

4.1 Ambulant objectleider

Algemene informatie

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

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

2.9 Ambulant objectleider

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

Proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
Instructies en procedures opvolgen																					
Werkprocessen																					
1.1	Werkzaamheden voorbereiden					x						x	x					x	x		
1.2	Schoonmaken in een kantoor, school of kinderdagverblijf						x					x	x						x	x	
1.3	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	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.8	Werkzaamheden afronden										X								X	X	X					

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De ambulant objectleider ontvangt de opdracht van zijn leidinggevende tot het uitvoeren van (dagelijks of periodiek) schoonmaakwerk van interieur, inventaris en sanitair en/of het reinigen of onderhouden van harde of zachte vloeren op basis van het schoonmaakprogramma. Hij wijkt – afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever – af van het schoonmaakprogramma en/of past de werkmethode aan. Indien nodig overlegt hij hierover met zijn leidinggevende. Hij vertaalt, rekening houdend met de eisen die de betreffende omgeving stelt, de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden en kiest een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen en apparatuur, controleert deze en vult de materiaalwagen.		
Gewenst resultaat	Het werk van de ambulant objectleider is zodanig gepland, voorbereid en eventueel afgestemd, dat hij met het schoonmaken van het interieur, de inventaris, het sanitair en/of het reinigen of onderhouden van vloeren kan beginnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De ambulant objectleider: <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 (plaatselijke) richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) t.b.v. interieur, inventaris en sanitair Kennis van gangbare schoonmaakmethodes t.b.v. speciale omgevingen Kennis van gangbare schoonmaakmethodes voor harde en zachte vloeren Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De ambulant objectleider <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 ambulant objectleider: <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 ambulant objectleider:	

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

		<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.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van vakterminologie• Kunnen lezen en interpreteren van productinformatie• Mondelinge taalvaardigheid• 'Schoonmaakprogramma's kunnen lezen en interpreteren
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De ambulant objectleider:</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 Arbo, milieu en veiligheid• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen• Kennis van ondergronden

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

Omschrijving	De ambulant objectleider maakt op basis van het schoonmaakprogramma interieur, inventaris en sanitaire ruimten (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs, douches en (spoel-)keukens) schoon in kantoren, scholen of kinderdagverblijven. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Hij maakt indien van toepassing een inschatting over het al dan niet schoonmaken van ruimtes en houdt rekening en gaat adequaat om met de aanwezigheid van gebruikers van het pand. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	Interieur, inventaris en sanitair zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen schoongemaakt. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Integer handelen	De ambulant objectleider: - Respekteert 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 en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuurMondelinge taalvaardigheidKennis van Arbo, milieu en veiligheidKennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnenKennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenVakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht dagelijks en periodiek onderhoud van interieur en inventaris uit alsmede dagelijks onderhoud van sanitaire ruimtes, waarbij hij indien van toepassing inschattingen maakt over het al dan niet schoonmaken van ruimtes, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenMaterialen en middelen doelmatig gebruikenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en het interieur, de inventaris en het sanitair effectief worden schoongemaakt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De ambulant objectleider: - Maakt interieur, inventaris en sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus schoon, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat	

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

		en lost problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Houdt tijdens zijn schoonmaakwerkzaamheden rekening en gaat adequaat om met de aanwezigheid van gebruikers van het pand (bijvoorbeeld kinderen en onderwijzend personeel), zodat deze zo min mogelijk gehinderd worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.3 werkproces: Dagelijks reinigen van harde vloeren			
Omschrijving	De ambulant objectleider reinigt op basis van het schoonmaakprogramma harde vloeren en herstelt indien van toepassing harde vloeren plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	De harde vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	De ambulant objectleider: - Reinigt op bedreven wijze en op basis van vaktechnisch inzicht op basis van het schoonmaakprogramma en afhankelijk van de ondergrond en de mate van vervuiling harde vloeren door stofwissen, moppen, rolvegen, stofzuigen en herstelt harde vloeren indien nodig plaatselijk d.m.v. sprayen en opwrijven, zodat de vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	<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 doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de harde vloeren effectief worden schoongemaakt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen Productiviteitsniveaus halen 	De ambulant objectleider: - Reinigt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en na afloop van zijn werkzaamheden het resultaat en lost problemen die zich tijdens het reinigen voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	

