

## 4.1 Facilitair medewerker

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Facilitair medewerker is werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van instellingen en bedrijven. In de facilitaire dienstverlening worden ondersteunende diensten verleend. De gediplomeerde Facilitair medewerker is inzetbaar in verschillende sectoren. De Facilitair medewerker kan bijvoorbeeld aan de slag bij een ziekenhuis, verzorgingshuis, verpleeghuis, groot bedrijf, conferentieoord, onderhouds- en schoonmaakbedrijf, evenementenbureau, bedrijfsrestaurant of in de horeca.																																														
Typerende beroepshouding	De Facilitair medewerker werkt klant- en servicegericht, wat zich uit in een proactieve, meegaande, flexibel en meedenkende houding. Daarnaast gaat hij discreet om met gevoelige zaken en respecteert de privacy van cliënten en gasten.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De uitvoering van taken van de Facilitair medewerker gebeurt onder verantwoordelijkheid van een middenkaderfunctionaris of leidinggevende/hoofd van een afdeling of object. Binnen het takenpakket werkt de Facilitair medewerker zelfstandig aan de hem opgedragen taken. De Facilitair medewerker is dus zelf verantwoordelijk voor de organisatie en systematische uitvoering van zijn eigen taken. Indien er wisselende en onverwachte omstandigheden ontstaan.																																														
Complexiteit	De Facilitair medewerker heeft een uitvoerende en ondersteunende rol en is in staat eenvoudige, weinig complexe taken uit te voeren, die overwegend routinematig en volgens standaardprocedures worden uitgevoerd. De complexiteit van het handelen ligt met name op het gebied van verscheidenheid aan taken/werkzaamheden die de Facilitair medewerker verricht. De Facilitair medewerker voert zelfstandig zijn taken uit en legt verantwoording af aan de leidinggevende. De Facilitair medewerker beschikt over basiskennis en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x				A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2																																															
B1	x	x																																													
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x		x		
A1	x	x	x	x	x

  

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2			x	
X1	x	x	x	

## 2.1 Facilitair medewerker

### Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur

#### Proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur		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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
1.1	Voert schoonmaakwerkzaamheden uit											X								X	X						
1.2	Verzorgt textiel										X	X								X							
1.3	Beheert textiel																										
1.4	Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur									X		X									X						
1.5	Richt beschikbare ruimtes in en beheert deze																										
1.6	Signaleert onveilige situaties				X																X						
1.7	Voert activiteiten op het gebied van risicopreventie uit																										
1.8	Voert toelatingsbeleid uit									X											X						



## Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

<b>Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur</b>			
<b>1.1 werkproces: Voert schoonmaakwerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker voert dagelijks en periodiek schoonmaakwerkzaamheden uit volgens het schoonmaakwerkplan of -werkprogramma en met behulp van diverse schoonmaak (hulp)middelen en –materialen. Hij reinigt en desinfecteert keukeninventaris, -apparatuur en overige voedselcontactplaatsen. Hij voert indien van toepassing schoonmaakonderhoud uit van sanitair, interieur en vloeren. Hij maakt de afwasmachine gebruiksklaar en wast verschillende materialen en gereedschappen af en ruimt deze op. Na het schoonmaken brengt hij de werkkast en/of de werkwagen op orde. Vervolgens verwijdert hij het grof en fijn vuil volgens relevante wettelijke richtlijnen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Keukeninventaris, -apparatuur en overige voedselcontactplaatsen zijn gereinigd en gedesinfecteerd. Schoonmaakonderhoud van sanitair, interieur en vloeren is volgens het werkplan of werkprogramma uitgevoerd. De afwasmachine is gebruiksklaar en materialen en gereedschappen zijn afgewassen en opgeruimd. De werkkast en werkwagen zijn op orde gebracht en het grof en fijn vuil is verwijderd volgens relevante richtlijnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Maakt gebruik van het schoonmaakwerkplan of -werkprogramma bij het reinigen, desinfecteren en onderhouden van verschillende ruimtes en houdt zich tijdens het reinigen, afwassen en het verwijderen van grof en fijn vuil aan relevante wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften, zodat de veiligheid van hemzelf en van anderen niet in gevaar komt en zodat ruimtes klaar zijn voor gebruik door anderen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>afwasmachines</li> <li>kwaliteitseisen van de organisatie</li> <li>bedrijfsvoorschriften</li> <li>relevante procedures</li> <li>relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>schoonmaak- en onderhoudstechnieken</li> <li>schoonmaakwerkplan en/of -werkprogramma</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Reinigt voedselcontactplaatsen en onderhoudt indien nodig sanitair, interieur en vloeren op ordelijke en systematische wijze. Hij neemt daarbij de kwaliteitseisen van de organisatie in acht, zodat de voedselcontactplaatsen tijdig zijn gereinigd, sanitair, interieur en vloeren tijdig zijn onderhouden en voldoen aan de kwaliteitseisen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur

