



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Onderhoud- en verbouwbedrijf

Crebonummer:	92180, 92190
Sector:	Techniek
Branche:	Elektrotechniek, Diverse, Installatietechniek
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepsgroep</b> .....	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b> .....	7
1 Inleiding .....	7
2 Algemene informatie .....	7
2.1 Colofon .....	7
2.2 Formele vereisten .....	8
2.3 Typering Beroepsgroep .....	9
2.4 Loopbaanperspectief .....	10
2.5 Trends en innovaties .....	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier .....	12
4 Beschrijving van de uitstromen .....	13
4.1 Servicemedewerker gebouwen .....	14
4.2 Allround ondernemer klussenbedrijf .....	16
5 Beschrijving van de kerntaken .....	18
5.1 Kerntaak 1: Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen .....	18
5.2 Kerntaak 2: Voert een bedrijf .....	20
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices .....	21
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen .....	22
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert een bedrijf .....	24
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b> .....	26
1 Inleiding .....	26
2 Uitstromen .....	26
2.1 Servicemedewerker gebouwen .....	27
2.2 Allround ondernemer klussenbedrijf .....	36
3 Certificeerbare eenheden .....	60
<b>Deel D: Verantwoording</b> .....	61
1 Inleiding .....	61
2 Proces- en inhoudsinformatie .....	62
2.1 Betrokkenen .....	62
2.2 Verwantschap .....	64
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier .....	65
2.4 Discussiepunten .....	67
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie .....	68
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief .....	70

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Onderhoud- en verbouwbedrijf. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

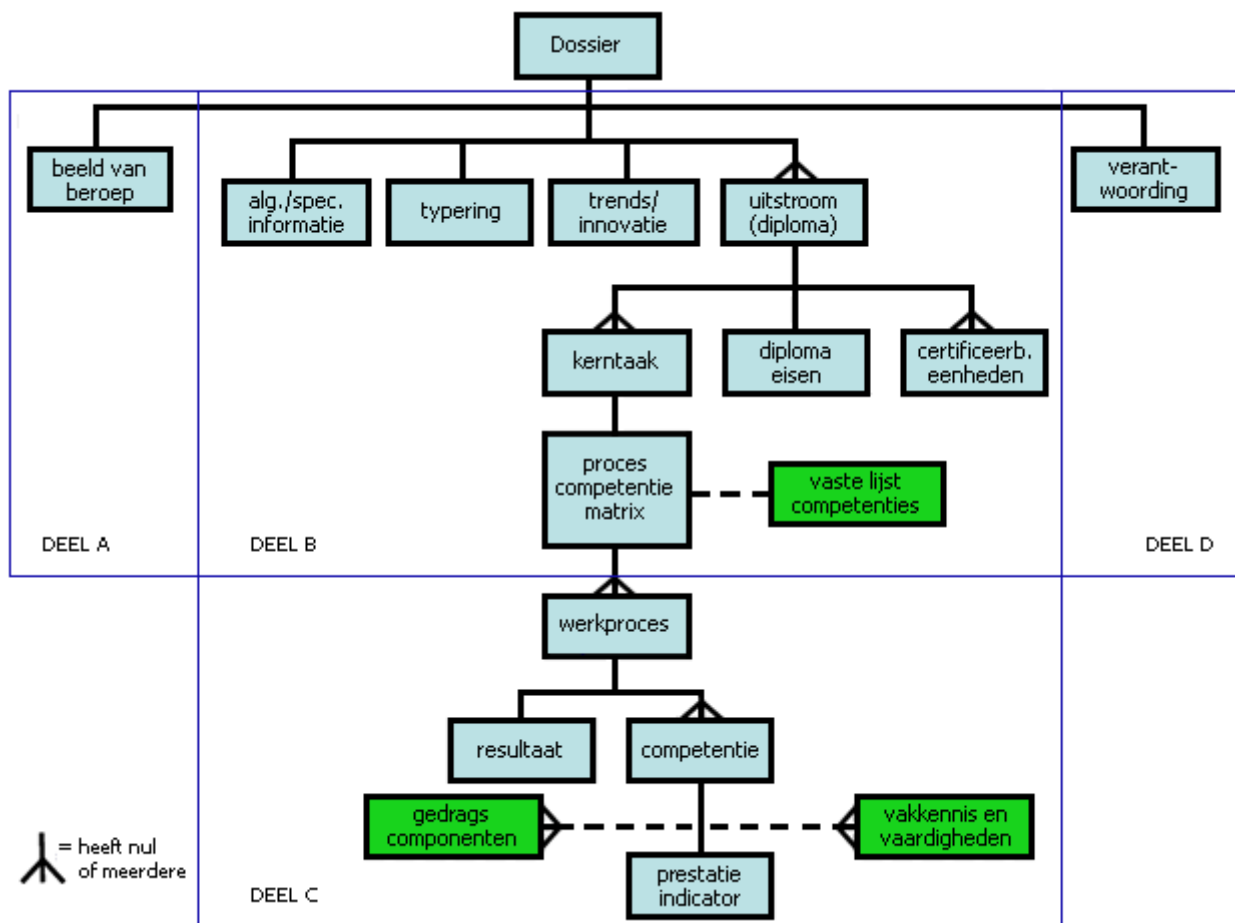
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



