

4.1 Facilitair leidinggevende

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De Facilitair leidinggevende is werkzaam in sterk wisselende werkomgevingen en in dienst van een facilitaire aanbieder of werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van organisaties (zowel profit als non-profit). Voorbeelden van organisaties waar de Facilitair leidinggevende werkzaam is zijn (semi) overheidsinstellingen, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners en productieomgevingen.</p> <p>De werkomgevingen waar de Facilitair leidinggevende zijn werkzaamheden verricht loopt erg uiteen. Hij is overal in en om het gebouw waar hij werkzaam is, te vinden.</p> <p>De Facilitair leidinggevende coördineert services en diensten die het primaire proces ondersteunen en voert deze werkzaamheden deels ook zelf uit. De werkzaamheden hangen af van de grote van het bedrijf en de sector waarin de Facilitair leidinggevende werkzaam is. Hij beheert één of diverse gebouw(en) waar bedrijven vanuit verschillende sectoren zijn gevestigd. Dit kunnen scholen, verzorgingsinstellingen, ziekenhuizen, hotels recreatieverblijven of kantoren zijn.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Facilitair leidinggevende is servicegericht, betrokken, integer, klantvriendelijk, representatief, sociaal, collegiaal, betrouwbaar en flexibel. Daarnaast is het belangrijk dat de Facilitair leidinggevende stressbestendig, assertief, omgevingsbewust, oplossingsgericht en creatief is.</p> <p>De Facilitair leidinggevende handelt proactief, is slag- en hulp vaardig en heeft besef van urgentie en klantverwachting. Hij kan inspelen op de behoefte en verwachtingen van de interne en externe klant in een multiculturele samenleving, waarbij passende omgangsvormen worden toegepast. Daarnaast heeft de Facilitair leidinggevende een actieve en initiatiefrijke houding. Hij kan schakelen tussen de verschillende werkomgevingen en werkzaamheden, heeft inzicht in de rol van de facilitaire dienst binnen het gehele proces en kan situationeel communiceren. Hij overziet de consequenties van de facilitaire werkzaamheden op korte en lange termijn. Daarnaast gaat hij discreet met gevoelige informatie om. Hij heeft affiniteit met techniek, kan klachten oplossen, storingen verhelpen en onderhoudswerkzaamheden uitvoeren, dan wel deze werkzaamheden coördineren.</p> <p>De Facilitair leidinggevende heeft een helicopterview en is bereid de centrale rol te pakken.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Facilitair leidinggevende heeft een uitvoerende, ondersteunende, organiserende en coördinerende rol en is initiërend indien zich storingen/ problemen voordoen.</p> <p>De Facilitair leidinggevende draagt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van interne facilitaire diensten en het beheer van de contracten met externe aanbieders. Controleren en aansturen behoort ook tot de rol van de Facilitair leidinggevende. Door de toename in het aantal afgesloten commerciële contracten krijgt hij meer verantwoordelijkheid.</p> <p>De Facilitair leidinggevende heeft een groot verantwoordingsgevoel en kan zelfstandig werken. Hij is verantwoordelijk voor het inschakelen van de juiste personen op het juiste moment indien zich (technische) problemen voordoen. Het organiseren van preventieve maatregelen behoort ook tot de verantwoordelijkheid van de Facilitair leidinggevende. De Facilitair leidinggevende voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit, onder eindverantwoording van het management. Hij</p>

	<p>heeft beslissingsbevoegdheid binnen vooraf gestelde kaders. Hij rapporteert aan het management.</p> <p>De Facilitair leidinggevende geeft leiding aan medewerkers. Hij stuurt medewerkers aan en begeleidt ze, plant en verdeelt de werkzaamheden, voert gesprekken met medewerkers, zorgt voor informatie en stimuleert de samenwerking in het team. Ook is het verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van werkzaamheden en projecten.</p>
Complexiteit	<p>De Facilitair leidinggevende kan een groter diversiteit aan werkzaamheden uitvoeren die gedeeltelijk bestaan uit werkzaamheden waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor het bestellen van producten en diensten. De Facilitair leidinggevende moet een afweging maken binnen het geïntegreerde dienstenaanbod en deze keuze kunnen verantwoorden.</p> <p>Indien zich problemen of storingen voordoen zullen deze of zelfstandig opgelost moeten worden of er zal via een standaardprocedure hulp ingeschakeld moeten worden. Gezien de coördinerende rol van de Facilitair leidinggevende en de mogelijke onoverzichtelijke situaties die zich kunnen voordoen, wordt van de Facilitair leidinggevende verwacht dat hij besluitvaardig is, improvisatietalent heeft, probleemoplossend kan werken, leiding geeft aan zijn medewerkers. Daarnaast dient hij in staat te zijn om zijn keuzes te verantwoorden.</p> <p>De facilitair leidinggevende beschikt over specialistische kennis van het werkveld van de facilitaire dienstverlening en specialistische kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. 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.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p>