### 1.1 werkproces: Voert schoonmaakwerkzaamheden uit

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Verzamelt op basis van het schoonmaakwerkplan relevante schoonmaak (hulp)middelen, -materialen en -apparatuur voor het reinigen en desinfecteren van voedselcontactplaatsen en het onderhouden van sanitair, interieur en vloeren en gaat bewust om met materialen en middelen, zodat er veilig gewerkt kan worden en het gebouw schoon en veilig is. Daarnaast maakt hij gebruik van de afwasmachine en gaat hier effectief en efficiënt mee om, zodat de materialen en gereedschappen afgewassen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------------	---	---	--

<b>Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur</b>			
<b>1.2 werkproces: Verzorgt textiel</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker verzorgt textiel op basis van de onderhoudsmethodes zoals weergegeven op het textieletiket. Hij sorteert, reinigt, strijkt en/of mangelt het textiel op basis van de gekozen textielverzorgingsmethode met behulp van machines en/of middelen. Daarna vouwt hij het gereinigd textiel op en bergt het op of controleert aangeleverde goederen van derden en bergt het op. Indien noodzakelijk voert hij eenvoudige verstelwerkzaamheden uit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Textiel is gesorteerd, gereinigd, gestreken en/of gemangeld op basis van de onderhoudsmethodes zoals weergegeven op het textieletiket. Het textiel is opgevouwen en opgeborgen of gecontroleerd en opgeborgen. Indien noodzakelijk zijn er eenvoudige verstelwerkzaamheden verricht.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Kent de kwaliteitseisen vanuit de organisatie, richt zich op het leveren van deze kwaliteit en pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan en controleert het textiel op basis van de kwaliteitsnormen van de organisatie, zodat het textiel tijdig klaar is voor gebruik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (hulp)middelen en materialen</li> <li>• eenvoudige verstelwerkzaamheden</li> <li>• kwaliteitseisen van de organisatie</li> <li>• onderhoudsmethodes</li> <li>• schriftelijke communicatie: Nederlands</li> <li>• textielverzorgingsmethodes</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Kiest de (hulp)middelen en –materialen voor sorteren, reinigen, strijken, mangelen van textiel en voor het uitvoeren van eenvoudige verstelwerkzaamheden, gebruikt deze effectief en gaat bewust om met de materialen en middelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Kiest de textielverzorgingsmethode van het textiel op basis van de onderhoudsmethode zoals weergegeven op het textieletiket en voert eenvoudige verstelwerkzaamheden uit waarbij hij snel en accuraat met zijn handen werk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur</b>			
<b>1.4 werkproces: Gebruiksklaar maken/houden van diverse apparatuur</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker onderhoudt voedingsautomaten zoals koffie-, frisdrank- en zoetwarenautomaten. Hij vult ingrediënten en disposables bij, noteert opbrengsten en draagt de opbrengst volgens voorgeschreven procedures af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Voedingsautomaten zijn bijgevoerd. Gegevens zijn genoteerd en de opbrengst is volgens voorgeschreven procedures afgedragen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Noteert de opbrengsten en eventuele bijzonderheden volledig en nauwkeurig in het daarvoor bestemde logboek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>rekenvaardigheden</li> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> <li>voedingsautomaten</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Houdt zich aan de voorgeschreven procedures tijdens het afdragen van de opbrengsten van de voedingsautomaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Onderhoudt de voedingsautomaten en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur</b>			
