

Facilitaire dienstverlening

Analyse

dossier FD-2020

t.o.v.

dossier FL-2015

Uitgeversgroep

Februari 2020

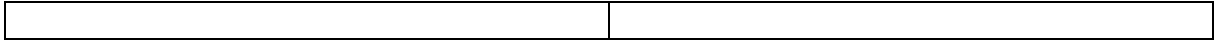
Han Swaans

Analyse dossier FD-2019 t.o.v. dossier FL-2015

<p>B1-K1: Verricht facilitaire werkzaamheden</p> <p>Dossier 2019: Werkprocessen en gedragskenmerken</p> <p>B1-K1-W1: Faciliteert bijeenkomsten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorziet klanten tijdig van de juiste (hulp)middelen, materialen en apparatuur voor uitvoering van bijeenkomsten - Neemt bij het uitvoeren werkzaamheden bedrijfsvoorschriften in acht - Overlegt tijdig en regelmatig tijdens het uitvoeren van werkzaamheden met collega's over de uit te voeren werkzaamheden - Voorkomt verspilling van middelen - Controleert zorgvuldig de specificaties voor de te leveren diensten <p>Resultaat De ruimtes voor bijeenkomsten zijn schoon, gebruiksklaar en gereed voor ontvangst.</p>	<p>B1-K1: Coördineert facilitaire werkzaamheden</p> <p>Dossier 2015: Werkprocessen en gedragskenmerken</p> <p>B1-K1-W1: Faciliteert vergaderservice werkzaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorziet collega's tijdig van de juiste (hulp)middelen, materialen en apparatuur voor het uitvoeren van vergaderservice werkzaamheden. -Neemt bij het uitvoeren van vergaderservice werkzaamheden bedrijfsvoorschriften in acht. -Overlegt tijdig en regelmatig tijdens het uitvoeren van vergaderservice werkzaamheden met collega's over de uit te voeren werkzaamheden. <p>Resultaat Gastenruimten zijn gebruiksklaar en gereed voor ontvangst.</p>
--	---

<p>B1-K1-W4: Bevordert de veiligheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schakelt tijdig de hulp in van collega's, leidinggevende of expert en informeert hen over mogelijke onveilige situaties of technische problemen - Gebruikt het documentbeheerssysteem effectief om de informatie correct te registreren - Past de veiligheidsvoorschriften, Arbo, wet- en regelgeving en de geldende bedrijfsprocedures onmiddellijk en accuraat toe bij onveilige situaties - Schat de gevolgen van technische problemen goed in <p>Resultaat Er zijn acties ondernomen om veilige situaties en arbeidsomstandigheden te creëren.</p>	<p>B1-K1-W5: Voorkomt onveilige situaties</p> <ul style="list-style-type: none"> -Schakelt tijdig de hulp in van collega's, leidinggevende of expert en informeert hen over mogelijke onveilige situaties of technische problemen. -Gebruikt het documentbeheerssysteem effectief om de informatie correct te registreren. -Past de veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving en de voor het bedrijf geldende procedures onmiddellijk en accuraat toe bij onveilige situaties. -Brenge de activiteiten op het gebied van Arbo (ergonomie) en veiligheid volledig in kaart en schat de benodigde tijd per activiteit realistisch in. -Schat de gevolgen van technische problemen goed in en neemt de juiste beslissing of een expert ingeschakeld moet worden. <p>Resultaat Onveilige situaties zijn voorkomen en er is actie ondernomen om veilige situaties te creëren.</p>
<p>B1-K1-W5: Onderhoudt ruimten en apparatuur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor goed onderhouden en schone ruimten en apparatuur - Toont oog voor circulariteit en duurzaamheid - Houdt op nauwkeurige wijze de informatievoorziening bij - Gebruikt apparatuur en installaties doeltreffend en doelmatig <p>AMFD+: - Onderhoud aan ruimten en het gebouw is effectief uitgevoerd</p> <p>FL+: - Stelt volledige en nauwkeurige gebruikersinstructies op - Houdt op nauwkeurige wijze het logboek bij</p> <p>Resultaat - Gebruikt en onderhoudt apparatuur en gebouwbeheerssystemen</p> <p>AMFD+: - Werkzaamheden aan ruimten, gebouw en apparatuur zijn uitgevoerd</p> <p>FL+: De beheersplannen van ruimten en gebouw en apparatuur zijn opgesteld.</p>	<p>B1-K1-W6: Beheert gebouwen en apparatuur</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gebruikt apparatuur en gebouwbeheerssystemen doeltreffend en doelmatig. -Stelt volledige en nauwkeurige gebruikersinstructies op. -Houdt op nauwkeurige wijze het logboek bij. <p>Resultaat De beheersplannen van gebouw en apparatuur zijn opgesteld.</p>