2.2 Facilitair leidinggevende

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Voert hospitality werkzaamheden uit					X				X		X	X								X
1.2	Bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken																				
1.3	Voert licht administratief werk uit											X	X								X
1.4	Voert post- en repro-activiteiten uit																				
1.5	Onderhoudt de voorraad										X							X			X
1.6	Voert logistieke werkzaamheden uit																	X			X
1.7	Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze					X						X	X					X			X

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.8	Voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit																									
1.9	Beheert gebouwen en apparatuur									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 Facilitair leidinggevende

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.1 werkproces: Voert hospitality werkzaamheden uit		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende richt gastenruimten in en maakt deze gebruiksklaar en gereed voor de ontvangst. Hij zet inventaris en hulpmiddelen klaar en in de gewenste opstelling. Hij zet apparatuur klaar en bedient deze. Hij voert tevens diverse receptiewerkzaamheden uit. Hij ontvangt de gasten, registreert hen, verleent hen toegang, staat ze te woord en wijst hen naar de juiste ruimte. Hij bedient indien van toepassing de telefooncentrale. Na gebruik ruimt hij gastenruimten op.	
Gewenst resultaat	Gastenruimten zijn gebruiksklaar en gereed voor ontvangst. Receptiewerkzaamheden zijn uitgevoerd. Gasten zijn ontvangen, geregistreerd en er is toegang verleend. Indien van toepassing is de telefooncentrale bediend. De gastenruimten zijn opgeruimd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: vergaderopstellingen V: communicatieve vaardigheden V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: gastgerichtheid V: het bedienen en beheren van toegangscontrolesystemen V: het bedienen van de telefooncentrale V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: omgaan met agressie V: omgangsvormen V: sociale vaardigheden 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Verzamelt (hulp)middelen, materialen en apparatuur voor het uitvoeren van hospitalitywerkzaamheden en gebruikt deze effectief, zodat de gasten optimaal gebruik kunnen maken van de gastenruimten.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren 	Stelt zich actief en open naar de gasten op, geeft de gast de nodige aandacht door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op vragen van de gast, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het uitvoeren van de hospitality werkzaamheden de bedrijfsvoorschriften in acht.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Kan op basis van een tekening het inventaris op de juiste plaats zetten in de betreffende gastenruimtes.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Overlegt tijdig en regelmatig tijdens het uitvoeren van de hospitality werkzaamheden met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt collega's tijdig in bij vragen of problemen.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.3 werkproces: Voert licht administratief werk uit		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert licht administratief werk uit volgens relevante procedures. Hij voert kaswerkzaamheden uit. Hij verwerkt digitale gegevens en reserveringen in het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen. Hij voert bestellingen en ingevulde checklisten in en verwerkt technische problemen of andere relevante meldingen.	
Gewenst resultaat	Licht administratief werk is uitgevoerd volgens relevante procedures. Kaswerkzaamheden zijn uitgevoerd. Digitale gegevens en reserveringen zijn verwerkt in het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: financiële administratie K: ICT hulpmiddelen V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: rekenen: getallen 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt de benodigde hulpmiddelen en het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen effectief om de gegevens correct te kunnen verwerken.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Verwerkt digitale gegevens of meldingen en ingevulde checklisten volgens de in het bedrijf geldende procedures en voert kaswerkzaamheden uit volgens relevante veiligheidsvoorschriften.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent vlot en accuraat bij het uitvoeren van kaswerkzaamheden.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.5 werkproces: Onderhoudt de voorraad		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende inventariseert de voorraad en controleert deze op kwantiteit, kwaliteit en/of houdbaarheid. Hij ontvangt diverse goederen en controleert deze conform relevante wet- en regelgeving. Hij tekent de afleverbon en registreert relevante gegevens volgens relevante bedrijfsvoorschriften. Hij vult bestellijsten in, stelt inkoopspecificaties op voor de benodigde materialen, middelen en/of grondstoffen en plaatst de bestelling. Hij bewaakt vervolgens de levertijden van de bestelling.	