<b>1.6 werkproces: Signaleert onveilige situaties</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker ziet erop toe dat gasten/cliënten de huisregels naleven en voert controles uit ter waarborging van de veiligheid. Hij signaleert onveilige situaties en/of incidenten, handelt volgens relevante procedures, schakelt eventueel zijn collega's in of informeert zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Controles ter waarborging van de veiligheid zijn uitgevoerd. Onveilige situaties zijn gesignaleerd. Collega's en/of de leidinggevende zijn ingeschakeld en/of geïnformeerd. Er is gehandeld volgens relevante procedures.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Kent de veiligheidsvoorschriften en past deze richtlijnen toe bij het uitvoeren van controles en het doorgeven van onveilige situaties en/of incidenten en volgt eventuele instructies en aanwijzingen op, zodat de veiligheid van de cliënten/gasten wordt gewaarborgd en actie wordt ondernomen bij onveilige situaties en/of incidenten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>mondelijke communicatie: Nederlands en Engels</li> <li>relevante veiligheidsvoorschriften</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	Schakelt tijdig de hulp in van zijn collega's en/of leidinggevende tijdens onveilige situaties en informeert zijn collega's en/of leidinggevende hierover, zodat op onveilige situaties preventief kan worden gereageerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur</b>			
<b>1.8 werkproces: Voert toelatingsbeleid uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker voert het toelatingsbeleid van de instelling en/of het bedrijfspand uit volgens de vastgestelde procedures en relevante wet- en regelgeving. Hij houdt toezicht op de in- en uitgangen waarbij hij gebruik maakt van onder andere camera-surveillance systemen en registreert bezoekers. Hij beheert de sleutels van de instelling en/of het bedrijfspand.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het toelatingsbeheer van de instelling en/of bedrijfspand is uitgevoerd. Bezoekers zijn geregistreerd. De sleutels zijn beheert.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Noteert de gegevens van de bezoekers volledig en nauwkeurig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Kent de procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen met betrekking tot het voeren van het toelatingsbeleid en neemt deze bij het uitvoeren van het toelatingsbeleid in acht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Beheert gebouwen en apparatuur</b>			
<b>1.9 werkproces: Voert brand- en sluitrondes uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker voert brand- en sluitrondes uit volgens een vastgesteld schema. Hij controleert deuren, ramen en hekwerken en sluit deze. Hij zet apparatuur uit volgens de procedures en bedient alarmapparatuur. Hij controleert vluchtroutes en controleert op brandgevaarlijke situaties. Hij rapporteert vervolgens zijn bevindingen aan zijn direct leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Brand- en sluitrondes zijn uitgevoerd volgens een vastgesteld schema. Deuren, ramen en hekwerken zijn gecontroleerd en gesloten. Apparatuur is uitgezet en bedient volgens procedure. Vluchtroutes zijn gecontroleerd op brandgevaarlijke situaties. Bevindingen zijn gerapporteerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van zijn bevindingen tijdens de brand- en sluitrondes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>afsluitprocedure</li> <li>relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Kent de procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen met betrekking tot brandveiligheid en past deze richtlijnen toe bij het uitvoeren van controles en het rapporteren van brandgevaarlijke situaties, zodat de veiligheid van de cliënten/gasten wordt gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit

### Proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden 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 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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
2.1	Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop					X						X	X								X	X						
2.2	Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze					X			X										X		X							
2.3	Bereidt (warme en brood-) maaltijden					X						X	X							X	X							
2.4	Bereidt huishoudelijke dranken en distribueert deze											X	X					X										
2.5	Geeft dranken en gerechten uit en distribueert/serveert deze					X							X								X							
2.6	Stelt menuplannen samen																											
2.7	Ontwerpt en implementeert de routing van de keuken																											

**Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom**

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

## Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

<b>Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker bereidt cateringwerkzaamheden voor en neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij plant zijn eigen werkzaamheden en stemt deze af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij verzamelt de producten uit de opslagruimten of koeling, zet de benodigde apparatuur aan en legt gereedschappen en materialen klaar. Hij bereidt producten en grondstoffen voor en past hierbij warenkennis en voedingsleer toe om te bepalen op welke wijze de producten en grondstoffen voorbereid dienen te worden. Hij vult de uitgifteruimte aan met geconditioneerde levensmiddelen en legt het serveermateriaal klaar.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Producten zijn verzameld. De benodigde apparatuur is aangezet. Materialen en gereedschappen zijn klaargezet. Producten en grondstoffen zijn voorbereid. De uitgifteruimte is bijgevuld en serveermateriaal is klaargelegd. De werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Kent de veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen met betrekking tot het bereiden van voedingscomponenten en past deze richtlijnen toe bij het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (hulp)middelen en materialen</li> <li>• kwaliteitsnormen</li> <li>• mondelinge communicatie: Nederlands</li> <li>• productietechnieken zoals opdeeltechnieken en koude voorbereidingstechnieken en warme voorbereidingstechnieken</li> <li>• relevante procedures</li> <li>• relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>• relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>• voedingsleer</li> <li>• warenkennis</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is, zodat de voorbereidende producten op tijd klaar staan en aan de geldende kwaliteitsnormen voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de bereiding van voedingscomponenten en verkoop</b>			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Kiest de benodigde materialen en middelen, zet deze klaar en gebruikt deze op effectieve wijze om producten voor te bewerken en gaat bewust om met de materialen en middelen door bijvoorbeeld de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Overlegt regelmatig en tijdig met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Beoordeelt de kwaliteit en de bruikbaarheid van producten door deze te associëren met zijn warenkennis en past diverse technieken snel, precies en accuraat toe om producten te kunnen voorbereiden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker informeert en begeleidt gasten/cliënten bij de maaltijdkeuze en houdt daarbij rekening met de specifieke wensen en behoeften van de gasten/cliënten. Hij assisteert cliënten bij het invullen van de maaltijdkaarten en gasten bij de keuze voor een gerecht of menu door de gasten/cliënten te voorzien van informatie over voeding. Hij hanteert hierbij de voedingsadviezen van de diëtist en de dieettabellen/variatielijsten. Hij neemt de bestellingen op van de gasten. Indien hij problemen of veranderingen signaleert in het voedingspatroon van de cliënten, geeft hij deze door op basis van relevante procedures.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Cliënten zijn geassisteerd bij het invullen van de maaltijdkaarten en gasten zijn geassisteerd bij de keuze voor een gerecht of menu. Gasten/cliënten hebben informatie ontvangen over voeding. Bestellingen van gasten zijn opgenomen. Problemen en/of veranderingen in het voedingspatroon van cliënten zijn gesignaleerd en doorgegeven.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Handelt volgens procedures bij het doorgegeven van problemen en/of veranderingen in het eetgedrag of het voedingspatroon van cliënten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>dieettabellen/variatielijsten</li> <li>maaltijdkaarten</li> <li>mondelijke communicatie; Engels</li> <li>mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands</li> <li>relevante procedures</li> <li>voedingsleer</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Luistert naar de gast/cliënt, vraagt door om de wensen en behoeften van de gast/cliënt te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten/cliënten te voldoen, zodat wensen en behoeften van de gast/cliënt duidelijk worden en de maaltijdkaarten op basis hiervan kunnen worden ingevuld en gerechten of menu's die passen bij de wens van de gast kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	Stelt zich actief en open naar de gasten/cliënten op, geeft de gast/cliënt de nodige aandacht door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren over voeding en antwoord te geven op vragen van de gast/cliënt, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit****2.2 werkproces: Informeert en begeleidt cliënten en gasten bij de menukeuze**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	Raadpleegt de diëtiste omtrent de voedingsadviezen voor cliënten of overlegt met het keukenpersoneel over de mogelijkheden van eventuele wensen van gasten, zodat de maaltijdkaarten kunnen worden ingevuld en gerechten of menu's kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	---	---	--