<p>B1-K1-W6: Onderhoudt contact met interne en externe klanten en leveranciers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Staat de klant vriendelijk en duidelijk te woord - Handelt gastvrij en servicegericht - Achterhaalt proactief de wensen van de klant - Werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen van de organisatie <p>FL+:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Past bedrijfsvoorschriften voor het onderhouden van relaties in contact met interne en externe klanten en leveranciers toe - Onderhoudt het netwerk van relevante informele en formele contacten en bouwt met verschillende type mensen een goede verstandhouding op - Stelt regelmatig de tevredenheid bij de interne en externe klanten en leveranciers zo objectief mogelijk vast. <p>Resultaat De klant/leverancier is te woord gestaan en geïnformeerd.</p> <p>FL+:</p> <p>Er is contact onderhouden met interne en externe klanten en leveranciers.</p>	<p>B1-K1-W7: Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers</p> <p>-Past bedrijfsvoorschriften voor het onderhouden van relaties in contact met interne en externe klanten en leveranciers toe.</p> <p>-Onderhoudt het netwerk van relevante informele en formele contacten en bouwt met verschillende type mensen een goede verstandhouding op. Stelt regelmatig de tevredenheid bij de interne en externe klanten en leveranciers zo objectief mogelijk vast.</p> <p>Resultaat</p> <p>Er is contact onderhouden met interne en externe klanten en leveranciers</p>
<p>B1-K1-W7: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventariseert actief klachten van klanten - Staat de klant vriendelijk te woord - Informeert de klant actief over de behandeling van het signaal/ de klacht en maakt duidelijke afspraken over de verdere afhandeling met betrokkenen - Registreert klachten volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling. <p>FL+:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwerkt snel en nauwkeurig informatie bij het doen van voorstellen - Rekent voorstellen vlot door - Maakt met de voorstellen inzichtelijk hoe de dienstverlening van de organisatie kan worden verbeterd en wat de haalbaarheid en de noodzaak van de voorstellen zijn. <p>Resultaat Klachten zijn gesignaleerd, geregistreerd en naar tevredenheid van de klant afgehandeld.</p> <p>FL+:</p> <p>Betrouwbaar en nauwkeurig voorstel voor verbeteringen met betrekking tot dienstverlening, gericht op betere klantbeleving.</p>	<p>B1-K1-W9: Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inventariseert actief klachten van klanten en reageert passend. -Maakt duidelijke afspraken over de verdere afhandeling met betrokkenen. -Registreert volledig klachten volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling. -Lost de klacht naar tevredenheid van de klant op binnen eigen verantwoordelijkheden of geeft een klacht direct en goed door aan de betreffende afdeling of functionaris. <p>Resultaat Klachten zijn gesignaleerd, geregistreerd en afgehandeld.</p>