Gewenst resultaat	De voorraad is geïnventariseerd en gecontroleerd op kwaliteit, kwantiteit en/of houdbaarheid. Goederen zijn gecontroleerd conform relevante wet- en regelgeving. De afleverbon is getekend en relevante gegevens zijn geregistreerd. Bestellijsten zijn ingevuld, inkoopspecificaties zijn opgesteld en de bestelling is geplaatst. De levertijden van de bestelling zijn bewaakt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: bestelbonnen K: huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers K: leveringscondities K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) K: voorraadbeheer V: derving herkennen en beperken V: kostenbewust handelen V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: rekenen: getallen V: rekenen: verhoudingen 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Bewaakt de voortgang van de bestelling van goederen op basis van de afgesproken levertijden en neemt contact op met de leveranciers indien deze levertijden worden overschreden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Inventariseert en controleert goederen op basis van relevante wet- en regelgeving, tekent de afleverbon, vult de checklisten in en plaatst bestellingen bij leveranciers en onderneemt actie bij overschrijdingen van de levertijden volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedures.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt nauwkeurig een volledige bestellijst inclusief bijbehorende inkoopspecificaties op van de te bestellen goederen, zodat hieruit voor de leveranciers duidelijk is welke goederen in welke aantallen gewenst zijn en de bestelling geplaatst kan worden of een offerte kan worden aangevraagd.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.6 werkproces: Voert logistieke werkzaamheden uit		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende coördineert interne en externe transportwerkzaamheden en (interne) verhuizingen, stelt een ruimteboek en planning op en stuurt de uitvoering hiervan aan. Hij stelt de bewegwijzering vast en coördineert de uitvoering ervan. Hij schakelt indien nodig hiervoor een extern bedrijf in.	
Gewenst resultaat	Interne en externe transportwerkzaamheden zijn gecoördineerd. Een ruimteboek en de planning zijn opgesteld en de uitvoering hiervan is aangestuurd. De bewegwijzering is vastgesteld en de uitvoering ervan is gecoördineerd. Indien nodig is een extern bedrijf ingehuurd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * K= kennis van/ V= vaardig in • K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) • K: goederenstromen • K: inrichting en huisvesting • K: inventarisbeheer • K: leveringscondities • K: plattegrond van het gebouw • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante veiligheidsvoorschriften • K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) • K: voorraadbeheer • V: bedienen van interne en externe transportmiddelen • V: Nederlands: lezen • V: rekenen: getallen 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Kent de veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures, stimuleert en bewaakt de toepassing ervan bij het uitvoeren van transportwerkzaamheden van goederen en personen, zodat de veiligheid wordt gewaarborgd.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	Stelt prioriteiten in de transportwerkzaamheden en (interne) verhuizingen en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie de bewegwijzering vast en een ruimteboek en planning op en bewaakt de uitvoering ervan.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit**1.7 werkproces: Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert floor-checks uit. Hij signaleert onveilige situaties in het kader van Health Safety Environment (HSE) en technische problemen of leest de binnengekomen meldingen. Hij registreert deze situaties of problemen in het FMIS of andere documentbeheerssystemen. Hij schat de gevolgen van de technische problemen en onveilige situaties in en registreert dit tevens in het FMIS of andere documentbeheerssystemen. Indien nodig schakelt hij een expert in voor het oplossen van technische problemen en communiceert hij alle informatie zoals geregistreerd in het FMIS of andere documentbeheerssystemen. Hij initieert activiteiten om een veilige werkomgeving te creëren en borgen. Hij ontwikkelt en beheert plannen voor een veilige werkomgeving.	
Gewenst resultaat	Floor-checks zijn uitgevoerd. Onveilige situaties en technische problemen zijn gesignaleerd en geregistreerd in het FMIS of andere documentbeheerssystemen. Indien nodig is een expert ingeschakeld en is de belangrijkste informatie zoals geregistreerd in het FMIS of andere documentbeheerssystemen naar hem gecommuniceerd. Activiteiten om een veilige werkomgeving te creëren en te borgen zijn geïnitieerd. Plannen voor het creëren van een veilige werkomgeving zijn beheerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">* K= kennis van/ V= vaardig inK: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)K: bedrijfshulpverleningK: bedrijfsontzuimingsplanK: diverse apparatuur (gebruik, eigenschappen en onderhoudseisen)K: Health Safety Environment (HSE)K: huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciersK: kwaliteitssystemenK: onderhoudsmethodesK: planningen en werkroostersK: plattegrond van het gebouwK: relevante bedrijfsvoorschriftenK: relevante veiligheidsvoorschriftenK: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit)V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Schakelt tijdig de hulp in van collega's, leidinggevende of expert en informeert hen over mogelijke onveilige situaties of technische problemen, zodat op onveilige situaties preventief kan worden gereageerd.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen effectief om de informatie correct te registreren.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven proceduresWerken conform veiligheidsvoorschriften	Kent de veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures, past deze onmiddellijk en accuraat toe bij onveilige situaties en het uitvoeren van floor-checks, zodat de veiligheid wordt gewaarborgd.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannenTijd indelen	Brengt de activiteiten op het gebied van Arbo en veiligheid in kaart en schat de benodigde tijd per activiteit realistisch in zodat de activiteiten kunnen worden gecoördineerd.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenVakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Schat de gevolgen van technische problemen in op basis van zijn inzicht en beslist op basis van zijn vakkennis of een expert moet worden ingeschakeld.