## Deel A: Beeld van de beroepengroep

### Onderhoud- en verbouwbedrijf

#### 1. Werken in onderhoud en verbouw

Het onderhoud- en verbouwbedrijf zorgt ervoor dat allerlei klussen in en om het huis, maar ook in bedrijven worden uitgevoerd. Niet iedereen is in staat om zelf een dakkapel te plaatsen of een buitenkraan te monteren. Zonder handige vakmensen zou de auto nog steeds niet onder een carport of in een garage staan. Weleens binnengekomen in een winkel die helemaal opnieuw was ingericht? Toonbank en afscheidingen op een andere plek. En wellicht heeft de eigenaar ook nieuwe veiligheidssloten laten plaatsen. Meestal zijn het geen enorme klussen, maar vaak doen we ze niet zelf. Het onderhoud- en verbouwbedrijf zorgt ervoor dat elke klus geklaard wordt.

#### 2. Wat doe je als je werkt in onderhoud en verbouw?

Als medewerker of eigenaar van een onderhoud- en verbouwbedrijf kom je altijd bij particulieren en kleine bedrijven over de vloer. Vaak ben je alleen en doe je zelfstandig je werk, maar het komt ook voor dat je samen met anderen aan de slag gaat. Je doet de meest uiteenlopende onderhoudswerkzaamheden en verbouwingen. Je vernieuwt keukens en badkamers, repareert technische installaties, vervangt wandcontactdozen, plaatst dakramen, hangt deuren af en voorziet ze van hang- en sluitwerk, je knapt schilderwerk op en legt vloeren. Als het nodig is, zul je passende oplossingen moeten verzinnen. Belangrijk is dat je tevreden klanten krijgt. Je bent hun aanspreekpunt en zult op de juiste manier met hun wensen moeten omgaan.

#### 3. Waar kom je als je werkt in onderhoud en verbouw?

Je onderhoud- en verbouwingsklussen brengen je op veel verschillende plekken. Meestal ben je bij klanten thuis aan het werk. Maar je wordt ook door instellingen en bedrijven gevraagd. Je komt dus niet alleen in woningen, maar bijvoorbeeld ook in winkels, scholen, zorginstellingen, zalencentra en zelfs theaters, musea en dierentuinen.

#### 4. Kenmerkend voor jou

Als het vak van onderhoud en verbouw je aanspreekt, is het goed te bedenken of de volgende kenmerken op jou van toepassing zijn. Belangrijk is natuurlijk dat je aanleg voor techniek hebt. Je werkt graag met je handen en je bent snel en tegelijk zorgvuldig. Je houdt daarbij ook rekening met de veiligheid van jezelf en van anderen. Je bent vaak alleen op pad en prima in staat om zelfstandig je werk te doen. Je ziet het als een uitdaging om problemen op een goede manier op te lossen. Je bent klantgericht, past je gemakkelijk aan verschillende situaties aan en vindt het leuk om contact met klanten te hebben. Dat je het visitekaartje van het bedrijf bent, vind je vanzelfsprekend.

