Landelijke
Kwalificaties MBO

Schoonmaak en Glazenwassen

Crebonummer:	94530, 94540, 95540, 94531, 94532, 94533, 94534, 94541, 94542, 94543, 94544
Sector:	Zakelijke dienstverlening
Branche:	Schoonmaak en glazenwassen
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

© Colo 2002-2011. Gebruik van gegevens en teksten is met bronvermelding vrijelijk toegestaan. Commercieel gebruik van deze gegevens is niet toegestaan. De disclaimer van toepassing op dit document is te lezen op www.kwalificatiesmbo.nl

Inhoudsopgave

Inleiding ... 3
Deel A: Beeld van de beroepengroep ... 4
Deel B: De kwalificaties ... 6
1 Inleiding ... 6
2 Algemene informatie ... 6
2.1 Colofon ... 6
2.2 Formele vereisten ... 7
2.3 Typering Beroepengroep ... 8
2.4 Loopbaanperspectief ... 9
2.5 Trends en innovaties ... 10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier ... 13
4 Beschrijving van de kwalificaties ... 17
4.1 Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ... 18
4.2 Glazenwasser/gevelreiniger ... 19
4.3 Reiniger na calamiteiten ... 20
4.4 Reiniger in de voedselverwerkende industrie ... 21
4.5 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ... 22
4.6 Allround glazenwasser/gevelreiniger ... 24
4.7 Allround reiniger na calamiteiten ... 26
4.8 Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie ... 28
4.9 Ambulant objectleider ... 30
5 Beschrijving van de kerntaken ... 32
5.1 Kerntaak 1: Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit ... 32
5.2 Kerntaak 2: Voert glazenwaswerkzaamheden uit ... 34
5.3 Kerntaak 3: Reinigt en onderhoudt gevels ... 36
5.4 Kerntaak 4: Reinigt en herstelt inboedels en opstallen ... 38
5.5 Kerntaak 5: Reinigt in de voedselverwerkende industrie ... 40
5.6 Kerntaak 6: Voert operationeel leidinggevende taken uit ... 41
5.7 Kerntaak 7: Voert organisatorisch leidinggevende taken uit ... 42
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices ... 44
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit ... 45
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert glazenwaswerkzaamheden uit ... 47
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Reinigt en onderhoudt gevels ... 48
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Reinigt en herstelt inboedels en opstallen ... 49
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Reinigt in de voedselverwerkende industrie ... 51
6.6 Proces-competentie-matrix Kerntaak 6: Voert operationeel leidinggevende taken uit ... 52
6.7 Proces-competentie-matrix Kerntaak 7: Voert organisatorisch leidinggevende taken uit ... 54
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties ... 57
1 Inleiding ... 57
2 Kwalificaties ... 57
2.1 Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ... 58
2.2 Glazenwasser/gevelreiniger ... 81
2.3 Reiniger na calamiteiten ... 107
2.4 Reiniger in de voedselverwerkende industrie ... 135
2.5 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ... 155
2.6 Allround glazenwasser/gevelreiniger ... 184
2.7 Allround reiniger na calamiteiten ... 219
2.8 Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie ... 258
2.9 Ambulant objectleider ... 289
3 Certificeerbare eenheden ... 325
Deel D: Verantwoording ... 326
1 Inleiding ... 326
2 Proces- en inhoudsinformatie ... 327
2.1 Betrokkenen ... 327
2.2 Verwantschap ... 328
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier ... 329
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen ... 330
2.5 Discussiepunten ... 339
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie ... 340
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief ... 341

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Schoonmaak en Glazenwassen. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werkt een medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche?

Op welke werkplek de medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche uiteindelijk terechtkomt, is afhankelijk van de gekozen uitstroom.
- De (allround) schoonmaker/medewerker vloeronderhoud werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het schoonmaken van interieur en sanitair en het onderhoud van vloeren in verschillende omgevingen, zoals bijvoorbeeld recreatiebungalows, kantoren, scholen, hotels, gezondheidszorg of bij bedrijven die zich richten op het reinigen van vervoersmiddelen.
- De (allround) glazenwasser/gevelreiniger werkt bij schoonmaak-, glazenwas- of gevelreinigingsbedrijven die zich richten op glazenwaswerkzaamheden en/of gevelreiniging en -onderhoud bij verschillende panden (voornamelijk bedrijfspanden).
- De (allround) reiniger na calamiteiten werkt bij specialistische schoonmaakbedrijven die zich richten op reinigings- en herstelwerkzaamheden na brand-, water- of stormschade bij verschillende panden, zowel bij bedrijfspanden als bij particulieren.
- De (allround) reiniger in de voedselverwerkende industrie werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het schoonmaken en desinfecteren van apparatuur en (productie)ruimten in de voedselverwerkende industrie.
- De ambulant objectleider werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het schoonmaken van interieur en sanitair en het onderhoud van vloeren in verschillende omgevingen, als bijvoorbeeld recreatiebungalows, kantoren of scholen.

Wat doet een medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche?
Evenals de werkplek verschillen ook de werkzaamheden voor de verschillende beroepen in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.
- De (allround) schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt interieur, sanitair en/of vloeren door middel van handmatige en/of machinale reiniging. Hij past bij het schoonmaken de traditionele of microvezelmethode toe.
- De (allround) glazenwasser/gevelreiniger reinigt en droogt – al dan niet op hoogte – ramen en omlijstingen en/of voert reinigings- en conserveringswerkzaamheden uit aan gevels. Dit laatste in het kader van onderhoud en ter verwijdering van ongewenste vervuilingen.
- De (allround) reiniger na calamiteiten zorgt ervoor dat de schade door een calamiteit beperkt wordt en hij reinigt en reconditioneert inboedelstukken.
- De (allround) reiniger in de voedselverwerkende industrie reinigt productieruimten en –installaties, en eventueel desinfecteert hij deze ruimten ook.
- De ambulant objectleider zorgt ervoor dat de uitvoerende medewerkers het schoonmaakwerk op de juiste manier uitvoeren.

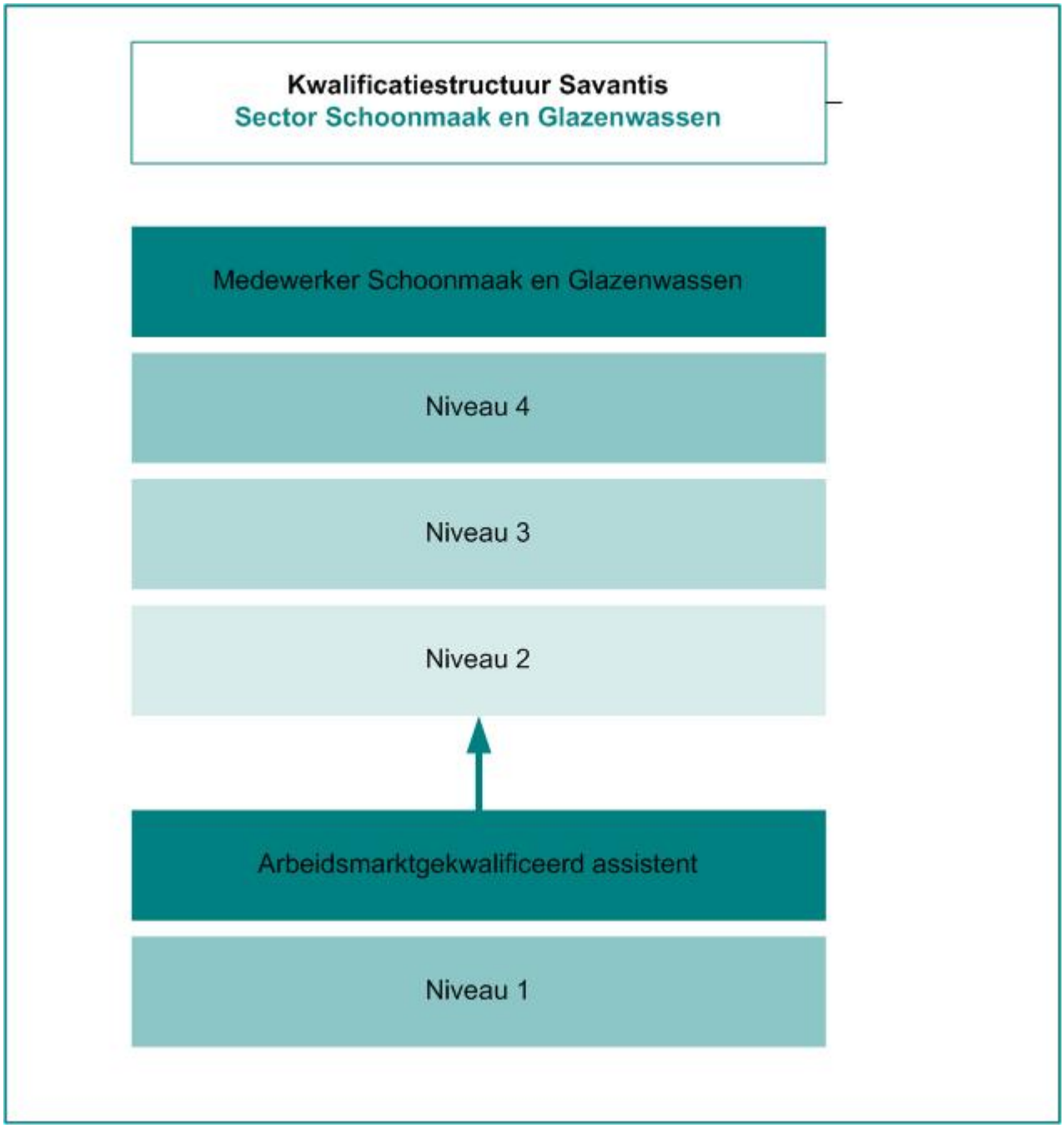
Samenwerken met anderen
De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche heeft met allerlei mensen te maken en moet dus goed kunnen samenwerken. De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche werkt zowel in teamverband als individueel. Hij heeft hierbij te maken met leidinggevende en collega's. In sommige gevallen heeft hij ook te maken met de opdrachtgever, gebruikers van een pand en voorbijgangers. De ambulant objectleider werkt zelfstandig, met veel verantwoordelijkheden en vrijheid. Hij functioneert in het spanningsveld tussen klant, schoonmaakbedrijf en werknemer. De ambulant objectleider wordt aangestuurd door een leidinggevende, die afhankelijk van het soort en de grootte van het bedrijf de functie van (assistent) regiomanager, rayonleider, vestigingsmanager of directeur heeft. De ambulant objectleider geeft sturing en instructie aan (meewerkende) voorlieden en op kleine objecten tevens aan de uitvoerende werknemers. Hij heeft hierbij een aansturende, coachende, begeleidende en controlerende rol.

Een veelzijdig beroep
Voor een medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche zijn vaktechnischevaardigheden van groot belang. Dit varieert van het bepalen van vuil- en materiaalsoort tot het toepassen van een schoonmaak- en onderhoudsmethode. Naast het beheersen van de vaktechniek en het kunnen samenwerken zijn organisatorische kwaliteiten noodzakelijk. De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche let er bijvoorbeeld op dat zijn werkzaamheden op tijd af zijn en dat de werkzaamheden voldoen aan alle eisen. Voor de ambulant objectleider zijn de vaktechnische vaardigheden ook van groot belang, omdat deze de uitvoerende medewerkers daarop moet kunnen aansturen.

Tot slot
Voor de medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche is een goede opleiding nodig, waarin naast de vaktechnische ook sociaalcommunicatieve en organisatorische vaardigheden een belangrijke rol spelen.

Dit kwalificatiedossier ‘Schoonmaak en Glazenwassen’ beschrijft de kwalificaties voor de volgende beroepen: schoonmaker/medewerker vloeronderhoud, glazenwasser/gevelreiniger, reiniger na calamiteiten en reiniger in de voedselverwerkende industrie op niveau 2, allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud, allround glazenwasser/gevelreiniger, allround reiniger na calamiteiten en allround reiniger in de voedselverwerkende industrie op niveau 3 en ambulant objectleider op niveau 4.

In het volgende schema is te zien welke plaats dit dossier inneemt in de kwalificatiestructuur van de sector Schoonmaak en Glazenwassen.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Schoonmaak en Glazenwassen. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud*
- *Glazenwasser/gevelreiniger*
- *Reiniger na calamiteiten*
- *Reiniger in de voedselverwerkende industrie*
- *Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud*
- *Allround glazenwasser/gevelreiniger*
- *Allround reiniger na calamiteiten*
- *Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie*
- *Ambulant objectleider*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Savantis
Ontwikkeld door	Savantis, afdeling Ontwikkeling Opleidingen en Examens, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: de paritaire commissie van Savantis Op: 08-12-2010 Te: Veenendaal
	Vastgesteld door: het bestuur van Savantis Op: 26-10-2010 Te: Waddinxveen

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud - 2 Glazenwasser/gevelreiniger - 2 Reiniger na calamiteiten - 2 Reiniger in de voedselverwerkende industrie - 2 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud - 3 Allround glazenwasser/gevelreiniger - 3 Allround reiniger na calamiteiten - 3 Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie - 3 Ambulant objectleider - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: • het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.coordinatiepunt.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: • BCP Ambulant objectleider schoonmaakbranche (30-08-2010) • BCP Gevelreiniger (01-07-2007) • BCP Medewerker foodreiniging (01-07-2007) • BCP Medewerker vloerenonderhoud (01-07-2007) • BCP Reiniger na calamiteiten (01-07-2007) • BCP Schoonmaker (01-07-2007)

2.3 Typering beroepengroep

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche is veelal in loondienst werkzaam in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. In deze branche, waarin enkele zeer grote bedrijven en veel kleine tot middelgrote bedrijven werkzaam zijn, richt men zich op schoonmaakonderhoud in de breedste zin van het woord: schoonmaak in kantoren en scholen, reiniging en onderhoud van gevels en glasbewassing, calamiteitenreiniging (bijvoorbeeld na brand), maar ook schoonmaak in de voedselverwerkende industrie.

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche werkt op wisselende locaties, zowel in teamverband als individueel. Hij heeft hierbij te maken met verschillende gebruikers van de panden. Hij moet dan ook goed kunnen samenwerken en communiceren. De ambulant objectleider heeft hiernaast te maken met de opdrachtgevers en gebouwbeheerders.

In opdracht van en in overleg met zijn teamleider/leidinggevende voert de medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche op basis van een schoonmaak- of werkprogramma zelfstandig zijn werkzaamheden uit. Deze werkzaamheden kunnen – afhankelijk van de richting waarin men werkt – bestaan uit het interieur- en sanitaironderhoud, het onderhouden van vloeren, het reinigen van gevels, glasbewassing, reiniging na calamiteiten en het reinigen van machines en omgeving in de voedselverwerkende industrie. De werkzaamheden zijn over het algemeen routinematig, maar soms ook zeer specifiek van aard. De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche beschikt daarvoor over werkinzicht, inlevingsvermogen, organisatievermogen, flexibiliteit en sociale vaardigheden. Hij kan onder tijdsdruk en in lastige omstandigheden adequaat functioneren.

In het kwalificatiedossier worden de medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (niveau 2), de allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (niveau 3) en de ambulant objectleider (niveau 4) onderscheiden. Alle drie de functionarissen zijn betrokken bij bovengenoemde werkzaamheden, maar op een verschillende manier en met verschillende verantwoordelijkheden. De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (niveau 2) voert de werkzaamheden zelfstandig of onder leiding uit. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (niveau 3) voert de werkzaamheden uit en geeft operationeel leiding aan zijn collega's op het project. De ambulant objectleider voert de werkzaamheden niet zelf uit, maar geeft organisatorisch leiding. De ambulant objectleider beoordeelt de uitvoering van de werkzaamheden en stuurt indien nodig bij. Ter ondersteuning van (onervaren) collega's demonstreert hij in voorkomende gevallen hoe werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden.

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche moet zich houden aan bedrijfsrichtlijnen en normen en richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid. Daarnaast kunnen bij sommige locaties nog aanvullende eisen worden gesteld door de opdrachtgever of de overheid, waar hij zich aan moet houden. De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (niveau 2) ontvangt specifieke normen en richtlijnen van zijn teamleider of zijn leidinggevende, de allround medewerker (niveau 3) moet zelf op de hoogte zijn van deze richtlijnen en de ambulant objectleider (niveau 4) brengt de (allround) medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche op de hoogte van de specifieke normen en richtlijnen.

De (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche is kwaliteit- en resultaatgericht. Tijdens de werkzaamheden moet hij kunnen afwegen of hij als gevolg van onvoorziene omstandigheden van het schoonmaak- of werkprogramma afwijkt. De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (niveau 2) bespreekt dit met zijn leidinggevende, de allround medewerker (niveau 3) neemt deze beslissing zelfstandig en de ambulant objectleider (niveau 4) bespreekt afwijkingen met medewerkers en klant. De allround medewerker voert daarnaast ook operationeel leidinggevende taken uit, waarbij hij te maken krijgt met afwegingen tussen tijd, kosten en kwaliteit. De ambulant objectleider voert organisatorisch leidinggevende taken uit, waarbij hij te maken krijgt met veranderende regelgeving, onverwachte situaties en dilemma's.

2.4 Loopbaanperspectief

De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (niveau 2) kan meer verantwoordelijkheden krijgen, bijvoorbeeld als meewerkend voorman, middels de opleiding tot allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche op niveau 3 of door het volgen van cursussen, of middels werkervaring of scholing in de beroepspraktijk. Daarnaast kan hij zich binnen hetzelfde niveau ontwikkelen in de specialistische reiniging.

De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (niveau 3) kan doorstromen naar een middenkaderfunctie, bijvoorbeeld objectleider. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche kan zich daarnaast middels cursussen ontwikkelen tot VSR-KMS-controleur of –inspecteur. Verder kan ook hij zich binnen hetzelfde niveau ontwikkelen in de specialistische reiniging.

De ambulant objectleider (niveau 4) kan afhankelijk van het type bedrijf door ervaring en het volgen van aanvullende cursussen doorgroeien naar de functie van (assistent) rayonmanager, (assistent) regiomanager, inspecteur, manager uitvoering of (assistent) vestigingsmanager.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	**Arbeidsmarkt** Onderstaande gegevens zijn afkomstig uit het arbeidsmarktonderzoek 2009/2010 en een onderzoek naar de arbeidsmarktrelevantie van de ambulant objectleider van Savantis (2010) en het onderzoek 'Werken in de schoonmaak- en glazenwassersbranche: Een arbeidsmarktonderzoek naar knelpunten en oplossingen.' (Research voor beleid, 2007). Er is eveneens gebruik gemaakt van gegevens van het CBS. Volgens gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek zijn er per 1 januari 2009 6.820 bedrijven actief in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Ongeveer de helft hiervan is een eenmansbedrijf. Het aantal bedrijven in de branche is sinds 2004 toegenomen met 14%. In de sector bestaan enkele (zeer) grote bedrijven, die samen de grootste omzet maken. De tien grootste bedrijven zijn verantwoordelijk voor 40% van de omzet. Bij deze bedrijven werkt ook ongeveer 40% van de werknemers. De economische recessie raakt ook de sector Schoonmaak en Glazenwassen. Gegevens van het CBS wijzen uit dat de omzet in het tweede kwartaal van 2009 gedaald is met 1%. Een groot verschil met de afgelopen vier jaar waarin de omzet van de branche juist steeds steeg. Ook het aantal openstaande vacatures daalt. Volgens het CBS daalt sinds een jaar het aantal openstaande vacatures elk kwartaal. De schoonmaakbedrijven kenden aan het eind van het tweede kwartaal van 2009,2.300 openstaande vacatures. Dit zijn er ruim 1 500 minder dan in dezelfde periode vorig jaar Een bescheiden marktonderzoek van het tijdschrift Service Management laat zien dat 71% van de schoonmaakbedrijven last heeft van de economische crisis. Tweederde van de bedrijven geeft ook aan dat de recessie gevolgen zal hebben voor het personeel. Hoewel het nog onzeker is hoe groot de invloed van de recessie zal zijn op de schoonmaakbranche kan geconcludeerd worden dat de werkgelegenheid in de branche terug zal lopen. In de sector Schoonmaak en Glazenwassen zijn 180.000 tot 200.000 personen werkzaam. De branche blijkt te vergrijzen: ten opzichte van 1991 is het aandeel jongeren in de branche sterk afgenomen en het aandeel ouderen sterk toegenomen. Omdat de oudere groep in de komende jaren zal uitstromen, zorgt dit voor een grote vervangingsvraag. Met de huidige leeftijdsopbouw kan hier niet zomaar aan voldaan worden. In de komende jaren zullen volgens Research voor Beleid de tekorten aan gekwalificeerde krachten steeds nijpender worden en zullen er tekorten ontstaan voor meer functies. De personeelsbehoefte zal als gevolg van een bescheiden uitbreidingsvraag en een forse vervangingsvraag naar verwachting aanzienlijk toenemen. Ditzelfde geldt voor objectleiders, waaraan een groeiende behoefte is. **Beroepspraktijkvorming** Op dit moment groeit het aantal mogelijkheden voor deelnemers om een reguliere opleiding te volgen in het mbo op niveau 1 sterk. Het aantal leerlingen zal naar verwachting aanzienlijk toenemen als naast een opleiding op niveau 1 ook opleidingen op niveau 2, 3 en 4 aangeboden worden. Het aantal erkende leerbedrijven was aan het einde van 2009 ruim 450. Waarschijnlijk zijn er -gezien het beperkte aantal leerlingen in opleiding en het grote aantal leerbedrijven- voldoende bpv-plaatsen. Er wordt geconstateerd dat het soms lastig is bedrijven te vinden die bpv plaatsen kunnen aanbieden, waarmee leerlingen

	voldoende uren beroepspraktijkvormingkunnen volgen, aangezien veel schoonmaakwerk vaak niet de hele dag door plaatsvindt, maarin de ochtend of avonduren. Voor het actuele aantal bpv-plaatsen wordt verwezen naar het register van erkende leerbedrijven van Savantis.
Wetgeving en regelgeving	De medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche heeft te maken met diverse wettelijke richtlijnen omtrent Arbo, milieu en veiligheid. Deze wetgeving is continu in beweging. Europese wet- en regelgeving wordt steeds belangrijker met als gevolg dat de NEN-normen hieraan aangepast zullen worden. Daarnaast is in de voedselverwerkende industrie de wet- en regelgeving rondom hygiëne van levensmiddelen/voedselveiligheid continu aan verandering onderhevig. De medewerker in de Schoonmaak en Glazenwassersbranche moet al dan niet via zijn werkgever op de hoogte blijven van bovengenoemde aanpassingen. Verder is voor de sector de CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf van toepassing.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	**Marktontwikkelingen** De toenemende vergrijzing zorgt voor een toenemende vervangingsvraag op de middellange termijn, enerzijds door vergrijzing in de sector zelf, anderzijds omdat het schoonmaakwerk in de groeiende zorgsector en bij particulieren zal toenemen. Ook is er sprake van een toenemende uitbesteding in de zorgsector. Door toenemende efficiencyeisen, Europese aanbestedingen en hogere verwachtingen van de klant, neemt de druk op de ambulant objectleider toe. Er moet veel werk gedaan worden, met hoge verwachtingen en een strict urenbudget. Het werk wordt in toenemende mate resultaatgericht. In de branche is sprake van een relatief grote instroom van allochtone werknemers. Dit betekent dat in bedrijven rekening moet worden gehouden met de aanwezige verschillende culturen. Concurrentie tussen schoonmaakbedrijven vindt met name op de prijs plaats. Dit heeft schaalvergroting (door overnames en fusies) tot gevolg gehad. De verwachting is dat de schaalvergroting in de schoonmaaken glazenwassersbranche de komende jaren voortgezet zal worden. Opdrachtgevers stellen steeds hogere kwaliteitseisen, niet alleen wat betreft de kwaliteit van het schoonmaakbedrijf (bijvoorbeeld ISO-certificering en een goede klachtenprocedure), maar ook wat betreft de medewerkers, bijvoorbeeld: o goede beheersing van de Nederlandse taal o afgeronde opleiding o betrouwbare achtergrond o representatieve uitstraling Verbreding van de dienstverlening lijkt zich meer voor te gaan doen. Opdrachtgevers besteden steeds meer facilitaire dienstverlening, zoals beveiliging en algemene technische taken, uit. Schoonmaakbedrijven die ook deze diensten kunnen aanbieden hebben hierdoor meer kansen. Het is echter nog niet duidelijk hoe dit zich in de komende jaren zal ontwikkelen. De benodigde kennis en vaardigheden voor de medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche neemt toe. Het schoonmaken in scholen en kinderdagverblijven verandert. Niet alleen is er vanuit de maatschappij meer aandacht voor het belang van een schone schoolomgeving, maar maatschappelijke ontwikkelingen hebben ook invloed op het werken in scholen, bijvoorbeeld met betrekking tot verandering van de werktijden door de invoering van de brede school. Bedrijven in de Sociale Werkvoorziening richten zich in toenemende mate op dienstverlening, waaronder het schoonmaken. Niet alleen werkt een deel van deze bedrijven samen met ‘reguliere’ schoonmaakbedrijven, maar daarnaast bieden verschillende bedrijven in de Sociale Werkvoorziening zelf schoonmaakdiensten aan, bijvoorbeeld in (gemeentelijke) overheidsgebouwen. Het stimuleren van het overdag schoonmaken heeft mogelijk een gunstig effect op de arbeidsomstandigheden en het imago van de branche.