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

Omschrijving	De ambulant objectleider voert op basis van de opdracht periodiek onderhoud aan harde vloeren uit. Hij reinigt harde vloeren intensief en verwijdert indien van toepassing beschermlagen, brengt nieuwe beschermlagen aan en conserveert en impregneert vloeren. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Tevens herstelt hij (kleine) beschadigingen aan natuurstenen vloeren. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	De harde vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen onderhouden en eventueel hersteld. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	<p>De ambulant objectleider:</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 persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	<p>De ambulant objectleider:</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">• Kwaliteitsniveaus halen• Productiviteitsniveaus halen	<p>De ambulant objectleider:</p> <ul style="list-style-type: none">- Onderhoudt de harde vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit

1.4 werkproces: Harde vloeren onderhouden
--

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

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit**1.5 werkproces: Dagelijks reinigen van zachte vloeren**

Omschrijving	De allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud reinigt op basis van het schoonmaakprogramma zachte vloeren en voert indien van toepassing vlekverwijdering uit. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	De zachte vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Reinigt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht zachte vloeren door deze te rolvegen of stofzuigen en indien van toepassing plaatselijk gehecht vuil te verwijderen uit bijvoorbeeld tapijt en meubelstofferingen, zodat de zachte vloeren op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van de gangbare en minder gangbare gevelreinigingsmethodes• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur• Kennis van vlekverwijdering• Kennis van chemie• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de zachte vloeren effectief worden gereinigd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Reinigt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit**1.6 werkproces: Periodiek reinigen van zachte vloeren**

Omschrijving	De ambulant objectleider voert op basis van het schoonmaakprogramma periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit. Hij reinigt zachte vloeren intensief met behulp van de daarvoor geëigende methode. Hij gebruikt hierbij materialen, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	De zachte vloeren zijn volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen intensief gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht periodiek onderhoud aan zachte vloeren uit door na het verwijderen van los stof en vuil de zachte vloer – afhankelijk van het afwerkmateriaal, de fabricagetechniek en de gebruikersintensiteit – te shamponeren, poederreinigen, de Bonnet/microvezelmethode toe te passen, te stoomreinigen of sproei-extractie toe te passen, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van (plaatselijke) richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu en veiligheid• Kennis van gangbare onderhoudsmethodes voor zachte vloeren• Kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur• Uitgebreide kennis van afwerkmateriaal 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 doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de zachte vloeren effectief worden onderhouden	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Onderhoudt de zachte vloeren volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost problemen die zich tijdens het schoonmaken voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit**1.7 werkproces: Periodiek sanitaironderhoud uitvoeren**

Omschrijving	De ambulant objectleider voert op basis van het schoonmaakprogramma periodiek sanitair onderhoud uit aan sanitaire ruimtes (bijvoorbeeld toiletten, urinoirs, douches en (spoel-)keukens): hij zet sanitair in met een geschikt middel, laat het middel inwerken, borstelt het sanitair en reinigt het. Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschappen, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	Het sanitair is volgens het schoonmaakprogramma en gestelde richtlijnen periodiek gereinigd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Voert op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht periodiek onderhoud (zoals kalkaanslag en gehecht vuil verwijderen) van sanitaire ruimtes uit, zodat de ruimtes op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	<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 doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en het periodiek onderhoud van het sanitair effectief gebeurt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Voert het periodiek onderhoud van het sanitair volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost problemen die zich tijdens het onderhoud voordoen zelf op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten en kwaliteit bijgesteld worden.	

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

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

Kerntaak 1 Voert interieur-, vloeren- en sanitaironderhoud uit			
1.8 werkproces: Werkzaamheden afronden			
		- Voert afrondende werkzaamheden uit door volgens richtlijnen de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur in de werkkast op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek netjes is achtergelaten.	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
Omschrijving	De ambulant objectleider ontvangt van zijn leidinggevende de opdracht voor het uitvoeren van glazenwaswerkzaamheden aan een bepaald object (niet op hoogte). Hij vertaalt de opdracht naar zijn eigen werkzaamheden. Aan de hand van de mate en aard van vervuiling kiest de allround schoonmaker/medewerker vloeronderhoud een werkmethode. Hij kiest vervolgens een werkvolgorde. Hij verzamelt relevante materialen, gereedschappen, apparatuur en controleert deze. Hij wijkt - afhankelijk van de omstandigheden en al dan niet op verzoek van de opdrachtgever – af van het werkprogramma en/of past de werkmethode aan. Indien nodig overlegt hij hierover met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Het werk van de ambulant objectleider is zodanig gepland, voorbereid en eventueel afgestemd, dat hij met de glazenwaswerkzaamheden kan beginnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De ambulant objectleider: <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 ambulant objectleider: <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 ambulant objectleider: <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 ambulant objectleider: <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 ambulant objectleider: <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 de opdracht 	