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.7 werkproces: Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze		
<ul style="list-style-type: none">• V: het signaleren van afwijkingen van de standaard• V: inschatten van gevolgen van onveilige situaties en technische problemen• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging		

Kerntaak 1 Voert facilitaire werkzaamheden uit		
1.9 werkproces: Beheert gebouwen en apparatuur		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende assisteert bij het opstellen van een onderhoudsplanning en bedient apparatuur en gebouwbeheerssystemen. Hij stelt gebruikersinstructies op voor het gebruik van diverse apparatuur en houdt een logboek bij.	
Gewenst resultaat	Heeft geassisteerd bij het opstellen van een onderhoudsplanning. Apparatuur en gebouwbeheerssystemen zijn bediend. Gebruikersinstructies zijn opgesteld voor het gebruik van diverse apparatuur en het logboek is bijgehouden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: communicatierichtlijnen van het bedrijf K: diverse apparatuur (gebruik, eigenschappen en onderhoudseisen) K: meerjarenonderhoudsplanning K: relevante bedrijfsvoorschriften K: relevante veiligheidsvoorschriften K: relevante wet en regelgeving (op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit) V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige gebruikersinstructies op, zodat de bediening van diverse apparatuur voor verschillende type medewerkers helder is en assisteert bij het opstellen van een volledige en nauwkeurige onderhoudsplanning, zodat de diverse apparatuur kan worden onderhouden.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Is op de hoogte van de werking en onderhoudseisen van de diverse apparatuur en gebruikt deze kennis bij het samenstellen van de gebruikersinstructies.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden 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																					
2.1	Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers					x		x													x
2.2	Beeoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op					x					x	x									x
2.3	Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af					x													x		x
2.4	Plant de uitvoering van eigen werkzaamheden																				
2.5	Neemt deel aan werkoverleg					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 Facilitair leidinggevende