	Technische ontwikkelingen Een blijvende trend is het schoonmaken met behulp van microvezelmaterialen. De werkwijze bij het gebruik van microvezelmaterialen en het bijbehorende logistieke proces wijkt af van de traditionele methode. Onder druk van de milieuwetgeving, maar ook ten behoeve van de gebruikers, wordt steeds vaker gebruik gemaakt van minder milieubelastende schoonmaakmiddelen en –methoden, zoals het reinigen van gevels met gebruik van kokend heet water onder hoge druk. Er komen meer verschillende soorten afwerkmaterialen (met name vloer- en gevelbekleding) op de markt, die elk hun eigen onderhoudsproces kennen.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

Legenda:
K1: Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud
K2: Glazenwasser/gevelreiniger
K3: Reiniger na calamiteiten
K4: Reiniger in de voedselverwerkende industrie
K5: Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud
K6: Allround glazenwasser/gevelreiniger
K7: Allround reiniger na calamiteiten
K8: Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie
K9: Ambulant objectleider

			Kwalificatie								
Kerntaak	**Werkproces**		**K1**	**K2**	**K3**	**K4**	**K5**	**K6**	**K7**	**K8**	**K9**
Kerntaak 1: Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit											
	1.1	Werkzaamheden voorbereiden	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	1.2	Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	1.3	Dagelijks reinigen van harde vloeren	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	1.4	Harde vloeren onderhouden	x				x				x
	1.5	Dagelijks reinigen van zachte vloeren	x				x				x
	1.6	Periodiek reinigen van zachte vloeren	x		x		x		x		x
	1.7	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren	x				x				x
	1.8	Werkzaamheden afronden	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Kerntaak 2: Voert glazenwaswerkzaamheden uit											
	2.1	Werkzaamheden voorbereiden	x	x	x	x	x	x	x	x	x

			Kwalificatie								
Kerntaak	**Werkproces**		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9
	2.2	Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	2.3	Werkzaamheden afronden	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Kerntaak 3: Reinigt en onderhoudt gevels											
	3.1	Werkzaamheden voorbereiden		x				x			
	3.2	Gevels reinigen		x				x			
	3.3	Gevels beschermen		x				x			
	3.4	Werkzaamheden afronden		x				x			
Kerntaak 4: Reinigt en herstelt inboedels en opstallen											
	4.1	Schade inventariseren							x		
	4.2	Werkzaamheden voorbereiden			x				x		
	4.3	Werkzaamheden t.b.v. beperking van schade uitvoeren			x				x		
	4.4	Inboedelstukken transporteren			x				x		
	4.5	Inboedels reinigen			x				x		
	4.6	Opstallen reinigen			x				x		
	4.7	Werkzaamheden afronden			x				x		
Kerntaak 5: Reinigt in de voedselverwerkende industrie											
	5.1	Werkzaamheden voorbereiden				x				x	
	5.2	Reinigen en desinfecteren van machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt				x				x	
	5.3	Werkzaamheden afronden				x				x	

			Kwalificatie								
Kerntaak	**Werkproces**		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9
Kerntaak 6: Voert operationeel leidinggevende taken uit											
	6.1	Medewerkers aansturen					x	x	x	x	
	6.2	Nieuwe medewerkers inwerken					x	x	x	x	
	6.3	Kwaliteit en voortgang bewaken					x	x	x	x	
	6.4	Veiligheid, Arbo en milieu bewaken					x	x	x	x	
	6.5	Materialen en middelen beheren					x	x	x	x	
	6.6	Contact onderhouden met de opdrachtgever					x	x	x	x	
	6.7	Beheerstaken uitvoeren					x	x	x	x	
Kerntaak 7: Voert organisatorisch leidinggevende taken uit											
	7.1	Nieuwe projecten opstarten									x
	7.2	Bezetting plannen en regelen									x
	7.3	In benodigde materialen en middelen voorzien									x
	7.4	Benodigde medewerkers werven, selecteren en aanstellen									x
	7.5	Medewerkers opleiden, begeleiden en beoordelen									x
	7.6	Werkoverleg voeren									x
	7.7	Op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen toezien									x

			Kwalificatie								
Kerntaak	**Werkproces**		**K1**	**K2**	**K3**	**K4**	**K5**	**K6**	**K7**	**K8**	**K9**
	7.8	Administratieve handelingen uitvoeren en urenregistraties maken									x
	7.9	Contact onderhouden met klanten									x

4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud*
- *Glazenwasser/gevelreiniger*
- *Reiniger na calamiteiten*
- *Reiniger in de voedselverwerkende industrie*
- *Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud*
- *Allround glazenwasser/gevelreiniger*
- *Allround reiniger na calamiteiten*
- *Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie*
- *Ambulant objectleider*

4.1 Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud is werkzaam in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Hij werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het schoonmaken van interieur en sanitair en het onderhoud van vloeren in verschillende omgevingen, bijvoorbeeld in kantoren en scholen. Hij werkt op wisselende locaties, over het algemeen binnen. 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 Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud is zich ervan bewust dat hij zijn bedrijf vertegenwoordigt, kan goed samenwerken, communiceren en kan rekening houden met de opdrachtgever/klant. Hij is klant-, kwaliteit-, resultaat- en oplossingsgericht. Hij is in staat om flexibel om te gaan met de omstandigheden die specifiek zijn voor de branche, zoals het zelfstandig werken op basis van een schoonmaakprogramma, en met onverwachte zaken waarmee hij wordt geconfronteerd. Hij is gericht op het op correcte wijze uitvoeren van instructies (protocollen en aanwijzingen van de leidinggevende). Hij draagt zorg voor zijn persoonlijke hygiëne. Hij is accuraat en opmerkzaam en heeft respect voor de eigendommen van anderen en hun privacy. Hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied die hem aangereikt worden door zijn leidinggevende en past deze toe. (Persoonlijke) veiligheid, Arbo en milieu zijn van belang in deze sector. De Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud moet zich dus houden aan de voorgeschreven Arbo-, milieu- en veiligheidsvoorschriften.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De werkzaamheden van de Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud zijn voornamelijk uitvoerend van aard. Hij voert zijn takenpakket zelfstandig uit, maar werkt onder eindverantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Bij het uitvoeren van zijn eigen werk is hij verantwoordelijk voor het voldoen aan de opdracht, zoals gesteld in het schoonmaakprogramma, en eventuele aanvullende werkinstructies van zijn leidinggevende. Hij is op de hoogte van en moet zich houden aan algemeen geldende normen en richtlijnen. Specifieke normen en richtlijnen ontvangt hij van zijn leidinggevende.
Complexiteit	De werkzaamheden zijn met name uitvoerend van aard en betreffen voornamelijk routinematige handelingen die volgens standaardprocedures plaatsvinden. De Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud werkt volgens een vastgesteld schoonmaakprogramma en aanvullende instructies, maar moet wel weten waarom hij bepaalde handelingen moet uitvoeren en tijdig signaleren wanneer er in het programma een aanpassing moet plaatsvinden. Het aantal en type handelingen dat hij moet beheersen is beperkt. Eenvoudige problemen lost hij zelf op; complexere meldt hij aan zijn leidinggevende.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

4.2 Glazenwasser/gevelreiniger

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Glazenwasser/gevelreiniger is werkzaam in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Hij werkt bij schoonmaak-, glazenwas- of gevelreinigingsbedrijven die zich richten op glazenwaswerkzaamheden en/of gevelreiniging en –onderhoud bij verschillende panden (voornamelijk bedrijfspanden). Hij werkt op wisselende locaties, over het algemeen buiten, maar een glazenwasser werkt ook regelmatig binnen. De Glazenwasser/gevelreiniger moet bij het buitenwerk rekening houden met weersomstandigheden en kunnen werken op hoogte. Hij werkt zowel in teamverband als individueel. Hij heeft te maken met o.a. zijn leidinggevende en collega's en afhankelijk van de opdracht met de opdrachtgever, andere betrokkenen zoals bewoners, en soms ook met voorbijgangers.
Typerende beroepshouding	De Glazenwasser/gevelreiniger is zich ervan bewust dat hij zijn bedrijf vertegenwoordigt, kan goed samenwerken, communiceren en kan rekening houden met de opdrachtgever/klant. Hij is klant-, kwaliteit-, resultaat- en oplossingsgericht. Hij is in staat om flexibel om te gaan met de omstandigheden die specifiek zijn voor de branche, zoals werken onder tijdsdruk en in lastige omstandigheden, en met onverwachte zaken waarmee hij wordt geconfronteerd. Hij is gericht op het op correcte wijze uitvoeren van instructies (protocollen en aanwijzingen van de leidinggevende). Hij is accuraat en opmerkzaam. Hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied die hem aangereikt worden door zijn leidinggevende en past deze toe. (Persoonlijke) veiligheid, Arbo en milieu zijn van belang in deze sector, met name met betrekking tot het werken met chemicaliën en op hoogte. De Glazenwasser/gevelreiniger moet zich dus houden aan de voorgeschreven Arbo-, milieu- en veiligheidsvoorschriften.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De werkzaamheden van de Glazenwasser/gevelreiniger zijn voornamelijk uitvoerend van aard. Hij voert zijn takenpakket zelfstandig uit, maar werkt onder eindverantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Bij het uitvoeren van zijn eigen werk is hij verantwoordelijk voor het voldoen aan de opdracht, zoals gesteld in het werkprogramma, en eventuele aanvullende werkinstructies van zijn leidinggevende. Hij is op de hoogte van en moet zich houden aan algemeen geldende normen en richtlijnen, met name betreffende het werken op hoogte. Specifieke normen en richtlijnen ontvangt hij van zijn leidinggevende.
Complexiteit	De werkzaamheden zijn met name uitvoerend van aard en betreffen voornamelijk routinematige handelingen die volgens standaardprocedures plaatsvinden. De Glazenwasser/gevelreiniger werkt volgens een vastgesteld werkprogramma en aanvullende instructies, maar moet wel weten waarom hij bepaalde handelingen moet uitvoeren. Het aantal en type handelingen dat hij moet beheersen is beperkt. Er kunnen echter complicerende factoren zijn, zoals de situatie waarin het werk wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld het al dan niet aanwezig zijn van bestrating rondom een gebouw), hinder van weersinvloeden en afwijkingen van gangbare procedures. Eenvoudige problemen lost hij zelf op; complexere meldt hij aan zijn leidinggevende.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

4.3 Reiniger na calamiteiten

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Reiniger na calamiteiten is werkzaam in de Schoonmaaken Glazenwassersbranche. Hij werkt bij specialistische schoonmaakbedrijven die zich richten op reinigings- en herstelwerkzaamheden na brand-, water- of stormschade bij verschillende panden, zowel bij bedrijfspanden als bij particulieren. 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 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/gedupeerde.
Typerende beroepshouding	De Reiniger na calamiteiten is zich ervan bewust dat hij zijn bedrijf vertegenwoordigt, kan goed samenwerken, communiceren en kan rekening houden met de wensen van de opdrachtgever en de gevoelens van de gedupeerde. Hij is klant-, kwaliteit-, resultaat- en oplossingsgericht. Hij is in staat om flexibel om te gaan met de omstandigheden die specifiek zijn voor de branche, zoals werken onder tijdsdruk en in lastige omstandigheden, en met onverwachte zaken waarmee hij wordt geconfronteerd. Hij is gericht op het op correcte wijze uitvoeren van instructies (protocollen en aanwijzingen van de leidinggevende). Hij is accuraat en opmerkzaam. Hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied die hem aangereikt worden door zijn leidinggevende en past deze toe. (Persoonlijke) veiligheid, Arbo en milieu zijn van groot belang in deze sector. De Reiniger na calamiteiten moet zich dus houden aan de voorgeschreven Arbo-, milieu- en veiligheidsvoorschriften.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De werkzaamheden van de Reiniger na calamiteiten zijn voornamelijk uitvoerend van aard. Hij voert zijn takenpakket zelfstandig uit, maar werkt onder eindverantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Bij het uitvoeren van zijn eigen werk is hij verantwoordelijk voor het voldoen aan de opdracht, op basis van een planning en eventuele aanvullende werkinstructies van zijn leidinggevende. Hij is op de hoogte van en moet zich houden aan algemeen geldende normen en richtlijnen. Specifieke normen en richtlijnen ontvangt hij van zijn leidinggevende.
Complexiteit	De werkzaamheden zijn met name uitvoerend van aard en betreffen voornamelijk routinematige handelingen die volgens standaardprocedures plaatsvinden. De Reiniger na calamiteiten werkt volgens een vastgestelde planning en aanvullende instructies, maar moet wel weten waarom hij bepaalde handelingen moet uitvoeren. Het aantal en type handelingen dat hij moet beheersen is beperkt; de variatie in te behandelen objecten is echter groot. Eenvoudige problemen lost hij zelf op; complexere meldt hij aan zijn leidinggevende.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

4.4 Reiniger in de voedselverwerkende industrie

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Reiniger in de voedselverwerkende industrie is werkzaam in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Hij werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het reinigen en desinfecteren van apparatuur en (productie)ruimten in de voedselverwerkende industrie. De Reiniger in de voedselverwerkende industrie werkt op een of meer locaties, zowel in teamverband als individueel. Hij heeft te maken met o.a. zijn leidinggevende en collega's en komt met enige regelmaat in contact met de opdrachtgever en de gebruikers van de ruimten.
Typerende beroepshouding	De Reiniger in de voedselverwerkende industrie is zich ervan bewust dat hij zijn bedrijf vertegenwoordigt, kan goed samenwerken, communiceren en kan rekening houden met de opdrachtgever/gebruiker van het pand. Hij is klant-, kwaliteit-, resultaat- en oplossingsgericht. Hij is in staat om flexibel om te gaan met de omstandigheden die specifiek zijn voor de branche, zoals werken onder tijdsdruk en in zware omstandigheden, en met onverwachte zaken waarmee hij wordt geconfronteerd. Hij is gericht op het op correcte wijze uitvoeren van instructies (protocollen en aanwijzingen van de leidinggevende). Hij is accuraat en opmerkzaam, beschikt over verantwoordelijkheidsgevoel en is zich bewust van de waarde van de apparatuur die hij reinigt. Hij staat open voor nieuwe ontwikkelingen in zijn vakgebied die hem aangereikt worden door zijn leidinggevende en past deze toe. (Persoonlijke) veiligheid, Arbo en milieu zijn van belang in deze sector, met name met betrekking tot het werken op hoogte. De Reiniger in de voedselverwerkende industrie moet zich dus houden aan de voorgeschreven Arbo-, milieu- en veiligheidsvoorschriften.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De werkzaamheden van de Reiniger in de voedselverwerkende industrie zijn voornamelijk uitvoerend van aard. Hij voert zijn takenpakket zelfstandig uit, maar werkt onder direct toezicht en eindverantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Bij het uitvoeren van zijn eigen werk is hij verantwoordelijk voor het voldoen aan de opdracht, zoals gesteld in het werkprogramma, en eventuele aanvullende werkinstructies van zijn leidinggevende. Hij is op de hoogte van en moet zich houden aan algemeen geldende normen en richtlijnen. Specifieke normen en richtlijnen, bijvoorbeeld aanvullende eisen met betrekking tot hygiëne, ontvangt hij van zijn leidinggevende.
Complexiteit	De werkzaamheden zijn met name uitvoerend van aard en betreffen voornamelijk routinematige handelingen die volgens standaardprocedures plaatsvinden. Deze handelingen moeten in sommige gevallen onder tijdsdruk plaatsvinden, met name in volcontinu bedrijven. De Reiniger in de voedselverwerkende industrie werkt volgens een vastgesteld werkprogramma en aanvullende instructies. Het aantal en type handelingen dat hij moet beheersen is beperkt. Eenvoudige problemen lost hij zelf op; complexere meldt hij aan zijn leidinggevende.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

4.5 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	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 en scholen. Hij werkt op wisselende locaties, over het algemeen binnen. 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	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

4.6 Allround glazenwasser/gevelreiniger

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Allround glazenwasser/gevelreiniger is werkzaam in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Hij werkt bij schoonmaak-, glazenwas- of gevelreinigingsbedrijven die zich richten op glazenwaswerkzaamheden en/of gevelreiniging en – onderhoud bij verschillende panden (voornamelijk bedrijfspanden). Hij werkt op wisselende locaties, over het algemeen buiten, maar een glazenwasser werkt ook regelmatig binnen. De Allround glazenwasser/gevelreiniger moet bij het buitenwerk rekening houden met weersomstandigheden en het werken op hoogte. Hij werkt zowel in teamverband als individueel. Hij heeft te maken met o.a. zijn leidinggevende en collega's en afhankelijk van de opdracht met de opdrachtgever, andere betrokkenen zoals bewoners, en soms ook met voorbijgangers.
Typerende beroepshouding	De Allround glazenwasser/gevelreiniger 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 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 glazenwasser/gevelreiniger 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 glazenwasser/gevelreiniger zijn voornamelijk uitvoerend van aard. Daarnaast heeft hij ook organisatorische en controlerende taken, bijvoorbeeld als hij in een team de coördinerende rol toebedeeld krijgt. Indien van toepassing begeleidt hij – met ondersteuning van zijn leidinggevende - nieuwe medewerkers/ leerlingen. Hij werkt zelfstandig en onderhoudt contact met de opdrachtgever en/of gebouwbeheerder. De Allround glazenwasser/gevelreiniger is verantwoordelijk voor het transport van het materiaal en mat rieel. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor het opstellen en toepassen van de RI&E. 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. Hij zorgt ervoor dat zijn team de regels met betrekking tot milieu (bijv. het opvangen en afvoeren van afvalwater) en veiligheid (met name het gebruik van klimmaterialen) handhaaft.
Complexiteit	De Allround glazenwasser/gevelreiniger is een brede vakman. Naast de reguliere werkzaamheden voert hij ook complexere (technische) werkzaamheden uit. De uitvoerende werkzaamheden variëren van routinematige handelingen tot het combineren van procedures en werkmethodes. 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 werk wordt uitgevoerd. De Allround glazenwasser/gevelreiniger heeft een uitgebreide kennis van de verschillende eigenschappen van de diverse materialen die aan een gevel toegepast zijn, de wijze waarop deze materialen gereinigd moeten worden, en de hierbij toegepaste chemicaliën. 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	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

4.7 Allround reiniger na calamiteiten

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	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 bedrijfspanden als bij particulieren. 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/gedupeerde.
Typerende beroepshouding	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 gedupeerde, 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 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 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.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	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. 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. 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.
Complexiteit	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. 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	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

4.8 Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie is werkzaam in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Hij werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het reinigen en desinfecteren van apparatuur en (productie)ruimten in de voedselverwerkende industrie. De Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie werkt op een of meer locaties, zowel in teamverband als individueel. Hij heeft te maken met o.a. zijn leidinggevende en collega's en komt met enige regelmaat in contact met de opdrachtgever en de gebruikers van de ruimten.
Typerende beroepshouding	De Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie 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 gedupeerde, 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 is accuraat en opmerkzaam beschikt over verantwoordelijkheidsgevoel en is zich bewust van de waarde van de apparatuur die hij reinigt. 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 in de voedselverwerkende industrie moet zich dus 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 reiniger in de voedselverwerkende industrie 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. Hij werkt zelfstandig en onderhoudt contact met de opdrachtgever en de gebruikers. Dit is met name in volcontinu bedrijven van belang. De Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie is verantwoordelijk voor de juiste (de)montage van machines en apparatuur, als deze ten behoeve van de reiniging ge(de)monteerd moeten worden. 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. Hij zorgt ervoor dat zijn team de regels met betrekking tot hygiëne handhaaft.
Complexiteit	De Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie is een brede vakman. 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 in de voedselverwerkende industrie heeft een uitgebreide kennis van de protocollen rondom hygiëne in de voedselverwerkende industrie, en de gevolgen die dit heeft voor de uit te voeren reiniging. 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	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

4.9 Ambulant objectleider

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De ambulant objectleider is werkzaam in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Hij werkt bij schoonmaakbedrijven die zich richten op het schoonmaken en onderhouden van het interieur, sanitair en vloeren in allerlei sectoren. Hij werkt voornamelijk op het hoofdkantoor van het schoonmaakbedrijf en bezoekt verschillende locaties. Hij werkt over het algemeen zelfstandig met veel verantwoordelijkheden en veel vrijheid. Hij heeft te maken met de klant, het schoonmaakbedrijf en de werknemer. Hij wordt aangestuurd door een leidinggevende, die afhankelijk van het soort en de grootte van het bedrijf de functie van (assisten) regiomanager, rayonleider, vestigingsmanager of directeur heeft.
Typerende beroepshouding	De ambulant objectleider is de spin in het web, hij staat tussen klant, bedrijf en schoonmaker of voorman/voorvrouw. Het omgaan met de verschillende eisen en wensen van deze partijen en het kunnen omgaan met ziekteverzuim en uitval vraagt een stressbestendige, flexibele, besluitvaardige en klantgerichte houding. De ambulant objectleider moet een sociale sturende houding hebben, om de ondergeschikte medewerkers die uiteenlopende culturele en persoonlijke achtergronden hebben, het werk op de juiste manier te kunnen laten uitvoeren en ze daarop te corrigeren. De ambulant objectleider moet zelfstandig, kwaliteits- en kostenbewust en resultaatgericht zijn, ondanks strikt gebudgetteerde uren, ziekteverzuim en een hoeveelheid aan regels.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	Over het algemeen voert de objectleider zijn werk zelfstandig uit met veel verantwoordelijkheden en met de nodige vrijheid. Bij het plannen van de werkzaamheden heeft de ambulant objectleider een uitvoerende en coördinerende rol. De ambulant objectleider functioneert in het spanningsveld tussen klant, schoonmaakbedrijf en werknemer. De ambulant objectleider wordt aangestuurd door een leidinggevende, die afhankelijk van het soort en de grootte van het bedrijf de functie van (assistent) regiomanager, rayonleider, vestigingsmanager of directeur heeft. De ambulant objectleider geeft sturing en instructie aan (meewerkende) voorlieden en op kleine objecten tevens aan de uitvoerende werknemers. Hij heeft hierbij een aansturende, coachende, begeleidende en controlerende rol.
Complexiteit	Een ambulant objectleider staat voor de taak om met een strak gereguleerd urentotaal, en mogelijke uitval door ziekte, toch te voldoen aan de afspraken die gemaakt zijn door zijn leidinggevende met de klant. Hij zal een veelheid aan aangeleverde informatie (offertes, voorraden, beheersgegevens, personeelsgegevens enzovoorts) moeten omzetten in een goede planning en uitvoering. De verwachting die het schoonmaakbedrijf bij de klant heeft neergelegd, zal de ambulant objectleider waar moeten maken. Het meemaken van voortdurende veranderingen in regelgeving, onverwachte situaties en het continu voor dilemma's gesteld worden maken het soms moeilijk om de juiste keuzes te maken. De ambulant objectleider heeft enerzijds specialistische vakkennis nodig van schoonmaakmiddelen en -technieken om goede keuzes te kunnen maken en zijn medewerkers aan te kunnen sturen. Anderzijds heeft hij ook vaardigheden en kennis

	op het gebied van leidinggeven en coachen nodig om zijn medewerkers aan te sturen, en adequaat te handelen in wijzigende situaties.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit	Werkprocessen bij kerntaak 1
Beschrijving kerntaak: De (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider ontvangen de opdracht van hun (operationeel) leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks en/of periodiek) schoonmaakwerk van interieur, inventaris en/of sanitair en/of het reinigen of onderhouden van harde of zachte vloeren op basis van het schoonmaakprogramma. 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, controleert deze en vult de materiaalwagen. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider passen daarnaast – afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van of in overleg met de opdrachtgever – het schoonmaakprogramma en/of de werkmethode eventueel aan. De (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider maken vervolgens op basis van het schoonmaakprogramma interieur en inventaris schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Zij maken indien van toepassing een inschatting over het al dan niet schoonmaken van ruimtes en houden rekening en gaan adequaat om met de aanwezigheid van gebruikers van het pand. De (allround) schoonmaker/medewerker vloeronderhoud en ambulant objectleider reinigen daarnaast op basis van het schoonmaakprogramma het sanitair in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. De (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider reinigen op basis van het schoonmaakprogramma harde vloeren en herstellen indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. De (allround) schoonmaker/medewerker vloeronderhoud en ambulant objectleider voeren op basis van de opdracht ook periodiek onderhoud aan harde vloeren uit. Ze reinigen harde vloeren intensief en verwijderen indien van toepassing beschermlagen, brengen nieuwe beschermlagen aan en conserveren en impregneren vloeren. De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud en ambulant objectleider herstellen ook (kleine) beschadigingen aan natuurstenen vloeren. De (allround) schoonmaker/medewerker vloeronderhoud en ambulant objectleider reinigen op basis van het schoonmaakprogramma zachte vloeren en voeren indien van toepassing vlekverwijdering uit. De (allround) schoonmaker/medewerker vloeronderhoud en ambulant objectleider en de (allround) reiniger na calamiteiten voeren ook periodieke reiniging van zachte vloeren uit. Zij reinigen zachte vloeren intensief met behulp van de daarvoor geëigende methode. De (allround) schoonmaker/medewerker vloeronderhoud en ambulant objectleider voeren op basis van het schoonmaakprogramma periodiek	1.1 Werkzaamheden voorbereiden 1.2 Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf 1.3 Dagelijks reinigen van harde vloeren 1.4 Harde vloeren onderhouden 1.5 Dagelijks reinigen van zachte vloeren 1.6 Periodiek reinigen van zachte vloeren 1.7 Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren 1.8 Werkzaamheden afronden

sanitaironderhoud uit: ze zetten het sanitair in met een geschikt middel, laten het middel inwerken, borstelen het sanitair en reinigen het. De (allround) medewerker in de Schoonmaak- of Glazenwassersbranche en ambulant objectleider controleren na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden hun eigen werk. Ze reinigen indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergen deze op en voeren afval af. Ze rapporteren aan hun (operationeel) leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden. De (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider lossen klachten van de klant op en vullen het logboek in ten behoeve van de klant. Daarnaast bespreken ze aanvullende werkzaamheden en eventuele structurele aanvullingen op het schoonmaakprogramma. Toelichting: Bij de werkprocessen 1.2 t/m 1.7 lost de medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider lossen zowel de eenvoudige als meer complexe problemen zelf op. Elke omgeving stelt zijn eigen specifieke eisen aan de kennis, houding en vaardigheden van de (allround) schoonmaker/medewerker vloeronderhoud. Kerntaak 1 is voor de ambulant objectleider een voorwaardelijke kerntaak die onderdeel uitmaakt van het examen. Als vakvolwassen medewerker voert hij zelf geen schoonmaakwerkzaamheden (meer) uit. Toch dient de objectleider hier kennis en vaardigheden in te verwerven en als beginnend beroepsbeoefenaar te beheersen. Hij moet namelijk de (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche aan kunnen sturen, instructie kunnen geven en op kunnen leiden. Verder moet hij de uitvoering van werkzaamheden kunnen beoordelen. Daarbij moet hij vakdeskundigheid aanwenden om keuzes voor schoonmaakmethoden of reinigingsmiddelen te kunnen maken en verantwoorden.	