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Werkzaamheden voorbereiden			
		of werkmethode of hier voorafgaand over af te stemmen met zijn leidinggevende, zodat zoveel mogelijk aan de behoeften van de opdrachtgever kan worden voldaan en het belang van de organisatie niet geschaad wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen

Kerntaak 2 Voert glazenwaswerkzaamheden uit**2.2 werkproces: Glazenwaswerkzaamheden uitvoeren**

Omschrijving	De ambulant objectleider wast en droogt op basis van het schoonmaakprogramma ramen en kozijnen (niet op hoogte). Hij gebruikt hierbij materiaal, middelen, gereedschap, apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen. Zowel eenvoudige als meer complexe problemen die zich tijdens het werk voordoen lost hij zelf op.		
Gewenst resultaat	De ramen en kozijnen zijn volgens het werkprogramma en gestelde richtlijnen gewassen en gedroogd. Materialen, gereedschappen en apparatuur zijn hierbij verantwoord ingezet en problemen zijn opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De ambulant objectleider: - Wast en droogt op bedreven wijze op basis van vaktechnisch inzicht ramen en kozijnen (niet op hoogte), zodat de ramen en kozijnen op de juiste manier en binnen de gestelde tijd schoongemaakt zijn.	<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 doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ambulant objectleider: - Gebruikt materialen en middelen efficiënt, effectief en zorgvuldig, zodat er geen materiaal verspild wordt, gereedschappen en apparatuur in goede staat blijven, veiligheidsrisico's en gevaarlijke situaties worden vermeden, het milieu zo min mogelijk wordt belast en de glazenwaswerkzaamheden effectief worden uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Productiviteitsniveaus halen	De ambulant objectleider: - Voert volgens de gestelde kwaliteitsrichtlijnen en productiviteitsniveaus glazenwaswerkzaamheden uit, controleert tijdens en aan het eind van zijn werkzaamheden het resultaat en lost problemen die zich tijdens de werkzaamheden voordoen op, zodat de afgesproken kwaliteit en productiviteit behaald worden of deze op grond van een afweging tussen tijd, kosten, veiligheid en kwaliteit bijgesteld worden.	

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

Omschrijving	De ambulant objectleider controleert na afloop van de glazenwaswerkzaamheden zijn eigen werk en onderneemt indien nodig actie. Hij reinigt indien nodig de gebruikte materialen, gereedschappen en apparatuur, bergt deze op en voert afval af. Hij rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden. Daarnaast bespreekt hij aanvullende werkzaamheden en eventuele structurele aanvullingen op het werkprogramma. Hij lost zowel eenvoudige als complexere klachten op van de klant op.		
Gewenst resultaat	Het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit, de werkplek is opgeruimd, de leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden en klachten zijn opgelost of gemeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	De ambulant objectleider: - Rapporteert aan zijn leidinggevende en/of de klant volledig over de uitgevoerde werkzaamheden, met name indien hier afwijkingen in voorgekomen zijn, en bespreekt eventuele aanvullende werkzaamheden en structurele aanvullingen op het werkprogramma met hen, zodat deze hiervan op de hoogte zijn en de aanvullingen doorgevoerd kunnen worden.	<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
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De ambulant objectleider: - Controleert na afloop van zijn glazenwaswerkzaamheden het resultaat van zijn werk zorgvuldig en onderneemt indien nodig, actie, zodat het werk voldoet aan de gevraagde kwaliteit.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De ambulant objectleider: - Lost eenvoudige klachten van de klant m.b.t. het glazenwaswerk zelf op en meldt complexere klachten en vragen aan zijn leidinggevende, zodat de klant tevreden kan worden gesteld.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De ambulant objectleider: - Voert volgens richtlijnen afrondende werkzaamheden uit door volgens richtlijnen de gebruikte gereedschappen en apparatuur te reinigen, materialen, gereedschappen en apparatuur op te bergen en afval af te voeren, zodat de werkplek veilig en netjes is achtergelaten en het milieu zo min mogelijk belast wordt.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit

Proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen																					
7.1	Nieuwe projecten opstarten					x												x	x		
7.2	Bezetting plannen en regelen										x							x		x	
7.3	In benodigde materialen en middelen voorzien										x							x			x
7.4	Benodigde medewerkers werven, selecteren en aanstellen			x		x					x			x				x			
7.5	Medewerkers opleiden, begeleiden en beoordelen		x	x																	
7.6	Werkoverleg voeren				x	x			x		x										
7.7	Op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen toezien		x															x		x	
7.8	Administratieve handelingen uitvoeren en urenregistraties maken					x					x			x							