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit		
2.1 werkproces: Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers. Hij informeert naar de tevredenheid van de klant/leverancier. Hij beantwoordt vragen en bekijkt op welke manier hij de relatie kan verstevigen. Hij noteert de contactgegevens of wijzigingen in de contactgegevens en geeft deze door aan zijn collega's en/of leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Er is contact onderhouden met interne en externe klanten en leveranciers. Er is naar de tevredenheid van de klant/leverancier gevraagd. Vragen zijn beantwoord. Contactgegevens zijn genoteerd en wijzigingen in de contactgegevens zijn doorgegeven aan collega's en/of leidinggevende.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing) K: ICT hulpmiddelen K: interne en externe klanten en leveranciers K: relatiebeheer K: relevante bedrijfsvoorschriften V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: het toepassen van sociale vaardigheden V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Geeft wijzigingen in contactgegevens van interne en externe klanten en leveranciers door aan collega's of leidinggevende, zodat deze verwerkt kunnen worden in het relatiemanagementsysteem.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsvoorschriften voor het onderhouden van relaties toe in contact met de interne en externe klanten en leveranciers.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Legt contact met informele en formele contacten, bouwt met verschillende type mensen een goede verstandhouding op, checkt regelmatig de tevredenheid bij de interne en externe klanten en leveranciers over de geleverde diensten en de samenwerking, stelt deze zo objectief mogelijk vast door gerichte vragen te stellen.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit**2.2 werkproces: Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende assisteert bij het beoordelen van offertes en leveringscontracten met bijbehorende leveringscondities van leveranciers en stemt zijn bevindingen af met zijn leidinggevende. Hij ondersteunt het besluitvormingsproces in de keuze van leveranciers en houdt de contractdossiers bij. Hij stelt eenvoudige leveringscondities op in samenwerking met de interne klant en met de leverancier. Hij archiveert deze na vaststelling.	
Gewenst resultaat	Offertes en leveringscontracten zijn gelezen en beoordeeld en bevindingen zijn afgestemd met de leidinggevende. Het besluitvormingsproces voor de keuze van leveranciers is ondersteund. Contractdossiers zijn bijgehouden. Eenvoudige leveringscondities zijn opgesteld in samenwerking met de interne klant en leverancier en gearchiveerd na vaststelling.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: (hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)• K: huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers• K: leveringscondities• K: prijs/ kwaliteitsverhoudingen van verschillende goederen• K: relevante bedrijfsvoorschriften• K: verbintenisrecht• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	Stemt zijn bevindingen over de leveringscontracten met bijbehorende leveringscondities af met het management, zodat het besluitvormingsproces voor de keuze van leveranciers wordt bevorderd en stemt de concept versies van de leveringscondities af met de interne klant of leverancier, zodat deze bijgesteld, vastgesteld en gearchiveerd kunnen worden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Stelt leveringscondities op conform voorgeschreven procedures.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest de ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities nauwkeurig en beoordeelt deze op basis van zijn vakkennis op een goede prijs/kwaliteitsverhouding, zodat de meest geschikte leverancier voor het bedrijf en de benodigd producten en diensten geselecteerd wordt.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige leveringscondities op, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze gegevens correct naar de leverancier kunnen worden gerapporteerd.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit**2.3 werkproces: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende signaleert en ontvangt klachten of verbeterpunten van interne en externe klanten. Hij geeft de klacht of het verbeterpunt door aan de betrokken afdeling of functionaris en maakt afspraken over de verdere afhandeling van de klacht. Hij verwerkt de klachten of verbeterpunten in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen.	
Gewenst resultaat	Klachten of verbeterpunten zijn ontvangen of gesignaleerd. De klacht is doorgegeven aan de betrokken afdeling of functionaris. Klachten of verbeterpunten zijn verwerkt in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: ICT hulpmiddelen• K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: Engels: gesprekken voeren• V: Engels: luisteren• V: Engels: spreken• V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: sociale vaardigheden	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert klachten of verbeterpunten in het FMIS of andere relevante documentbeheerssystemen volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat aan de gast tegemoet gekomen kan worden met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren• Afstemmen	Geeft de klacht of verbeterpunt direct door aan de betreffende afdeling of functionaris en maakt afspraken over de verdere afhandeling van de klacht, zodat de klacht kan worden afgehandeld.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Signaleert klachten of verbeterpunten van gasten door zich geïnteresseerd op te stellen, niet direct in discussie te gaan, maar door aandachtig te luisteren, zich te verplaatsen in het standpunt van de gast en eventueel excuses aan te bieden, zodat gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.