**PROFIELTAAK ALLROUND MEDEWERKER FACILITAIRE DIENSTVERLENING
(AMFD)**

<p>P1-K1 Organiseert de werkzaamheden Dossier 2019: Werkprocessen en gedragskenmerken</p>	<p>P1-K1 Organiseert de werkzaamheden Dossier 2015: Werkprocessen en gedragskenmerken</p>
<p>P1-K1-W1 Stemt af met de leidinggevende - deelt actief informatie, kennis, ervaringen en inzichten - maakt tijdig melding van knelpunten en belangrijke zaken - stelt zich proactief op bij te verrichten werkzaamheden</p> <p>Resultaat Informatie met de leidinggevende is uitgewisseld. Er is duidelijkheid over de te verrichten werkzaamheden.</p>	<p>B1-K1-W10: Stemt af met het management -Deelt proactief informatie, kennis, ervaringen en inzichten. -Maakt melding van knelpunten, belangrijke zaken en maakt hier duidelijke afspraken over</p> <p>Resultaat Afstemming met het management heeft plaatsgevonden</p>
<p>P1-K1-W2 Plant werkzaamheden</p> <p>- stelt juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan - houdt rekening met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering</p> <p>- houdt rekening met bedrijfsrichtlijnen, Arbo-regels en overige bepalingen.</p> <p>Resultaat De werkzaamheden zijn gepland.</p>	<p>B1-K2-W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden -Wijst de activiteit toe aan de medewerker die daar het meest geschikt voor is.</p> <p>-Stelt de juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan. -Stelt realistische en haalbare planningen op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering. -Houdt bij het verdelen van werkzaamheden rekening met bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.</p> <p>Resultaat Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.</p>

<p>P1-K1-W3 Bewaakt het budget en te behalen doelen</p> <ul style="list-style-type: none"> - voorkomt of herstelt overschrijdingen of afwijkingen - houdt overzicht over de financiën en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens - informeert de leidinggevende actief over de financiën en over eventuele afwijkingen - neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures in acht. <p>Resultaat Gaaf zorgvuldig om met het beschikbaar gestelde budget.</p>	<p>B1-K2-W4: Bewaakt financiën</p> <ul style="list-style-type: none"> -Maakt een heldere analyse van de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken. -Bedenkt realistisch en economisch aantrekkelijke voorstellen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen. -Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat. -Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen. -Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht. <p>Resultaat Financiën en budgetten zijn onderbouwd met een rapportage/analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten. Budgetoverschrijdingen zijn verantwoord.</p>
<p>P1-K1-W4 Werkt met lerende medewerkers en stagiairs</p> <ul style="list-style-type: none"> - geeft lerende medewerkers en stagiairs duidelijke aanwijzingen - geeft de lerende medewerker en stagiair bij de persoon passende heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren - bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit van de lerende medewerker en stagiair. <p>Resultaat Lerende werknemers en stagiairs werken volgens de bedrijfsnormen.</p>	<p>B1-K2-W5: Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan</p> <ul style="list-style-type: none"> -Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten. -Geeft de (lerende) medewerker bij de persoon passende heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren. -Bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit van de (lerende) medewerker aan de hand van gestelde eisen en de planning. -Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing. -Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen teamleden door zaken te bespreken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. <p>Resultaat Iedere medewerker heeft begeleiding ontvangen. De samenwerking in het team is goed. Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.</p>