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bestuurs- en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
7.9	Contact onderhouden met klanten							x			x								x							

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Ambulant objectleider

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.1 werkproces: Nieuwe projecten opstarten			
Omschrijving	De ambulant objectleider heeft al dan niet samen met de leidinggevende of de acquisitiemedewerker een gesprek met een nieuwe klant. Hij denkt mee in de vertaling naar een werkplan en licht de keuzemogelijkheden aan de klant toe. Hij zorgt voor een objectplanning waarin de taken, inzet van mensen en middelen zijn opgenomen.		
Gewenst resultaat	De wensen van de klant zijn vertaald in een planning waarin de inzet van mensen, taken en middelen verwerkt zijn, zodat de uitvoering kan starten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	<p>De ambulant objectleider:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventariseert tijdens het gesprek met de nieuwe klant de wensen en behoeften van de klant, bekijkt de wensen in relatie tot de mogelijkheden, licht deze toe aan de klant en controleert of de klant hiermee instemt, zodat de wensen van de klant vertaald worden in een passend werkplan. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes Kennis van gangbare schoonmaakmethodes (zowel de traditionele als de microvezelmethode) Kennis van onderhoudsmethodes voor harde vloeren Kennis van onderhoudsmethodes voor zachte vloeren Kennis van periodieke reinigingsmethoden t.b.v. sanitair Kennis van vakterminologie Kunnen opstellen, lezen en interpreteren van RI&E's Organisatorische vaardigheden Schriftelijke taalvaardigheid
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	<p>De ambulant objectleider:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt op basis van de wensen van de klant een schoonmaakprogramma op waarbij hij rekening houdt met huidige mogelijkheden, omstandigheden en afspraken en rekening houdt met mogelijk veranderende omstandigheden en mogelijke problemen, zodat aan de hand van het schoonmaakprogramma de schoonmaakwerkzaamheden volgens wens van de klant uitgevoerd kunnen worden. - Bij het opstellen van het schoonmaakprogramma schat hij de benodigde tijd voor de schoonmaakwerkzaamheden realistisch in en realiseert hij een evenwichtige en praktische verdeling van de activiteiten in de tijd, zodat de werkzaamheden volgens schoonmaakprogramma uitgevoerd kunnen worden. - Stelt op basis van het schoonmaakprogramma vast welke middelen en hoeveel medewerkers nodig zijn om het schoonmaakprogramma uit te voeren en zorgt ervoor dat de benodigde materialen en middelen op tijd geregeld zijn, zodat de werkzaamheden volgens schoonmaakprogramma uitgevoerd kunnen worden. 	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit**7.1 werkproces: Nieuwe projecten opstarten**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	<p>De ambulant objectleider:</p> <ul style="list-style-type: none">- Legt het schoonmaakprogramma voor vaststelling voor aan de klant en indien van toepassing collega's binnen zijn organisatie, zodat de betrokkenen voor vaststelling akkoord gaan met het schoonmaakprogramma.- Stemt bij aanvang van de werkzaamheden voor de nieuwe klant het schoonmaakprogramma af met de betrokken medewerkers, zodat de medewerkers precies weten wat er van hen verwacht wordt.	<ul style="list-style-type: none">Kunnen opstellen van een schoonmaakprogramma en planningKennis van chemieKennis van Arbo, milieu en veiligheidKennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnenKennis van ondergronden en afwerkmaterialen
---------------------------	---	---	---