<b>Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Bereidt (warme en brood-) maaltijden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker bereidt (warme en brood-)maaltijden op basis van maaltijdcoderingen en de werkplanning. Hij neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij past aspecten van warenkennis en voedingsleer toe om te bepalen op welke wijze de producten bereid dienen te worden en past de voedingswijzer toe. Vervolgens portioneert hij de maaltijdcomponenten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	(Warme en brood-) maaltijden zijn op basis van maaltijdcoderingen bereid. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende en volgens de werkplanning uitgevoerd. Aspecten van warenkennis en voedingsleer zijn toegepast om te bepalen op welke wijze producten bereid dienen te worden. De maaltijdcomponenten zijn geportioneerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Kent de (bedrijfs)voorschriften, maaltijdcoderingen veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en past deze toe bij de bereiding van maaltijden, zodat er veilig, milieuvriendelijk en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• benodigde apparatuur en gereedschappen</li> <li>• bereidings- en kooktechnieken</li> <li>• gerechten, producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling, bewaring en bereidingswijze)</li> <li>• maaltijdcoderingen</li> <li>• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands</li> <li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>• relevante wettelijke richtlijnen</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Werkt ordelijk en systematisch bij het bereiden van maaltijden door zo veel mogelijk volgens beproefde methoden te werken, waarmee hij producten van hoge kwaliteit levert, zodat maaltijden volgens de kwaliteitseisen van de organisatie worden bereid en werkt daarbij in het tempo dat nodig is om de maaltijden tijdig te kunnen portioneren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit

### 2.3 werkproces: Bereidt (warme en brood-) maaltijden

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	Kiest de benodigde machines, apparatuur en gereedschappen om maaltijden te bereiden, gebruikt deze effectief en gaat bewust om met de machines, apparatuur en gereedschappen door bijvoorbeeld deze na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	Overlegt tijdens het bereiden van maaltijden tijdig en regelmatig met collega's en/of leidinggevende en raadpleegt collega's en/of leidinggevende bij problemen of afwijkingen in de kwaliteit van de maaltijden, zodat problemen of afwijkingen in de kwaliteit van gerechten opgelost kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Toont inzicht in het soort en de consistentie van producten, bepaalt vlot op welke wijze de producten moeten worden bereid en past de bereidings- en kooktechnieken snel, precies en accuraat toe.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit</b>			
<b>2.4 werkproces: Bereidt huishoudelijke dranken en distribueert deze</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker plant de bereiding van huishoudelijke dranken. Hij maakt de koffie- en theeapparatuur gebruiksklaar, vult thermoskannen of containers met koffie of thee, zet vervolgens de bestelde koffie, thee en overige benodigdheden klaar en levert deze op het afgesproken tijdstip af op de plaats van bestemming. Hij serveert de koffie en thee en eventuele andere dranken op de plaats van bestemming.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Koffie- en theeapparatuur zijn gebruiksklaar. De bestelde koffie, thee en overige benodigdheden zijn bereid en op het afgesproken tijdstip op de plaats van bestemming gebracht. De koffie en thee en eventuele andere dranken zijn op de plaats van bestemming geserveerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Is op de hoogte van de werking van koffie- en theeapparatuur, gebruikt deze op effectief en efficiënte wijze en gaat bewust om met de koffie- en theeapparatuur door deze bijvoorbeeld na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• koffie- en theeapparatuur</li> <li>• rekenvaardigheden</li> <li>• serveertechnieken</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijd indelen</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	Schat de benodigde tijd voor de bereiding van koffie en thee in en bewaakt de voortgang van het proces, zodat de bestelde koffie, thee en overige benodigdheden op het afgesproken tijdstip op de plaats van bestemming kunnen worden afgeleverd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Serveert de koffie en thee en eventuele andere dranken waarbij hij snel en accuraat met zijn handen werkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bereidt voedingscomponenten en voert cateringwerkzaamheden uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Geeft dranken en gerechten uit en distribueert/serveert deze</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker geeft warme en koude dranken en gerechten uit. Hij stemt zijn werkzaamheden voor en tijdens de uitgifte af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij schept soepen en warme maaltijden op vanuit au-bain-maries, serveert warme/koude snacks en biedt geconditioneerde producten aan. Hij maakt gebruik van de kassa om de producten af te rekenen. In voorkomende gevallen distribueert en/of serveert hij de dranken en gerechten met behulp van transportwagens of andere hulpmiddelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Soepen en warmen maaltijden zijn geportioneerd en geserveerd. Geconditioneerde producten zijn aangeboden. De producten zijn afgerekend met behulp van de kassa. De werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of de leidinggevende. Maaltijden zijn gedistribueerd/geserveerd met behulp van de maaltijdtransportwagens of andere hulpmiddelen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Kent de (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving en past deze toe bij de uitgifte van maaltijden, het distribueren/serve-ren en het afrekenen hiervan, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>• relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>• relevante wettelijke richtlijnen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Kiest de benodigde materialen en middelen voor de uitgifte van warme en koude maaltijden en het distribueren/serveren ervan, gebruikt de materialen en middelen effectief voor het portioneren en afwerken van maaltijden en het distribueren en serveren, gebruikt het kassasysteem op effectieve wijze om de maaltijden af te kunnen rekenen en gaat bewust om met de materialen en middelen door de materialen en middelen na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen, zodat de veiligheid gewaarborgd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	Stemt zijn werkzaamheden voor en tijdens de uitgifte af op de werkzaamheden van zijn collega's en/of leidinggevende en informeert zijn collega's en/of leidinggevende wanneer de gerechten doorgeefgereed en transportklaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen

#### Proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen		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																										
3.1	Sorteert en verwerkt inkomende en uitgaande post											X								X	X					
3.2	Voert receptiewerkzaamheden uit								X			X									X					
3.3	Voert licht administratief werk uit									X		X									X					
3.4	Voert vergaderservice uit				X							X									X					
3.5	Faciliteert de organisatie van evenementen																									

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

<b>Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen</b>			
<b>3.1 werkproces: Sorteert en verwerkt inkomende en uitgaande post</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker sorteert en verwerkt post (digitaal) op een centraal distributiepunt volgens voorgeschreven procedures. Hij sorteert inkomende post en zendt deze tijdig door naar de behandelende afdeling of medewerker. Hij maakt tevens de uitgaande post klaar voor verzending. Hij doet dit door de post op te sorteren en te registreren. Hij selecteert, weegt, couverteert en frankiert post. Hij biedt uitgaande post tijdig aan bij distributiepunten van de (externe) distributeur en/of verricht koeriersdiensten om interne post tussen locaties te distribueren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Inkomende post is gesorteerd en geregistreerd en verzonden naar de behandelende afdeling of medewerker. Uitgaande post is klaar voor verzending en tijdig aangeboden bij distributiepunten. Koeriersdiensten zijn verricht om interne post tussen locaties te distribueren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Verwerkt inkomende en uitgaande post volgens de in het bedrijf geldende procedure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>apparatuur om post te kunnen selecteren, wegen en frankeren</li> <li>relevante procedures</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Systematisch werken</li> </ul>	Werkt op ordelijke en systematische wijze en in het tempo dat nodig is, zodat de inkomende post tijdig kan worden doorgezonden naar de behandelde afdeling en de uitgaande post tijdig kan worden aangeboden aan de (externe) distributeur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de benodigde apparatuur om post mee te kunnen selecteren, wegen en frankeren en maakt hier effectief gebruik van zodat de post doorgestuurd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen</b>			
<b>3.2 werkproces: Voert receptiewerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker voert receptiewerkzaamheden uit volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Hij bedient de telefooncentrale en handelt vragen af. Hij neemt reserveringen aan en verwerkt deze.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Vragen zijn afgehandeld. Reserveringen zijn aangenomen en verwerkt. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Verwerkt reserveringen volgens de in het bedrijf geldende procedure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT hulpmiddelen</li> <li>mondelijke communicatie: Nederlands en Engels</li> <li>relevante procedures</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> <li>telefooncentrale</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt gebruik van ICT hulpmiddelen en de telefooncentrale, gebruikt ICT hulpmiddelen effectief om de beschikbaarheid te kunnen controleren en om reserveringen te kunnen vastleggen en gebruikt de telefooncentrale effectief om vragen van gasten/cliënten te kunnen beantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Staat de gast/cliënt vriendelijk te woord en geeft de gast/cliënt de nodige aandacht, door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren over reserveringsmogelijkheden en antwoord te geven op vragen van de gast/cliënt, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast/cliënt afstemt, zodat de gast/cliënt goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen</b>			