FACILITAIR LEIDINGGEVENDE

PROFIELTAAK UITVOEREN BEHEERSTAKEN

<p>P2-K1 Voert beheerstaken uit</p> <p>Dossier 2019: Werkprocessen en gedragskenmerken</p>	<p>B1-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</p> <p>Dossier 2015: Werkprocessen en gedragskenmerken</p>
<p>P2-K1-W1 Maakt een plan voor uitvoering van facilitaire dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none">- Bepaalt de prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen en stemt activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn.- Maakt duidelijke keuzes ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten.- Stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van het plan. <p>Resultaat Doelstellingen, activiteiten met bijbehorende eisen en het benodigde personeel staan beschreven in een operationeel plan.</p>	<p>B1-K2-W1: Maakt een operationeel plan</p> <ul style="list-style-type: none">-Bepaalt de juiste prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen en stemt activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn.-Maakt met overtuiging duidelijke keuzes voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten.-Stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van het operationeel plan.-Schat kansen en risico's reëel in en vertaalt dit in realistische doelen en uitvoerbare activiteiten.-Maakt een realistische inschatting van de personeelsbehoefte.-Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert. <p>Resultaat Doelstellingen, activiteiten met bijbehorende eisen en het benodigde personeel staan beschreven in een operationeel plan.</p>
<p>P2-K1-W2 Voert contractbeheer uit</p> <ul style="list-style-type: none">- Beoordeelt nauwkeurig ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities.- Adviseert over leveringscondities conform criteria en facilitaire normen- Zet acties en afspraken die voortvloeien uit contacten adequaat uit- Lost knelpunten in contractuitvoering doelgericht op <p>Resultaat Contracten met leveranciers zijn actueel en uitvoerbaar.</p>	<p>B1-K1-W8: Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op</p> <ul style="list-style-type: none">-Beoordeelt nauwkeurig ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities.-Stelt volledige leveringscondities op conform voorgeschreven procedures en de facilitaire NEN-norm.-Overlegt regelmatig over de leveringscontracten met betrokkenen. <p>Resultaat</p>

	Er is een inhoudelijke bijdrage geleverd bij het beoordelen van offertes en het opstellen van leveringscontracten- en condities.
--	--

<p>P2-K1-W3 Beheert financiën</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt realistische kostenberekeningen - Maakt een heldere analyse van te behalen doelen en het beschikbare budget - Maakt realistische voorstellen voor budgetten - Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen <p>Resultaat Financiën en budgetten zijn onderbouwd en verantwoord met een analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten.</p>	<p>B1-K2-W3 Begroot financiën</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyseert grondig gegevens over de omzet van de afdeling en trekt hieruit logische conclusies. -Maakt realistische kostenberekeningen en begrotingsvoorstellen. -Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van analyses van de omzet. <p>Resultaat Er is een voorstel voor de begroting gedaan, onderbouwd met rapportage van de analyse van opbrengsten en kostenberekeningen.</p> <p>B1-K2-W4: Bewaakt financiën</p> <ul style="list-style-type: none"> -Maakt een heldere analyse van de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken. -Bedenkt realistisch en economisch aantrekkelijke voorstellen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen. -Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat. -Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen. -Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht. <p>Resultaat Financiën en budgetten zijn onderbouwd met een rapportage/analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten.</p> <p>Budgetoverschrijdingen zijn verantwoord.</p>
<p>P2-K1-W4 Stemt af met het management</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deelt proactief informatie, kennis, ervaringen en inzichten - Maakt melding van knelpunten, belangrijke zaken en maakt hier duidelijke afspraken over. <p>Resultaat Afstemming met het management heeft plaatsgevonden</p>	<p>B1-K1-W10: Stemt af met het management</p> <ul style="list-style-type: none"> -Deelt proactief informatie, kennis, ervaringen en inzichten. Maakt melding van knelpunten, belangrijke zaken en maakt hier duidelijke afspraken over <p>Resultaat Afstemming met het management heeft plaatsgevonden</p>

FACILITAIR LEIDINGGEVENDE

PROFIELTAAK LEIDINGGEVEN

P2-K2 Geeft leiding

Dossier 2019:

Werkprocessen en gedragskenmerken

P3-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Dossier 2015:

Werkprocessen en gedragskenmerken

P2-K2-W1 Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan

- Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten
- Geeft de (lerende) medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren
- Bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit van de (lerende) medewerker aan de hand van gestelde eisen en de planning
- Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

Resultaat

Medewerkers en stagiairs hebben begeleiding ontvangen.

De samenwerking in het team is goed.

Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

B1-K2-W5: Begeleidt en stuurt (lerende) medewerkers aan

- Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten.
- Geeft de (lerende) medewerker bij de persoon passende heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.
- Bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit van de (lerende) medewerker aan de hand van gestelde eisen en de planning.
- Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.
- Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen teamleden door zaken te bespreken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.

Resultaat

Iedere medewerker heeft begeleiding ontvangen.

De samenwerking in het team is goed.

Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

P2-K2-W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden

- Verdeelt de werkzaamheden aan de medewerker op grond van kwaliteiten
- Stelt juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan
- Stelt realistische en haalbare plannen op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering
- Houdt bij het verdelen van werkzaamheden rekening met bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.

Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.

B1-K2-W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden

- Wijst de activiteit toe aan de medewerker die daar het meest geschikt voor is.
- Stelt de juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan.
- Stelt realistische en haalbare plannen op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering.
- Houdt bij het verdelen van werkzaamheden rekening met bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.

Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.

P2-K2-W3 Voert gesprekken met medewerkers

- Maakt duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker tijdens het gesprek
- Geeft de (lerende) medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback
- Motiveert de (lerende) medewerker om, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen in te brengen
- Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier, waarbij hij zijn communicatie afstemt op medewerkers en antwoord geeft op hun vragen
- Stelt verslagen op waarin afspraken helder zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.
- Leidt overleggen actief en stuurt aan op een duidelijk doel en verloop van de vergadering met duidelijke conclusies en/of afspraken

Resultaat

Medewerkers zijn geïnformeerd, hun werkzaamheden zijn verduidelijkt.

B1-K2-W6: Voert intern formele gesprekken

- Maakt met overtuiging duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker tijdens het gesprek.
- Geeft de (lerende) medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.
- Motiveert de (lerende) medewerker om zijn best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen in te brengen.
- Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier, waarbij hij zijn communicatie afstemt op medewerkers en antwoord geeft op hun vragen.
- Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van gesprekken op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.
- Analyseert relevante gegevens over het functioneren van medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker.
- Handelt in gesprekken met (lerende) medewerkers onbevooroordeeld en vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen.
- Neemt bij het voeren van gesprekken de bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.
- Overlegt regelmatig met medewerkers over teamwerkzaamheden en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, waarbij hij anderen stimuleert om hun opvattingen en ideeën in te brengen.

Resultaat

Gesprekken zijn gevoerd en afspraken zijn vastgelegd.

Beroepscontext

Dossier 2019: Beroepscontext

De beginnend beroepsbeoefenaar is werkzaam in sterk wisselende werkomgevingen en in dienst van een facilitaire aanbieder of werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van zowel profit als non-profitorganisaties. Voorbeelden van organisaties waar de beginnend beroepsbeoefenaar werkzaam is zijn semioverheidsinstellingen, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, woningbouwcorporaties, onderwijsorganisaties, facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners, sport- en recreatieaccommodaties en productieomgevingen.

De werkomgevingen waar de beginnend beroepsbeoefenaar zijn werkzaamheden verricht lopen erg uiteen. Hij is overal in en om het gebouw waar hij werkt te vinden.

Hij draagt bij aan hospitality en aan het gebouwbeheer. De klant staat voortdurend centraal. Werkzaamheden zijn onder andere zoals faciliteren van bijeenkomsten, verhelpen van (ver)storingen en catering. Hij kan te maken krijgen met buitenlandse klanten. Hij bedient zich daarom geregeld van de Engelse taal.

Dossier 2015: Beroepscontext

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.

De werkomgevingen waar de Facilitair leidinggevende zijn werkzaamheden verricht lopen erg uiteen. Hij is overal in en om het gebouw waar hij werkzaam is, te vinden.

Veel voorkomende werkomgevingen zijn onder andere de repro, schoonmaak en catering. Hij beheert één of diverse gebouw(en) waar bedrijven vanuit verschillende sectoren zijn gevestigd. Dit kunnen scholen, verzorgingsinstellingen, ziekenhuizen, hotels recreatieverblijven of kantoren zijn.