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.2 werkproces: Bezetting plannen en regelen			
Omschrijving	De ambulant objectleider bewaakt en corrigeert het overzicht waarin aangegeven staat welke werknemers, op welk moment, op welke locatie, welke schoonmaakwerkzaamheden moeten uitvoeren. Hij houdt hierbij rekening met de richtlijnen van het bedrijf, de planning moet realistisch opgesteld zijn. Hij regelt bij uitval van medewerkers, voldoende personeelsbezetting, door invallers van een lijst te benaderen. Hij registreert alle mutaties in personeelsbezetting, regelt vervangende werknemers en instrueert hen.		
Gewenst resultaat	Een bijgehouden overzicht van werkplanning die voldoet aan de bedrijfsrichtlijnen, uitvoerbaar is en conform de afspraken met de klant. Bij uitval is er tijdig een vervanger die de schoonmaakwerkzaamheden uit kan voeren zodat de schoonmaakwerkzaamheden zoals afgesproken kunnen plaatsvinden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Verwerkt en registreert accuraat welke werknemers, op welk moment, op welke locatie, welke schoonmaakwerkzaamheden moeten uitvoeren en alle mutaties daarin, zodat binnen de organisatie overzicht behouden wordt over inzet van medewerkers. 	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Organisatorische vaardigheden Schriftelijke taalvaardigheid Slagvaardig kunnen handelen Planningen kunnen maken en opstellen Gestructureerd kunnen werken Kennis van Arbo, milieu en veiligheid Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt bij uitval van medewerkers voor vervangende medewerkers en instrueert hen, zodat er voldoende medewerkers aanwezig zijn om de werkzaamheden volgens schoonmaakprogramma uit te voeren. 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Houdt zich aan de voorgeschreven bedrijfsprocedures en gebruikt methoden en procedures die zijn goedgekeurd door de organisatie, zodat de bezetting volgens bedrijfsrichtlijnen gepland en geregeld wordt. 	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.3 werkproces: In benodigde materialen en middelen voorzien			
Omschrijving	De ambulant objectleider ziet er op toe dat er voldoende en de juiste materialen en middelen aanwezig zijn op de objecten. Afhankelijk van de situatie vervoert hij deze zelf of zorgt hij ervoor dat ze gebracht worden. Hij controleert en bewaakt het verbruik of laat dit controleren. Hij verwerkt de gebruiks- en voorraadgegevens administratief. Hij plaatst zo nodig intern of extern bestellingen met de daarvoor gebruikelijke bestellijsten.		
Gewenst resultaat	Elke locatie is voorzien van voldoende en de juiste schoonmaakmaterialen en middelen, zodat de de schoonmaakwerkzaamheden volgens de werkplanning uitgevoerd kunnen worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Verwerkt en registreert de gebruiks- en voorraadgegevens volledig en nauwkeurig en vult bestellijsten accuraat in, zodat voorraden bewaakt en bijtijds aangevuld worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van in de branche gangbare en minder gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur Organisatorische vaardigheden Schriftelijke taalvaardigheid
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt ervoor dat er voldoende en de juiste materialen en middelen aanwezig zijn op de objecten, zodat de werkzaamheden efficiënt en effectief uitgevoerd kunnen worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van budgetbewaking Kunnen bijhouden van voorraadadministratie Kunnen bijhouden van gebruiksgegevens Tijdig kunnen aanvullen van voorraden Kunnen invullen van bestelformulieren
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Bewaakt het verbruik van materialen en middelen, bekijkt de mogelijkheden om kosten te reduceren en treedt op tegen onnodige verspilling, zodat geen onnodige kosten gemaakt worden en het milieu niet onnodig extra belast wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Kunnen uitvoeren van voorraadbeheer Kennis van chemie Kennis van Arbo, milieu en veiligheid Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.3 werkproces: In benodigde materialen en middelen voorzien			
			<ul style="list-style-type: none">• Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen

			<ul style="list-style-type: none">• Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen
--	--	--	---

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.4 werkproces: Benodigde medewerkers werven, selecteren en aanstellen			
Omschrijving	De ambulant objectleider signaleert dat werving noodzakelijk is en geeft dit door aan de bedrijfsleiding. Hij voert sollicitatiegesprekken. Hij selecteert de juiste medewerkers op basis van uitstraling, ervaring en betrouwbaarheid. Hij handelt het aannemen van nieuwe medewerkers administratief af. Hij plant de inzet, instructie en begeleiding van nieuwe medewerkers. Hij stemt af met zijn leidinggevende of de afdeling personeelszaken.		
Gewenst resultaat	Er zijn voldoende geschikte medewerkers om de geplande schoonmaakwerkzaamheden volgens de afspraken met de klant uit te voeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Anderen ontwikkelen 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Herkent ontwikkelbehoeften bij nieuwe medewerkers, zorgt vervolgens voor de middelen en materialen ter ondersteuning van leren en ontwikkelen en creëert een werkomgeving die de nieuwe medewerker stimuleert zich te ontwikkelen, zodat de nieuwe medewerker na een inwerkperiode ingezet kan worden voor uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Schriftelijke taalvaardigheid • Kennis van bedrijfsrichtlijnen • Administratieve vaardigheden • Kunnen voeren van sollicitatiegesprekken • Kunnen inschatten of een sollicitant geschikt is voor de functie en organisatie
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Stemt in werving en selectie van nieuwe medewerkers af met zijn leidinggevende of de afdeling personeelszaken, zodat nieuwe medewerkers volgens bedrijfsrichtlijnen aangenomen worden. 	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor volledige en nauwkeurige rapportage en documentatie van het proces van werving, selectie en aanstellen, zodat alle benodigde informatie in de organisatie en voor de betrokkenen bekend is. 	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Concludeert bij knelpunten in personeelsvoorziening of werving wel of niet noodzakelijk is en geeft zijn conclusie door, zodat werving indien nodig opgepakt kan worden en knelpunten verholpen worden. - Maakt op basis van het sollicitatiegesprek een inschatting of een medewerker geschikt is voor de desbetreffende functie binnen de organisatie en stelt geschikte kandidaten (na overleg) aan, zodat alleen kandidaten die voldoen aan de criteria aangesteld worden. 	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit**7.4 werkproces: Benodigde medewerkers werven, selecteren en aanstellen**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen	De ambulant objectleider: - Stelt een inwerkprogramma op voor de nieuwe medewerker met de juiste variatie aan werkzaamheden, instructie en begeleiding, zodat de medewerker na het inwerkprogramma op de hoogte is van de gang van zaken binnen de organisatie en de uitvoering van werkzaamheden.	
------------------------	--	---	--