Kerntaak 2 Voert organisatiegebonden taken uit		
2.5 werkproces: Neemt deel aan werkoverleg		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende neemt deel aan het werkoverleg over de facilitaire werkzaamheden. Op basis van de informatie van het management past hij zijn werkzaamheden aan. Hij stelt vragen ter verduidelijking. Hij geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken door.	
Gewenst resultaat	Er is deelgenomen aan werkoverleg. Op basis van de gegeven informatie zijn werkzaamheden aangepast. Vragen zijn gesteld ter verduidelijking. Knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken zijn doorgegeven.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • * K= kennis van/ V= vaardig in • K: facilitaire diensten van het bedrijf • K: functie en doel van werkoverleg • V: communicatieve vaardigheden • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: signaleren van knelpunten • V: sociale vaardigheden 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	Deelt kennis, ervaringen en inzichten, wijst anderen actief op relevante informatie die voor hen handig zou kunnen zijn en maakt melding van knelpunten en belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, luistert naar anderen en overlegt over de uitvoering van de facilitaire taken en maakt hier afspraken over.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Facilitair leidinggevende

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken 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 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																										
3.1	Maakt een afdelingsplan	x				x					x	x						x							x	
3.2	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen										x			x												
3.3	Bewaakt budgetten		x								x			x						x						
3.4	Plant en verdeelt werkzaamheden										x	x						x		x						
3.5	Stuurt medewerkers aan		x											x						x						
3.6	Begeleidt medewerkers		x	x	x																					
3.7	Voert formele gesprekken met medewerkers			x					x	x				x						x						
3.8	Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team			x		x																				
3.9	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x											x						x						

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken 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 inrichten	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																										
3.10	Voert werkoverleg					x				x	x							x								
3.11	Stelt rapportages op					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 Facilitair leidinggevende

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende assisteert bij het opstellen van het afdelingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het be-drijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met het management.	
Gewenst resultaat	Een afdelingsplan waarin operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het bedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met het management en waar nodig bijgesteld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: de branche K: inhoud en doel van het afdelings- en activiteitenplan K: inhoud en doen van het bedrijfsplan of ondernemersplan V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging K: opstellen begroting 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Neemt duidelijke beslissingen voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten, zodat deze in het afdelingsplan kunnen worden opgenomen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Legt het concept afdelingsplan voor aan het management en stemt tijdig met het management af over eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan , zodat het afdelingsplan daarna kan worden vastgesteld.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd afdelingsplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten, zodat een afdelingsplan kan worden op-gesteld.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaalt welke middelen er nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen re-kening met de huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan

	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten	<p>Volgt de ontwikkelingen in de branche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten, anticipeert op mogelijke bedreigingen en verwerkt dit in het afdelingsplan.</p>
--	---	---

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.2 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van de activiteiten/het assortiment. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor de activiteiten/het assortiment.	
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten, diensten en activiteiten zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor budgetten voor de activiteiten/het assortiment.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: bedrijfsadministratie• K: bedrijfseconomie• K: begrotingsmethodieken• V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van de analyses van de omzet voor het management.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare gegevens over de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen van de activiteiten/het assortiment en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten aan het management.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.3 werkproces: Bewaakt budgetten**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de manager/ondernemer. Hij voert de bedrijfsadministratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.	
Gewenst resultaat	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er is een voorstel gedaan om kosten te besparen en dit is besproken met de manager/ondernemer. De bedrijfsadministratie is uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: bedrijfsadministratie• K: bedrijfseconomie• K: begrotingsmethodieken• K: budgettering• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Functioneren van mensen controleren	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden. Tevens delegeert hij indien nodig de bedrijfsadministratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Houdt de bedrijfsadministratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en doet een realistisch voorstel om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen en legt dit voor aan de manager/ondernemer.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en doet een realistisch voorstel om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen en legt dit voor aan de manager/ondernemer.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Neemt bij het voeren van de bedrijfsadministratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.4 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende vertaalt het afdelingsplan in concrete acties voor zijn medewerkers en stelt op basis hiervan een plan op voor de inzet van de medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.	
Gewenst resultaat	Het afdelingsplan is vertaald in concrete acties voor zijn medewerkers. Een planning voor de inzet van medewerkers is opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: CAO-bepalingen van de branche• K: capaciteitsberekeningen en prognoses• K: facilityplanningen• K: inhoud en doel van het afdelings- en activiteitenplan• K: personeelsmanagement• K: planningen en werkroosters• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: reflecteren	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">• Doelen en prioriteiten stellen• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaalt welke middelen er nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met de huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistische planning wordt opgesteld.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	Neemt bij het opstellen van de planning het afdelingsplan als uitgangspunt, vertaalt deze naar operationele doelen en activiteiten, neemt de CAO bepalingen en voorgeschreven procedures in acht.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Leest het afdelingsplan nauwkeurig, begrijpt deze, toont abstractievermogen en vertaalt deze naar concrete activiteiten, zodat een planning kan worden samengesteld voor de inzet van personeel.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.5 werkproces: Stuurt medewerkers aan