5.2 Kerntaak 2: Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 2
Beschrijving kerntaak: De (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider ontvangen de opdracht van hun leidinggevende om glazenwaswerkzaamheden uit te voeren aan een bepaald object (niet op hoogte). Ze vertalen de opdracht naar hun eigen werkzaamheden. Aan de hand van de mate en aard van vervuiling kiezen de (allround) glazenwasser/gevelreiniger en ambulant objectleider een werkmethode. Ze kiezen vervolgens een werkvolgorde. Ze verzamelen relevante materialen, gereedschappen en apparatuur en controleren deze. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider passen – afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever – het werkprogramma en/of de werkmethode eventueel aan. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger ontvangt indien van toepassing ook de opdracht van zijn leidinggevende om glazenwaswerkzaamheden op hoogte uit te voeren. Hij stelt op basis van de RI&E het te gebruiken klimmaterieel (ladder, hoogwerker of gevelonderhoudsinstallatie) vast, verzamelt dit en brengt dit indien van toepassing aan. Hij zet indien noodzakelijk zijn werkgebied af. De (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider wassen en drogen ramen en omlijstingen. De (allround) glazenwasser/gevelreiniging doet dit indien van toepassing ook op hoogte. Hierbij verplaatst hij tussentijds de klimmaterialen De (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider controleren hun eigen werk. Ze reinigen indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergen deze op en voeren afval af. Ze rapporteren aan hun leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden en lossen klachten van de klant op. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger breekt indien van toepassing klimmaterieel af en bergt deze op. Daarnaast bespreken de allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider aanvullende werkzaamheden en eventuele structurele aanvullingen op het werkprogramma. Toelichting: Bij het werkproces 2.2 lossen de (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen op. Complexere problemen geven ze door aan hun (operationeel) leidinggevende. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en ambulant objectleider lossen zowel eenvoudige als meer complexe problemen op. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger wordt eventueel geassisteerd tijdens het plaatsen van klimmaterialen bij werkproces 2.1 en verplaatsen van klimmaterialen bij werkproces 2.2. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger werkt tijdens het glazenwassen op hoogte bij werkproces 2.2 samen met een of meer collega’s. Kerntaak 2 is voor de ambulant objectleider een voorwaardelijke kerntaak die onderdeel uitmaakt van het examen. Als vakvolwassen medewerker voert hij zelf geen schoonmaakwerkzaamheden (meer) uit. Toch dient de objectleider hier kennis en vaardigheden in te verwerven en als	2.1 Werkzaamheden voorbereiden 2.2 Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren 2.3 Werkzaamheden afronden

beginnend beroepsbeoefenaar te beheersen. Hij moet namelijk de (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche aan kunnen sturen, instructie kunnen geven en op kunnen leiden. Verder moet hij de uitvoering van werkzaamheden kunnen beoordelen. Daarbij moet hij vakdeskundigheid aanwenden om keuzes voor schoonmaakmethoden of reinigingsmiddelen te kunnen maken en verantwoorden.	

5.3 Kerntaak 3: Reinigt en onderhoudt gevels

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels	Werkprocessen bij kerntaak 3
Beschrijving kerntaak: De (allround) glazenwasser/gevelreiniger ontvangt van zijn leidinggevende de opdracht om reinigingswerkzaamheden en/of onderhoudswerkzaamheden uit te voeren aan de gevel van een bepaald object uit te voeren. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Aan de hand van RI&E en de aard en mate van vervuiling (en de gewenste bescherming) kiest hij een werkmethode en werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen, apparatuur (hogedrukreinigingsmachines en/of lagedrukvochtstraalsystemen) en persoonlijke beschermingsmiddelen en controleert deze. Hij stelt op basis van RI&E de te gebruiken voorzieningen (steigergaas, bodemafdekking en opvangmogelijkheden voor afvalwater) vast en brengt deze indien van toepassing aan. Hij zet de omgeving van zijn werkgebied af. De allround glazenwasser/gevelreiniger past– afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever –de werkmethode eventueel aan. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger stelt op basis van de RI&E het te gebruiken klimmaterieel (gevelonderhoudsinstallatie, rolsteiger of hoogwerker) vast en brengt deze indien van toepassing aan. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger reinigt vervolgens op basis van de opdracht gevels van verschillend materiaal (niet op hoogte), mechanisch of chemisch en indien van toepassing ook op hoogte. Hierbij verplaatst hij indien van toepassing tussentijds de klimmaterialen en eventuele andere voorzieningen. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger voert, indien van toepassing op hoogte, beschermings- en onderhoudsmaatregelen uit aan gevels van verschillend materiaal. Hij herstelt kleine beschadigingen aan het object en conserveert en impregneert gevels. Hierbij verplaatst hij indien van toepassing tussentijds de klimmaterialen en eventuele andere voorzieningen. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger of (allround) reiniger na calamiteiten controleert zijn eigen werk. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij breekt indien van toepassing voorzieningen af. Hij voert het afvalwater volgens voorwaarden af. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden en lost klachten van de klant op. op. De allround glazenwasser/gevelreiniger bespreekt eventuele aanvullende werkzaamheden met de klant. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger breekt indien van toepassing klimmaterieel af. Toelichting: Bij de werkprocessen 3.2 en 3.3 lossen de (allround) glazenwasser/gevelreiniger en (allround) reiniger na calamiteiten eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen zelf op. Complexere problemen geven zij door aan hun (operationeel) leidinggevende. De allround glazenwasser/gevelreiniger en allround reiniger na calamiteiten lossen zowel eenvoudige als ook meer complexe problemen op. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger wordt eventueel geassisteerd bij het plaatsen van klimmaterialen en andere voorzieningen in werkproces 3.1 en het verplaatsen van klimmaterialen	3.1 Werkzaamheden voorbereiden 3.2 Gevels reinigen 3.3 Gevels beschermen 3.4 Werkzaamheden afronden

en andere voorzieningen in werkproces 3.2 en 3.3. De (allround) glazenwasser/gevelreiniger werkt bij de werkprocessen 3.2 en 3.3 bij werkzaamheden op hoogte samen met een of meer collega's. Handelen conform de relevante (plaatselijke) richtlijnen/voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en milieu is van groot belang.	

5.4 Kerntaak 4: Reinigt en herstelt inboedels en opstallen

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen	Werkprocessen bij kerntaak 4
Beschrijving kerntaak: 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 zijn inventarisatie schriftelijk. 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 overstroming) 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 de (allround) reiniger na calamiteiten een werkmethode. Hij kiest vervolgens een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen, apparatuur (onder andere hogedrukreinigingsmachines, waterzuiger en schuimmachine) en persoonlijke beschermingsmiddelen en controleert deze. De reiniger na calamiteiten overlegt bij twijfel over de werkmethode en het stellen van prioriteiten met zijn leidinggevende. De allround reiniger na calamiteiten beslist hier zelf over. Verder past hij – afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de salvagecoördinator –de werkmethode eventueel aan. De (allround) reiniger na calamiteiten zet op basis van de opdracht installaties en machines in met neutraliserende/beschermende chemicaliën, pompt bluswater af, sluit ruimtes af, dekt installaties of machines af en plaatst filter- of droogapparatuur. De (allround) reiniger na calamiteiten beveiligt na het uitvoeren van de salvagewerkzaamheden het pand tegen inbraak en diefstal. Hij werkt hierbij samen met een of meer collega's. Daarnaast bergt hij waardevolle stukken zoals waardepapieren op in een droogkamer. De (allround) reiniger na calamiteiten verwijdert op basis van de opdracht inboedelstukken, pakt eventueel inboedelstukken in, registreert inboedelstukken, laadt en lost inboedelstukken en zorgt ervoor dat de stukken in de opslagruimte worden opgeslagen. De (allround) reiniger na calamiteiten retourneert na reiniging op dezelfde wijze de inboedelstukken. De allround reiniger na calamiteiten draagt de inboedelstukken ook over en laat de overdrachtslijst ondertekenen. De (allround) reiniger na calamiteiten reinigt en herstelt inboedels in de centrale werkplaats of op locatie. De (allround) reiniger na calamiteiten reinigt en herstelt opstallen (inclusief gevels). De (allround) reiniger na calamiteiten 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 controleert zijn eigen werk. Hij reinigt indien nodig de materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval en eventueel puin af. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden en beantwoordt vragen van de klant.	4.1 Schade inventariseren 4.2 Werkzaamheden voorbereiden 4.3 Werkzaamheden t.b.v. beperking van schade uitvoeren 4.4 Inboedelstukken transporteren 4.5 Inboedels reinigen 4.6 Opstallen reinigen 4.7 Werkzaamheden afronden

Toelichting: Bij de werkprocessen 4.3 t/m 4.6 lost de (allround) reiniger na calamiteiten eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende. Daarnaast bespreekt hij aanvullende werkzaamheden. De allround reiniger na calamiteiten lost zowel de eenvoudige als meer complexe problemen zelf op.	

5.5 Kerntaak 5: Reinigt in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie	Werkprocessen bij kerntaak 5	
Beschrijving kerntaak: De (allround) reiniger in de voedselverwerkende industrie ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende voor het reinigen en indien van toepassing desinfecteren van machines en apparatuur in de voedselverwerkende industrie en van de omgeving waarin voedsel verwerkt wordt. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden en kiest een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen en apparatuur en controleert deze. Indien van toepassing trekt hij werkkleding of beschermende kleding aan en brengt eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen aan. De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie past afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever – het werkprogramma en/of de werkmethode eventueel aan. De (allround) reiniger in de voedselverwerkende industrie reinigt op basis van het werkprogramma machines, apparatuur en de omgeving met behulp van natte en/of droge reinigingsmethoden (bijvoorbeeld spuiten met hoge druk en verwijderen van vuil met perslucht) en desinfecteert indien van toepassing machines, apparatuur en de omgeving. De reiniger in de voedselverwerkende industrie assisteert indien van toepassing bij het (de)monteren van machines. De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie (de)monteert machines zelfstandig. De (allround) reiniger in de voedselverwerkende industrie controleert na afloop van de werkzaamheden zijn eigen werk, indien van toepassing met behulp van een controleformulier. Hij reinigt indien nodig de materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden en lost klachten van de klant op. In voorkomende gevallen vult hij het logboek in ten behoeve van de klant. Daarnaast bespreekt de allround reiniger in de voedselverwerkende industrie aanvullende werkzaamheden en eventuele structurele aanvullingen op het werkprogramma. Toelichting: Bij het werkproces 5.2 houdt de (allround) reiniger in de voedselverwerkende industrie zich aan de protocollen die voor het betreffende bedrijf gelden. Bij dit werkproces lost de reiniger in de voedselverwerkende industrie eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende. De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie lost zowel de eenvoudige als meer complexe problemen zelf op.	5.1	Werkzaamheden voorbereiden
	5.2	Reinigen en desinfecteren van machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt
	5.3	Werkzaamheden afronden

5.6 Kerntaak 6: Voert operationeel leidinggevende taken uit

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit	Werkprocessen bij kerntaak 6
Beschrijving kerntaak: De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche 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 op basis van het schoonmaakprogramma 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. Wanneer er nieuwe medewerkers zijn, geeft de allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche hen gerichte (werk)instructies en informeert hen over algemene bedrijfsrichtlijnen en te hanteren werkmethodes. Hij ondersteunt de nieuwe medewerkers tijdens hun inwerkperiode in het bedrijf. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche 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. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche 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. De allround glazenwasser/gevelreiniger en de allround reiniger na calamiteiten stellen – indien van toepassing – een RI&E ook zelf op. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche ziet er op toe dat er volgens de (wettelijke en bedrijfs-)richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid gewerkt wordt. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche beheert de voorraad en zorgt ervoor dat materieel en apparatuur onderhouden worden. Daarnaast zorgt hij voor een deugdelijke opslag van materiaal en materieel. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche 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. De allround medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche vult tenslotte 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.	6.1 Medewerkers aansturen 6.2 Nieuwe medewerkers inwerken 6.3 Kwaliteit en voortgang bewaken 6.4 Veiligheid, Arbo en milieu bewaken 6.5 Materialen en middelen beheren 6.6 Contact onderhouden met de opdrachtgever 6.7 Beheerstaken uitvoeren

5.7 Kerntaak 7: Voert organisatorisch leidinggevende taken uit

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit	Werkprocessen bij kerntaak 7
Beschrijving kerntaak: De ambulant objectleider heeft al dan niet samen met de leidinggevende of de acquisitiemedewerker een gesprek met een nieuwe klant. Hij denkt mee in de vertaling naar een werkplan en licht de keuzemogelijkheden aan de klant toe. Hij zorgt voor een objectplanning waarin de taken, inzet van mensen en middelen zijn opgenomen. Hij bewaakt en corrigeert het overzicht waarin aangegeven staat welke werknemers, op welk moment, op welke locatie, welke schoonmaakwerkzaamheden moeten uitvoeren. Hij regelt bij uitval van medewerkers, voldoende personeelsbezetting, door invallers van een lijst te benaderen. Hij registreert alle mutaties in personeelsbezetting, regelt vervangende werknemers en instrueert hen. De ambulant objectleider ziet er ook op toe dat er voldoende en de juiste materialen en middelen aanwezig zijn op de objecten. Afhankelijk van de situatie vervoert hij deze zelf of zorgt hij ervoor dat ze gebracht worden. Hij controleert en bewaakt het verbruik of laat dit controleren. Hij verwerkt de gebruiks- en voorraadgegevens administratief. Hij plaatst zo nodig intern of extern bestellingen met de daarvoor gebruikelijke bestellijsten. De ambulant objectleider signaleert dat werving noodzakelijk is en geeft dit door aan de bedrijfsleiding. Hij voert sollicitatiegesprekken. Hij selecteert de juiste medewerkers op basis van uitstraling, ervaring en betrouwbaarheid. Hij handelt het aannemen van nieuwe medewerkers administratief af. Hij plant de inzet, instructie en begeleiding van nieuwe medewerkers. Hij stemt af met zijn leidinggevende of de afdeling personeelszaken. De ambulant objectleider begeleidt vervolgens de nieuwe en bestaande medewerkers en stagiaires bij hun schoonmaakwerkzaamheden. Hij leidt nieuwe medewerkers op de werkvloer op en instrueert de medewerkers. Hij geeft instructies over het gebruik van schoonmaakmaterialen en over de inzet van schoonmaakmiddelen en schoonmaaktechnieken. Hij geeft instructies over wettelijke en bedrijfsrichtlijnen. Hij beoordeelt het functioneren van de medewerkers. Hij geeft de medewerkers aanwijzingen om hun werkzaamheden beter te kunnen uitvoeren en vraagt naar knelpunten. Hij sanctioneert medewerkers die hun werkzaamheden niet goed uitvoeren. Hij stimuleert, begeleidt en motiveert de medewerkers. De ambulant objectleider voert kort werkoverleg met de meewerkend voorlieden, objectleiding en/of medewerkers. Hij brengt aan zijn leidinggevende verslag uit van de gemaakte afspraken. De ambulant objectleider ziet er op toe dat de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de afgesproken werkmethodiek en het werkprogramma en dat de schoonmaakmiddelen op de juiste wijze worden ingezet. Hij controleert de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden steekproefsgewijs of op basis van signalen van de klant door de locaties te bezoeken. Hij ziet er op toe dat de schoonmaakmiddelen voor de juiste werkzaamheden gebruikt worden. Hij ziet toe op de juiste dosering van schoonmaakmiddelen. Hij doet dit door gebruiksgegevens bij te houden, visuele controle van de schoonmaakwerkzaamheden en het nagaan van methodefouten. Hij geeft aanwijzingen aan de voorlieden en in kleinere objecten aan de	7.1 Nieuwe projecten opstarten 7.2 Bezetting plannen en regelen 7.3 In benodigde materialen en middelen voorzien 7.4 Benodigde medewerkers werven, selecteren en aanstellen 7.5 Medewerkers opleiden, begeleiden en beoordelen 7.6 Werkoverleg voeren 7.7 Op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen toezien 7.8 Administratieve handelingen uitvoeren en urenregistraties maken 7.9 Contact onderhouden met klanten

medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met regels voor arbo, ergonomie, kwaliteit en milieu. De ambulant objectleider ontvangt lijsten met geplande ureninzet of vult die zelf in, controleert deze op juistheid en mutaties, hij registreert mutaties of voert zo nodig correcties door, laat leveringsbonnen en extra werkzaamheden voor akkoord aftekenen. Hij bespreekt mutaties met de administratie zodat ze doorgevoerd worden. Hij maakt leveringsbonnen aan de hand van een standaard en levert de gegevens aan bij zijn leidinggevende. De ambulant objectleider hoort tijdens de dagelijkse uitvoering wensen en klachten van klanten aan (meerwerk, wijzigingen, incidentele opdrachten e.d.) en evalueert structureel de uitgevoerde werkzaamheden met de klanten en rapporteert volgens interne richtlijnen aan de rayonmanager. Hij bespreekt klachten of problemen naar aanleiding van de schoonmaakwerkzaamheden met de klant. Hij zoekt zo nodig oplossingen en zorgt er voor dat de problemen worden opgelost. Hij communiceert de oplossingen met de klant. Hij handelt eenvoudige eenmalige opdrachten zelfstandig af door er een werknemer voor te zoeken, de opdracht te laten uitvoeren en een extra werkbon af te tekenen.	

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

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					■■■■■						■■■■■	■■■■■					■■■■■	□□□□■■■							
1.2	Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf						■■■■■					■■■■■	■■■■■						■■■■■	■■■■■						
1.3	Dagelijks reinigen van harde vloeren											■■■■■	■■■■■							■■■■■						
1.4	Harde vloeren onderhouden											■□□□□	■□□□□							■□□□□						
1.5	Dagelijks reinigen van zachte vloeren											■□□□□	■□□□□							■□□□□						
1.6	Periodiek reinigen van zachte vloeren											■□□□□	■□□□□							■□□□□						

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																										
1.7	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren																									
1.8	Werkzaamheden afronden																									

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert glazenwaswerkzaamheden uit

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					■■■■■						■■■■■	■■■■■					■■■■■	□□□□■■							
2.2	Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren					□□□□■□						■■■■■	■■■■■							■■■■■	□□□□■□					
2.3	Werkzaamheden afronden										■■■■■								■■■■■	■■■■■	■■■■■					

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Reinigt en onderhoudt gevels

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	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																										
3.1	Werkzaamheden voorbereiden																									
3.2	Gevels reinigen																									
3.3	Gevels beschermen																									
3.4	Werkzaamheden afronden																									

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Reinigt en herstelt inboedels en opstallen

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen		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					□□□□■□□					□□□□■□□	□□□□■□□														
4.2	Werkzaamheden voorbereiden					□□■□□□■□□						□□□□■□□	□□■□□□■□□					□□■□□□■□□								
4.3	Werkzaamheden t.b.v. beperking van schade uitvoeren					□□■□□□■□□						□□□□■□□	□□■□□□■□□								□□■□□□■□□					
4.4	Inboedelstukken transporteren					□□■□□□■□□					□□■□□□■□□	□□□□■□□	□□■□□□■□□													

Kerntaak 4 **Reinigt en herstelt inboedels en opstallen**		**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																										
4.5	Inboedels reinigen																									
4.6	Opstallen reinigen																									
4.7	Werkzaamheden afronden																									

6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Reinigt in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie		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																										
5.1	Werkzaamheden voorbereiden																									
5.2	Reinigen en desinfecteren van machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt																									

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie		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																										
5.3	Werkzaamheden afronden																									

6.6 Proces-competentie-matrix Kerntaak 6: Voert operationeel leidinggevende taken uit

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	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																										
6.1	Medewerkers aansturen																									
6.2	Nieuwe medewerkers inwerken																									
6.3	Kwaliteit en voortgang bewaken																									
6.4	Veiligheid, Arbo en milieu bewaken																									
6.5	Materialen en middelen beheren																									

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**	**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																										
6.6	Contact onderhouden met de opdrachtgever																									
6.7	Beheerstaken uitvoeren																									

6.7 Proces-competentie-matrix Kerntaak 7: Voert organisatorisch leidinggevende taken uit

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken 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																										
7.1	Nieuwe projecten opstarten																									
7.2	Bezetting plannen en regelen																									
7.3	In benodigde materialen en middelen voorzien																									
7.4	Benodigde medewerkers werven, selecteren en aanstellen																									

Kerntaak 7 **Voert organisatorisch leidinggevende taken 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																										
7.5	Medewerkers opleiden, begeleiden en beoordelen																									
7.6	Werkoverleg voeren																									
7.7	Op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen toezien																									
7.8	Administratieve handelingen uitvoeren en urenregistraties maken																									
7.9	Contact onderhouden met klanten																									

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Proces-competentie-matrix Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

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

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

Detaillering proces-competentie-matrix Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ontvangt de opdracht van zijn (operationeel) leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks of periodiek) schoonmaakwerk van interieur, inventaris en sanitair en/of het reinigen of onderhouden van harde of zachte vloeren op basis van het schoonmaakprogramma. 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 dezeen vult de materiaalwagen. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg.		
Gewenst resultaat	Het werk van de schoonmaker/medewerker vloeronderhoud is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met het schoonmaken van het interieur, de inventaris, het sanitair en/of het reinigen of onderhouden van vloeren kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	• Kennis van gangbare schoonmaak- en onderhoudsmethodes voor harde en zachte vloeren • 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 in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, en vult de materiaalwagen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De 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, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	• Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud maakt op basis van het schoonmaakprogramma interieur, inventaris en sanitair (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs, douches en (spoel-) keukens) schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Hij maakt indien van toepassing een inschatting over het al dan niet schoonmaken van ruimtes en houdt rekening en gaat adequaat om met de aanwezigheid van gebruikers van het pand. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Ethisch en integer handelen	• Integer handelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy, zodat de relatie met de opdrachtgever en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad worden	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kennis van (de werking van) reinigingsmiddelen • Rekenvaardigheid met betrekking tot doseren
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
	• Kwaliteitsniveaus halen	- Maakt interieur, inventaris en sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus schoon, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kennis van vakterminologie
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Houdt tijdens zijn schoonmaakwerkzaamheden rekening en gaat adequaat om met de aanwezigheid van gebruikers van het pand (bijvoorbeeld kinderen en onderwijzend personeel), zodat deze zo min mogelijk gehinderd worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.3 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt op basis van het schoonmaakprogramma harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het reinigen voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel)	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.3 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
		leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.4 werkproces: Harde vloeren onderhouden			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert op basis van de opdracht 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. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De harde vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen onderhouden. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt op bedreven wijze op basis van de opdracht 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), zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd onderhouden zijn.	• Kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor harde vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.4 werkproces: Harde vloeren onderhouden			
		voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.5 werkproces: Dagelijks reinigen van zachte vloeren			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt op basis van het schoonmaakprogramma zachte vloeren en voert indien van toepassing vlekverwijdering uit. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht zachte vloeren door deze te rolvegen of stofzuigen en indien van toepassing plaatselijk gehecht vuil te verwijderen uit bijvoorbeeld tapijt en meubelstofferingen, zodat de zachte vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.5 werkproces: Dagelijks reinigen van zachte vloeren			
		(operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.6 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert op basis van het schoonmaakprogramma periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit. Hij reinigt zachte vloeren intensief met behulp van de daarvoor geëigende methode. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren • Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.6 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren			
		voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.7 werkproces: Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert op basis van het schoonmaakprogramma periodiek sanitair onderhoud uit in sanitaire ruimten (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs, douches en (spoel-)keukens): hij zet het sanitair in met een geschikt middel, laat het middel inwerken, borstelt het sanitair en reinigt het. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht periodiek onderhoud (zoals kalkaanslag en gehecht vuil verwijderen) van sanitaire ruimtes uit, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van periodieke reinigingsmethoden t.b.v. sanitair • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert het periodiek onderhoud van het sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus uit, lost eenvoudige problemen die zich tijdens het onderhoud voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden en vult in voorkomende gevallen het logboek in ten behoeve van de klant. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte is; - Vult in voorkomende gevallen zorgvuldig volgens richtlijnen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Controleert na afloop van de (dagelijkse of periodieke) schoonmaakwerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan het gevraagde kwaliteitsniveau.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het schoonmaakwerk zelf op en meldt complexere klachten en	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit, door 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 en het milieu zo min mogelijk is belast.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

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

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

Detaillering proces-competentie-matrix Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ontvangt van zijn (operationeel) leidinggevende de opdracht voor het uitvoeren van glazenwaswerkzaamheden aan een bepaald object (niet op hoogte). Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Aan de hand van de mate en aard van vervuiling kiest hij een werkmethode. Vervolgens kiest hij een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen en apparatuur en controleert deze. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg.		
Gewenst resultaat	Het werk van de glazenwasser/gevelreiniger is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met de glazenwaswerkzaamheden kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	• Kennis van gangbare glazenwasmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma’s kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud wast en droogt op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen (niet op hoogte). Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Wast en droogt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht ramen en kozijnen (niet op hoogte), zodat de ramen en kozijnen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de glazenwaswerkzaamheden effectief worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus glazenwaswerkzaamheden uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald wordt.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud controleert na afloop van de glazenwaswerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende en/of de klant volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte zijn.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het glazenwaswerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit door de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

2.2 Glazenwasser/gevelreiniger

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Proces-competentie-matrix Glazenwasser/gevelreiniger

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 veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Werkzaamheden voorbereiden					x						x	x					x								
1.2	Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf						x					x	x						x	x						
1.3	Dagelijks reinigen van harde vloeren											x	x							x						
1.4	Harde vloeren onderhouden																									
1.5	Dagelijks reinigen van zachte vloeren																									
1.6	Periodiek reinigen van zachte vloeren																									
1.7	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren																									

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	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Glazenwasser/gevelreiniger

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger ontvangt de opdracht van zijn (operationeel) leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks of periodiek) schoonmaakwerk van interieur of inventaris en/of het reinigen van harde vloeren op basis van het schoonmaakprogramma. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden en kiest een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen en apparatuur en controleert deze. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg.		
Gewenst resultaat	Het werk van de glazenwasser/gevelreiniger is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met het schoonmaken van het interieur en de inventaris en/of het reinigen van harde vloeren kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De glazenwasser/gevelreiniger: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor harde vloeren • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Schoonmaakprogramma's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De glazenwasser/gevelreiniger: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen en vult de materiaalwagen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
			• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger maakt op basis van het schoonmaakprogramma interieur en inventaris schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Hij maakt indien van toepassing een inschatting over het al dan niet schoonmaken van ruimtes en houdt rekening en gaat adequaat om met de met de aanwezigheid van gebruikers van het pand. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Interieur en inventaris zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Ethisch en integer handelen	• Integer handelen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy, zodat de relatie met de opdrachtgever en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad worden	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht dagelijks en periodiek onderhoud van interieur en inventaris uit, waarbij hij indien van toepassing inschattingen maakt over het al dan niet schoonmaken van ruimtes, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De glazenwasser/gevelreiniger:	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
		- Maakt interieur en inventaris volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus schoon, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Houdt tijdens zijn schoonmaakwerkzaamheden rekeningen 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: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger reinigt op basis van het schoonmaakprogramma en afhankelijk van de opdracht, vervuiling en ondergrond harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Reinigt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het reinigen voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel)	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.3 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
		leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden en vult in voorkomende gevallen het logboek in ten behoeve van de klant. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De glazenwasser/gevelreiniger: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte is; - Vult in voorkomende gevallen zorgvuldig en volgens richtlijnen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De glazenwasser/gevelreiniger: - Controleert na afloop van de (dagelijkse of periodieke) schoonmaakwerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het schoonmaakwerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De glazenwasser/gevelreiniger: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit door 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 en het milieu zo min mogelijk is belast.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Glazenwasser/gevelreiniger

