

## 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.

## 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
		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
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**

<b>Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud ontvangt de opdracht van zijn (operationeel) leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks of periodiek) schoonmaakwerk van interieur, inventaris en sanitair en/of het reinigen of onderhouden van harde of zachte vloeren op basis van het schoonmaakprogramma. 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk van de schoonmaker/medewerker vloeronderhoud is zodanig gepland en voorbereid, dat hij met het schoonmaken van het interieur, de inventaris, het sanitair en/of het reinigen of onderhouden van vloeren kan beginnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vraagt zijn (operationeel) leidinggevende bij onduidelijkheden om uitleg, zodat problemen worden voorkomen en/of opgelost.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van gangbare schoonmaak- en onderhoudsmethodes voor harde en zachte vloeren</li> <li>Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair</li> <li>Kennis van gangbare schoonmaakmethodes t.b.v. speciale omgevingen</li> <li>Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li> <li>Kennis van vakterminologie</li> <li>Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen.</li> </ul>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> </ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

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

		<p>- 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li><li>• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen</li><li>• Kennis van ondergronden</li><li>• Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma</li></ul>
--	--	---	---

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

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud maakt 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Interieur, inventaris en sanitair zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Integer handelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy, zodat de relatie met de opdrachtgever en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad worden	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair</li><li>Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>Mondelinge taalvaardigheid</li><li>Kennis van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen</li><li>Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen</li><li>Kennis van (de werking van) reinigingsmiddelen</li><li>Rekenvaardigheid met betrekking tot doseren</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Voert 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	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Gebruikt materialen en 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	<ul style="list-style-type: none"><li>Productiviteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

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

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li><li>• Kennis van vakterminologie</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	<p>De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li></ul>	

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.3 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De harde vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Reinigt 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.)</li><li>• Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde vloeren</li><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Kennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li><li>• Kennis van chemie</li><li>• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen</li><li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Gebruikt materialen en 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en 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)	



<b>Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit</b>
---

<b>1.3 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren</b>
---

		leidinggevende, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden.	
--	--	--	--

**Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit****1.4 werkproces: Harde vloeren onderhouden**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De harde vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen onderhouden. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Onderhoudt 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van afwerkmaterialen van harde vloeren (natuursteen, linoleum etc.)</li><li>• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor harde vloeren</li><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Gebruikt materialen en 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li><li>• Kennis van chemie</li><li>• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Onderhoudt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit</b>
---

<b>1.4 werkproces: Harde vloeren onderhouden</b>
--

		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**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zachte vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Reinigt 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren</li><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li><li>• Kennis van chemie</li><li>• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Gebruikt materialen en 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Reinigt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en 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	

<b>Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit</b>			
<b>1.5 werkproces: Dagelijks reinigen van zachte vloeren</b>			
		(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**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zachte vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen intensief gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Voert 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van afwerkmaterialen van zachte vloeren</li><li>• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren</li><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li><li>• Kennis van chemie</li><li>• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Gebruikt materialen en 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Onderhoudt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost eenvoudige problemen die zich tijdens het schoonmaken	

<b>Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit</b>
---

<b>1.6 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren</b>
--

		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**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het sanitair is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen periodiek gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht periodiek onderhoud (zoals kalkaanslag en geheet vuil verwijderen) van sanitaire ruimtes uit, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>• Kennis van periodieke reinigingsmethoden t.b.v. sanitair</li><li>• Mondelinge taalvaardigheid</li><li>• Kennis van chemie</li><li>• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Gebruikt materialen en 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsniveaus halen</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Voert het periodiek onderhoud van het sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en 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**

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden en vult in voorkomende gevallen het logboek in ten behoeve van de klant. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de (operationeel) leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>Mondelinge taalvaardigheid</li><li>Schriftelijke taalvaardigheid</li><li>Kennis van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen</li><li>Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Controleert na afloop van 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	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het schoonmaakwerk zelf op en meldt complexere klachten en	

**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	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	<p>De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li></ul>	

## Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

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

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Werkzaamheden voorbereiden					X						X	X					X			
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**

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

<b>Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De ramen en kozijnen zijn volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen gewassen en gedroogd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li> </ul>	<p>De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van gangbare werkmethodes</li> <li>Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li> <li>Mondelinge taalvaardigheid</li> <li>Kennis van Arbo, milieu en veiligheid</li> <li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen</li> <li>Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	<p>De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	

<b>Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren</b>			

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

<b>Omschrijving</b>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud controleert na afloop van de glazenwaswerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden. Hij lost eenvoudige klachten van de klant op. Complexere klachten en vragen van de klant geeft hij door aan zijn (operationeel) leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de (operationeel) leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en klachten zijn opgelost en/of gemeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Rapporteert aan zijn (operationeel) leidinggevende en/of de klant volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, zodat deze hiervan op de hoogte zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur</li><li>Mondelinge taalvaardigheid</li><li>Schriftelijke taalvaardigheid</li><li>Kennis van Arbo, milieu en veiligheid</li><li>Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:  - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De 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	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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	

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