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende informeert en instrueert medewerkers over de taken, prioriteiten, kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten, stuurt medewerkers hierop aan en waar nodig bij. Hij ontvangt, begeleidt en informeert externe deskundigen en bewaakt de uitvoering van hun werkzaamheden op basis van afgesloten contracten.	
Gewenst resultaat	Medewerkers zijn geïnformeerd en geïnstrueerd over hun taken, prioriteiten, kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Medewerkers zijn waar nodig aan- of bijgestuurd. Externe (technische) deskundigen zijn ontvangen, begeleid en geïnformeerd. De uitvoering van hun werkzaamheden zijn op basis van afgesloten contracten gecontroleerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: facilityplanningen K: inhoud en doel van het afdelings- en activiteitenplan K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie K: kwaliteitssystemen K: personeelsmanagement K: planningen en werkroosters K: relevante bedrijfsvoorschriften V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen V: het geven van feedback V: het toepassen van sociale vaardigheden V: instrueren / het toepassen van instructievaardigheden V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag Functioneren van mensen controleren 	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, geeft medewerkers of externe (technische) deskundigen met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of zij de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan, draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen, planning of afgesloten contracten, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de situatie en het knelpunt dat is ontstaan in de uitvoering van de werkzaamheden en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.6 werkproces: Begeleid medewerkers**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende signaleert of medewerkers tijdens het uitvoeren van de taken ondersteuning nodig hebben en biedt deze ondersteuning waar nodig. Hij motiveert en stimuleert de medewerkers in hun werk en bewaakt de uitvoering van de taken van de medewerker. Hij introduceert nieuwe medewerkers en maakt hen wegwijs in de processen en procedures van het bedrijf.	
Gewenst resultaat	Medewerkers zijn waar nodig ondersteund in hun werkzaamheden en zijn gemotiveerd en gestimuleerd. De uitvoering van de taken is bewaakt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en wegwijs gemaakt in de processen en procedures van het bedrijf.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: inwerkprocedures• K: personeelsmanagement• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: het geven van feedback• V: het toepassen van coachingsvaardigheden• V: het toepassen van sociale vaardigheden• V: instrueren / het toepassen van instructievaardigheden• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven	Introduceert nieuwe medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het bedrijf.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Anderen steunen	Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat de medewerkers optimaal kunnen worden begeleid en/of aangestuurd.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.7 werkproces: Voert formele gesprekken met medewerkers**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende voert formele gesprekken in het kader van het functioneren met medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden bij de medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de formele gesprekken adviseert hij het management over de vervolgstappen. Hij verwerkt de uitkomsten van het formele gesprek in de personeelsdossiers.	
Gewenst resultaat	Formele gesprekken zijn gevoerd. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften zijn vastgelegd in een ontwikkelplan. Er is geadviseerd aan het management over de vervolgstappen. De uitkomsten van het gesprek zijn verwerkt in personeelsdossiers.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: CAO-bepalingen van de branche• K: opbouw en doel van functionerings- en beoordelingsgesprekken• K: personeelsbeleid• K: relevante bedrijfsvoorschriften• K: werving, selectie en aanname van personeel• V: het geven van feedback• V: het toepassen van coachingsvaardigheden• V: het toepassen van sociale vaardigheden• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van formele gesprekken de bedrijfsprocedures en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, adviseert over ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiqueert op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten en/of de medewerkers, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten en/of de medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek en adviseert op basis van deze informatie of de betreffende kandidaat in aanmerking komt voor verandering van functie of beloning.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Overeenstemming nastreven	Leidt formele gesprekken in duidelijke banen, onderbouwt ideeën, standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat een gesprek leidt tot een duidelijk advies waar de medewerker mee instemt en legt dit vast in het persoonlijk ontwikkelingsplan.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.8 werkproces: Motiveert en stimuleert de samenwerking in het team**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en signaleert zaken die de harmonie in het team verstoren en brengt deze ter sprake. Hij treedt op als bemiddelaar van conflicten.	
Gewenst resultaat	Zaken die de harmonie in het team verstoren zijn ter sprake gebracht. Indien nodig is er bemiddeld in conflicten.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: personeelsmanagement• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: het geven van feedback• V: het toepassen van coachingsvaardigheden• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Bevorderen van de teamgeest	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren	Stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.9 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en/of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wet- en regelgeving.	
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, volgens relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: Arbo-wetgeving• K: bereiden en distribueren van eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken• K: incidentele schoonmaakwerkzaamheden• K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie• K: post- en reproactiviteiten• K: relevante procedures• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken• V: reflecteren	Aansturen <ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		
3.10 werkproces: Voert werkoverleg		
Omschrijving	De Facilitair leidinggevende organiseert ook periodiek werkoverleg met de medewerkers. Hij geeft knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire zaken door. Hij legt de afspraken vast en controleert de naleving ervan.	
Gewenst resultaat	Periodiek werkoverleg is georganiseerd. Knelpunten met betrekking tot de uitvoering van de facilitaire taken zijn doorgegeven. Afspraken zijn vastgelegd en de naleving ervan is gecontroleerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> * K= kennis van/ V= vaardig in K: facilitaire diensten van het bedrijf K: functie en doel van werkoverleg V: communicatieve vaardigheden V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen Voortgang bewaken 	Schat de benodigde tijd voor werkoverleg en plant deze in voor zichzelf en zijn medewerkers en nodigt hen uit, stelt duidelijke doelen voor het werkoverleg en leidt het gesprek op basis hiervan, zodat er op gestructureerde wijze informatie kan worden uitgewisseld over de uitvoering van de facilitaire werkzaamheden. Bewaakt of de afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen Proactief informeren 	Deelt kennis en ervaringen en inzichten, wijst anderen actief op relevante informatie die voor hen handig zou kunnen zijn en maakt melding van knelpunten en belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, luistert naar anderen en overlegt over de uitvoering van de facilitaire taken en maakt hier afspraken over.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over relevante zaken, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.11 werkproces: Stelt rapportages op**