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

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

Detaillering proces-competentie-matrix Glazenwasser/gevelreiniger

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger ontvangt van zijn (operationeel) leidinggevende de opdracht voor het uitvoeren van glazenwaswerkzaamheden aan een bepaald object. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Aan de hand van de mate en aard van vervuiling kiest hij een werkmethode. Vervolgens kiest hij een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante (klim)materialen, gereedschappen, apparatuur en indien van toepassing klimmateriaal en controleert deze. Hij stelt op basis van de RI&E het te gebruiken klimmaterieel (ladder, hoogwerker of gevelonderhoudsinstallatie) vast, en brengt het klimmateriaal indien van toepassing (eventueel met assistentie) aan. Hij zet indien noodzakelijk zijn werkgebied af. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg.		
Gewenst resultaat	Het werk van de glazenwasser/gevelreiniger is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met de glazenwaswerkzaamheden kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De glazenwasser/gevelreiniger: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost en werkt bij het aanbrengen van klimmaterialen samen met collega's, zodat er veilig en efficiënt gewerkt wordt.	• Kennis van gangbare glazenwasmethodes • Kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma's en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen en brengt (eventueel met assistentie) klimmaterialen aan.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De glazenwasser/gevelreiniger:	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
		- Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger wast en droogt op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen indien van toepassing op hoogte. Hij gebruikt hierbij (klim)materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Hierbij verplaatst hij indien van toepassing (eventueel met assistentie) tussentijds de klimmaterialen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende. De glazenwasser/gevelreiniger werkt tijdens het glazenwassen op hoogte samen met één of meer collega's.		
Gewenst resultaat	De ramen en kozijnen zijn volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen gewassen en gedroogd. (Klim)materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Stemt bij zijn werkzaamheden en het verplaatsen van klimmaterialen af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Wast en droogt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht ramen en kozijnen, zodat de ramen en kozijnen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de glazenwaswerkzaamheden effectief worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus glazenwaswerkzaamheden op hoogte uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
		resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Wast en droogt ramen en kozijnen op hoogte met inachtneming van instructies, RI&E en veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het gebruik van klimmaterieel, zodat veiligheidsrisico's voor de glazenwasser/gevelreiniger en zijn omgeving worden vermeden.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger controleert na afloop van de glazenwaswerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij breekt indien van toepassing klimmaterieel af, reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De glazenwasser/gevelreiniger: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende en/of de klant volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte zijn.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kunnen toepassen van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De glazenwasser/gevelreiniger: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het glazenwaswerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De glazenwasser/gevelreiniger: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit door klimmaterieel af te breken, de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en afval af te voeren, zodat de	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		werkplek netjes is achtergelaten en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels

Proces-competentie-matrix Glazenwasser/gevelreiniger

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**	**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																										
3.1	Werkzaamheden voorbereiden					x						x	x					x								
3.2	Gevels reinigen					x						x	x							x	x					
3.3	Gevels beschermen					x						x	x							x	x					
3.4	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Glazenwasser/gevelreiniger

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger ontvangt de opdracht van zijn (operationeel) leidinggevende tot het uitvoeren van reinigings- en/of onderhoudswerkzaamheden aan de gevel van een bepaald object (indien van toepassing op hoogte). 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 hij een werkmethode. Hij kiest vervolgens een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante (klim)materialen, gereedschappen, apparatuur (hogedrukreinigingsmachines en/of lagedrukvochtstraalsystemen) en persoonlijke beschermingsmiddelen en controleert deze. Hij stelt 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 deze indien van toepassing (eventueel met assistentie) aan. Hij zet de omgeving van zijn werkgebied af. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg.		
Gewenst resultaat	Het werk van de glazenwasser/gevelreiniger is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met de reinigings- en/of onderhoudswerkzaamheden van de gevel kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De glazenwasser/gevelreiniger: - Vraagt zijn leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	• Kennis van de gangbare chemicaliën die binnen het werkveld gebruikt worden • Kennis van gangbare gevelreinigingsmethodes • Kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma's en RI&E's kunnen lezen en interpreteren
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De glazenwasser/gevelreiniger: - Vertaalt op basis van vaktechnisch inzicht de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De glazenwasser/gevelreiniger:	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
		- Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.2 werkproces: Gevels reinigen			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger reinigt op basis van de opdracht, mechanisch en/of chemisch, gevels van verschillend materiaal. Hij gebruikt hierbij (klim)materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Hierbij verplaatst hij (eventueel met assistentie) tussentijds de klimmaterialen en eventuele andere voorzieningen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende. De glazenwasser/gevelreiniger werkt bij de reiniging en het onderhoud van gevels op hoogte samen met een of meer collega's.		
Gewenst resultaat	De gevel is volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Stemt zijn eigen werkzaamheden en het verplaatsen van voorzieningen en klimmateriaal af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	• Kennis van de gangbare chemicaliën die binnen het werkveld gebruikt worden • Kennis van gangbare gevelreinigingsmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Reinigt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht gevels mechanisch en/of chemisch, zodat de gevels op de juiste manier en binnen de gestelde tijd gereinigd zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Reinigt gevels volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.2 werkproces: Gevels reinigen			
		zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Reinigt met inachtneming van instructies,veiligheidsvoorschriften en RI&E gevels, zodat veiligheidsrisico's voor de glazenwasser/gevelreiniger en zijn omgeving worden vermeden.	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.3 werkproces: Gevels beschermen			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger voert op basis van de opdracht beschermings- en onderhoudsmaatregelen uit aan gevels van verschillend materiaal. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Hij verplaatst (eventueel met assistentie) tussentijds de klimmaterialen en eventuele andere voorzieningen. Hij herstelt kleine beschadigingen aan het object en conserveert en impregneert gevels. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende. De glazenwasser/gevelreiniger werkt bij de reiniging en het onderhoud van gevels op hoogte samen met een of meer collega's.		
Gewenst resultaat	De gevel is volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen beschermd en onderhouden. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Stemt zijn eigen werkzaamheden en het verplaatsen van voorzieningen en klimmateriaal af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	• Kennis van de gangbare chemicaliën die binnen het werkveld gebruikt worden • Kennis van de gangbare onderhoudsmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht beschermings- en onderhoudsmaatregelen uit aan de gevels van verschillend materiaal, zodat de gevels op de juiste manier en binnen de gestelde tijd beschermd zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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 beschermd en onderhouden	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De glazenwasser/gevelreiniger:	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.3 werkproces: Gevels beschermen			
		- Onderhoudt en beschermt gevels volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	• Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Onderhoudt en beschermt met inachtneming van instructies, RI&E en veiligheidsvoorschriften gevels, zodat veiligheidsrisico's voor de glazenwasser/gevelreiniger en zijn omgeving worden vermeden.	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.4 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De glazenwasser/gevelreiniger controleert na afloop van de 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. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De glazenwasser/gevelreiniger: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte is.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van de gangbare chemicaliën die binnen het werkveld gebruikt worden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De glazenwasser/gevelreiniger: - Controleert na afloop van de reinigings- en onderhoudswerkzaamheden zorgvuldig 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	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De glazenwasser/gevelreiniger: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het reinigings- en onderhoudswerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures	De glazenwasser/gevelreiniger: - Voert volgens richtlijnen en instructies afrondende werkzaamheden uit door klimmaterieel af te breken, de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen,	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.4 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en (chemisch) afval(water) af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten en verontreiniging van bodem en grond- en oppervlaktewater voorkomen wordt en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

2.3 Reiniger na calamiteiten

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Proces-competentie-matrix 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**	**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 veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Werkzaamheden voorbereiden					x						x	x					x								
1.2	Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf						x					x	x						x	x						
1.3	Dagelijks reinigen van harde vloeren											x	x							x						
1.4	Harde vloeren onderhouden																									
1.5	Dagelijks reinigen van zachte vloeren																									
1.6	Periodiek reinigen van zachte vloeren											x	x							x						
1.7	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren																									

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	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Reiniger na calamiteiten

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten ontvangt de opdracht van zijn (operationeel) leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks of periodiek) schoonmaakwerk van interieur of inventaris en/of het reinigen van harde vloeren op basis van het schoonmaakprogramma. 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. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg.		
Gewenst resultaat	Het werk van de reiniger na calamiteiten is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met het schoonmaken van het interieur en de inventaris en/of het reinigen van harde vloeren kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De reiniger na calamiteiten: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	• Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Schoonmaakprogramma's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De reiniger na calamiteiten: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger na calamiteiten: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen en vult de materiaalwagen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De 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, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten maakt op basis van het schoonmaakprogramma interieur en inventaris schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Hij maakt indien van toepassing een inschatting over het al dan niet schoonmaken van ruimtes en houdt rekening en gaat adequaat om met de met de aanwezigheid van gebruikers van het pand. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Interieur en inventaris zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Ethisch en integer handelen	• Integer handelen	De 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger na calamiteiten: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht dagelijks en periodiek onderhoud van interieur en inventaris uit, waarbij hij indien van toepassing inschattingen maakt over het al dan niet schoonmaken van ruimtes, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De reiniger na calamiteiten:	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
		- Maakt interieur en inventaris volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus schoon, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De 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			
1.3 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten reinigt op basis van het schoonmaakprogramma harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger na calamiteiten: - Reinigt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De reiniger na calamiteiten: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het reinigen voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel)	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.3 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
		leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.6 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten voert op basis van de opdracht in gangbare situaties en met de gangbare werkmethode(s) periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit. Hij reinigt zachte vloeren intensief met behulp van de daarvoor geëigende methode. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger na calamiteiten: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren • 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 • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De reiniger na calamiteiten: - Onderhoudt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.6 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren			
		(operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden en vult in voorkomende gevallen het logboek in ten behoeve van de klant. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De reiniger na calamiteiten: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte is; - Vult in voorkomende gevallen zorgvuldig volgens richtlijnen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De reiniger na calamiteiten: - Controleert na afloop van de (dagelijkse of periodieke) schoonmaakwerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan het gevraagde kwaliteitsniveau.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De reiniger na calamiteiten: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het schoonmaakwerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De reiniger na calamiteiten: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit, door 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 en het milieu zo min mogelijk is belast.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix 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								
2.2	Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren											x	x							x						
2.3	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Reiniger na calamiteiten

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten ontvangt van zijn (operationeel) leidinggevende de opdracht voor het uitvoeren van glazenwaswerkzaamheden aan een bepaald object (niet op hoogte). Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Aan de hand van de mate en aard van vervuiling kiest hij een werkmethode. Vervolgens kiest hij een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen en apparatuur en controleert deze. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg.		
Gewenst resultaat	Het werk van de reiniger na calamiteiten is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met de glazenwaswerkzaamheden kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De reiniger na calamiteiten: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	• Kennis van gangbare glazenwasmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De reiniger na calamiteiten: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger na calamiteiten: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De reiniger na calamiteiten: - Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten wast en droogt op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen (niet op hoogte). Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger na calamiteiten: - Wast en droogt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht ramen en kozijnen (niet op hoogte), zodat de ramen en kozijnen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico’s worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de glazenwaswerkzaamheden effectief worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De reiniger na calamiteiten: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus glazenwaswerkzaamheden uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald wordt.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De 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. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 klachten zijn opgelost of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De reiniger na calamiteiten: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende en/of de klant volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte zijn.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De reiniger na calamiteiten: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De reiniger na calamiteiten: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het glazenwaswerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De reiniger na calamiteiten: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit door de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen

Proces-competentie-matrix Reiniger na calamiteiten

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen		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																									
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 kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Reiniger na calamiteiten

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.2 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De 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 overstroming) 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 de (allround) reiniger na calamiteiten een werkmethode. Hij kiest vervolgens een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante (klim)materialen, gereedschappen, apparatuur (onder andere hogedrukreinigingsmachines, waterzuiger en schuimmachine), voorzieningen en persoonlijke beschermingsmiddelen en controleert deze. De reiniger na calamiteiten overlegt bij twijfel over de werkmethode en het stellen van prioriteiten met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Het werk van de reiniger na calamiteiten is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met de salvage-, reinigings- en herstelwerkzaamheden kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De reiniger na calamiteiten: - Overlegt bij twijfel met zijn (operationeel) leidinggevende over de werkmethode en het stellen van prioriteiten, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	• Kennis van gangbare gevelreinigingsmethodes • Kennis van gangbare werkmethodes ten behoeve van salvage, reiniging en herstel van objecten • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Vergunningen en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Werkprogramma's kunnen lezen en interpreteren
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De reiniger na calamiteiten - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger na calamiteiten - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De reiniger na calamiteiten: - Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.2 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
			• Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.3 werkproces: Werkzaamheden t.b.v. beperking van schade uitvoeren			
Omschrijving	De 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. De reiniger na calamiteiten beveiligt het pand tegen inbraak en diefstal. Hij werkt hierbij samen met een of meer collega's. Daarnaast bergt hij waardevolle stukken zoals waardepapieren op in een droogkamer. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De schade is beperkt en verdere schade wordt voorkomen. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De 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.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van het gebruik van chemicaliën • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Werkprogramma's en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger na calamiteiten: - Zet op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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 of bergt waardepapieren op in een droogkamer, zodat schade beperkt en verdere schade wordt voorkomen.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften	De reiniger na calamiteiten: - Neemt tijdens de schadebeperkende maatregelen instructies, veiligheidsvoorschriften en RI&E in acht met betrekking tot het	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.3 werkproces: Werkzaamheden t.b.v. beperking van schade uitvoeren			
	• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	gebruik van chemicaliën, zodat veiligheidsrisico's voor de reiniger na calamiteiten en zijn omgeving worden vermeden.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.4 werkproces: Inboedelstukken transporteren			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten verwijdert op basis van de opdracht 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 de inboedelstukken weer, zodat ze naar de gewenste locatie teruggetransporteerd kunnen worden. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende. De reiniger na calamiteiten werkt bij werkzaamheden rondom het transport samen met één of meer collega's.		
Gewenst resultaat	De inboedelstukken zijn zorgvuldig en veilig getransporteerd, opgeslagen en geretourneerd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De reiniger na calamiteiten: -Stemt zijn eigen werkzaamheden rondom het transport af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	• Kennis van gangbare werkmethodes t.b.v. transport • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur, waaronder interne transportmiddelen • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De reiniger na calamiteiten: - Registreert inboedelstukken, eventueel per gedupeerde, zorgvuldig en volledig, zodat voor iedereen duidelijk is waar de inboedelstukken zich bevinden.	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger na calamiteiten: - Zorgt er op bedreven wijze en met behulp van vaktechnisch inzicht voor dat inboedelstukken zorgvuldig en veilig getransporteerd, opgeslagen en geretourneerd worden, zodat de inboedelstukken zonder extra beschadigingen overgedragen kunnen worden.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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 inboedelstukken zorgvuldig en veilig getransporteerd, opgeslagen en geretourneerd worden.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.5 werkproces: Inboedels reinigen			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten reinigt en herstelt op basis van de opdracht inboedels in de centrale werkplaats of op locatie. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
Gewenst resultaat	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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger na calamiteiten: - Reinigt en herstelt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht en volgens RI&E inboedels, zodat de inboedels op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van de gangbare werkmethodes t.b.v. het reinigen en herstellen van inboedels • Kennis van het gebruik van chemicaliën • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma's en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig , 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De reiniger na calamiteiten: - Reinigt en herstelt inboedels volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De reiniger na calamiteiten: - Reinigt inboedels met inachtneming van instructies, veiligheidsvoorschriften en RI&E met betrekking tot het gebruik	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.5 werkproces: Inboedels reinigen			
		van chemicaliën, zodat veiligheidsrisico's voor de hem en zijn omgeving worden vermeden.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.6 werkproces: Opstallen reinigen			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten reinigt en herstelt op basis van de opdracht opstallen (vloeren, gevels, wanden, ramen, e.d.), in samenwerking met collega'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. Hij gebruikt (klim)materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
Gewenst resultaat	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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De reiniger na calamiteiten: -Stemt bij het reinigen van opstallen en het verplaatsen van klimmateriaal zijn werkzaamheden af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	• Kennis van gangbare gevelreinigingsmethodes • Kennis van gangbare werkmethodes t.b.v. het reinigen en herstellen van opstallen • Kennis van het gebruik van chemicaliën • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid • Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen • Vergunningen en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger na calamiteiten: - Verwijdert eventueel op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht delen van de opstal, zodat hij deze kan reinigen en herstellen. - Reinigt en herstelt vervolgens op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht opstallen, zodat de opstallen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig en verplaatst (eventueel met assistentie) tussentijds de klimmaterialen en 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 opstallen effectief gereinigd en hersteld worden.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De reiniger na calamiteiten: - Reinigt en herstelt opstallen volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.6 werkproces: Opstallen reinigen			
		en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	• Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De reiniger na calamiteiten: - Reinigt en herstelt opstallen met inachtneming van instructies, RI&E en milieu- en veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het gebruik van klimmaterieel en chemicaliën, zodat veiligheidsrisico's voor de reiniger na calamiteiten en zijn omgeving worden vermeden.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.7 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De reiniger na calamiteiten controleert zijn eigen werk. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen, apparatuur, bergt deze op en voert afval en eventueel puin af. Hij breekt indien van toepassing klimmaterieel en voorzieningen af. Hij rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden. De reiniger na calamiteiten beantwoordt eenvoudige vragen van de klant. Complexere vragen geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De reiniger na calamiteiten: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende en/of de klant volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte zijn.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare gevelreinigingsmethodes • Kennis van het gebruik van chemicaliën • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Vergunningen en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Werkprogramma's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De reiniger na calamiteiten: - Controleert na afloop van de reinigings- en herstelwerkzaamheden zorgvuldig 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	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De reiniger na calamiteiten: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het reinigings- en herstelwerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De reiniger na calamiteiten: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit door de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, indien van toepassing klimmateriaal af te breken, materialen, gereedschappen en apparatuur in de werkkast op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.7 werkproces: Werkzaamheden afronden			
			• Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

2.4 Reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Proces-competentie-matrix Reiniger in de voedselverwerkende industrie

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 veranderingen en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Werkzaamheden voorbereiden					x						x	x					x								
1.2	Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf						x					x	x						x	x						
1.3	Dagelijks reinigen van harde vloeren											x	x							x						
1.4	Harde vloeren onderhouden																									
1.5	Dagelijks reinigen van zachte vloeren																									
1.6	Periodiek reinigen van zachte vloeren																									
1.7	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren																									

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	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De reiniger in de voedselverwerkende industrie ontvangt de opdracht van zijn (operationeel) leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks of periodiek) schoonmaakwerk van interieur en inventaris en/of het reinigen of onderhouden van harde of zachte vloeren op basis van het schoonmaakprogramma. 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 en vult de materiaalwagen. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg.		
Gewenst resultaat	Het werk van de reiniger in de voedselverwerkende industrie is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met het schoonmaken van het interieur en de inventaris en/of het reinigen van harde vloeren kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	• Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Schoonmaakprogramma's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, en vult de materiaalwagen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
			• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
Omschrijving	De reiniger in de voedselverwerkende industrie maakt op basis van het schoonmaakprogramma interieur en inventaris schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Hij maakt indien van toepassing een inschatting over het al dan niet schoonmaken van ruimtes en houdt rekening en gaat adequaat om met de aanwezigheid van gebruikers van het pand. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Interieur en inventaris zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Ethisch en integer handelen	• Integer handelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy, zodat de relatie met de opdrachtgever en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad worden.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht dagelijks en periodiek onderhoud van interieur en inventaris uit, waarbij hij indien van toepassing inschattingen maakt over het al dan niet schoonmaken van ruimtes, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Maakt interieur en inventaris volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus schoon, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
		voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
Omschrijving	De reiniger in de voedselverwerkende industrie reinigt op basis van het schoonmaakprogramma harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Reinigt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het reinigen voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De reiniger in de voedselverwerkende industrie controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden en vult in voorkomende gevallen het logboek in ten behoeve van de klant. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte is; - Vult in voorkomende gevallen zorgvuldig volgens richtlijnen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Controleert na afloop van de (dagelijkse of periodieke) schoonmaakwerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan het gevraagde kwaliteitsniveau.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het schoonmaakwerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit, door 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 en het milieu zo min mogelijk is belast.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Reiniger in de voedselverwerkende industrie

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

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

Detaillering proces-competentie-matrix Reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De reiniger in de voedselverwerkende industrie ontvangt van zijn (operationeel) leidinggevende de opdracht voor het uitvoeren van glazenwaswerkzaamheden aan een bepaald object (niet op hoogte). Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Aan de hand van de mate en aard van vervuiling kiest hij een werkmethode. Vervolgens kiest hij een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen en apparatuur en controleert deze. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg.		
Gewenst resultaat	Het werk van de reiniger in de voedselverwerkende industrie is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met de glazenwaswerkzaamheden kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	• Kennis van gangbare glazenwasmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma’s kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
Omschrijving	De reiniger in de voedselverwerkende industrie wast en droogt op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen (niet op hoogte). Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Wast en droogt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht ramen en kozijnen (niet op hoogte), zodat de ramen en kozijnen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de glazenwaswerkzaamheden effectief worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus glazenwaswerkzaamheden uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald wordt.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De reiniger in de voedselverwerkende industrie controleert na afloop van de glazenwaswerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
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 klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende en/of de klant volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte zijn.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het glazenwaswerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit door de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie

Proces-competentie-matrix Reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie		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																										
5.1	Werkzaamheden voorbereiden					x						x	x					x								
5.2	Reinigen en desinfecteren van machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt											x	x							x	x					
5.3	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De reiniger in de voedselverwerkende industrie ontvangt de opdracht van zijn (operationeel) leidinggevende voor het reinigen en indien van toepassing desinfecteren van machines en apparatuur in de voedselverwerkende industrie en van de omgeving waarin voedsel verwerkt wordt. Bij onduidelijkheden vraagt hij zijn (operationeel) leidinggevende om uitleg. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden en kiest een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen en apparatuur en controleert deze. Indien van toepassing trekt hij werkkleding of beschermende kleding aan en brengt eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen aan.		
Gewenst resultaat	Het werk van de reiniger in de voedselverwerkende industrie is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met het reinigen van de productieruimten en apparatuur kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.	• Kennis op het gebied van voedselveiligheidseisen (bijv. HACCP) • Kennis van gangbare desinfectiemethoden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) • Kennis van het gebruik van desinfectiemiddelen • 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
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Verzamelt op basis van het werkprogramma 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. - Trekt indien van toepassing werkkleding of beschermende kleding aan en brengt eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen aan, zodat hij hygiënisch en veilig kan werken.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie:	

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
		- Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	• Werkprogramma's kunnen lezen en interpreteren

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.2 werkproces: Reinigen en desinfecteren van machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt			
Omschrijving	De reiniger in de voedselverwerkende industrie reinigt op basis van het werkprogramma machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt met behulp van natte en/of droge reinigingsmethoden (bijvoorbeeld spuiten met hoge druk en verwijderen van vuil met perslucht). Hierbij houdt hij zich aan de protocollen die voor het betreffende bedrijf gelden. Hij assisteert indien van toepassing bij het (de)monteren van machines. Indien van toepassing desinfecteert hij ook machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt. Eenvoudige problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. Complexere problemen meldt hij aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt zijn volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt en gedesinfecteerd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Reinigt op basis van vaktechnisch inzicht machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt met behulp van natte en/of droge reinigingsmethoden. - Assisteert indien van toepassing bij het (de)monteren van machines, zodat deze effectief gereinigd kunnen worden. - Desinfecteert indien van toepassing op basis van vaktechnisch inzicht machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt met behulp van desinfectiemethoden.	• Kennis op het gebied van voedselveiligheidseisen (bijv. HACCP) • Kennis van desinfectiemiddelen • Kennis van gangbare desinfectiemethoden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van natte en droge reinigingsmethoden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Gebruikt materialen, gereedschappen en apparatuur efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's door verkeerd gebruik van de eigen materialen, gereedschappen en apparatuur worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt effectief worden gereinigd en gedesinfecteerd.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Reinigt en desinfecteert machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens	

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.2 werkproces: Reinigen en desinfecteren van machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt			
		en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens de reiniging voordoen zelf op en meldt complexere problemen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Reinigt en desinfecteert machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel wordt verwerkt met inachtneming van de in het bedrijf voorgeschreven protocollen en veiligheidsvoorschriften, zodat machines en apparatuur in goede staat blijven, er na reiniging en desinfectie kan worden voldaan aan voedselveiligheidseisen, en veiligheidsrisico's die kunnen ontstaan bij het omgaan met (reinigen, desinfecteren en (de)monteren van) de te reinigen en te desinfecteren machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt voor de reiniger en zijn omgeving worden vermeden.	

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De reiniger in de voedselverwerkende industrie controleert na afloop van de werkzaamheden zijn eigen werk, indien van toepassing met behulp van een controleformulier, en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende. In voorkomende gevallen vult hij het logboek in ten behoeve van de klant.		
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 klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte is; - Vult in voorkomende gevallen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van de uitgevoerde reinigings- en desinfectiewerkzaamheden.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis op het gebied van voedselveiligheidseisen (bijv. HACCP) • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid • Mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Controleert na afloop van de reinigingswerkzaamheden, indien van toepassing met behulp van een controleformulier 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	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. de uitgevoerde werkzaamheden zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn (operationeel) leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Voert afrondende werkzaamheden uit door volgens de in het betreffende bedrijf geldende richtlijnen de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen,	

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		gereedschappen en apparatuur op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten.	