Vakkennis en vaardigheden

2019: Kerntaak B1-K1 (werkzaamheden)

Vakkennis en vaardigheden

§ heeft kennis van bedrijfsdoelstellingen
§ heeft kennis van kwaliteitssystemen, kwaliteitseisen en -normen en kwaliteitsmetingen
§ heeft kennis over dienstverlening ten behoeve van bijeenkomsten
§ heeft kennis van de uitvoering van catering activiteiten
§ heeft kennis van schoonmaakwerkzaamheden
§ heeft kennis van de uitvoering van groenvoorzieningen
§ heeft kennis van documentatie en documentatiebeheer
§ heeft specialistische kennis van hygiëne/HACCP
§ heeft kennis van diverse apparatuur (gebruik, eigenschappen en onderhoudseisen en -methoden)
§ heeft kennis van inrichting en huisvesting
§ heeft basiskennis van bouwkundige, elektrotechnische en werktuigkundige beginselen en vaktermen
§ heeft kennis van de meerjarenonderhoudsplanning van apparatuur
§ heeft kennis van het bedrijfsontwikkelingsplan
§ heeft kennis van leveringscondities
§ heeft kennis van keurmerken en gedragscodes van branches van in te huren bedrijven
§ heeft kennis van de uitvoering van beveiligingstaken (inclusief relevante regelgeving)
§ heeft kennis van het gebruik en bedienen van transportmiddelen
§ heeft kennis van huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers
§ heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen van verschillende goederen
§ heeft kennis van ICT-hulpmiddelen
§ heeft kennis van werk- en arbeidsomstandigheden
§ kan cateringsactiviteiten uitvoeren

2015: Kerntaak B1-K1 (Coördineren) Vakkennis en vaardigheden

§ heeft brede kennis van cao's van in te huren bedrijven en ontwikkelingen op dit vlak
§ heeft brede kennis van de meerjarenonderhoudsplanning van apparatuur
§ heeft brede kennis van ergonomie
§ heeft brede kennis van het bedrijfsontwikkelingsplan
§ heeft brede kennis van huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers
§ heeft brede kennis van inhuur van integrale dienstverlening en van diverse inkoopstrategieën (zoals prestatie inkoop)
§ heeft brede kennis van inrichting en huisvesting
§ heeft brede kennis van keurmerken en gedragscodes van branches van in te huren bedrijven
§ heeft brede kennis van kwaliteitseisen en -normen die gelden in de organisatie
§ heeft kennis van de uitvoering van beveiligingstaken
§ heeft kennis van de uitvoering van beveiligingstaken en van de regelgeving m.b.t. particuliere beveiliging (Wet particuliere beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wpbr))
§ heeft kennis van de uitvoering van cateringsactiviteiten
§ heeft kennis van de uitvoering van groenvoorzieningen
§ heeft kennis van de uitvoering van repro-activiteiten
§ heeft kennis van de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden
§ heeft kennis van diverse apparatuur (gebruik, eigenschappen en onderhoudseisen)
§ heeft kennis van het gebruik en bedienen van transportmiddelen
§ heeft kennis van ICT hulpmiddelen
§ heeft kennis van kwaliteitsmetingen- en systemen
§ heeft kennis van onderhoudsmethodes van apparatuur
§ heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen van verschillende goederen

§ kan diverse apparaten onderhouden en reparaties aan apparatuur en/of gebouwen uitvoeren op eenvoudig niveau
§ kan toegangscontrolesystemen bedienen en beheren
§ kan tekeningen, handleidingen en etiketten lezen en interpreteren
§ kan ICT-hulpmiddelen en veel voorkomende toepassingen gebruiken (o.a. gegevensregistratie, werkroosters en planning)
§ kan de facilitaire normen hanteren
§ kan een eenvoudige kosten-batenanalyse maken
§ kan communiceren met klanten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
§ kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen
§ kan diverse gesprekstechnieken toepassen
§ kan omgaan met grensoverschrijdend gedrag
§ kan aanknopingspunten voor duurzaamheid en circulariteit herkennen en oplossen
§ kan in eenvoudig Engels klachten aanhoren, mondeling en schriftelijk zaken regelen, informatie geven en contacten onderhouden

