b>4.4 werkproces: Inboedelstukken transporteren</b>			
		wordt belast en de inboedelstukken zorgvuldig en veilig getransporteerd, opgeslagen en geretourneerd worden.	

<b>Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen</b>			
<b>4.5 werkproces: Inboedels reinigen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten reinigt en herstelt inboedels in vaak en minder vaak voorkomende situaties, met gangbare en minder gangbare werkmethode(s). Zowel eenvoudige als complexere problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De inboedel is volgens opdracht en binnen de beschikbare tijd gereinigd en hersteld. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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 allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt en herstelt op basis van het werkprogramma en volgens RI&E inboedels in vaak en minder vaak voorkomende situaties of in de centrale werkplaats volgens gangbare en minder gangbare werkmethodes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van de gangbare werkmethodes t.b.v. het reinigen en herstellen van inboedels</li> <li>Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li> <li>Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li> <li>Mondelinge taalvaardigheid</li> <li>Uitgebreide kennis van het gebruik van chemicaliën</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 allround reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen, gereedschappen en apparatuur adequaat en volgens RI&E, 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 inboedels effectief worden hersteld en gereinigd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt en herstelt inboedels volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd, lost zowel eenvoudige als complexere problemen die zich tijdens de werkzaamheden 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt inboedels met inachtneming van RI&E en milieu- en veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het gebruik van chemicaliën, is attent op het voorkomen van gevaarlijke situaties en zorgt ervoor dat regels met betrekking tot de veiligheid en het	



<b>Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen</b>			
<b>4.5 werkproces: Inboedels reinigen</b>			
		gebruik van chemicaliën door andere medewerkers gehandhaafd worden, zodat veiligheidsrisico's voor de allround reiniger na calamiteiten en zijn omgeving worden vermeden.	

## Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen

### 4.6 werkproces: Opstallen reinigen

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten reinigt en herstelt opstallen (vloeren, wanden, ramen, e.d.), in samenwerking met collega's, in vaak en minder vaak voorkomende situaties, met gangbare en minder gangbare werkmethode(s) en indien van toepassing met gebruik van klimmateriaal. Hij verwijdert eventueel delen van opstallen (bijvoorbeeld vloerbedekking). Hij brengt indien van toepassing noodvoorzieningen aan ten behoeve van water en elektriciteit. De allround reiniger na calamiteiten zorgt ervoor dat regels met betrekking tot de veiligheid en het gebruik van klimmaterialen en chemicaliën door andere medewerkers gehandhaafd worden. Hij is attent op naleving van de veiligheidsregels en het voorkomen van gevaarlijke situaties. Zowel eenvoudige als complexere problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De opstal is volgens opdracht en binnen de beschikbare tijd gereinigd en hersteld. (Klim)materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Stemt bij het reinigen van opstallen en het verplaatsen van klimmateriaal zijn werkzaamheden af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheid</li> <li>Kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes t.b.v. het reinigen en herstellen van opstallen</li> <li>Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li> <li>Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li> <li>Mondelinge taalvaardigheid</li> <li>Uitgebreide kennis van het gebruik van chemicaliën</li> <li>Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen</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 allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwijdert eventueel delen van de opstal, zodat hij deze kan reinigen en hertellen.</li> <li>- Reinigt en herstelt vervolgens met gangbare en minder gangbare werkmethodes in vaak en minder vaak voorkomende situaties opstallen.</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 allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikt materialen, gereedschappen, apparatuur en klimmateriaal adequaat en volgens RI&amp;E en verplaatst (eventueel met assistentie) tussentijds de klimmaterialen, 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 opstallen effectief gereinigd en hersteld worden.</li> </ul>	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten:	

## Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen

### 4.6 werkproces: Opstallen reinigen

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	<p>- Reinigt en herstelt opstallen volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en binnen de gestelde tijd, lost zowel eenvoudige als complexere problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van en afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	<p>De allround reiniger na calamiteiten:</p> <p>- Reinigt opstallen met inachtneming van RI&amp;E en milieu- en veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het gebruik van chemicaliën en klimmateriaal, is attent op het voorkomen van gevaarlijke situaties en zorgt ervoor dat regels met betrekking tot de veiligheid en het gebruik van klimmateriaal en reinigingsmiddelen door andere medewerkers gehandhaafd worden, zodat veiligheidsrisico's voor de allround reiniger na calamiteiten en zijn omgeving worden vermeden.</p>	

**Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen****4.7 werkproces: Werkzaamheden afronden**

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten controleert zijn eigen werk. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval en eventueel puin af. Hij breekt als dit van toepassing is klimmaterieel af. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden. Hij beantwoordt zowel eenvoudige als complexere vragen van de klant.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<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 allround reiniger na calamiteiten: - Rapporteert aan zijn 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 richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>Mondelinge taalvaardigheid</li><li>Uitgebreide kennis van het gebruik van chemicaliën</li><li>Uitgebreide kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Controleert na afloop van de reinigings- en herstelwerkzaamheden 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"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Lost zowel eenvoudige als complexere klachten van de klant m.b.t. het reinigings- en herstelwerk zelf op, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Voert afrondende werkzaamheden uit door volgens richtlijnen de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, indien van toepassing klimmateriaal af te breken, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en afval af te voeren, hierbij is hij attent op het voorkomen van gevaarlijke situaties, zodat de werkplek veilig en netjes is achtergelaten.	

## Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit

### Proces-competentie-matrix Allround reiniger na calamiteiten

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 reiniger na calamiteiten**

<b>Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit</b>			
<b>6.1 werkproces: Medewerkers aansturen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De teamleden weten wat ze moeten doen, voeren hun taken goed en gemotiveerd uit en er wordt constructief samengewerkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	<p>De allround reiniger na calamiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen</li> <li>• Leidinggevende vaardigheden</li> <li>• Mondelinge taalvaardigheid</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen</li> <li>• Adviseren</li> <li>• Motiveren</li> </ul>	<p>De allround reiniger na calamiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adviseert, ondersteunt en motiveert de medewerkers op constructieve wijze bij de uitvoering van de werkzaamheden, zodat zij hun taken goed en gemotiveerd uitvoeren.</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Bevorderen van de teamgeest</li> </ul>	<p>De allround reiniger na calamiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethisch handelen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten:	

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

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li><li>• Omgevingsverantwoord handelen</li></ul>	- 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**

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen</li><li>Leidinggevende vaardigheden</li><li>Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>Coachen</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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.	



<b>Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit</b>			
<b>6.3 werkproces: Kwaliteit en voortgang bewaken</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<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 allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legt informatie met betrekking tot de kwaliteitscontrole schriftelijk vast met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSRDKS (Dagelijks Controle Systeem), zodat leidinggevende en opdrachtgever op de hoogte zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen</li> <li>Leidinggevende vaardigheden</li> <li>Schriftelijke en mondelinge taalvaardigheid</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	

**Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit****6.4 werkproces: Veiligheid, Arbo en milieu bewaken**

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten stelt indien van toepassing op basis van veiligheidsrichtlijnen een RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) op, past de vastgestelde RI&E toe en ziet erop toe dat de medewerkers in zijn team de werkzaamheden volgens deze RI&E uitvoeren. Hij ziet erop toe dat er volgens de wettelijke en bedrijfsrichtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid gewerkt wordt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkzaamheden worden volgens de vastgestelde RI&E en overige (wettelijke en bedrijfs-)richtlijnen uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies en aanwijzingen geven</li><li>Functioneren van mensen controleren</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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"><li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen</li><li>Kunnen opstellen, lezen en interpreteren van RI&amp;E's</li><li>Leidinggevende vaardigheden</li><li>Mondelinge taalvaardigheid</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Stelt indien van toepassing op basis van veiligheidsrichtlijnen een RI&E op, 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.	

<b>Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit</b>			
<b>6.5 werkproces: Materialen en middelen beheren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten beheert de voorraad en zorgt ervoor dat gereedschappen en apparatuur onderhouden worden. Daarnaast zorgt hij voor een deugdelijke opslag van materiaal en materieel.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn voldoende materialen en middelen aanwezig om de werkzaamheden efficiënt te kunnen uitvoeren, en de gereedschappen en apparatuur zijn onderhouden.		
<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>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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"> <li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen</li> <li>Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li> <li>Organisatorische vaardigheden</li> <li>Schriftelijke en mondelinge taalvaardigheid</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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**

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<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><li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen</li><li>Leidinggevende vaardigheden</li><li>Schriftelijke taalvaardigheid</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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"><li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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	

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

<b>Omschrijving</b>	De allround reiniger na calamiteiten 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies en aanwijzingen geven</li><li>Uitoefenen van gezag</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Geeft duidelijk instructies aan de medewerkers in zijn team over de regels t.a.v. beveiliging en eventuele aan- en 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"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen</li><li>Leidinggevende vaardigheden</li><li>Schriftelijke taalvaardigheid</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - 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"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De allround reiniger na calamiteiten: - Beheert indien van toepassing de toegangssleutels van het object, waarbij hij zich houdt aan de door de opdrachtgever of leidinggevende vastgestelde richtlijnen.	