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 veranderingen 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	Dagelijks reinigen van harde vloeren											x	x							x						
1.4	Harde vloeren onderhouden											x	x							x						
1.5	Dagelijks reinigen van zachte vloeren											x	x							x						
1.6	Periodiek reinigen van zachte vloeren											x	x							x						
1.7	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren											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	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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, controleert deze en vult de materiaalwagen.		
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	• Anderen raadplegen en betrekken	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - 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.	• 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 vakterminologie
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen en vult de materiaalwagen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• 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.	• Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Schoonmaakprogramma's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van het schoonmaakprogramma of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	

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 op basis van het schoonmaakprogramma interieur, inventaris en sanitaire ruimten (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs, douches en (spoel-)keukens) schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Rekenvaardigheid met betrekking tot doseren • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kennis van vakterminologie
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
	• Kwaliteitsniveaus halen	- Maakt interieur, inventaris en sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus schoon, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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	• 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: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt op basis van het schoonmaakprogramma harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt op bedreven wijze en op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde en zachte vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en na afloop van zijn werkzaamheden het resultaat 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			
1.4 werkproces: Harde vloeren onderhouden			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert op basis van de opdracht 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. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt op bedreven wijze op basis van de opdracht 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), zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd onderhouden zijn. - Herstelt indien van toepassing (kleine) beschadigingen aan natuurstenen vloeren (kristalliseren, zoeten), zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd hersteld zijn.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van onderhoudsmethodes voor harde vloeren • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Onderhoudt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.4 werkproces: Harde vloeren onderhouden			
		en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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			
1.5 werkproces: Dagelijks reinigen van zachte vloeren			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt op basis van het schoonmaakprogramma zachte vloeren en voert indien van toepassing vlekverwijdering uit. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht zachte vloeren door deze te rolvegen of stofzuigen en indien van toepassing plaatselijk gehecht vuil te verwijderen uit bijvoorbeeld tapijt en meubelstofferingen, zodat de zachte vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare reinigingsmethodes voor zachte vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vlekverwijdering • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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			
1.6 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert op basis van het schoonmaakprogramma periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit. Hij reinigt zachte vloeren intensief met behulp van de daarvoor geëigende methode. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Reinigt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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 sanitaironderhoud uitvoeren			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud voert op basis van het schoonmaakprogramma 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. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht periodiek onderhoud (zoals kalkaanslag en gehecht vuil verwijderen) van sanitaire ruimtes uit, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van periodieke reinigingsmethoden t.b.v. sanitair • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert het periodiek onderhoud van het sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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			
1.8 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Rapporteert aan zijn leidinggevende volledig 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 zorgvuldig en volgens richtlijnen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• 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 het gevraagde kwaliteitsniveau.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• 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.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - 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.	

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**	**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 kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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	• Anderen raadplegen en betrekken	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Overlegt met zijn leidinggevende als het werkprogramma structureel moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare glazenwasmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - 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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
		- Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van de opdracht of werkmethode of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van de opdracht of werkmethode of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud wast en droogt op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen (niet op hoogte). Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Wast en droogt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht ramen en kozijnen (niet op hoogte), zodat de ramen en kozijnen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus glazenwaswerkzaamheden uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Rapporteert aan zijn leidinggevende en/of de klant volledig 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround schoonmaker/ medewerker vloeronderhoud: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround schoonmaker/ medewerker vloeronderhoud: - 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	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround schoonmaker/ medewerker vloeronderhoud: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	

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**	**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																										
6.1	Medewerkers aansturen		x	x		x	x																			
6.2	Nieuwe medewerkers inwerken		x	x																						
6.3	Kwaliteit en voortgang bewaken										x							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 kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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 geeft op basis van de opdracht van zijn leidinggevende operationeel leiding aan het schoonmaakwerk in of aan een object. Hij wijst op basis van het schoonmaakprogramma 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	• Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren • Richting geven	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Verdeelt de werkzaamheden ter plaatse over de medewerkers, hierbij lettend op hun kwaliteiten en een evenwichtige belasting en informeert hen op een heldere en duidelijke 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.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma • Kennis van vakterminologie
Begeleiden	• Coachen • Adviseren • Motiveren	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - 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	• Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Raadpleegt en informeert bij het aansturen van het team zijn leidinggevende of andere betrokkenen en begeleidt het team zodanig, dat er effectief en in een goede sfeer wordt samengewerkt en problemen worden voorkomen en/of opgelost.	
Ethisch en integer handelen	• Ethisch handelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.1 werkproces: Medewerkers aansturen			
	• Verschillen tussen mensen respecteren	- 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 en gerespecteerd 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	• Instructies en aanwijzingen geven	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van vakterminologie
Begeleiden	• Coachen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Geeft de nieuwe medewerker heldere en 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Legt informatie met betrekking tot de kwaliteitscontrole nauwkeurig, volledig en schriftelijk vast met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Kontrole Systeem), zodat leidinggevende en opdrachtgever op de hoogte zijn van accurate informatie.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma
Plannen en organiseren	• Voortgang bewaken	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Bewaakt op grond van richtlijnen en planning de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden van zijn team en stuurt indien nodig bij op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit, zodat de werkzaamheden volgens planning en richtlijnen worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de werkzaamheden met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Kontrole Systeem) en de voor het bedrijf gangbare productiviteitseisen en stuurt indien nodig bij, zodat de werkzaamheden volgens kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitseisen 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	• Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Geeft op basis van de opgestelde RI&E helder en duidelijk aan de medewerkers in zijn team aan waar ze op moeten letten bij de uitvoering van hun werk, controleert of de medewerkers de RI&E daadwerkelijk volgen en corrigeert indien nodig tijdig, zodat de medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en hun veiligheid en die van hun omgeving kan worden gewaarborgd.	• Kunnen lezen en interpreteren van RI&E's • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Vertaalt op basis van vaktechnisch inzicht 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	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Houdt zich bij de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden aan de RI&E, 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	• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - 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.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Organisatorische vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Plannen en organiseren	• Mensen en middelen organiseren	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - 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 op basis van richtlijnen en berekeningen dat voldoende materiaal en materieel op voorraad is 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Registreert in het logboek alle voor de opdrachtgever relevante informatie met betrekking tot de uitgevoerde werkzaamheden accuraat en overlegt met enige regelmaat mondeling met de opdrachtgever over (kleine) wijzigingen in het schoonmaakprogramma, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de (informatie)behoefte van de opdrachtgever, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van de voor hem relevante informatie.	• Communicatieve vaardigheden • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen 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 de kansen en mogelijkheden vertaald kunnen worden in concrete acties.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten 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 duidelijk aan wat zijn bevindingen zijn en controleert of de	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.6 werkproces: Contact onderhouden met de opdrachtgever			
		opdrachtgever hiermee kan instemmen, zodat de opdrachtgever tevreden is en de belangen van de eigen organisatie behartigd worden.	

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	• Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen 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 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, zodat de procedures worden opgevolgd.	• Communicatieve vaardigheden • Leidinggevende vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Formuleren en rapporteren	• 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	• 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.	

2.6 Allround glazenwasser/gevelreiniger

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Proces-competentie-matrix Allround glazenwasser/gevelreiniger

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 veranderingen 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	Dagelijks reinigen van harde vloeren											x	x							x						
1.4	Harde vloeren onderhouden																									
1.5	Dagelijks reinigen van zachte vloeren																									
1.6	Periodiek reinigen van zachte vloeren																									
1.7	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren																									

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	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround glazenwasser/gevelreiniger

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks of periodiek) schoonmaakwerk van interieur en inventaris en/of het reinigen 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, controleert deze en vult de materiaalwagen.		
Gewenst resultaat	Het werk van de allround glazenwasser/gevelreiniger 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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur en inventaris • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Schoonmaakprogramma’s kunnen lezen,
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen en vult de materiaalwagen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger:	

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.	interpreteren en aanpassen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van het schoonmaakprogramma of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger maakt op basis van het schoonmaakprogramma interieur en inventaris schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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 en inventaris 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	• Integer handelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy, zodat de relatie met de opdrachtgever en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad wordt.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur en inventaris • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht dagelijks en periodiek onderhoud van interieur en inventaris uit , waarbij hij indien van toepassing inschattingen maakt over het al dan niet schoonmaken van ruimtes, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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 interieu en de inventaris effectief worden schoongemaakt.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Maakt interieur en inventaris volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus schoon, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
		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	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger reinigt op basis van het schoonmaakprogramma harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Reinigt op bedreven wijze en op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en na afloop van zijn werkzaamheden het resultaat 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			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Rapporteert aan zijn leidinggevende volledig 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 zorgvuldig en volgens richtlijnen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - ontroleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan het gevraagde kwaliteitsniveau.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Instructies en procedures opvolgen	• 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 in de werkkast op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Allround glazenwasser/gevelreiniger

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							x	x					
2.3	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround glazenwasser/gevelreiniger

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger ontvangt van zijn leidinggevende de opdracht voor het uitvoeren van glazenwaswerkzaamheden aan een bepaald object. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Aan de hand van de mate en aard van vervuiling kiest de allround glazenwasser/gevelreiniger een werkmethode. Hij kiest vervolgens een werkvolgorde. Indien van toepassing stelt hij op basis van de RI&E het te gebruiken klimmaterieel (ladder, hoogwerker of gevelonderhoudsinstallatie) vast. Hij verzamelt relevante (klim)materialen, gereedschappen, apparatuur en indien van toepassing klimmateriaal en controleert deze. Vervolgens brengt hij indien van toepassing (eventueel met assistentie) klimmateriaal en andere voorzieningen aan. Hij zet indien noodzakelijk zijn werkgebied af. 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 glazenwasser/gevelreiniger 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	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Overlegt met zijn leidinggevende als het werkprogramma structureel moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt. - werkt bij het aanbrengen van klimmateriaal en andere voorzieningen samen met collega's, zodat er veilig en efficiënt gewerkt wordt.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare glazenwasmethodes • Kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma's en RI&E's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen. - brengt indien van toepassing (eventueel mat assistentie) klimmateriaal en andere voorzieningen aan, zodat zijn werkplek gereed is om veilig te werken.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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.	• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van de opdracht of werkmethode of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger wast en droogt op basis van de opdracht in allerlei situaties indien van toepassing op hoogte met gangbare werkmethode(s) ramen en kozijnen. Hij gebruikt hierbij (klim)materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Hierbij verplaatst hij indien van toepassing (eventueel met assistentie) tussentijds de klimmaterialen. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op. De allround glazenwasser/gevelreiniger werkt tijdens het glazenwassen op hoogte samen met een of meer collega's. De allround glazenwasser/gevelreiniger zorgt ervoor dat regels met betrekking tot de veiligheid en het gebruik van klimmaterialen door andere medewerkers gehandhaafd worden. Hij is attent op naleving van de veiligheidsregels en het voorkomen van gevaarlijke situaties.		
Gewenst resultaat	De ramen en kozijnen zijn volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen gewassen en gedroogd. (Klim)materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Stemt zijn eigen werkzaamheden en het verplaatsen van klimmaterialen af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen en apparatuur • Kunnen lezen en interpreteren van RI&E's • Mondelinge taalvaardigheid • Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Wast en droogt ramen en kozijnen op bedreven wijze en indien van toepassing op hoogte op basis van vaktechnisch inzicht, zodat de ramen en kozijnen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Gebruikt materialen en middelen efficient, effectief en zorgvuldig en zorgt ervoor dat veiligheidsregels ook door andere medewerkers gehandhaafd worden, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus glazenwaswerkzaamheden uit, controleert	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
		tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat 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.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Wast en droogt ramen en kozijnen met inachtneming van instructies, RI&E en veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het gebruik van klimmaterieel, is attent op het voorkomen van gevaarlijke situaties en zorgt ervoor dat regels met betrekking tot de veiligheid en het gebruik van klimmateriaal door andere medewerkers gehandhaafd worden, zodat veiligheidsrisico's voor de allround glazenwasser/gevelreiniger en zijn omgeving worden vermeden.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger controleert na afloop van de glazenwaswerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij breekt indien van toepassing klimmaterieel af, 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Rapporteert aan zijn leidinggevende volledig over de uitgevoerde werkzaamheden en/of de klant, 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• 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	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit door klimmaterieel af te breken, de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bregen en afval af te voeren; hierbij is hij attent op het voorkomen van gevaarlijke situaties, zodat de werkplek	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		veilig en netjes is achtergelaten en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels

Proces-competentie-matrix Allround glazenwasser/gevelreiniger

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**	**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																										
3.1	Werkzaamheden voorbereiden					x						x	x					x	x							
3.2	Gevels reinigen					x						x	x							x	x					
3.3	Gevels beschermen					x						x	x							x	x					
3.4	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround glazenwasser/gevelreiniger

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De allround gevelreiniger/glazenwasser ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende tot het uitvoeren van reinigings- en/of onderhoudswerkzaamheden aan de gevel van een bepaald object (indien van toepassing op hoogte). 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 glazenwasser/gevelreiniger 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.		
Gewenst resultaat	Het werk van de allround glazenwasser/gevelreiniger is zodanig gepland, voorbereid en eventueel afgestemd, dat hij met de reinigings- en/of onderhoudswerkzaamheden van de gevel kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Overlegt over aanpassingen van het werkprogramma met zijn leidinggevende, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt en werkt bij het plaatsen van klimmateriaal en andere voorzieningen samen met collega's, zodat er veilig en efficiënt gewerkt wordt.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare en minder gangbare gevelreinigings- en onderhoudsmethodes • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van de gangbare chemicaliën die binnen het werkveld gebruikt worden • Uitgebreide kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen,
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Vertaalt op basis van vaktechnisch inzicht de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen en brengt indien van toepassing (eventueel met assistentie) klimmaterieel en andere voorzieningen aan.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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.	apparatuur en andere voorzieningen • Vergunningen en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: -Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van de opdracht of werkmethode of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.2 werkproces: Gevels reinigen			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger reinigt op basis van de opdracht mechanisch en/of chemisch, gevels van verschillend materiaal. Hij gebruikt hierbij (klim)materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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.		
Gewenst resultaat	De gevel is volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Stemt zijn eigen werkzaamheden en het verplaatsen van voorzieningen en klimmateriaal af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van de gangbare en minder gangbare gevelreinigingsmethodes • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van de gangbare chemicaliën die binnen het werkveld gebruikt worden • Uitgebreide kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen, apparatuur en andere voorzieningen • Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen • Vergunningen en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Reinigt gevels op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht mechanisch en/of chemisch, zodat de gevels op de juiste manier en binnen de gestelde tijd gereinigd zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Reinigt gevels volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.2 werkproces: Gevels reinigen			
		op grond van een afweging tussen tijd, kosten, kwaliteit en veiligheid bijgesteld worden.	• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Reinigt met inachtneming van werkvergunning, RI&E en milieu- en veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het gebruik van chemicaliën en klimmateriaal gevels, 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.	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.3 werkproces: Gevels beschermen			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger voert op basis van de opdracht beschermings- en onderhoudsmaatregelen uit aan gevels van verschillend materiaal. Hij gebruikt hierbij (klim)materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Hij verplaatst (eventueel met assistentie) tussentijds de klimmaterialen en eventuele andere voorzieningen. Hij herstelt kleine beschadigingen aan het object en conserveert en impregneert gevels. 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.		
Gewenst resultaat	De gevel is volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen beschermd en onderhouden. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Stemt zijn eigen werkzaamheden en het verplaatsen van klimmateriaal en voorzieningen af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	• Communicatieve vaardigheid • Kennis van de gangbare en minder gangbare onderhoudsmethodes • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van de gangbare chemicaliën die binnen het werkveld gebruikt worden • Uitgebreide kennis van in de branche gangbare (klim)materialen, gereedschappen, apparatuur en andere voorzieningen • Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen • Vergunningen en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht beschermings- en onderhoudsmaatregelen uit aan de gevels van verschillend materiaal van een object, zodat de gevels op de juiste manier en binnen de gestelde tijd beschermd zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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 beschermd en onderhouden.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Onderhoudt en beschermt gevels volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen zelf op,	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.3 werkproces: Gevels beschermen			
		zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten, kwaliteit en veiligheid bijgesteld worden.	• Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Onderhoudt en beschermt gevels met inachtneming van werkvergunning, RI&E en milieu- en veiligheidsvoorschriften, 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.	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.4 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger 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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Rapporteert aan zijn leidinggevende en/of de klant volledig 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van de gangbare chemicaliën die binnen het werkveld gebruikt worden • Uitgebreide kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Vergunningen en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Controleert na afloop van de reinigings- en onderhoudswerkzaamheden zorgvuldig 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	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Bespreekt eventuele aanvullende werkzaamheden met de klant en lost klachten van de klant op, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit door 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 werkplek veilig en netjes is achtergelaten en verontreiniging van	

Kerntaak 3 Reinigt en onderhoudt gevels			
3.4 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		bodem en grond- en oppervlaktewater wordt voorkomen en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit

Proces-competentie-matrix Allround glazenwasser/gevelreiniger

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**	**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																										
6.1	Medewerkers aansturen		x	x		x	x																			
6.2	Nieuwe medewerkers inwerken		x	x																						
6.3	Kwaliteit en voortgang bewaken										x							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 kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Allround glazenwasser/gevelreiniger

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.1 werkproces: Medewerkers aansturen			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger geeft op basis van de opdracht van zijn leidinggevende operationeel leiding aan het schoonmaakwerk in of aan een object. Hij wijst op basis van het schoonmaakprogramma 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	• Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren • Richting geven	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Verdeelt de werkzaamheden ter plaatse over de medewerkers, hierbij lettend op hun kwaliteiten en een evenwichtige belasting en informeert hen op een heldere en duidelijke 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.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma • Kennis van vakterminologie
Begeleiden	• Coachen • Adviseren • Motiveren	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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	• Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Raadpleegt en informeert bij het aansturen van het team zijn leidinggevende of andere betrokkenen en begeleidt het team zodanig, dat er effectief en in een goede sfeer wordt samengewerkt en problemen worden voorkomen en/of opgelost.	
Ethisch en integer handelen	• Ethisch handelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger:	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.1 werkproces: Medewerkers aansturen			
	• Verschillen tussen mensen respecteren	- 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 en gerespecteerd weten.handelt onbevooroordeeld en rechtvaardig, en volgt hierin consequent de bedrijfsrichtlijnen, ook in een moeilijke situatie, zodat alle medewerkers in zijn team zich gewaardeerd en gerespecteerd weten.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.2 werkproces: Nieuwe medewerkers inwerken			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger 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	• Instructies en aanwijzingen geven	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van vakterminologie
Begeleiden	• Coachen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Geeft de nieuwe medewerker heldere en 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 glazenwasser/gevelreiniger 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Legt informatie met betrekking tot de kwaliteitscontrole nauwkeurig, volledig en schriftelijk vast met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Kontrole Systeem), zodat leidinggevende en opdrachtgever op de hoogte zijn van accurate informatie.	• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen • Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma
Plannen en organiseren	• Voortgang bewaken	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Bewaakt op grond van richtlijnen en planning de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden van zijn team en stuurt indien nodig bij op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit, zodat de werkzaamheden volgens planning en richtlijnen worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de werkzaamheden met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Kontrole Systeem) en de voor het bedrijf gangbare productiviteitseisen en stuurt indien nodig bij, zodat de werkzaamheden volgens kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitseisen worden uitgevoerd.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.4 werkproces: Veiligheid, Arbo en milieu bewaken			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger stelt indien van toepassing op basis van veiligheidsvoorschriften 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 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	• Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Geeft op basis van de opgestelde RI&E helder en duidelijk aan de medewerkers in zijn team aan waar ze op moeten letten bij de uitvoering van hun werk, controleert of de medewerkers de RI&E daadwerkelijk volgen en corrigeert indien nodig tijdig, zodat de medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en hun veiligheid en die van hun omgeving kan worden gewaarborgd.	• Kunnen opstellen, lezen en interpreteren van RI&E's • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Vertaalt op basis van vaktechnisch inzicht 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	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Houdt zich bij de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden aan de RI&E, 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 glazenwasser/gevelreiniger 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	• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Organisatorische vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Plannen en organiseren	• Mensen en middelen organiseren	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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 op basis van richtlijnen en berekeningen dat voldoende materiaal en materieel op voorraad is 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 glazenwasser/gevelreiniger communiceert (al dan niet schriftelijk) met regelmaat met de opdrachtgever over het werkprogramma. 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Registreert in het logboek alle voor de opdrachtgever relevante informatie met betrekking tot de uitgevoerde werkzaamheden accuraat en overlegt met enige regelmaat mondeling met de opdrachtgever over (kleine) wijzigingen in het schoonmaakprogramma, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de (informatie)behoefte van de opdrachtgever, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van de voor hem relevante informatie.	• Communicatieve vaardigheden • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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 de kansen en mogelijkheden vertaald kunnen worden in concrete acties.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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 duidelijk aan wat zijn bevindingen zijn en controleert of de	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.6 werkproces: Contact onderhouden met de opdrachtgever			
		opdrachtgever hiermee kan instemmen, zodat de opdrachtgever tevreden is en de belangen van de eigen organisatie behartigd worden.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.7 werkproces: Beheerstaken uitvoeren			
Omschrijving	De allround glazenwasser/gevelreiniger 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	• Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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, zodat de procedures worden opgevolgd.	• Communicatieve vaardigheden • Leidinggevende vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - Beheert indien van toepassing de toegangssleutels van het object, waarbij hij zich houdt aan de door de opdrachtgever of leidinggevende vastgestelde richtlijnen.	

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**	**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 veranderingen 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	Dagelijks reinigen van harde vloeren											x	x							x						
1.4	Harde vloeren onderhouden																									
1.5	Dagelijks reinigen van zachte vloeren																									
1.6	Periodiek reinigen van zachte vloeren											x	x							x						
1.7	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren																									

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	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround reiniger na calamiteiten

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	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 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, controleert deze en vult de materiaalwagen.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De allround reiniger na calamiteiten: - 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur en inventaris • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Schoonmaakprogramma’s kunnen lezen,
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround reiniger na calamiteiten: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger na calamiteiten: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen en vult de materiaalwagen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De allround reiniger na calamiteiten: - 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 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround reiniger na calamiteiten: - Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van het schoonmaakprogramma of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	interpreteren en aanpassen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
Omschrijving	De allround reiniger na calamiteiten maakt op basis van het schoonmaakprogramma interieur en inventaris schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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 en inventaris 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	• Integer handelen	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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur en inventaris • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger na calamiteiten: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht dagelijks en periodiek onderhoud van interieur en inventaris uit, waarbij hij indien van toepassing inschattingen maakt over het al dan niet schoonmaken van ruimtes, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround reiniger na calamiteiten: - Maakt interieur en inventaris volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus schoon, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
		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	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	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			
1.3 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
Omschrijving	De allround reiniger na calamiteiten reinigt op basis van het schoonmaakprogramma harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt op bedreven wijze en op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en na afloop van zijn werkzaamheden het resultaat 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			
1.6 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren			
Omschrijving	De allround reiniger na calamiteiten voert op basis van het schoonmaakprogramma periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit. Hij reinigt zachte vloeren intensief met behulp van de daarvoor geëigende methode. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger na calamiteiten: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van onderhoudsmethodes voor zachte vloeren • Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround reiniger na calamiteiten: - Onderhoudt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	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.		
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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger na calamiteiten: - Rapporteert aan zijn leidinggevende volledig 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 zorgvuldig en volgens richtlijnen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	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 het gevraagde kwaliteitsniveau.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	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.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround reiniger na calamiteiten: - 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.	