<b>3.3 werkproces: Voert licht administratief werk uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker voert licht administratief werk uit volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Hij houdt het archief en dossiers bij, voert versiebeheer uit, noteert gegevens of voert gegevens in met behulp van een computer. Indien noodzakelijk verstrekt hij in voorkomende gevallen voortgangsinformatie en inhoudelijke informatie uit stukken en dossiers aan derden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Dossiers en het archief zijn bijgehouden. Versiebeheer is uitgevoerd. Gegevens zijn genoteerd en ingevoerd met behulp van een computer. Voortgangsinformatie en inhoudelijke informatie uit stukken en dossiers zijn verstrekt aan derden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Verwerkt en registreert gegevens op nauwkeurige wijze in computer en maakt hierbij gebruik van correcte spelling en grammatica zodat de gegevens goed leesbaar en correct geïnterpreteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT hulpmiddelen</li> <li>• relevante procedures</li> <li>• schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Verwerkt gegevens en houdt dossiers bij volgens de in het bedrijf geldende procedure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Gebruikt ICT hulpmiddelen effectief om de gegevens te kunnen verwerken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Ondersteunt het secretariaat en faciliteert de organisatie van bijeenkomsten en evenementen</b>			
<b>3.4 werkproces: Voert vergaderservice uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker richt vergaderruimten in en maakt ze gebruiksklaar en gereed voor de ontvangst van gasten. Hij zet apparatuur klaar en bedient deze. Na gebruik ruimt hij vergaderruimten op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's en/of leidinggevende en werkt volgens vastgestelde procedures.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Vergaderruimten zijn gebruiksklaar en gereed voor ontvangst van gasten. Na gebruik zijn de vergaderruimten opgeruimd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Richt de vergaderruimten in en ruimt deze na afloop weer op volgens voor het bedrijf geldende procedures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>beamer</li> <li>ICT hulpmiddelen</li> <li>mondelijke en schriftelijke communicatie: Nederlands en Engels</li> <li>relevante procedures</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt de klaar te zetten apparatuur zoals een beamer en laptop gebruiksklaar, zodat deze gebruikt kunnen worden door de gasten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Overlegt bij het inrichten van vergaderruimten regelmatig en tijdig met collega's en/of leidinggevende over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek

### Proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek		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																											
4.1	Onderhoudt de voorraad					X							X									X					
4.2	Vraagt offertes op en selecteert leveranciers																										
4.3	Bestelt materialen en middelen																										
4.4	Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op										X		X	X								X					
4.5	Zorgt voor de interne goederenstroom												X									X					

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## Detaillering proces-competentie-matrix Facilitair medewerker