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit**7.5 werkproces: Medewerkers opleiden, begeleiden en beoordelen**

Omschrijving	De ambulant objectleider begeleidt de nieuwe en bestaande medewerkers en stagiaires bij hun schoonmaakwerkzaamheden. Hij leidt nieuwe medewerkers op de werkvloer op en instrueert de medewerkers. Hij geeft instructies over het gebruik van schoonmaakmaterialen en over de inzet van schoonmaakmiddelen en schoonmaaktechnieken. Hij geeft instructies over wettelijke en bedrijfsrichtlijnen. Hij beoordeelt het functioneren van de medewerkers. Hij geeft de medewerkers aanwijzingen om hun werkzaamheden beter te kunnen uitvoeren en vraagt naar knelpunten. Hij sanctioneert medewerkers die hun werkzaamheden niet goed uitvoeren. Hij stimuleert, begeleidt en motiveert de medewerkers.		
Gewenst resultaat	De medewerkers worden op een duidelijke, snelle manier ingewerkt en zo begeleid en beoordeeld dat de schoonmaakwerkzaamheden volgens afspraken en richtlijnen, efficiënt en effectief worden uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Instructies en aanwijzingen gevenFunctioneren van mensen controleren	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none">- Geeft bestaande en nieuwe medewerkers helder en duidelijk aan hoe de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd en schrijft voor wat er moet gebeuren en wanneer, zodat de medewerkers precies weten wat er van hen verwacht wordt.- Houdt in de gaten of mensen functioneren volgens gemaakte afspraken en richtlijnen en onderneemt actie indien medewerkers niet aan de gestelde verwachtingen voldoen of dreigen te voldoen, zodat iedere medewerker functioneert zoals van hem verwacht wordt.	<ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardighedenKennis van gangbare werkmethodesLeidinggevende vaardighedenMondelinge taalvaardigheidUitgebreide kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuurKunnen voeren van functioneringsgesprekkenKunnen voeren van correctiegesprekkenKunnen coachen van medewerkers en stagiairesKunnen stimuleren en motiveren van medewerkersSociale vaardighedenKunnen geven van instructie aan stagiaires en medewerkers
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">CoachenMotiveren	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none">- Geeft bestaande en nieuwe medewerkers heldere, eerlijke en constructieve feedback over hun functioneren en hun prestaties en stimuleert medewerkers om door alternatieve manieren uit te proberen werkzaamheden beter uit te voeren, zodat medewerkers gestimuleerd en gestuurd worden in het efficiënt en effectief uitvoeren van werkzaamheden.- Motiveert en enthousiasmeert bestaande en nieuwe medewerkers om de werkzaamheden efficiënt, effectief en volgens richtlijnen uit te voeren, zodat medewerkers zich met enthousiasme inzetten om de werkzaamheden uit te voeren.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit**7.5 werkproces: Medewerkers opleiden, begeleiden en beoordelen**

			<ul style="list-style-type: none">• Kunnen uitvoeren en bewaken van opleidingsplannen• Kennis van didactische principes• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
--	--	--	---