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround reiniger na calamiteiten

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Het werk van de allround reiniger na calamiteiten 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	• Anderen raadplegen en betrekken	De allround reiniger na calamiteiten: - Overlegt met zijn leidinggevende als het werkprogramma structureel moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare glazenwasmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround reiniger na calamiteiten - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger na calamiteiten - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De allround reiniger na calamiteiten: - 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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround reiniger na calamiteiten:	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
		- Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van de opdracht of werkmethode of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van de opdracht of werkmethode of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
Omschrijving	De allround reiniger na calamiteiten wast en droogt op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen (niet op hoogte). Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger na calamiteiten: - Wast en droogt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht ramen en kozijnen (niet op hoogte), zodat de ramen en kozijnen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround reiniger na calamiteiten: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus glazenwaswerkzaamheden uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat 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 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.		
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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger na calamiteiten: - Rapporteert aan zijn leidinggevende en/of de klant volledig 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround reiniger na calamiteiten: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround reiniger na calamiteiten: - 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	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround reiniger na calamiteiten: - Voert volgens richtlijnen 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 en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen

Proces-competentie-matrix Allround reiniger na calamiteiten

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen		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 kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Allround reiniger na calamiteiten

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.1 werkproces: Schade inventariseren			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De allround reiniger na calamiteiten: - Overlegt bij twijfel over de mogelijkheid en/of rendabiliteit van reiniging van bepaalde inboedelstukken of opstal met de salvagecoördinator , zodat geen zaken worden gepland die onmogelijk of niet rendabel zijn.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van de waarde van inboedel en opstal • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van gangbare werkmethodes ten behoeve van salvage, reiniging en herstel van objecten • Administratieve vaardigheden • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger na calamiteiten: - Legt gegevens met betrekking tot de schade nauwkeurig schriftelijk vast, zodat deze beschikbaar zijn voor betrokkenen.	
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround reiniger na calamiteiten - 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.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.2 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	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 overstroming) 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), voorzieningen 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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De allround reiniger na calamiteiten: - Overlegt over aanpassingen van het werkprogramma met de salvagecoördinator, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt.	• Kennis van gangbare werkmethodes ten behoeve van salvage, reiniging en herstel van objecten • Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma's en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen,
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround reiniger na calamiteiten - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger na calamiteiten - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	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			
4.2 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
			vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.3 werkproces: Werkzaamheden t.b.v. beperking van schade uitvoeren			
Omschrijving	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. Hij gebruikt materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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.		
Gewenst resultaat	De schade is beperkt en verdere schade wordt voorkomen. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	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.	• Kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van het gebruik van chemicaliën • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger na calamiteiten: - Zet op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialenen middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.3 werkproces: Werkzaamheden t.b.v. beperking van schade uitvoeren			
Instructies en procedures opvolgen	• Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De allround reiniger na calamiteiten: - Neemt schadebeperkende maatregelen 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 gebruik van chemicaliën door andere medewerkers gehandhaafd worden, zodat veiligheidsrisico's voor de allround reiniger na calamiteiten en zijn omgeving worden vermeden.	• Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.4 werkproces: Inboedelstukken transporteren			
Omschrijving	De allround reiniger na calamiteiten verwijdert op basis van de opdracht 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 gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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.		
Gewenst resultaat	De inboedelstukken zijn zorgvuldig en veilig getransporteerd, opgeslagen, geretourneerd en overgedragen. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De allround reiniger na calamiteiten: -Stemt zijn eigen werkzaamheden rondom het transport af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	• Communicatieve vaardigheid • Kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes t.b.v. transport • Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur, waaronder interne transportmiddelen • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger na calamiteiten: - Registreert zorgvuldig 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger na calamiteiten: - Zorgt er op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht voor dat inboedelstukken zorgvuldig en veilig getransporteerd, opgeslagen en geretourneerd worden, zodat de inboedelstukken zonder (extra) beschadigingen overgedragen kunnen worden.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	De allround reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt,	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.4 werkproces: Inboedelstukken transporteren			
	• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de inboedelstukken zorgvuldig en veilig getransporteerd, opgeslagen en geretourneerd worden.	• Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.5 werkproces: Inboedels reinigen			
Omschrijving	De allround reiniger na calamiteiten reinigt en herstelt inboedels op basis van de opdracht. Hierbij gebruik hij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Zowel eenvoudige als complexere problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt en herstelt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht en volgens RI&E inboedels, zodat inboedels op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van de gangbare werkmethodes t.b.v. het reinigen en herstellen van inboedels • Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van het gebruik van chemicaliën • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt en herstelt inboedels volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	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	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.5 werkproces: Inboedels reinigen			
		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.	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.6 werkproces: Opstallen reinigen			
Omschrijving	De allround reiniger na calamiteiten reinigt en herstelt op basis van de opdracht opstallen (vloeren, gevels, wanden, ramen, e.d.), in samenwerking met collega's en indien van toepassing met gebruik van klimmateriaal en voorzieningen. Hij verwijdert eventueel delen van opstallen (bijvoorbeeld vloerbedekking). Hij brengt indien van toepassing noodvoorzieningen aan ten behoeve van water en elektriciteit. Hij gebruikt materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De allround reiniger na calamiteiten: -Stemt bij het reinigen van opstallen en het verplaatsen van klimmateriaal en voorzieningen zijn werkzaamheden af met collega's, zodat de werkzaamheden veilig en efficiënt verlopen.	• Communicatieve vaardigheid • Kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes t.b.v. het reinigen en herstellen van opstallen • Kennis van gangbare gevelreinigingsmethodes • Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van het gebruik van chemicaliën • Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen • Vergunningen en RI&E's kunnen lezen en interpreteren
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger na calamiteiten: - Verwijdert eventueel op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht delen van de opstal, zodat hij deze kan reinigen en hertellen. - Reinigt en herstelt vervolgens op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht opstallen, zodat de opstallen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd gereinigd en hersteld zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger na calamiteiten: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig en volgens RI&E en verplaatst (eventueel met assistentie) tussentijds de klimmaterialen en 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 opstallen effectief gereinigd en hersteld worden.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen	De allround reiniger na calamiteiten:	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.6 werkproces: Opstallen reinigen			
	• Kwaliteitsniveaus halen	- Reinigt en herstelt opstallen volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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.	• Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De allround reiniger na calamiteiten: - Reinigt opstallen met inachtneming van RI&E, werkvergunning en milieu- en veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het gebruik van chemicaliën, klimmateriaal en voorzieningen, is attent op het voorkomen van gevaarlijke situaties en zorgt ervoor dat regels met betrekking tot de veiligheid en het gebruik van klimmateriaal, voorzieningen en reinigingsmiddelen 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			
4.7 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De allround reiniger na calamiteiten controleert zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. 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.		
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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger na calamiteiten: - Rapporteert aan zijn leidinggevende en/of de klant volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte zijn.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare gevelreinigingsmethodes • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van het gebruik van chemicaliën • Uitgebreide kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Vergunningen en RI&E's kunnen lezen en interpreteren • Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround reiniger na calamiteiten: - Controleert na afloop van de reinigings- en herstelwerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	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	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround reiniger na calamiteiten: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit door 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, zodat de werkplek veilig en netjes is achtergelaten en verontreiniging van bodem, grond- en oppervlaktewater wordt	

Kerntaak 4 Reinigt en herstelt inboedels en opstallen			
4.7 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		voorkomen, hierbij is hij attent op het voorkomen van gevaarlijke situaties en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	• Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

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**	**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																										
6.1	Medewerkers aansturen		x	x		x	x																			
6.2	Nieuwe medewerkers inwerken		x	x																						
6.3	Kwaliteit en voortgang bewaken										x							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 kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Allround reiniger na calamiteiten

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.1 werkproces: Medewerkers aansturen			
Omschrijving	De allround reiniger na calamiteiten geeft op basis van de opdracht van zijn leidinggevende operationeel leiding aan het schoonmaakwerk in of aan een object. Hij wijst op basis van het schoonmaakprogramma 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	• Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren • Richting geven	De allround reiniger na calamiteiten: - Verdeelt de werkzaamheden ter plaatse over de medewerkers, hierbij lettend op hun kwaliteiten en een evenwichtige belasting en informeert hen op een heldere en duidelijke 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.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma • Kennis van vakterminologie
Begeleiden	• Coachen • Adviseren • Motiveren	De allround reiniger na calamiteiten: - 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	• Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest	De allround reiniger na calamiteiten: - Raadpleegt en informeert bij het aansturen van het team zijn leidinggevende of andere betrokkenen en begeleidt het team zodanig, dat er effectief en in een goede sfeer wordt samengewerkt en problemen worden voorkomen en/of opgelost.	
Ethisch en integer handelen	• Ethisch handelen	De allround reiniger na calamiteiten:	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.1 werkproces: Medewerkers aansturen			
	• Verschillen tussen mensen respecteren	- 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 en gerespecteerd weten.handelt onbevooroordeeld en rechtvaardig, en volgt hierin consequent de bedrijfsrichtlijnen, ook in een moeilijke situatie, zodat alle medewerkers in zijn team zich gewaardeerd en gerespecteerd weten.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.2 werkproces: Nieuwe medewerkers inwerken			
Omschrijving	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.		
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	• Instructies en aanwijzingen geven	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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van vakterminologie
Begeleiden	• Coachen	De allround reiniger na calamiteiten: - Geeft de nieuwe medewerker heldere en 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 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.		
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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger na calamiteiten: - Legt informatie met betrekking tot de kwaliteitscontrole nauwkeurig, volledig en schriftelijk vast met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Kontrole Systeem), zodat leidinggevende en opdrachtgever op de hoogte zijn van accurate informatie.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma
Plannen en organiseren	• Voortgang bewaken	De allround reiniger na calamiteiten: - Bewaakt op grond van richtlijnen en planning de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden van zijn team en stuurt indien nodig bij op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit, zodat de werkzaamheden volgens planning en richtlijnen worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround reiniger na calamiteiten: - Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de werkzaamheden met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Kontrole Systeem) en de voor het bedrijf gangbare productiviteitseisen en stuurt indien nodig bij, zodat de werkzaamheden volgens kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitseisen worden uitgevoerd.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.4 werkproces: Veiligheid, Arbo en milieu bewaken			
Omschrijving	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 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	• Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	De allround reiniger na calamiteiten: - Geeft op basis van de opgestelde RI&E helder en duidelijk aan de medewerkers in zijn team aan waar ze op moeten letten bij de uitvoering van hun werk, controleert of de medewerkers de RI&E daadwerkelijk volgen en corrigeert indien nodig tijdig, zodat de medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en hun veiligheid en die van hun omgeving kan worden gewaarborgd.	• Kunnen opstellen, lezen en interpreteren van RI&E's • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround reiniger na calamiteiten: - Vertaalt op basis van vaktechnisch inzicht 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	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	De allround reiniger na calamiteiten: - Houdt zich bij de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden aan de RI&E, 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 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.		
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	• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	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.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Organisatorische vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Plannen en organiseren	• Mensen en middelen organiseren	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 op basis van richtlijnen en berekeningen dat voldoende materiaal en materieel op voorraad is 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 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.		
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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten	De allround reiniger na calamiteiten: - Registreert in het logboek alle voor de opdrachtgever relevante informatie met betrekking tot de uitgevoerde werkzaamheden accuraat en overlegt met enige regelmaat mondeling met de opdrachtgever over (kleine) wijzigingen in het schoonmaakprogramma, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de (informatie)behoefte van de opdrachtgever, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van de voor hem relevante informatie.	• Communicatieve vaardigheden • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	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 de kansen en mogelijkheden vertaald kunnen worden in concrete acties.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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 duidelijk aan wat zijn bevindingen zijn en controleert of de	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.6 werkproces: Contact onderhouden met de opdrachtgever			
		opdrachtgever hiermee kan instemmen, zodat de opdrachtgever tevreden is en de belangen van de eigen organisatie behartigd worden.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.7 werkproces: Beheerstaken uitvoeren			
Omschrijving	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 aanen 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	• Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag	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, zodat de procedures worden opgevolgd.	• Communicatieve vaardigheden • Leidinggevende vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	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	• Werken conform voorgeschreven procedures	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.	

2.8 Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Proces-competentie-matrix Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

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 veranderingen 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	Dagelijks reinigen van harde vloeren											x	x							x						
1.4	Harde vloeren onderhouden																									
1.5	Dagelijks reinigen van zachte vloeren																									
1.6	Periodiek reinigen van zachte vloeren																									
1.7	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren																									

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	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie 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.		
Gewenst resultaat	Het werk van de allround reiniger in de voedselverwerkende industrie 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.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur en inventaris • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Kennis van in de branche gangbare en minder 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
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen en vult de materiaalwagen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van het schoonmaakprogramma of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	• Mondelinge taalvaardigheid • Schoonmaakprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie maakt op basis van het schoonmaakprogramma interieur en inventaris schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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 en inventaris 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	• Integer handelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy, zodat de relatie met de opdrachtgever en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad worden.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur en inventaris • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht dagelijks en periodiek onderhoud van interieur en inventaris uit, waarbij hij indien van toepassing inschattingen maakt over het al dan niet schoonmaken van ruimtes, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Maakt interieur en inventaris volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus schoon, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
		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	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround glazenwasser/gevelreiniger: - 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: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie reinigt op basis van het schoonmaakprogramma harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Reinigt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van schoonmaakmethodes voor harde vloeren • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat 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			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Rapporteert aan zijn leidinggevende volledig 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 zorgvuldig en volgens richtlijnen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan het gevraagde kwaliteitsniveau.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie 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 glazenwasser/gevelreiniger 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	• Anderen raadplegen en betrekken	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Overlegt met zijn leidinggevende als het werkprogramma structureel moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare glazenwasmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie:	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
		- Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van de opdracht of werkmethode of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van de opdracht of werkmethode of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie wast en droogt op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen (niet op hoogte). Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Wast en droogt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht ramen en kozijnen (niet op hoogte), zodat de ramen en kozijnen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Vaardigheid in het (ver)plaatsen van klimmaterialen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus glazenwaswerkzaamheden uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat 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 reiniger in de voedselverwerkende industrie 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Rapporteert aan zijn leidinggevende en/of de klant volledig 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround reiniger in de voedselverwerkende ndustrie: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Voert volgens richtlijnen 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 en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie

Proces-competentie-matrix Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie		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																										
5.1	Werkzaamheden voorbereiden					x						x	x					x								
5.2	Reinigen en desinfecteren van machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt											x	x							x	x					
5.3	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende voor het reinigen en indien van toepassing desinfecteren van machines en apparatuur in de voedselverwerkende industrie en van de omgeving waarin voedsel verwerkt wordt. Hij past afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever het werkprogramma en/of de werkmethode eventueel aan. Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden en kiest een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen en apparatuur en controleert deze. Indien van toepassing trekt hij werkkleding of beschermende kleding aan en brengt eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen aan.		
Gewenst resultaat	Het werk van de allround reiniger in de voedselverwerkende industrie is zodanig gepland, voorbereid en eventueel afgestemd, dat hij met het reinigen van de productieruimten en apparatuur kan beginnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Overlegt in geval van structurele aanpassingen met zijn leidinggevende wanneer het werkprogramma moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt.	• Kennis van gangbare en minder gangbare desinfectiemethoden • Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van natte en droge schoonmaakmethoden • Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis op het gebied van voedselveiligheidseisen (bijv. HACCP)
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Verzamelt op basis van het werkprogramma 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. - Trekt indien van toepassing werkkleding of beschermende kleding aan en brengt eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen aan, zodat hij hygiënisch en veilig kan werken.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie:	

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
		- 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.	• Uitgebreide kennis van desinfectiemiddelen • Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.2 werkproces: Reinigen en desinfecteren van machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie reinigt op basis van het werkprogramma machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt met behulp van natte en/of droge reinigingsmethoden (bijvoorbeeld spuiten met hoge druk en verwijderen van vuil met perslucht) en desinfecteert indien van toepassing machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt. Hierbij houdt hij zich aan de protocollen die voor het betreffende bedrijf gelden. De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie (de)monteert indien van toepassing machines zelfstandig. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij op.		
Gewenst resultaat	Machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt zijn volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt en gedesinfecteerd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen • Expertise delen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Reinigt op basis van vaktechnisch inzicht machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt met behulp van natte en/of droge reinigingsmethoden. - (De)monteert indien van toepassing machines, zodat deze effectief gereinigd kunnen worden, en draagt indien hij hierbij geassisteerd wordt voor zover mogelijk de eigen kennis over aan de betreffende medewerker. - Desinfecteert op basis van vaktechnisch inzicht machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt met behulp van gangbare en minder gangbare desinfectiemethoden.	• Kennis van en vaardigheid in het (de)monteren van machines • Kennis van gangbare en minder gangbare desinfectiemethoden • Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van natte en droge schoonmaakmethoden • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis op het gebied van voedselveiligheidseisen (bijv. HACCP) • Uitgebreide kennis van desinfectiemiddelen • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's door verkeerd gebruik van de eigen materialen, gereedschappen en apparatuur worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt effectief worden gereinigd en gedesinfecteerd.	
Kwaliteit leveren	• Productiviteitsniveaus halen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie:	

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.2 werkproces: Reinigen en desinfecteren van machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt			
	• Kwaliteitsniveaus halen	- Reinigt en desinfecteert machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en na afloop van zijn werkzaamheden het resultaat en lost zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens de reiniging voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of aan de opdrachtgever gemeld kan worden dat deze niet behaald kunnen worden.	• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kunnen lezen en interpreteren van veiligheidsinstructies
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Reinigt en desinfecteert machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt met inachtneming van de in het bedrijf voorgeschreven protocollen en veiligheidsvoorschriften, zodat machines en apparatuur in goede staat blijven, er na reiniging en desinfectie kan worden voldaan aan voedselveiligheidseisen, en veiligheidsrisico’s die kunnen ontstaan bij het omgaan met (reinigen, gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur desinfecteren en (de)monteren van) de te reinigen en te desinfecteren machines, apparatuur en de omgeving waarin voedsel industrieel verwerkt wordt voor de reiniger en zijn omgeving worden vermeden.	

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie controleert na afloop van de werkzaamheden zijn eigen werk, indien van toepassing met een controleformulier en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij vult het logboek in ten behoeve van de opdrachtgever. Daarnaast bespreekt hij aanvullende werkzaamheden en eventuele structurele aanvullingen op het werkprogramma. 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 leidinggevende en de opdrachtgever zijn op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en klachten zijn opgelost.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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 werkprogramma 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 de uitgevoerde reinigings- en desinfectiewerkzaamheden.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid • Mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid • Uitgebreide kennis op het gebied van voedselveiligheidseisen (bijv. HACCP)
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Controleert na afloop van de reinigingswerkzaamheden, indien van toepassing met behulp van een controleformulier, 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	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Bespreekt eventuele aanvullende werkzaamheden en aanvullingen op het schoonmaakprogramma met de opdrachtgever en lost klachten van de opdrachtgever op, zodat deze tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie:	

Kerntaak 5 Reinigt in de voedselverwerkende industrie			
5.3 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		- Voert afrondende werkzaamheden uit door volgens de in het betreffende bedrijf geldende richtlijnen de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten.betreffende bedrijf geldende richtlijnen de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit

Proces-competentie-matrix Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

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**	**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																										
6.1	Medewerkers aansturen		x	x		x	x																			
6.2	Nieuwe medewerkers inwerken		x	x																						
6.3	Kwaliteit en voortgang bewaken										x							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 kwalificatie
In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.1 werkproces: Medewerkers aansturen			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie geeft op basis van de opdracht van zijn leidinggevende operationeel leiding aan het schoonmaakwerk in of aan een object. Hij wijst op basis van het schoonmaakprogramma 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	• Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren • Richting geven	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Verdeelt de werkzaamheden ter plaatse over de medewerkers, hierbij lettend op hun kwaliteiten en een evenwichtige belasting en informeert hen op een heldere en duidelijke 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.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma • Kennis van vakterminologie
Begeleiden	• Coachen • Adviseren • Motiveren	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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	• Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Raadpleegt en informeert bij het aansturen van het team zijn leidinggevende of andere betrokkenen en begeleidt het team zodanig, dat er effectief en in een goede sfeer wordt samengewerkt en problemen worden voorkomen en/of opgelost.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.1 werkproces: Medewerkers aansturen			
Ethisch en integer handelen	• Ethisch handelen • Verschillen tussen mensen respecteren	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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 en gerespecteerd weten.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.2 werkproces: Nieuwe medewerkers inwerken			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie 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	• Instructies en aanwijzingen geven	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van vakterminologie
Begeleiden	• Coachen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Geeft de nieuwe medewerker heldere en 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 reiniger in de voedselverwerkende industrie 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Legt informatie met betrekking tot de kwaliteitscontrole nauwkeurig, volledig en schriftelijk vast met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Kontrole Systeem), zodat leidinggevende en opdrachtgever op de hoogte zijn van accurate informatie.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma
Plannen en organiseren	• Voortgang bewaken	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Bewaakt op grond van richtlijnen en planning de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden van zijn team en stuurt indien nodig bij op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit, zodat de werkzaamheden volgens planning en richtlijnen worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de werkzaamheden met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Kontrole Systeem) en de voor het bedrijf gangbare productiviteitseisen en stuurt indien nodig bij, zodat de werkzaamheden volgens kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitseisen worden uitgevoerd.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.4 werkproces: Veiligheid, Arbo en milieu bewaken			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie 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 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	• Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Geeft op basis van de opgestelde RI&E helder en duidelijk aan de medewerkers in zijn team aan waar ze op moeten letten bij de uitvoering van hun werk, controleert of de medewerkers de RI&E daadwerkelijk volgen en corrigeert indien nodig tijdig, zodat de medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en hun veiligheid en die van hun omgeving kan worden gewaarborgd.	• Kunnen lezen en interpreteren van RI&E's • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Vertaalt op basis van vaktechnisch inzicht 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	• Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Houdt zich bij de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden aan de RI&E, 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 reiniger in de voedselverwerkende industrie 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	• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Organisatorische vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Plannen en organiseren	• Mensen en middelen organiseren	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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 op basis van richtlijnen en berekeningen dat voldoende materiaal en materieel op voorraad is 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 reiniger in de voedselverwerkende industrie communiceert (al dan niet schriftelijk) met regelmaat met de opdrachtgever over het werkprogramma. 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Registreert in het logboek alle voor de opdrachtgever relevante informatie met betrekking tot de uitgevoerde werkzaamheden accuraat en overlegt met enige regelmaat mondeling met de opdrachtgever over (kleine) wijzigingen in het schoonmaakprogramma, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de (informatie)behoefte van de opdrachtgever, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van de voor hem relevante informatie.	• Communicatieve vaardigheden • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Ondernemend en commercieel handelen	• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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 de kansen en mogelijkheden vertaald kunnen worden in concrete acties.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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 duidelijk aan wat zijn bevindingen zijn en controleert of de	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.6 werkproces: Contact onderhouden met de opdrachtgever			
		opdrachtgever hiermee kan instemmen, zodat de opdrachtgever tevreden is en de belangen van de eigen organisatie behartigd worden.	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.7 werkproces: Beheerstaken uitvoeren			
Omschrijving	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie 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	• Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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, zodat de procedures worden opgevolgd.	• Communicatieve vaardigheden • Leidinggevende vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - 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	• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround reiniger in de voedselverwerkende industrie: - Beheert indien van toepassing de toegangssleutels van het object, waarbij hij zich houdt aan de door de opdrachtgever of leidinggevende vastgestelde richtlijnen.	

2.9 Ambulant objectleider

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

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 veranderingen 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	Dagelijks reinigen van harde vloeren											x	x							x						
1.4	Harde vloeren onderhouden											x	x							x						
1.5	Dagelijks reinigen van zachte vloeren											x	x							x						
1.6	Periodiek reinigen van zachte vloeren											x	x							x						
1.7	Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren											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	Werkzaamheden afronden										x								x	x	x					

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De ambulant objectleider 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, controleert deze en vult de materiaalwagen.		
Gewenst resultaat	Het werk van de ambulant objectleider 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	• Anderen raadplegen en betrekken	De ambulant objectleider: - 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van (plaatselijke) richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid • 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
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De ambulant objectleider -Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen en vult de materiaalwagen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De ambulant objectleider:	

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.	• Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Schoonmaakprogramma's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De ambulant objectleider: - Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van het schoonmaakprogramma of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
Omschrijving	De ambulant objectleider maakt op basis van het schoonmaakprogramma interieur, inventaris en sanitaire ruimten (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs, douches en (spoel-)keukens) schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Integer handelen	De ambulant objectleider: - Respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy, zodat de relatie met de opdrachtgever en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad worden.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair • Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De ambulant objectleider: - Maakt interieur, inventaris en sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus schoon, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.2 werkproces: Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf			
		en 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.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - 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: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
Omschrijving	De ambulant objectleider reinigt op basis van het schoonmaakprogramma harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Reinigt op bedreven wijze en op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde en zachte vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en na afloop van zijn werkzaamheden het resultaat 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			
1.4 werkproces: Harde vloeren onderhouden			
Omschrijving	De ambulant objectleider voert op basis van de opdracht 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. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen 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	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Onderhoudt op bedreven wijze op basis van de opdracht 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), zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd onderhouden zijn. - Herstelt indien van toepassing (kleine) beschadigingen aan natuurstenen vloeren (kristalliseren, zoeten), zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd hersteld zijn.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van onderhoudsmethodes voor harde vloeren • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.) • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Onderhoudt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.4 werkproces: Harde vloeren onderhouden			
		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			
1.5 werkproces: Dagelijks reinigen van zachte vloeren			
Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt op basis van het schoonmaakprogramma zachte vloeren en voert indien van toepassing vlekverwijdering uit. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Reinigt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht zachte vloeren door deze te rolvegen of stofzuigen en indien van toepassing plaatselijk gehecht vuil te verwijderen uit bijvoorbeeld tapijt en meubelstofferingen, zodat de zachte vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van de gangbare en minder gangbare gevelreinigingsmethodes • Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vlekverwijdering • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Reinigt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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			
1.6 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren			
Omschrijving	De ambulant objectleider voert op basis van het schoonmaakprogramma periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit. Hij reinigt zachte vloeren intensief met behulp van de daarvoor geëigende methode. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht 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, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van (plaatselijke) richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Uitgebreide kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Onderhoudt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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 sanitaironderhoud uitvoeren			
Omschrijving	De ambulant objectleider voert op basis van het schoonmaakprogramma 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. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht periodiek onderhoud (zoals kalkaanslag en gehecht vuil verwijderen) van sanitaire ruimtes uit, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van periodieke reinigingsmethoden t.b.v. sanitair • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Voert het periodiek onderhoud van het sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en 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			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
Omschrijving	De ambulant objectleider 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De ambulant objectleider: - Rapporteert aan zijn leidinggevende volledig 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 zorgvuldig en volgens richtlijnen het logboek in, zodat de opdrachtgever op de hoogte is van eventuele afwijkingen en bijzonderheden ten aanzien van het uitgevoerde schoonmaakwerk.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, Arbo, milieu- en veiligheidsrichtlijnen • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De ambulant objectleider: - Controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan het gevraagde kwaliteitsniveau.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De ambulant objectleider: - 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	• Werken conform voorgeschreven procedures	De ambulant objectleider:	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		- 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.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De ambulant objectleider 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 ambulant objectleider 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	• Anderen raadplegen en betrekken	De ambulant objectleider: - Overlegt met zijn leidinggevende als het werkprogramma structureel moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare glazenwasmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kennis van vakterminologie • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Werkprogramma's kunnen lezen, interpreteren en aanpassen • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Vakdeskundigheid toepassen	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De ambulant objectleider: - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.	
Materialen en middelen inzetten	• Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Kiest en controleert relevante materialen en middelen, zodat de benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en er zonder problemen mee gewerkt kan worden.	
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen	De ambulant objectleider: - 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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De ambulant objectleider: -Besluit, afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, om af te wijken van de opdracht	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
		of werkmethode of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren			
Omschrijving	De ambulant objectleider wast en droogt op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen (niet op hoogte). Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. 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	• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Wast en droogt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht ramen en kozijnen (niet op hoogte), zodat de ramen en kozijnen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	• Kennis van gangbare werkmethodes • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, 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	• Kwaliteitsniveaus halen • Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus glazenwaswerkzaamheden uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat 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 ambulant objectleider 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	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De ambulant objectleider: - Rapporteert aan zijn leidinggevende en/of de klant volledig 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.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De ambulant objectleider: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De ambulant objectleider: - 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	• Werken conform voorgeschreven procedures	De ambulant objectleider: - Voert volgens richtlijnen 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 en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit

Proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken 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																										
7.1	Nieuwe projecten opstarten					x												x	x							
7.2	Bezetting plannen en regelen										x							x			x					
7.3	In benodigde materialen en middelen voorzien										x							x								x
7.4	Benodigde medewerkers werven, selecteren en aanstellen			x		x					x			x				x								
7.5	Medewerkers opleiden, begeleiden en beoordelen		x	x																						
7.6	Werkoverleg voeren				x	x			x		x															
7.7	Op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen toezien		x															x		x						
7.8	Administratieve handelingen uitvoeren en urenregistraties maken					x					x			x												

Kerntaak 7 **Voert organisatorisch leidinggevende taken 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																										
7.9	Contact onderhouden met klanten							x			x								x							