Omschrijving	De Facilitair leidinggevende stelt op basis van de waargenomen kwaliteit van de geleverde dienstverlening van externe leveranciers en de gegevens uit de logboeken leveranciersbeoordelingsrapportages en overdrachtsrapportages samen. Hij vult periodiek de modellen van de leveranciersbeoordelingsrapportage in en na iedere geleverde dienst het model voor de overdrachtsrapportages. Hij stelt ook periodieke rapportages op van de uitgevoerde werkzaamheden door de afdeling en bespreekt de voortgang en de verbeterpunten met het management.	
Gewenst resultaat	Leveranciersbeoordelingsrapportages en overdrachtsrapportages zijn samengesteld op basis van de waargenomen kwaliteit van de geleverde dienstverlening en de gegevens uit de logboeken. Periodieke rapportages van de uitgevoerde werkzaamheden door de afdeling zijn opgesteld. De voortgang en verbeterpunten zijn besproken met het management.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• * K= kennis van/ V= vaardig in• K: beoordelings- en overdrachtsrapportagevormen• K: huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers• K: kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie• K: leveringscondities• K: leveringscondities• K: logboek• K: rapportagevormen• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: het gebruik van het Facility Management Information System (FMIS) of andere relevante documentbeheerssystemen• V: het geven van feedback• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	Stelt nauwkeurige en volledige rapportages samen op basis van waargenomen kwaliteit van de geleverde dienstverlening, de informatie afkomstig uit logboeken en de uitgevoerde werkzaamheden en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage, zodat informatie wordt vastgelegd en het management via de rapportage geïnformeerd kan worden.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren	Bespreekt de inhoud van de rapportages, de voortgang en mogelijke verbeterpunten met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen, zodat het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Analyseert de beschikbare gegevens en formuleert op basis hiervan conclusies, zodat de rapportages kunnen worden opgesteld.