AMFD:+

§ kan schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren
§ kan eerstelijns storingen verhelpen
§ kan transportmiddelen gebruiken en bedienen
§ kan groenvoorzieningen uitvoeren
§ kan documentatietaken uitvoeren
§ kan receptiewerkzaamheden uitvoeren

FL:+

§ heeft brede en specialistische kennis van inrichting en huisvesting
§ heeft specialistische kennis van het bedrijfsontzuimingsplan
§ heeft specialistische kennis van keurmerken en gedragscodes van branches van in te huren bedrijven
§ heeft specialistische kennis van de uitvoering van beveiligingstaken (inclusief relevante regelgeving)
§ heeft specialistische kennis van de meerjarenonderhoudsplanung van apparatuur
§ heeft specialistische kennis van kenmerken van een operationeel plan

§ heeft kennis van relatiebeheer
§ heeft kennis van verbintenisrecht
§ heeft kennis van vergaderservices
§ kan afwijkingen van de standaard signaleren
§ kan bedrijfshulpverlening toepassen
§ kan calculeren met calculatieprogramma's
§ kan de facilitaire NEN-norm hanteren
§ kan de plattegrond van het gebouw lezen
§ kan omgaan met verschillende culturen
§ kan sociale vaardigheden toepassen

<p>§ heeft brede kennis van marketinginstrumenten</p> <p>§ heeft brede kennis van kwaliteitssystemen, kwaliteitseisen en -normen en kwaliteitsmetingen</p> <p>§ heeft brede kennis van inhuur van integrale dienstverlening en van diverse inkoopstrategieën</p> <p>§ heeft brede kennis van huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers</p> <p>§ kan arbeidsvoorwaardelijke regelingen toepassen</p>	
<p>2019: Profieltaak P1-K1 (Allround FD-er)</p> <p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>§ heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften</p> <p>§ heeft kennis van planningen en werkroosters</p> <p>§ heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen van verschillende goederen</p> <p>§ heeft kennis van arbeidsovereenkomsten van de (lerende) medewerker</p> <p>§ kan omgangsvormen toepassen</p> <p>§ kan afwijkingen van de standaard signaleren</p> <p>§ kan beoordelen in hoeverre hij zelf een zaak kan afhandelen</p> <p>§ kan ICT-hulpmiddelen en veel voorkomende toepassingen gebruiken (o.a. gegevensregistratie, werkroosters en planning)</p> <p>§ kan kostenbewust handelen</p> <p>§ kan verwachte kosten en omzetten berekenen</p> <p>§ kan een eenvoudige kosten-batenanalyse maken</p> <p>§ kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen</p> <p>§ kan diverse gesprekstechnieken toepassen</p>	
<p>2019: Profieltaak P2-K1 (Uitvoeren beheerstaken)</p> <p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>§ heeft kennis van het ondernemingsplan</p> <p>§ heeft kennis van bedrijfsdoelstellingen</p> <p>§ heeft kennis van kwaliteitssystemen, kwaliteitseisen en -normen en kwaliteitsmetingen</p> <p>§ heeft kennis van interne en externe klanten en leveranciers</p>	<p>2015: Kerntaak B1-K2 (Beheerstaken & Leidinggeven)</p> <p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>§ heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden</p> <p>§ heeft brede kennis van conflicthantering</p> <p>§ heeft brede kennis van de multiculturele samenleving</p> <p>§ heeft brede kennis van employability</p> <p>§ heeft brede kennis van functieprofielen</p>