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.1 werkproces: Nieuwe projecten opstarten			
Omschrijving	De ambulant objectleider heeft al dan niet samen met de leidinggevende of de acquisitiemedewerker een gesprek met een nieuwe klant. Hij denkt mee in de vertaling naar een werkplan en licht de keuzemogelijkheden aan de klant toe. Hij zorgt voor een objectplanning waarin de taken, inzet van mensen en middelen zijn opgenomen.		
Gewenst resultaat	De wensen van de klant zijn vertaald in een planning waarin de inzet van mensen, taken en middelen verwerkt zijn, zodat de uitvoering kan starten.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen	De ambulant objectleider: - Inventariseert tijdens het gesprek met de nieuwe klant de wensen en behoeften van de klant, bekijkt de wensen in relatie tot de mogelijkheden, licht deze toe aan de klant en controleert of de klant hiermee instemt, zodat de wensen van de klant vertaald worden in een passend werkplan.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes • Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) • Kennis van onderhoudsmethodes voor harde vloeren • Kennis van onderhoudsmethodes voor zachte vloeren • Kennis van periodieke reinigingsmethoden t.b.v. sanitair • Kennis van vakterminologie • Kunnen opstellen, lezen en interpreteren van RI&E's • Organisatorische vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren	De ambulant objectleider: - Stelt op basis van de wensen van de klant een schoonmaakprogramma op waarbij hij rekening houdt met huidige mogelijkheden, omstandigheden en afspraken en rekening houdt met mogelijk veranderende omstandigheden en mogelijke problemen, zodat aan de hand van het schoonmaakprogramma de schoonmaakwerkzamheden volgens wens van de klant uitgevoerd kunnen worden. - Bij het opstellen van het schoonmaakprogramma schat hij de benodigde tijd voor de schoonmaakwerkzaamheden realistisch in en realiseert hij een evenwichtige en praktische verdeling van de activiteiten in de tijd, zodat de werkzaamheden volgens schoonmaakprogramma uitgevoerd kunnen worden. - Stelt op basis van het schoonmaakprogramma vast welke middelen en hoeveel medewerkers nodig zijn om het schoonmaakprogramma uit te voeren en zorgt voor ervoor dat de benodigde materialen en middelen op tijd geregeld zijn, zodat de werkzaamheden volgens schoonmaakprogramma uitgevoerd kunnen worden.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.1 werkproces: Nieuwe projecten opstarten			
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De ambulant objectleider: - Legt het schoonmaakprogramma voor vaststelling voor aan de klant en indien van toepassing collega's binnen zijn organisatie, zodat de betrokkenen voor vaststelling akkoord gaan met het schoonmaakprogramma. - Stemt bij aanvang van de werkzaamheden voor de nieuwe klant het schoonmaakprogramma af met de betrokken medewerkers, zodat de medewerkers precies weten wat er van hen verwacht wordt.	• Kunnen opstellen van een schoonmaakprogramma en planning • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.2 werkproces: Bezetting plannen en regelen			
Omschrijving	De ambulant objectleider bewaakt en corrigeert het overzicht waarin aangegeven staat welke werknemers, op welk moment, op welke locatie, welke schoonmaakwerkzaamheden moeten uitvoeren. Hij houdt hierbij rekening met de richtlijnen van het bedrijf, de planning moet realistisch opgesteld zijn. Hij regelt bij uitval van medewerkers, voldoende personeelsbezetting, door invallers van een lijst te benaderen. Hij registreert alle mutaties in personeelsbezetting, regelt vervangende werknemers en instrueert hen.		
Gewenst resultaat	Een bijgehouden overzicht van werkplanning die voldoet aan de bedrijfsrichtlijnen, uitvoerbaar is en conform de afspraken met de klant. Bij uitval is er tijdig een vervanger die de schoonmaakwerkzaamheden uit kan voeren zodat de schoonmaakwerkzaamheden zoals afgesproken kunnen plaatsvinden.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De ambulant objectleider: - Verwerkt en registreert accuraat welke werknemers, op welk moment, op welke locatie, welke schoonmaakwerkzaamheden moeten uitvoeren en alle mutaties daarin, zodat binnen de organisatie overzicht behouden wordt over inzet van medewerkers.	• Communicatieve vaardigheden • Organisatorische vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Slagvaardig kunnen handelen • Planningen kunnen maken en opstellen • Gestructureerd kunnen werken • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Plannen en organiseren	• Mensen en middelen organiseren	De ambulant objectleider: - Zorgt bij uitval van medewerkers voor vervangende medewerkers en instrueert hen, zodat er voldoende medewerkers aanwezig zijn om de werkzaamheden volgens schoonmaakprogramma uit te voeren.	
Instructies en procedures opvolgen	• Werken conform voorgeschreven procedures	De ambulant objectleider: - Houdt zich aan de voorgeschreven bedrijfsprocedures en gebruikt methoden en procedures die zijn goedgekeurd door de organisatie, zodat de bezetting volgens bedrijfsrichtlijnen gepland en geregeld wordt.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.3 werkproces: In benodigde materialen en middelen voorzien			
Omschrijving	De ambulant objectleider ziet er op toe dat er voldoende en de juiste materialen en middelen aanwezig zijn op de objecten. Afhankelijk van de situatie vervoert hij deze zelf of zorgt hij ervoor dat ze gebracht worden. Hij controleert en bewaakt het verbruik of laat dit controleren. Hij verwerkt de gebruiks- en voorraadgegevens administratief. Hij plaatst zo nodigintern of extern bestellingen met de daarvoor gebruikelijke bestellijsten.		
Gewenst resultaat	Elke locatie is voorzien van voldoende en de juiste schoonmaakmaterialen en middelen, zodat de de schoonmaakwerkzaamheden volgens de werkplanning uitgevoerd kunnen worden.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De ambulant objectleider: - Verwerkt en registreert de gebruiks- en voorraadgegevens volledig en nauwkeurig en vult bestellijsten accuraat in, zodat voorraden bewaakt en bijtijds aangevuld worden.	• Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Organisatorische vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van budgetbewaking • Kunnen bijhouden van voorraadadministratie • Kunnen bijhouden van gebruiksgegevens • Tijdig kunnen aanvullen van voorraden • Kunnen invullen van bestelformulieren • Kunnen uitvoeren van voorraadbeheer • Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Plannen en organiseren	• Mensen en middelen organiseren	De ambulant objectleider: - Zorgt ervoor dat er voldoende en de juiste materialen en middelen aanwezig zijn op de objecten, zodat de werkzaamheden efficiënt en effectief uitgevoerd kunnen worden.	
Bedrijfsmatig handelen	• Kostenbewust handelen	De ambulant objectleider: - Bewaakt het verbruik van materialen en middelen, bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en treedt op tegen onnodige verspilling, zodat geen onnodige kosten gemaakt worden en het milieu niet onnodig extra belast wordt.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.3 werkproces: In benodigde materialen en middelen voorzien			
			• Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.4 werkproces: Benodigde medewerkers werven, selecteren en aanstellen			
Omschrijving	De ambulant objectleider signaleert dat werving noodzakelijk is en geeft dit door aan de bedrijfsleiding. Hij voert sollicitatiegesprekken. Hij selecteert de juiste medewerkers op basis van uitstraling, ervaring en betrouwbaarheid. Hij handelt het aannemen van nieuwe medewerkers administratief af. Hij plant de inzet, instructie en begeleiding van nieuwe medewerkers. Hij stemt af met zijn leidinggevende of de afdeling personeelszaken.		
Gewenst resultaat	Er zijn voldoende geschikte medewerkers om de geplande schoonmaakwerkzaamheden volgens de afspraken met de klant uit te voeren.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Begeleiden	• Anderen ontwikkelen	De ambulant objectleider: - Herkent ontwikkelbehoeften bij nieuwe medewerkers, zorgt vervolgens voor de middelen en materialen ter ondersteuning van leren en ontwikkelen en creëert een werkomgeving die de nieuwe medewerker stimuleert zich te ontwikkelen, zodat de nieuwe medewerker na een inwerkperiode ingezet kan worden voor uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.	• Communicatieve vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen • Administratieve vaardigheden • Kunnen voeren van sollicitatiegesprekken • Kunnen inschatten of een sollicitant geschikt is voor de functie en organisatie
Samenwerken en overleggen	• Afstemmen	De ambulant objectleider: - Stemt in werving en selectie van nieuwe medewerkers af met zijn leidinggevende of de afdeling personeelszaken, zodat nieuwe medewerkers volgens bedrijfsrichtlijnen aangenomen worden.	
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De ambulant objectleider: - Zorgt voor volledige en nauwkeurige rapportage en documentatie van het proces van werving, selectie en aanstellen, zodat alle benodigde informatie in de organisatie en voor de betrokkenen bekend is.	
Analyseren	• Conclusies trekken	De ambulant objectleider: - Concludeert bij knelpunten in personeelsvoorziening of werving wel of niet noodzakelijk is en geeft zijn conclusie door, zodat werving indien nodig opgepakt kan worden en knelpunten verholpen worden. - Maakt op basis van het sollicitatiegesprek een inschatting of een medewerker geschikt is voor de desbetreffende functie binnen de organisatie en stelt geschikte kandidaten (na overleg) aan, zodat alleen kandidaten die voldoen aan de criteria aangesteld worden.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.4 werkproces: Benodigde medewerkers werven, selecteren en aanstellen			
Plannen en organiseren	• Activiteiten plannen	De ambulant objectleider: - Stelt een inwerkprogramma op voor de nieuwe medewerker met de juiste variatie aan werkzaamheden, instructie en begeleiding, zodat de medewerker na het inwerkprogramma op de hoogte is van de gang van zaken binnen de organisatie en de uitvoering van werkzaamheden.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.5 werkproces: Medewerkers opleiden, begeleiden en beoordelen			
Omschrijving	De ambulant objectleider begeleidt de nieuwe en bestaande medewerkers en stagiaires bij hun schoonmaakwerkzaamheden. Hij leidt nieuwe medewerkers op de werkvloer op en instrueert de medewerkers. Hij geeft instructies over het gebruik van schoonmaakmaterialen en over de inzet van schoonmaakmiddelen en schoonmaaktechnieken. Hij geeft instructies over wettelijke en bedrijfsrichtlijnen. Hij beoordeelt het functioneren van de medewerkers. Hij geeft de medewerkers aanwijzingen om hun werkzaamheden beter te kunnen uitvoeren en vraagt naar knelpunten. Hij sanctioneert medewerkers die hun werkzaamheden niet goed uitvoeren. Hij stimuleert, begeleidt en motiveert de medewerkers.		
Gewenst resultaat	De medewerkers worden op een duidelijke, snelle manier ingewerkt en zo begeleid en beoordeeld dat de schoonmaakwerkzaamheden volgens afspraken en richtlijnen, efficient en effectief worden uitgevoerd.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren	De ambulant objectleider: - Geeft bestaande en nieuwe medewerkers helder en duidelijk aan hoe de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd en schrijft voor wat er moet gebeuren en wanneer, zodat de medewerkers precies weten wat er van hen verwacht wordt. - Houdt in de gaten of mensen functioneren volgens gemaakte afspraken en richtlijnen en onderneemt actie indien medewerkers niet aan de gestelde verwachtingen voldoen of dreigen te voldoen, zodat iedere medewerker functioneert zoals van hem verwacht wordt.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Uitgebreide kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Kunnen voeren van functioneringsgesprekken • Kunnen voeren van correctiegesprekken • Kunnen coachen van medewerkers en stagiaires • Kunnen stimuleren en motiveren van medewerkers • Sociale vaardigheden • Kunnen geven van instructie aan stagiaires en medewerkers
Begeleiden	• Coachen • Motiveren	De ambulant objectleider: - Geeft bestaande en nieuwe medewerkers heldere, eerlijke en constructieve feedback over hun functioneren en hun prestaties en stimuleert medewerkers om door alternatieve manieren uit te proberen werkzaamheden beter uit te voeren, zodat medewerkers gestimuleerd en gestuurd worden in het efficient en effectief uitvoeren van werkzaamheden. - Motiveert en enthousiasmeert bestaande en nieuwe medewerkers om de werkzaamheden efficient, effectief en volgens richtlijnen uit te voeren, zodat medewerkers zich met enthousiasme inzetten om de werkzaamheden uit te voeren.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.5 werkproces: Medewerkers opleiden, begeleiden en beoordelen			
			• Kunnen uitvoeren en bewaken van opleidingsplannen • Kennis van didactische principes • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.6 werkproces: Werkoverleg voeren			
Omschrijving	De ambulant objectleider voert kort werkoverleg met de meewerkend voorlieden, objectleiding en/of medewerkers. Hij brengt aan zijn leidinggevende verslag uit van de gemaakte afspraken.		
Gewenst resultaat	Na afloop van het overleg weten de meewerkende voorlieden, de objectleiding en/of de medewerkers wat er van hen verwacht wordt en wat zij van het schoonmaakbedrijf kunnen verwachten.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aandacht en begrip tonen	• Interesse tonen • Luisteren	De ambulant objectleider: - Luistert aandachtig naar zijn gesprekspartner, toont tijdens het overleg belangstelling voor de ervaringen, ideeën en gevoelens van zijn gesprekspartner en toont betrokkenheid bij de problemen en vragen, zodat de ander gestimuleerd wordt om open zijn bijdrage aan het gesprek te leveren.	• Communicatieve vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Eenvoudige vergadertechnieken • Gesprekstechnieken • Werkoverleg kunnen voorbereiden en voeren • Kunnen maken van een gespreksverslag • Kunnen maken werkafspraken
Samenwerken en overleggen	• Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen • Proactief informeren	De ambulant objectleider: - Stimuleert zijn gesprekspartner om zijn opvattingen en ideeen in te brengen, stemt plannen en ideeen af met zijn gesprekspartner en zorgt ervoor dat zijn gesprekspartner tijdens het gesprek goed geinformeerd wordt, zodat er wederzijdse afstemming plaatsvindt en de gesprekspartners op de hoogte zijn van relevante informatie.	
Overtuigen en beïnvloeden	• Gesprekken richting geven	De ambulant objectleider: - Leidt het gesprek aan de hand van vooraf bepaalde agendapunten in duidelijke banen, oefent actief invloed op het verloop van het gesprek en zorgt ervoor dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken, zodat na afloop van het gesprek alle relevante punten behandeld zijn en beide gesprekspartners weten wat er van hen verwacht wordt.	
Formuleren en rapporteren	• Vlot en bondig formuleren	De ambulant objectleider: - Schrijft een scherp en kernachtig verslag van de gemaakte afspraken, zodat de gesprekspartners en de leidinggevende van de ambulant objectleider op de hoogte zijn wat de wederzijdse verwachtingen zijn.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.7 werkproces: Op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen toezien			
Omschrijving	De ambulant objectleider ziet er op toe dat de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de afgesproken werkmethodiek en het werkprogramma en dat de schoonmaakmiddelen op de juiste wijze worden ingezet. Hij controleert de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden door steekproefsgewijs of op basis van signalen van de klant de locaties te bezoeken. Hij ziet er op toe dat de schoonmaakmiddelen voor de juiste werkzaamheden gebruikt worden. Hij ziet toe op de juiste dosering van schoonmaakmiddelen. Hij doet dit door gebruiksgegevens bij te houden, visuele controle van de schoonmaakwerkzaamheden en het nagaan van methodefouten. Hij geeft aanwijzingen aan de voorlieden en in kleinere objecten aan de medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met regels voor arbo, ergonomie, kwaliteit en milieu.		
Gewenst resultaat	De schoonmaakmiddelen worden volgens wettelijke vereisten en bedrijfsrichtlijnen gebruikt, met de juiste dosering, voor de juiste werkzaamheden en op de juiste manier en schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd volgens de afgesproken werkmethodiek en het werkprogramma en conform de afspraken met de klant.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Aansturen	• Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren	De ambulant objectleider: - Controleert of medewerkers de schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en zet overwicht in als mensen niet voldoen of dreigen te voldoen aan de gestelde verwachtingen, zodat de schoonmaakwerkzaamheden volgens afspraak worden uitgevoerd.	• Communicatieve vaardigheden • Kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes • Leidinggevende vaardigheden • Uitgebreide kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur • Werkprogramma’s en RI&E’s kunnen lezen en interpreteren • Kunnen bijhouden van gebruiksgegevens • Sociale vaardigheden • Heeft kennis van methodefouten • Kunnen toepassen van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Plannen en organiseren	• Voortgang bewaken	De ambulant objectleider: - Bewaakt de voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden van de medewerkers op basis van het schoonmaakprogramma, zodat de afspraken met de klant nagekomen worden.	
Kwaliteit leveren	• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De ambulant objectleider: - Houdt in de gaten of de medewerkers de juiste hoeveelheid en kwaliteit schoonmaakwerkzaamheden leveren en rapporteert afwijkingen tijdig, zodat de schoonmaakwerkzaamheden efficiënt, effectief en volgens afspraak met de klant uitgevoerd worden.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.7 werkproces: Op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen toezien			
			• Kennis van chemie • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.8 werkproces: Administratieve handelingen uitvoeren en urenregistraties maken			
Omschrijving	De ambulant objectleider ontvangt lijsten met geplande ureninzet of vult die zelf in, controleert deze op juistheid en mutaties, hij registreert mutaties of voert zo nodig correcties door, laat leveringsbonnen en extra werkzaamheden voor akkoord aftekenen. Hij bespreekt mutaties met de administratie zodat ze doorgevoerd worden. Hij maakt leveringsbonnen aan de hand van een standaard en levert de gegevens aan bij zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De verwerking van de juiste uren en uursoorten zodat de loonbetaling correct is en het administratief goed afhandelen van extra werk en een correcte facturatie door het schoonmaakbedrijf.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De ambulant objectleider: - Vult lijsten met geplande ureninzet accuraat in en registreert mutaties of correcties, laat leveringsbonnen en extra werkzaamheden voor akkoord aftekenen en maakt leveringsbonnen, zodat de relevante gegevens voor de betrokkenen beschikbaar zijn.	• Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen • Gestructureerd kunnen werken • Administratieve vaardigheden • Basisvaardigheden in gangbare computerprogramma's • Nauwkeurig kunnen werken • Het kunnen invullen van formulieren/leveringsbonnen
Analyseren	• Informatie genereren uit gegevens	De ambulant objectleider: - controleert de lijsten met geplande ureninzet zorgvuldig op juistheid en mutaties, zodat de informatie accuraat is en eventuele mutaties verwerkt kunnen worden.	
Samenwerken en overleggen	• Proactief informeren	De ambulant objectleider: - Zorgt er voor dat zijn leidinggevende en/of de administratie op de hoogte is van de relevante gegevens, zodat de zaken administratief goed afgehandeld kunnen worden.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.9 werkproces: Contact onderhouden met klanten			
Omschrijving	De ambulant objectleider hoort tijdens de dagelijkse uitvoering wensen en klachten van klanten aan (meerwerk, wijzigingen, incidentele opdrachten e.d.) en evalueert structureel de uitgevoerde werkzaamheden met de klanten en rapporteert volgens interne richtlijnen aan de rayonmanager. Hij bespreekt klachten of problemen naar aanleiding van de schoonmaakwerkzaamheden met de klant. Hij zoekt zo nodig oplossingen en zorgt er voor dat de problemen worden opgelost. Hij communiceert de oplossingen met de klant. Hij handelt eenvoudige eenmalige opdrachten zelfstandig af door er een werknemer voor te zoeken, de opdracht te laten uitvoeren en een extra werkbon af te tekenen.		
Gewenst resultaat	De ambulant objectleider kent de wensen van de klant, zorgt ervoor dat deze op de juiste wijze in een opdracht verwerkt worden en handelt klachten effectief en efficient af, zodat de werkzaamheden naar de wens van de klant volgens afspraak kunnen worden uitgevoerd conform geldende wetten en richtlijnen.		
Competentie	**Component(en)**	**Prestatie-indicator**	**Vakkennis en vaardigheden**
Relaties bouwen en netwerken	• Relaties opbouwen met mensen • Goede relaties behouden bij moeilijkheden	De ambulant objectleider: - Investeert in het opbouwen van een goede werkrelatie met de klant en onderhoudt regelmatig contact met de klant, zodat de ambulant objectleider een goede verstandhouding opbouwt met de klant. - Probeert actief de wensen van de klant te realiseren en de klachten op te lossen, zodat de klant tevreden blijft.	• Communicatieve vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen • Sociale vaardigheden • Gesprekstechnieken • Kunnen maken van een gespreksverslag • Kennis hebben van het dienstenaanbod van de organisatie • Kennis hebben van conflictbeheersing • Kennis hebben van klachtafhandeling • Kunnen omgaan met spanningen tussen werknemers, schoonmaakbedrijf en klanten • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid
Formuleren en rapporteren	• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De ambulant objectleider: - Zorgt voor volledige rapportage van evaluaties, meerwerk, wijzigingen en incidentele opdrachten richting de rayonmanager, zodat de organisatie op de hoogte is van afspraken en de kwaliteitszorg verbeterd kan worden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	• Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De ambulant objectleider: - Controleert regelmatig of de klant tevreden is, of er voldaan wordt aan de wensen en verwachtingen van de klant en neemt eventuele klachten serieus en onderneemt actie, zodat de klant tevreden blijft. - Achterhaalt in gesprekken en evaluaties actief de wensen en behoeften van de klant en bekijkt de wensen in relatie tot de afspraken en mogelijkheden, hij is er op gericht om zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen en bespreekt	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.9 werkproces: Contact onderhouden met klanten			
		afwijkingen met de klant, zodat er wordt aangesloten op de behoeften en verwachtingen van de klant.	• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Bij de ontwikkeling van de kwalificaties op niveau 2 en 3 binnen dit kwalificatiedossier zijn de werkgroep Kwalificatiestructuur Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, de begeleidingscommissie Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en de paritaire commissie betrokken geweest. De werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van het scholenveld (twee ROC's), vertegenwoordigers van brancheorganisaties (SVS (Stichting Scholing en Vorming Schoonmaakbedrijven en –diensten) en RAS (Stichting Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche) en Savantis. De begeleidingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van de werkgeversorganisatie OSB (Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten), een vertegenwoordiger van de werknemersorganisatie CNV Bedrijvenbond, medewerkers van enkele grote schoonmaakbedrijven en vertegenwoordigers van RAS, SVS en Savantis. En de paritaire commissie is samengesteld uit vertegenwoordigers van werkgevers, werknemers en scholenveld, alsmede van vmbo en hbo. De werkgroep is driemaal bijeen geweest om delen van het dossier te bespreken. Het dossier is vervolgens behandeld in de begeleidingscommissie en de paritaire commissie, die het dossier op respectievelijk 6 november 2007 en 12 december 2007 hebben goedgekeurd.

Op 18 november 2009 heeft de paritaire commissie het dossier goedgekeurd voor het cohort 2010-2011.

Bij de bijstelling van niveau 2 en 3 van het kwalificatiedossier voor het cohort 2011-2012 zijn drie personen betrokken geweest met een eigen bedrijf in het werkveld, die eveneens ingezet worden als docenten voor SVS. Deze personen hebben van een werkproces aangegeven dat het in praktijk niet haalbaar is om dit binnen de opleiding te realiseren (schoonmaken in een bijzondere omgeving). Voor wijzigingen ten opzichte van de vorige versie, zie paragraaf 2.6 van deze verantwoording. Bij de toevoeging van de kwalificatie op niveau 4 aan dit dossier zijn verschillende vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven, een vertegenwoordiger van SVS en de begeleidingscommissie Schoonmaak en Glazenwassen betrokken. Aan de vertegenwoordigers van het bedrijfsleven en de vertegenwoordiger van SVS is het dossier per email voorgelegd. De begeleidingscommissie Schoonmaak en Glazenwassen heeft het kwalificatiedossier tijdens hun bijeenkomst van 2 november 2010 en 14 december 2010 besproken.

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Schoonmaak en Glazenwassen is gebaseerd op de beroepscompetentieprofielen (BCP's) Schoonmaker, Medewerker vloeronderhoud, Glazenwasser, Gevelreiniger, Reiniger na calamiteiten, Medewerker foodreiniging en Ambulant objectleider schoonmaakbranche.

De verwantschap tussen deze profielen is er op de eerste plaats in gelegen dat het allemaal schoonmaakfuncties betreft waarvoor gedeeltelijk dezelfde kennis en vaardigheden vereist zijn. Op de tweede plaats is het werk binnen schoonmaakbedrijven vaak zo georganiseerd dat men ook werkzaamheden uit de andere functies moet kunnen uitvoeren. Bijvoorbeeld, een Glazenwasser kan, wanneer er onvoldoende werk is op het gebied van glazenwassen, ook worden ingezet bij het schoonmaken van kantoren. Dit laatste is eigenlijk een kerntaak van de Schoonmaker. Hoe de verschillende functies in het dossier zijn samengevoegd, wordt beschreven in paragraaf 2.3, Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier.

Verder is er enige verwantschap met het BCP Allround gevelbehandelaar van Fundeon. De Allround gevelbehandelaar is als uitstroom opgenomen in het kwalificatiedossier Voeger/gevelbehandelaar van Fundeon. De Gevelbehandelaar van Fundeon maakt echter alleen gevels schoon ten behoeve van het voegen van metselwerk. Bij de Gevelreiniger van Savantis daarentegen gaat het om het verwijderen van ongewenste vervuiling van gevels van allerlei materialen met behulp van diverse schoonmaaktechnieken. In overleg met Fundeon is besloten dat de verwantschap onvoldoende is om tot samenvoeging over te gaan.

Tenslotte is er enige overlap geconstateerd tussen de schoonmaakwerkzaamheden van de Facilitaire dienstverlener (Kenwerk) en de uitstromen die zijn opgenomen in het kwalificatiedossier Schoonmaak en Glazenwassen. Om deze reden hebben Savantis en Kenwerk de betreffende werkprocessen afgestemd. Het betreft werkproces 1.1 'Voert schoonmaakwerkzaamheden uit' uit het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlener en kerntaak 1 'Voert interieur, vloeren- en sanitaironderhoud uit' uit het kwalificatiedossier Schoonmaak en Glazenwassen. In het afstemmingsgesprek bleek dat de (deels) verschillende keuze voor competenties te maken heeft met het feit dat het om verschillende beroepen gaat: de schoonmaker uit het KD Schoonmaak en Glazenwassen is een 'specialist' op het gebied van schoonmaken (het is zijn vak) en bij de facilitair dienstverlener betreft het een onderdeel van een breder takenpakket. Bijvoorbeeld: bij de schoonmaker is het eigenlijke schoonmaakwerk opgenomen in de prestatie-indicator onder competentie K (Vakdeskundigheid toepassen). Bij de facilitair dienstverlener is dit opgenomen bij competentie T (Instructies en procedures volgen). Het verschil in de keuze voor competenties is logisch en blijft daarom gehandhaafd. Wel heeft Kenwerk op basis van het gesprek competentie S (Kwaliteit leveren) toegevoegd aan het werkproces van de facilitair dienstverlener. Dit omdat deze competentie essentieel is voor het werkproces.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

De zeven BCP's: Schoonmaker, Medewerker vloeronderhoud, Glazenwasser, Gevelreiniger, Reiniger na calamiteiten, Medewerker foodreiniging en ambulant objectleider schoonmaakbranche vormen zowel de basis van de in het kwalificatiedossier opgenomen uitstromen op niveau 2 als van de uitstromen op niveau 3.