<b>Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek</b>			
<b>4.1 werkproces: Onderhoudt de voorraad</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker onderhoudt de voorraad volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Dit doet hij door regelmatig de voorraadhoogte met behulp van formulieren en/of computeruitdraaien te inventariseren en noodzakelijke aanvullingen te signaleren. Hij controleert de producten regelmatig op kwaliteit en houdbaarheid. Hij geeft de gesignaleerde noodzakelijke aanvullingen door aan de leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraadhoogte is met behulp van formulieren en/of computeruitdraaien geïnventariseerd. Opgeslagen producten zijn gecontroleerd op uiterste datum en houdbaarheid. Noodzakelijke aanvullingen zijn gesignaleerd en doorgegeven aan de leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Past relevante wet- en regelgeving, veiligheidsvoorschriften en voor het bedrijf geldende procedures toe bij het controleren van de voorraadhoogte, kwaliteit en houdbaarheid van goederen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT hulpmiddelen</li> <li>• relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>• relevante wettelijke richtlijnen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Gebruikt ICT Hulpmiddelen effectief om computeruitdraaien te kunnen maken en de voorraad op basis hiervan te kunnen controleren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	Geeft tekorten en behoeften aan goederen door aan de leidinggevende, zodat de voorraad op peil kan worden gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek</b>			
<b>4.4 werkproces: Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker neemt de bestellingen in ontvangst. Hij controleert de geleverde bestellingen met behulp van de afleveringsbon en bestelbon en controleert de bestellingen op kwaliteit en zichtbare schade, neemt zo nodig contact op met de leverancier en verzorgt de retourverzendingen. Hij pakt de bestellingen uit en vervoert deze naar de opslagruimtes. Vervolgens registreert hij de goederen volgens de geldende procedure. Hij hanteert gevaarlijke stoffen volgens procedure. Hij slaat de goederen op via het first-in-first-out principe en op voorgeschreven wijze (gelet op de temperatuur en vochtigheidsgraad (klimaatbeheersing)). Hij verwerkt de bestelbonnen en administreert de expeditiebonnen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De geleverde goederen zijn op basis van de afleveringsbon en de bestelbon en kwaliteit en zichtbare beschadiging/schade gecontroleerd. Retourzendingen zijn verzorgd. Goederen zijn uitgepakt en vervoert naar de opslagruimtes. Goederen zijn volgens geldende procedure geregistreerd. Gevaarlijke stoffen zijn volgens procedure behandeld. Goederen zijn opgeslagen volgens het first-in-first-out principe en volgens voorgeschreven wijze. Bestelbonnen en expeditiebonnen zijn geadministreerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	Controleert de temperatuur, verpakking, houdbaarheidsdatum en kwaliteit van geleverde goederen en controleert aantallen en gewicht aan de hand van de afleveringsbon en bestelbon en constateert wanneer er afwijkingen zijn, zodat er contact kan worden opgenomen met de leverancier en de retourverzending kan worden verzorgd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)</li> <li>producten en ingrediënten (eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring)</li> <li>rekenvaardigheden</li> <li>relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>relevante wettelijke richtlijnen</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Noteert eventuele beschadigingen en/of afwijkingen in de bestelling volledig en nauwkeurig, zodat deze gegevens correct naar de leverancier kunnen worden gerapporteerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek

### 4.4 werkproces: Neemt goederen in ontvangst en slaat deze op

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Past de (bedrijfs-)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving toe bij het controleren en registreren van goederen en het behandelen van gevaarlijke stoffen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het uitpakken, vervoeren en opslaan van goederen en gebruikt deze effectief.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 4 Beheert de voorraad en verzorgt de logistiek</b>			
<b>4.5 werkproces: Zorgt voor de interne goederenstroom</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Facilitair medewerker verstrekt goederen uit de voorraad. Hij verzamelt de benodigde hoeveelheid goederen uit de opslagruimte c.q. het magazijn. Hij boekt de goederen vervolgens uit de voorraad af en transporteert deze naar de interne bestelpunten. Hij zorgt bij aflevering voor het verkrijgen van een handtekening voor ontvangst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De benodigde hoeveelheid goederen uit de opslagruimte c.q. magazijn zijn verzameld. Goederen zijn afgeboekt en getransporteerd naar de interne bestelpunten. Een handtekening is ontvangen bij aflevering.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Past de voor het bedrijf relevante procedures toe bij het leveren van goederen bij interne bestelpunten en zorgt voor een handtekening voor ontvangst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(hulp)middelen en -materialen (eigenschappen en toepassing)</li> <li>ICT hulpmiddelen</li> <li>relevante procedures</li> <li>schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Kiest de benodigde materialen en middelen voor het verzamelen en transporteren van goederen en gebruikt deze effectief, gebruikt ICT hulpmiddelen effectief bij het afboeken van goederen uit de voorraad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>