<p>§ heeft brede en specialistische kennis van inrichting en huisvesting</p> <p>§ heeft kennis van leveringscondities</p> <p>§ heeft kennis van keurmerken en gedragscodes van branches van in te huren bedrijven</p> <p>§ heeft specialistische kennis van keurmerken en gedragscodes van branches van in te huren bedrijven</p> <p>§ heeft specialistische kennis van de meerjarenonderhoudsplanning van apparatuur</p> <p>§ heeft kennis van het systeem van voorraadbeheer</p> <p>§ heeft brede kennis van kostensoorten</p> <p>§ heeft kennis van financiële stromen</p> <p>§ heeft brede kennis van inhuur van integrale dienstverlening en van diverse inkoopstrategieën</p> <p>§ heeft brede kennis van huurovereenkomsten en contracten met verschillende leveranciers</p> <p>§ heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen van verschillende goederen</p> <p>§ heeft kennis van verbintenisrecht</p> <p>§ heeft brede kennis van maatschappelijk verantwoord ondernemen</p> <p>§ kan de facilitaire normen hanteren</p> <p>§ kan kostenbewust handelen</p> <p>§ kan financiële overzichten interpreteren</p> <p>§ kan verwachte kosten en omzetten berekenen</p> <p>§ kan calculeren met calculatieprogramma's</p> <p>§ kan een eenvoudige kosten-batenanalyse maken</p> <p>§ kan een swot-analyse opstellen</p> <p>§ kan communiceren met klanten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken</p> <p>§ kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen</p> <p>§ kan aanknopingspunten voor duurzaamheid en circulariteit herkennen en oplossen</p>	<p>§ heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken</p> <p>§ heeft brede kennis van het ziekteverzuimbeleid</p> <p>§ heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan</p> <p>§ heeft brede kennis van kostensoorten</p> <p>§ heeft brede kennis van marketinginstrumenten</p> <p>§ heeft inzicht in financiële stromen</p> <p>§ heeft kennis van arbeidsovereenkomsten van de (lerende) medewerker</p> <p>§ heeft kennis van de cao van de branche</p> <p>§ heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie</p> <p>§ heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie</p> <p>§ heeft kennis van het beëindigen van een arbeidscontract</p> <p>§ heeft kennis van het ondernemingsplan/bedrijfsdoelstellingen</p> <p>§ heeft kennis van werving- en selectie instrumenten</p> <p>§ kan berekeningen uitvoeren m.b.t. de personeelsbezetting</p> <p>§ kan computerprogramma's om werkroosters te maken bedienen</p> <p>§ kan diverse gesprekstechnieken toepassen</p> <p>§ kan een agenda voor de vergadering opstellen</p> <p>§ kan een kosten-batenanalyse maken</p> <p>§ kan een swot-analyse opstellen</p> <p>§ kan financiële overzichten interpreteren</p> <p>§ kan verschillende leiderschapstijlen hanteren</p> <p>§ kan verwachte kosten en omzetten berekenen</p>
<p>2019: Profieltaak P2-K2</p> <p>(Leidinggeven)</p> <p>Vakkennis en vaardigheden</p> <p>§ heeft kennis van planningen en werkroosters</p> <p>§ heeft brede kennis van werk- en arbeidsomstandigheden</p> <p>§ heeft specialistische kennis van het ziekteverzuimbeleid</p>	

<p>§ heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie</p> <p>§ heeft brede kennis van functieprofielen</p> <p>§ heeft kennis van arbeidsovereenkomsten van de (lerende) medewerker</p> <p>§ heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken</p> <p>§ heeft brede kennis van conflicthantering</p> <p>§ kan beoordelen in hoeverre hij zelf een zaak kan afhandelen</p> <p>§ kan ICT-hulpmiddelen en veel voorkomende toepassingen gebruiken (o.a. gegevensregistratie, werkroosters en planning)</p> <p>§ kan handelen volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken</p> <p>§ kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen</p> <p>§ kan diverse gesprekstechnieken toepassen</p> <p>§ kan omgaan met grensoverschrijdend gedrag</p> <p>§ kan een agenda voor de vergadering opstellen</p> <p>§ kan verschillende leiderschapsstijlen hanteren</p> <p>§ kan eigen werkzaamheden evalueren</p> <p>§ kan leerstrategieën toepassen om zijn deskundigheid te vergroten</p> <p>§ kan arbeidsvoorwaardelijke regelingen toepassen</p> <p>§ heeft brede kennis van stijlen van leidinggeven</p> <p>§ kan verschillende vormen van leidinggeven toepassen</p>	
--	--