Omdat bedrijven in de schoonmaakbranche zich meestal richten op verschillende soorten schoonmaakwerk en het bovendien gangbaar is dat medewerkers voor verschillende soorten schoonmaakwerk worden ingezet, zijn de functies uit de BCP's als volgt in uitstromen samengevoegd:

- Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud, niveau 2
- Glazenwasser/gevelreiniger, niveau 2
- Reiniger na calamiteiten, niveau 2
- Reiniger in de voedselverwerkende industrie, niveau 2
- Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud, niveau 3
- Allround glazenwasser/gevelreiniger, niveau 3
- Allround reiniger na calamiteiten, niveau 3
- Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie, niveau 3
- Ambulant objectleider, niveau 4

Omdat alle functionarissen behalve voor het schoonmaakwerk uit de betreffende functie ook voor regulier schoonmaakwerk kunnen worden ingezet, hebben alle uitstromen naast de kerntaken die specifiek zijn voor hun functie enkele werkprocessen uit de algemene kerntaak 'Voert interieur, vloeren- en sanitaironderhoud uit'. Het betreft hier het schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf (met uitzondering van sanitair) en het dagelijks onderhoud van harde vloeren.

Bij de omzetting van de BCP's naar het kwalificatiedossier zijn enerzijds kerntaken samengevoegd en anderzijds zijn kerntaken als werkproces opgenomen bij nieuwe kerntaken, zodanig dat alle informatie uit de BCP's een plaats in het kwalificatiedossier heeft gekregen. Dit heeft geresulteerd in zeven kerntaken.

De kernopgaven uit de BCP's zijn verwerkt in de prestatie-indicatoren van het kwalificatiedossier.

De beroepscompetenties uit de BCP's komen door de keuze van een vaste lijst van competenties en componenten niet als competenties terug. De inhoud van de beroepscompetenties is verwerkt in de werkprocessen en prestatie-indicatoren.

In het kwalificatiedossier is slechts op enkele punten een vertaling gemaakt van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar. De verschillen hiertussen hebben namelijk vaak te maken met factoren die niet direct in competenties en prestatie-indicatoren zijn uit te drukken, zoals een verschil in werktempo. De vertaling naar beginnend beroepsbeoefenaar is met name gemaakt door het toevoegen van frases als 'in overleg met de leidinggevende' en 'raadplegen van de leidinggevende'. Bij niveau 2 is dit meer aan de orde dan bij niveau 3.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 1F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

Toelichting:
Bij de schoonmaker/medewerker vloeronderhoud komt taalvaardigheid voor in de werkprocessen 1.1 tot en met 1.8 en 2.1 tot en met 2.3.
De mondelinge taalvaardigheid betreft het luisteren naar instructies, informatie uitwisselen en deelnemen aan discussie en overleg.
Bij lezen gaat het om het lezen van instructies (bijvoorbeeld productinformatie).
Het deelgebied schrijven heeft betrekking op het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen (bijvoorbeeld werkbriefjes).
Het deelgebied taalverzorging betreft toepassen van eenvoudige spellingregels bij het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Schoonmaker/medewerker vloeronderhoud zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 1F
- Verbanden: 1F

Toelichting:
Bij de schoonmaker/medewerker vloeronderhoud komt rekenen voor in de werkprocessen 1.1 tot en met 1.8 en 2.1 tot en met 2.3.
Bij het deelgebied getallen gaat het om het maken van berekeningen voor benodigde materialen en middelen en voor het registreren van gegevens ten behoeve van de administratieve afhandeling.
Het deelgebied verhoudingen betreft het aanmaken van reinigingsmiddel in de juiste verhouding.
Bij meten en meetkunde gaat het met name om het aflezen van meetinstrumenten (maatbeker), het begrijpen van de notatie en betekenis van lengte-, oppervlakte- en inhoudsmaten en het kunnen bepalen van de optimale schoonmaakroute.
Bij verbanden gaat het met name om het aflezen van informatie uit een schoonmaakprogramma.

2.4.2 Glazenwasser/gevelreiniger

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Glazenwasser/gevelreiniger zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 1F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

Toelichting:
Bij de glazenwasser/gevelreiniger komt taalvaardigheid voor in de werkprocessen 1.1, 1.2, 1.3, 1.8, 2.1 tot en met 2.3 en 3.1 tot en met 3.4.
De mondelinge taalvaardigheid betreft het luisteren naar instructies, informatie uitwisselen en deelnemen aan discussie en overleg.
Bij lezen gaat het om het lezen van instructies (bijvoorbeeld productinformatie).
Het deelgebied schrijven heeft betrekking op het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen (bijvoorbeeld werkbriefjes).
Het deelgebied taalverzorging betreft toepassen van eenvoudige spellingregels bij het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Glazenwasser/gevelreiniger zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 1F
- Verbanden: 1F

Toelichting:
Bij de glazenwasser/gevelreiniger komt rekenen voor in de werkprocessen 1.1, 1.2, 1.3 en 1.8, 2.1 tot en met 2.3 en 3.1 tot en met 3.4.
Bij het deelgebied getallen gaat het om het maken van berekeningen voor benodigde materialen en middelen en voor het registreren van gegevens ten behoeve van de administratieve afhandeling.
Het deelgebied verhoudingen betreft het aanmaken van reinigingsmiddel in de juiste verhouding.
Bij meten en meetkunde gaat het met name om het aflezen van meetinstrumenten (maatbeker), het begrijpen van de notatie en betekenis van lengte-, oppervlakte- en inhoudsmaten en het kunnen bepalen van de optimale schoonmaakroute.
Bij verbanden gaat het met name om het aflezen van informatie uit een schoonmaakprogramma.

2.4.3 Reiniger na calamiteiten

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Reiniger na calamiteiten zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 1F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

Toelichting:
Bij de reiniger na calamiteiten komt taalvaardigheid voor in de werkprocessen 1.1, 1.2, 1.3, 1.6 en 1.8, 2.1 tot en met 2.3 en 4.2 tot en met 4.7.
De mondelinge taalvaardigheid betreft het luisteren naar instructies, informatie uitwisselen en deelnemen aan discussie en overleg.
Bij lezen gaat het om het lezen van instructies (bijvoorbeeld productinformatie).
Het deelgebied schrijven heeft betrekking op het invullen van formulieren, registreren van inboedelstukken, het etiketteren van inboedelstukken en het maken van aantekeningen (bijvoorbeeld werkbriefjes).
Het deelgebied taalverzorging betreft toepassen van eenvoudige spellingregels bij het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Reiniger na calamiteiten zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 1F
- Verbanden: 1F

Toelichting:
Bij de reiniger na calamiteiten komt rekenen voor in de werkprocessen 1.1, 1.2, 1.3 en 1.8, 2.1 tot en met 2.3 en 4.2 tot en met 4.7.
Bij het deelgebied getallen gaat het om het maken van berekeningen voor benodigde materialen en middelen en voor het registreren van gegevens ten behoeve van de administratieve afhandeling.
Het deelgebied verhoudingen betreft het aanmaken van reinigingsmiddel in de juiste verhouding.
Bij meten en meetkunde gaat het met name om het aflezen van meetinstrumenten (maatbeker), het begrijpen van de notatie en betekenis van lengte-, oppervlakte- en inhoudsmaten en het kunnen bepalen van de optimale schoonmaakroute.
Bij verbanden gaat het met name om het aflezen van informatie uit een schoonmaakprogramma.

2.4.4 Reiniger in de voedselverwerkende industrie

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Reiniger in de voedselverwerkende industrie zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 1F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

Toelichting:
Bij de reiniger in de voedselverwerkende industrie komt taalvaardigheid voor in de werkprocessen 1.1, 1.2, 1.3 en 1.8, 2.1 tot en met 2.3 en 5.1 tot en met 5.3.
De mondelinge taalvaardigheid betreft het luisteren naar instructies, informatie uitwisselen en deelnemen aan discussie en overleg.
Bij lezen gaat het om het lezen van instructies (bijvoorbeeld productinformatie of veiligheidsinstructies).
Het deelgebied schrijven heeft betrekking op het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen (bijvoorbeeld werkbriefjes).
Het deelgebied taalverzorging betreft toepassen van eenvoudige spellingregels bij het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Reiniger in de voedselverwerkende industrie zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 1F
- Verbanden: 1F

Toelichting:
Bij de reiniger in de voedselverwerkende industrie komt rekenen voor in de werkprocessen 1.1, 1.2, 1.3 en 1.8, 2.1 tot en met 2.3 en 5.1 tot en met 5.3.
Bij het deelgebied getallen gaat het om het maken van berekeningen voor benodigde materialen en middelen en voor het registreren van gegevens ten behoeve van de administratieve afhandeling.
Het deelgebied verhoudingen betreft het aanmaken van reinigingsmiddel in de juiste verhouding.
Bij meten en meetkunde gaat het met name om het aflezen van meetinstrumenten (maatbeker), het begrijpen van de notatie en betekenis van lengte-, oppervlakte- en inhoudsmaten en het kunnen bepalen van de optimale schoonmaakroute.
Bij verbanden gaat het met name om het aflezen van informatie uit een schoonmaakprogramma.

2.4.5 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

Toelichting:
Bij de allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud komt taalvaardigheid voor in alle werkprocessen van kerntaak 1, 2 en 6.
De mondelinge taalvaardigheid betreft luisteren naar instructies, informatie uitwisselen, deelnemen aan discussie en overleg en bij het rapporteren, het opleveren van het werk, het aansturen van medewerkers en het inwerken van leerlingen/nieuwe medewerkers ook om een monoloog houden.
Bij lezen gaat het om het lezen van zowel instructies als informatieve teksten (bijvoorbeeld Risico inventarisatie en evaluatie en productinformatie).
Het deelgebied schrijven betreft het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen (bijvoorbeeld werkbriefjes en verbruiksgegevens).
Het deelgebied taalverzorging betreft toepassen van eenvoudige spellingregels bij het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen.
De indicatieve niveaus voor de allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud zijn weliswaar grotendeels gelijk aan die voor de schoonmaker/medewerker vloeronderhoud maar de aan de allround medewerker gestelde eisen zijn wel hoger dan die voor de schoonmaker/medewerker vloeronderhoud.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 1F

Toelichting:
Bij de allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud komt rekenen voor in de werkprocessen 1.1 tot en met 1.8, 2.1 tot en met 2.3 en 6.3 en 6.5.

Bij het deelgebied getallen gaat het om het maken van eenvoudige berekeningen voor benodigde materialen en middelen en voor het registreren van gegevens ten behoeve van de administratieve afhandeling en het maken van berekeningen ten behoeve van een planning voor kleine projecten, het maken van berekeningen ten behoeve van meer- en minderwerk en het controleren van registraties van teamleden.
Het deelgebied verhoudingen betreft het aanmaken van reinigingsmiddel in de juiste verhouding op basis van schaal.
Bij meten en meetkunde gaat het met name om het aflezen van meetinstrumenten (maatbeker), het begrijpen van de notatie en betekenis van lengte-, oppervlakte- en inhoudsmaten en het bepalen van een optimale schoonmaakroute.
Bij verbanden gaat het met name om het aflezen van informatie uit een schoonmaakprogramma.

2.4.6 Allround glazenwasser/gevelreiniger

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Allround glazenwasser/gevelreiniger zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

Toelichting:
Bij de allround glazenwasser/gevelreiniger komt taalvaardigheid voor in 1.1,1.2,1.3 en 1.8 en alle werkprocessen van kerntaak 2,3 en 6.
De mondelinge taalvaardigheid betreft luisteren naar instructies, informatie uitwisselen, deelnemen aan discussie en overleg en bij het rapporteren, het opleveren van het werk, het aansturen van medewerkers en het inwerken van leerlingen/nieuwe medewerkers ook om een monoloog houden.
Bij lezen gaat het om het lezen van zowel instructies als informatieve teksten (bijvoorbeeld Risico inventarisatie en evaluatie en productinformatie).
Het deelgebied schrijven betreft het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen (bijvoorbeeld werkbriefjes en verbruiksgegevens).
Het deelgebied taalverzorging betreft toepassen van eenvoudige spellingregels bij het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen.
De indicatieve niveaus voor de allround glazenwasser/gevelreiniger zijn weliswaar grotendeels gelijk aan die voor de glazenwasser/gevelreiniger maar de aan de allround medewerker gestelde eisen zijn wel hoger dan die voor de glazenwasser/gevelreiniger.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Allround glazenwasser/gevelreiniger zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 1F

Toelichting:
Bij de allround glazenwasser/gevelreiniger komt rekenen voor in de werkprocessen 1.1, 1.2, 1.3en 1.8, 2.1 tot en met 2.3, 3.1 tot en met 3.4 en 6.3 en 6.5.

Bij het deelgebied getallen gaat het om het maken van eenvoudige berekeningen voor benodigde materialen en middelen en voor het registreren van gegevens ten behoeve van de administratieve afhandeling en het maken van berekeningen ten behoeve van een planning voor kleine projecten, het maken van berekeningen ten behoeve van meer- en minderwerk en het controleren van registraties van teamleden.
Het deelgebied verhoudingen betreft het aanmaken van reinigingsmiddel in de juiste verhouding op basis van schaal.
Bij meten en meetkunde gaat het met name om het aflezen van meetinstrumenten (maatbeker), het begrijpen van de notatie en betekenis van lengte-, oppervlakte- en inhoudsmaten en het bepalen van een optimale schoonmaakroute.
Bij verbanden gaat het met name om het aflezen van informatie uit een schoonmaakprogramma.

2.4.7 Allround reiniger na calamiteiten

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Allround reiniger na calamiteiten zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

Toelichting:
Bij de allround reiniger na calamiteiten komt taalvaardigheid voor in de werkprocessen1.1,1.2,1.3, 1,6 en 1.8 en alle werkprocessen van kerntaak 2, 4 en 6.
De mondelinge taalvaardigheid betreft luisteren naar instructies, informatie uitwisselen, deelnemen aan discussie en overleg en bij het rapporteren, het opleveren van het werk, het aansturen van medewerkers en het inwerken van leerlingen/nieuwe medewerkers ook om een monoloog houden.
Bij lezen gaat het om het lezen van zowel instructies als informatieve teksten (bijvoorbeeld Risico inventarisatie en evaluatie en productinformatie).
Het deelgebied schrijven betreft het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen (bijvoorbeeld werkbriefjes en verbruiksgegevens).
Het deelgebied taalverzorging betreft toepassen van eenvoudige spellingregels bij het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen.
De indicatieve niveaus voor de allround reiniger na calamiteiten zijn weliswaar grotendeels gelijk aan die voor de reiniger na calamiteiten maar de aan de allround medewerker gestelde eisen zijn wel hoger dan die voor de reiniger na calamiteiten.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Allround reiniger na calamiteiten zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 1F

Toelichting:
Bij de allround reiniger na calamiteiten komt rekenen voor in de werkprocessen 1.1, 1.2, 1.3, 1.6 en 1.8, 2.1 tot en met 2.3, 4.1 tot en met 4.7 en 6.3 en 6.5.

Bij het deelgebied getallen gaat het om het maken van eenvoudige berekeningen voor benodigde materialen en middelen en voor het registreren van gegevens ten behoeve van de administratieve afhandeling en het maken van berekeningen ten behoeve van een planning voor kleine projecten, het maken van berekeningen ten behoeve van meer- en minderwerk en het controleren van registraties van teamleden.
Het deelgebied verhoudingen betreft het aanmaken van reinigingsmiddel in de juiste verhouding op basis van schaal.
Bij meten en meetkunde gaat het met name om het aflezen van meetinstrumenten (maatbeker), het begrijpen van de notatie en betekenis van lengte-, oppervlakte- en inhoudsmaten en het bepalen van een optimale schoonmaakroute.
Bij verbanden gaat het met name om het aflezen van informatie uit een schoonmaakprogramma.

2.4.8 Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 1F

Toelichting:
Bij de allround reiniger in de voedselverwerkende industrie komt taalvaardigheid voor in 1.1,1.2,1.3 en 1.8 en alle werkprocessen van kerntaak 2,5 en 6.
De mondelinge taalvaardigheid betreft luisteren naar instructies, informatie uitwisselen, deelnemen aan discussie en overleg en bij het rapporteren, het opleveren van het werk, het aansturen van medewerkers en het inwerken van leerlingen/nieuwe medewerkers ook om een monoloog houden.
Bij lezen gaat het om het lezen van zowel instructies als informatieve teksten (bijvoorbeeld Risico inventarisatie en evaluatie en productinformatie).
Het deelgebied schrijven betreft het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen (bijvoorbeeld werkbriefjes en verbruiksgegevens).
Het deelgebied taalverzorging betreft toepassen van eenvoudige spellingregels bij het invullen van formulieren en het maken van aantekeningen.
De indicatieve niveaus voor de allround reiniger in de voedselverwerkende industrie zijn weliswaar grotendeels gelijk aan die voor de reiniger in de voedselverwerkende industrie maar de aan de allround medewerker gestelde eisen zijn wel hoger dan die voor de reiniger in de voedselverwerkende industrie.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Allround reiniger in de voedselverwerkende industrie zich op het volgende niveau:
- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 1F

Toelichting:
Bij de allround reiniger in de voedselverwerkende industrie komt rekenen voor in de werkprocessen 1.1, 1.2, 1.3 en 1.8, 2.1 tot en met 2.3, 5.1 tot en met 5.3 en 6.3 en 6.5.

Bij het deelgebied getallen gaat het om het maken van eenvoudige berekeningen voor benodigde materialen en middelen en voor het registreren van gegevens ten behoeve van de administratieve afhandeling en het maken van berekeningen ten behoeve van een planning voor kleine projecten, het maken van berekeningen ten behoeve van meer- en minderwerk en het controleren van registraties van teamleden.
Het deelgebied verhoudingen betreft het aanmaken van reinigingsmiddel in de juiste verhouding op basis van schaal.
Bij meten en meetkunde gaat het met name om het aflezen van meetinstrumenten (maatbeker), het begrijpen van de notatie en betekenis van lengte-, oppervlakte- en inhoudsmaten en het bepalen van een optimale schoonmaakroute.
Bij verbanden gaat het met name om het aflezen van informatie uit een schoonmaakprogramma.

2.4.9 Ambulant objectleider

Nederlands
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Ambulant objectleider zich op het volgende niveau:
- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:
Bij de ambulant objectleider komt taalvaardigheid voor in alle werkprocessen van kerntaak 1, 2 en 7.
De mondelinge taalvaardigheid betreft instructies, aanwijzingen en feedback geven aan medewerkers, (wervende) gesprekken voeren met opdrachtgever en (potentiële) medewerkers en relevante informatie terugkoppelen aan zijn leidinggevende.
Bij lezen gaat het om het lezen en interpreteren van zowel instructies als informatieve teksten (bijvoorbeeld Risico inventarisatie en evaluatie en productinformatie).
Het deelgebied schrijven betreft het administreren van diverse gegevens, het invullen van bestelformulieren, het opstellen van instructies en werkprogramma's en het maken van (gespreks)verslagen.
Het deelgebied taalverzorging betreft toepassen van spellingregels bij het opstellen van instructies of werkprogramma's, het invullen van formulieren en het maken van (gespreks)verslagen.

Rekenen
Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Ambulant objectleider zich op het volgende niveau:
- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 2F

Toelichting:
Bij de ambulant objectleider komt rekenen voor in alle werkprocessen van de kerntaken 1 en 2 en de werkprocessen 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.7, 7.8 en 7.9.
Bij het deelgebied getallen gaat het om het maken van berekeningen voor het plannen, bestellen en distribueren van benodigde medewerkers, materialen en middelen, voor het registreren van gegevens ten behoeve van de administratieve afhandeling en sturing op verbruiksgegevens en het maken van berekeningen ten behoeve van meer- en minderwerk, het controleren van registraties van medewerkers en het kunnen geven van instructies aan medewerkers over rekenkundige activiteiten.
Het deelgebied verhoudingen betreft het aanmaken van reinigingsmiddel in de juiste verhouding op basis van schaal en relaties kunnen leggen tussen afgesproken productiviteitsniveaus, gegevens van een object, werkprogramma, beschikbaarheid van personeel en kosten voor de klant.
Bij meten en meetkunde gaat het met name om het aflezen van meetinstrumenten (maatbeker), het begrijpen van gebruikte maten, inzicht in tekeningen en plattegronden van een object en de betekenis ervan voor het werkprogramma en de werkvolgorde.
Bij verbanden gaat het met name om het aflezen van informatie uit een schoonmaakprogramma, informatie opnemen in, aflezen uit en interpreteren vanuit overzichten van gebruiksgegevens, van beschikbare menskracht, materialen en middelen en planningen.

2.5 Discussiepunten

Bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier Schoonmaak en Glazenwassen was de wijze waarop de BCP's samengevoegd zouden moeten worden een belangrijk discussiepunt. Deze discussie heeft geresulteerd in de opzet zoals beschreven in de voorgaande paragraaf.

Daarnaast was de naamgeving van de uitstromen een onderwerp van discussie. Vier van de acht uitstromen hebben een dubbele naam ((allround) schoonmaker/medewerker vloeronderhoud en (allround) glazenwasser/gevelreiniger). Er is door de werkgroep naar alternatieven gezocht, maar er is geen naam gevonden die recht doet aan alle functies die deze uitstromen omvatten. Daarom is besloten de dubbele namen te handhaven.

In het verleden is er discussie geweest over de relatie tussen het dossier en het lagere en hogere niveau. In 2010 wordt een dossier voor niveau 1 ontwikkeld en niveau 4 (de ambulant objectleider) is als uitstroom opgenomen in dit dossier.

De ambulant objectleider voert als vakvolwassen medewerker zelf geen schoonmaakwerkzaamheden uit. Toch dient de objectleider hier kennis en vaardigheden in te verwerven. Hij moet namelijk de (allround) medewerker in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche aan kunnen sturen, instructie kunnen geven en op kunnen leiden. Hij moet de uitvoering van werkzaamheden kunnen beoordelen. Verder moet hij vakdeskundigheid aanwenden om keuzes voor schoonmaakmethoden of reinigingsmiddelen te kunnen maken en verantwoorden. De kerntaken 1 en 2 zijn dus voorwaardelijk voor de functie van ambulant objectleider. De kerntaken 1 en 2 maken onderdeel uit van de examinering van de Ambulant objectleider.

Het aantal competenties dat beheerst moet worden bij de uitstromen op niveau 2 is 9. Dit aantal kan niet verder teruggebracht worden, omdat deze allemaal onmisbaar zijn voor de beginnende beroepsbeoefenaar.

Tenslotte blijft in 2011 de afstemming met het kwalificatiedossier Facilitair dienstverlener van Kenwerk en het kwalificatiedossier zorghulp van Calibris een punt van aandacht.

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen	x	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

In het kwalificatiedossier Schoonmaak en Glazenwassen 2011-2012 is in vergelijking met het dossier van 2010-2011 de volgende wijziging aangebracht:

- Op aanwijzing van het Coördinatiepunt zijn de prestatie-indicatoren aangepast en meer gericht op het gedrag dat de beroepsbeoefenaar moet laten zien. Niet gedragsgerichte informatie/vakspecifieke handelingen zijn verplaatst naar de werkprocesomschrijving.
- Naar aanleiding van bovenstaande wijzigingen is het onderdeel Beschrijving van de kerntaken (deel B) aangepast.
- In enkele gevallen zijn bij het onderdeel Vakkennis en vaardigheden oude items opgesplitst.
- De arbeidsmarktinformatie en informatie met betrekking tot de beroepspraktijkvorming is geactualiseerd.
- De uitstroom ambulant objectleider op niveau 4 is aan het dossier toegevoegd.
- Een omschrijving van de beroepsgerelateerde eisen voor Nederlands en Rekenen/wiskunde is toegevoegd.
- Het werkproces reinigen van interieur, sanitair en vloeren van bijzondere omgevingen is verwijderd uit dit dossier.
  In de In de verschillende bijzondere omgevingen gelden zeer specifieke regels en richtlijnen. De medewerkers worden door schoonmaakorganisaties in de praktijk hiervoor opgeleid.

- Op aanwijzing van het Coördinatiepunt zijn de werkprocessen 5.2 en 5.3 samengevoegd.
- Om het aantal kerntaken binnen de uitstromen Reiniger na calamiteiten en Allround reiniger na calamiteiten te beperken is kerntaak 3 (Gevelreiniging) ondergebracht bij kerntaak 4 (Reinigen na calamiteiten). Het reinigen van gevels valt namelijk onder het reinigen van opstallen.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Uitvoerbaarheid kwalificatiedossier in onderwijs	Evaluatie van de uitvoerbaarheid in onderwijs en leerbedrijf Klanttevredenheidsonderzoek	Ontwikkelafdeling Savantis	2011
Uitvoerbaarheid kwalificatiedossier examinering	Evaluatie van experimenten Analyse van rapportages van Onderwijsinspectie Klanttevredenheidsonderzoek	Exameninstelling Savantis i.s.m. ontwikkelafdeling Savantis	2011
Onderzoek actualisatie kwalificatiedossier	Evaluatie beroepscompetentieprofielen	Ontwikkelafdeling Savantis i.s.m. bedrijfstak	Standaard iedere 4-5 jaar. Verder tussentijds indien daar aanleiding toe bestaat. In 2009 zag de paritaire commissie geen aanleiding de BCP's te actualiseren. In 2011 wordt het onderwerp opnieuw geagendeerd.
Afstemming met KD Facilitaire dienstverlening (Kenwerk)	Op basis van onderzoek Kenwerk	Savantis,bedrijfstak en Kenwerk	Na onderzoek Kenwerk
Afstemming met KD's Zorghulp en Helpende zorg en welzijn (Calibris)	Afstemming	ontwikkelafdeling Savantis en Calibris	2011