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.6 werkproces: Werkoverleg voeren			
Omschrijving	De ambulant objectleider voert kort werkoverleg met de meewerkend voorlieden, objectleiding en/of medewerkers. Hij brengt aan zijn leidinggevende verslag uit van de gemaakte afspraken.		
Gewenst resultaat	Na afloop van het overleg weten de meewerkende voorlieden, de objectleiding en/of de medewerkers wat er van hen verwacht wordt en wat zij van het schoonmaakbedrijf kunnen verwachten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren 	De ambulant objectleider: - Luistert aandachtig naar zijn gesprekspartner, toont tijdens het overleg belangstelling voor de ervaringen, ideeën en gevoelens van zijn gesprekspartner en toont betrokkenheid bij de problemen en vragen, zodat de ander gestimuleerd wordt om open zijn bijdrage aan het gesprek te leveren.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Mondelinge taalvaardigheid • Schriftelijke taalvaardigheid • Eenvoudige vergadertechnieken • Gesprekstechnieken • Werkoverleg kunnen voorbereiden en voeren • Kunnen maken van een gespreksverslag • Kunnen maken werkafspraken
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen • Proactief informeren 	De ambulant objectleider: - Stimuleert zijn gesprekspartner om zijn opvattingen en ideeën in te brengen, stemt plannen en ideeën af met zijn gesprekspartner en zorgt ervoor dat zijn gesprekspartner tijdens het gesprek goed geïnformeerd wordt, zodat er wederzijdse afstemming plaatsvindt en de gesprekspartners op de hoogte zijn van relevante informatie.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven 	De ambulant objectleider: - Leidt het gesprek aan de hand van vooraf bepaalde agendapunten in duidelijke banen, oefent actief invloed op het verloop van het gesprek en zorgt ervoor dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken, zodat na afloop van het gesprek alle relevante punten behandeld zijn en beide gesprekspartners weten wat er van hen verwacht wordt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Vlot en bondig formuleren 	De ambulant objectleider: - Schrijft een scherp en kernachtig verslag van de gemaakte afspraken, zodat de gesprekspartners en de leidinggevende van de ambulant objectleider op de hoogte zijn wat de wederzijdse verwachtingen zijn.	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit**7.7 werkproces: Op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen toezien**

Omschrijving	De ambulant objectleider ziet er op toe dat de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de afgesproken werkmethodiek en het werkprogramma en dat de schoonmaakmiddelen op de juiste wijze worden ingezet. Hij controleert de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden door steekproefsgewijs of op basis van signalen van de klant de locaties te bezoeken. Hij ziet er op toe dat de schoonmaakmiddelen voor de juiste werkzaamheden gebruikt worden. Hij ziet toe op de juiste dosering van schoonmaakmiddelen. Hij doet dit door gebruiksgegevens bij te houden, visuele controle van de schoonmaakwerkzaamheden en het nagaan van methodefouten. Hij geeft aanwijzingen aan de voorlieden en in kleinere objecten aan de medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met regels voor arbo, ergonomie, kwaliteit en milieu.		
Gewenst resultaat	De schoonmaakmiddelen worden volgens wettelijke vereisten en bedrijfsrichtlijnen gebruikt, met de juiste dosering, voor de juiste werkzaamheden en op de juiste manier en schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd volgens de afgesproken werkmethodiek en het werkprogramma en conform de afspraken met de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Uitoefenen van gezag• Functioneren van mensen controleren	De ambulant objectleider: - Controleert of medewerkers de schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en zet overwicht in als mensen niet voldoen of dreigen te voldoen aan de gestelde verwachtingen, zodat de schoonmaakwerkzaamheden volgens afspraak worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden• Kennis van gangbare en minder gangbare werkmethodes• Leidinggevende vaardigheden• Uitgebreide kennis van in de branche gangbare materialen, gereedschappen en apparatuur
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	De ambulant objectleider: - Bewaakt de voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden van de medewerkers op basis van het schoonmaakprogramma, zodat de afspraken met de klant nagekomen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Werkprogramma's en RI&E's kunnen lezen en interpreteren• Kunnen bijhouden van gebruiksgegevens
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De ambulant objectleider: - Houdt in de gaten of de medewerkers de juiste hoeveelheid en kwaliteit schoonmaakwerkzaamheden leveren en rapporteert afwijkingen tijdig, zodat de schoonmaakwerkzaamheden efficiënt, effectief en volgens afspraak met de klant uitgevoerd worden.	<ul style="list-style-type: none">• Sociale vaardigheden• Heeft kennis van methodefouten• Kunnen toepassen van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.7 werkproces: Op de uitvoering van werkzaamheden en de inzet van middelen toezien			
			<ul style="list-style-type: none">• Kennis van chemie• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen• Kennis van ondergronden en afwerkmaterialen

