

4.1 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.

2.5 Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Proces-competentie-matrix Allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Werkzaamheden voorbereiden					X						X	X					X	X							
1.2	Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf						X					X	X						X	X						
1.3	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
		Beoordelen 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	Omgaan met tegenslag	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	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Overlegt in geval van periodiek onderhoud en structurele aanpassingen van het dagelijks onderhoud met zijn leidinggevende wanneer het schoonmaakprogramma moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair Kennis van gangbare schoonmaakmethodes t.b.v. speciale omgevingen Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde en zachte vloeren Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur Kennis van vakterminologie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen. 	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden

		- Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten en planning van de totale opdracht, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> • Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie • Mondelinge taalvaardigheid • Schoonmaakprogramma's kunnen lezen en interpreteren • Kennis van Arbo, milieu en veiligheid
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen • Kennis van ondergronden • Kunnen lezen en interpreteren van een schoonmaakprogramma • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

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	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Respecteert de eigendommen van anderen en hun privacy, zodat de relatie met de opdrachtgever en het imago van het eigen bedrijf niet geschaad worden.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitairKennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuurKennis van richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheidMondelinge taalvaardigheidKennis van Arbo, milieu en veiligheidKennis van ondergronden en afwerkmaterialenRekenvaardigheid met betrekking tot doserenKennis van persoonlijke beschermingsmiddelenKennis van vakterminologie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwendenVakspecifieke 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	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruikenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen 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">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**

	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halen	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde en zachte vloeren• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur• 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	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen 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">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur• Kennis van onderhoudsmethodes voor harde vloeren• Mondelinge taalvaardigheid• Uitgebreide kennis van afwerkmateriaal 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 afwerkmateriaal• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van gangbare reinigingsmethodes voor zachte vloeren• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur• Kennis van vlekverwijdering• Kennis van chemie• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen 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">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen 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">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen 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">• 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	<ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuurMondelinge taalvaardigheidSchriftelijke taalvaardigheidKennis van Arbo, milieu en veiligheidKennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnenKennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Controleert na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden het resultaat van zijn werk en onderneemt indien nodig actie, zodat het werk voldoet aan het gevraagde kwaliteitsniveau.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Bespreekt eventuele aanvullende werkzaamheden en aanvullingen op het schoonmaakprogramma met de klant en lost klachten van de klant op, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	

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

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">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
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Werkzaamheden voorbereiden					X						X	X					X	X		
2.2	Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren											X	X						X		
2.3	Werkzaamheden afronden										X								X	X	X

Betekenis van de kerntaak voor deze 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	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> Overlegt met zijn leidinggevende als het werkprogramma structureel moet worden aangepast, zodat voor de juiste aanpassingen gekozen wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van gangbare glazenwasmethodes Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur Kennis van 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	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> Vertaalt de opdracht op basis van vaktechnisch inzicht naar zijn eigen werkzaamheden, zodat hij weet wat hij concreet moet doen. 	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> Kiest een logische werkvolgorde die rekening houdt met tijd en knelpunten en planning van de totale opdracht, zodat hij zijn werkzaamheden binnen de opdracht kan uitvoeren. 	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden

		<p>- 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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Wast en droogt 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Gebruikt materialen en 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuurMondelinge taalvaardigheidSchriftelijke taalvaardigheidKennis van Arbo, milieu en veiligheidKennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnenKennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
6.1	Medewerkers aansturen		x	x		x	x														
6.2	Nieuwe medewerkers inwerken		x	x																	
6.3	Kwaliteit en voortgang bewaken									x							x				
6.4	Veiligheid, Arbo en milieu bewaken		x									x							x		
6.5	Materialen en middelen beheren												x				x				
6.6	Contact onderhouden met de opdrachtgever										x							x			x
6.7	Beheerstaken uitvoeren		x								x									x	

Betekenis van de kerntaak voor deze 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	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren • Richting geven 	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verdeelt de werkzaamheden ter plaatse over de medewerkers, hierbij lettend op hun kwaliteiten en een evenwichtige belasting en informeert hen op een heldere 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren • Motiveren 	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adviseert, ondersteunt en motiveert de medewerkers op constructieve wijze bij de uitvoering van de werkzaamheden, zodat zij hun taken goed en gemotiveerd uitvoeren. 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Bevorderen van de teamgeest 	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Raadpleegt 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	<ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen 	<p>De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud:</p>	

Kerntaak 6 Voert operationeel leidinggevende taken uit			
6.1 werkproces: Medewerkers aansturen			
	<ul style="list-style-type: none"> Verschillen tussen mensen respecteren 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Legt de nieuwe medewerker op begrijpelijke wijze uit hoe hij de taken moet uitvoeren, informeert hem over relevante voorschriften en richtlijnen en beantwoordt tevens vragen van de nieuwe medewerker, zodat deze zich de bedrijfsrichtlijnen en werkmethodes eigen kan maken, en weet wat er precies van hem verwacht wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van gangbare werkmethodes Leidinggevende vaardigheden Mondelinge taalvaardigheid Kennis van Arbo, milieu en veiligheid Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen Kennis van vakterminologie
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - 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 Controle Systeem), zodat leidinggevende en opdrachtgever op de hoogte zijn van accurate informatie. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de werkzaamheden met behulp van de in de branche gangbare instrumenten, zoals het VSR-DKS (Dagelijks Controle 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	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Geeft op basis van de opgestelde RI&E 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.	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Controleert of materieel en apparatuur goed onderhouden zijn, en wijst zijn team op het belang van het zorgvuldig omgaan met middelen, materieel en apparatuur, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden en het milieu zo min mogelijk wordt belast. 	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur Mondelinge taalvaardigheid Organisatorische vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Stelt op basis van het schoonmaakprogramma en met inachtneming van het beschikbare budget vast welk materieel en materiaal nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren en zorgt 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Schriftelijke taalvaardigheid Kennis van Arbo, milieu en veiligheid Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen

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

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud communiceert (al dan niet schriftelijk) met regelmaat met de opdrachtgever over het schoonmaakprogramma. Daarnaast overlegt hij – indien van toepassing – met de opdrachtgever over (kleine) wijzigingen in het schoonmaakprogramma, bespreekt zowel eenvoudige als meer complexe klachten over werkzaamheden of gedrag van het team met de opdrachtgever en lost de problemen op.		
Gewenst resultaat	De contacten met de opdrachtgever zijn naar tevredenheid van opdrachtgever en eigen organisatie en kansen in het uitbreiden van de dienstverlening worden – voor zover mogelijk – benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig 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.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden• Leidinggevende vaardigheden• Mondelinge taalvaardigheid• Schriftelijke taalvaardigheid• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - 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	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden• Leidinggevende vaardigheden• Schriftelijke taalvaardigheid• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Registreert nauwkeurig en volledig relevante gegevens over (de werkzaamheden van) de medewerkers in zijn team, zodat deze beschikbaar zijn voor administratieve verwerking.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud: - Beheert indien van toepassing de toegangssleutels van het object, waarbij hij zich houdt aan de door de opdrachtgever of leidinggevende vastgestelde richtlijnen.	