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit			
7.8 werkproces: Administratieve handelingen uitvoeren en urenregistraties maken			
Omschrijving	De ambulant objectleider ontvangt lijsten met geplande ureninzet of vult die zelf in, controleert deze op juistheid en mutaties, hij registreert mutaties of voert zo nodig correcties door, laat leveringsbonnen en extra werkzaamheden voor akkoord aftekenen. Hij bespreekt mutaties met de administratie zodat ze doorgevoerd worden. Hij maakt leveringsbonnen aan de hand van een standaard en levert de gegevens aan bij zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De verwerking van de juiste uren en uursoorten zodat de loonbetaling correct is en het administratief goed afhandelen van extra werk en een correcte facturatie door het schoonmaakbedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Vult lijsten met geplande ureninzet accuraat in en registreert mutaties of correcties, laat leveringsbonnen en extra werkzaamheden voor akkoord aftekenen en maakt leveringsbonnen, zodat de relevante gegevens voor de betrokkenen beschikbaar zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Schriftelijke taalvaardigheid Kennis van bedrijfsrichtlijnen Gestructureerd kunnen werken Administratieve vaardigheden Basisvaardigheden in gangbare computerprogramma's Nauwkeurig kunnen werken Het kunnen invullen van formulieren/leveringsbonnen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - controleert de lijsten met geplande ureninzet zorgvuldig op juistheid en mutaties, zodat de informatie accuraat is en eventuele mutaties verwerkt kunnen worden. 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt er voor dat zijn leidinggevende en/of de administratie op de hoogte is van de relevante gegevens, zodat de zaken administratief goed afgehandeld kunnen worden. 	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit**7.9 werkproces: Contact onderhouden met klanten**

Omschrijving	De ambulant objectleider hoort tijdens de dagelijkse uitvoering wensen en klachten van klanten aan (meerwerk, wijzigingen, incidentele opdrachten e.d.) en evalueert structureel de uitgevoerde werkzaamheden met de klanten en rapporteert volgens interne richtlijnen aan de rayonmanager. Hij bespreekt klachten of problemen naar aanleiding van de schoonmaakwerkzaamheden met de klant. Hij zoekt zo nodig oplossingen en zorgt er voor dat de problemen worden opgelost. Hij communiceert de oplossingen met de klant. Hij handelt eenvoudige eenmalige opdrachten zelfstandig af door er een werknemer voor te zoeken, de opdracht te laten uitvoeren en een extra werkbbon af te tekenen.		
Gewenst resultaat	De ambulant objectleider kent de wensen van de klant, zorgt ervoor dat deze op de juiste wijze in een opdracht verwerkt worden en handelt klachten effectief en efficiënt af, zodat de werkzaamheden naar de wens van de klant volgens afspraak kunnen worden uitgevoerd conform geldende wetten en richtlijnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none">- Investeert in het opbouwen van een goede werkrelatie met de klant en onderhoudt regelmatig contact met de klant, zodat de ambulant objectleider een goede verstandhouding opbouwt met de klant.- Probeert actief de wensen van de klant te realiseren en de klachten op te lossen, zodat de klant tevreden blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Communicatieve vaardigheden• Mondelinge taalvaardigheid• Schriftelijke taalvaardigheid• Kennis van bedrijfsrichtlijnen• Sociale vaardigheden• Gesprekstechnieken• Kunnen maken van een gespreksverslag• Kennis hebben van het dienstenaanbod van de organisatie
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none">- Zorgt voor volledige rapportage van evaluaties, meerwerk, wijzigingen en incidentele opdrachten richting de rayonmanager, zodat de organisatie op de hoogte is van afspraken en de kwaliteitszorg verbeterd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis hebben van conflictbeheersing• Kennis hebben van klachtafhandeling• Kunnen omgaan met spanningen tussen werknemers, schoonmaakbedrijf en klanten• Kennis van Arbo, milieu en veiligheid
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 ambulant objectleider: <ul style="list-style-type: none">- Controleert regelmatig of de klant tevreden is, of er voldaan wordt aan de wensen en verwachtingen van de klant en neemt eventuele klachten serieus en onderneemt actie, zodat de klant tevreden blijft.- Achterhaalt in gesprekken en evaluaties actief de wensen en behoeften van de klant en bekijkt de wensen in relatie tot de afspraken en mogelijkheden, hij is er op gericht om zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen en bespreekt	

Kerntaak 7 Voert organisatorisch leidinggevende taken uit**7.9 werkproces: Contact onderhouden met klanten**

		afwijkingen met de klant, zodat er wordt aangesloten op de behoeften en verwachtingen van de klant.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van bedrijfsrichtlijnen, vaktechnische en leveranciersrichtlijnen
--	--	---	--