#### 5. Kiezen voor ...

Binnen het onderhoud- en verbouwbedrijf kun je kiezen uit verschillende richtingen en binnen de techniek kun je doorgroeien naar specialistische functies. Welke eisen worden aan deze vakrichtingen gesteld? Wat moet je in huis hebben als je op de arbeidsmarkt komt?

#### Servicemedewerker gebouwen

Als servicemedewerker gebouwen ben je bijvoorbeeld in dienst van een woonbedrijf, een onderhoudsbedrijf of werk je bij een technische dienst. Je bent vooral met de uitvoering van voorkomende klussen bezig. Je doet onderhoud, reparaties en verbouwingen in woningen en verschillende soorten gebouwen. Je werkt vaak zelfstandig en weet snel tot goede oplossingen te komen die naar tevredenheid van je klanten zijn.

Je kunt je verder ontwikkelen tot allround ondernemer klussenbedrijf en werkvoorbereider. Je kunt je ook verder specialiseren in bouwtechniek, onderhoud, afwerkingstechnieken of technische gebouwinstallaties.

#### Allround ondernemer klussenbedrijf

Als allround ondernemer klussenbedrijf werk je als zelfstandige en voer je niet alleen onderhoudswerkzaamheden, reparaties en verbouwingen uit, maar zorg je er ook voor dat je opdrachten binnenhaalt en plant. Dit vraagt dus organisatietalent en besluitvaardigheid van je. Je bent vaak zelfstandig aan de slag op steeds heel verschillende locaties van je klanten. Je weet snel tot goede oplossingen te komen en brengt je klussen naar tevredenheid van je klanten tot een goed einde.

Je kunt je verder ontwikkelen tot middenkaderfunctionaris, werkvoorbereider of projectcoördinator. Je kunt doorgroeien naar ondernemer met personeel en je kunt je verder specialiseren in bouwtechniek, onderhoud, afwerkingstechnieken of technische gebouwinstallaties.

Wil je zien hoe iemand allerlei technische beroepen uitoefent? Bekijk de filmpjes op [www.techniekinbeeld.nl](http://www.techniekinbeeld.nl).

**6. Waar staan de beroepen in de kwalificatiestructuur?**

(Zie voor actuele gegevens over de kwalificatiestructuur [www.kenteq.nl](http://www.kenteq.nl))



Kenniscentrum  
Onderhoud- en verbouw

**Kwalificatiedossiers 2009-2010**

**Projecten leiden/ontwerpen (Associate Degree)**

- Werkvoorbereiding
- Elektronische ontwerpen
- Installatietechniek
- Industrieel productontwerpen
- Technische bedrijfskunde
- Technische informatie
- Bedrijfskundige informatica

Niveau 5

	Middenkader engineering	Werkvoorbereiden	Human technology	ICT*	Elektrotechnische industriële producten en systemen	Mechatronica	Infrastructuur	Service apparatuur en installaties	Vliegtuig- onderhoud
Niveau 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus</li> <li>• Commercieel technicus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkvoorbereider fabricage</li> <li>• Werkvoorbereider tekenaar</li> <li>• Tekenaar</li> <li>• Werkvoorbereider</li> <li>• Tekenaar - constructeur</li> <li>• Technisch tekenaar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Human technology</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicatieontwikkelaar</li> <li>• ICT-beheerder</li> <li>• ICT-ontwikkelaar</li> <li>• ICT-beheerder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allround machinebouwer</li> <li>• Mechatronicus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus</li> <li>• Gas/warmte</li> <li>• Databelektro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicetechnicus</li> <li>• Elektrotechniek</li> <li>• Installatietechniek</li> <li>• Koudetechniek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus</li> <li>• Avionica</li> <li>• Mechanica</li> </ul>
Niveau 3				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerker ICT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste monteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monteur testster mechatronica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste monteur</li> </ul>	
Niveau 2					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monteur testster mechatronica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste monteur</li> </ul>	
Niveau 1									

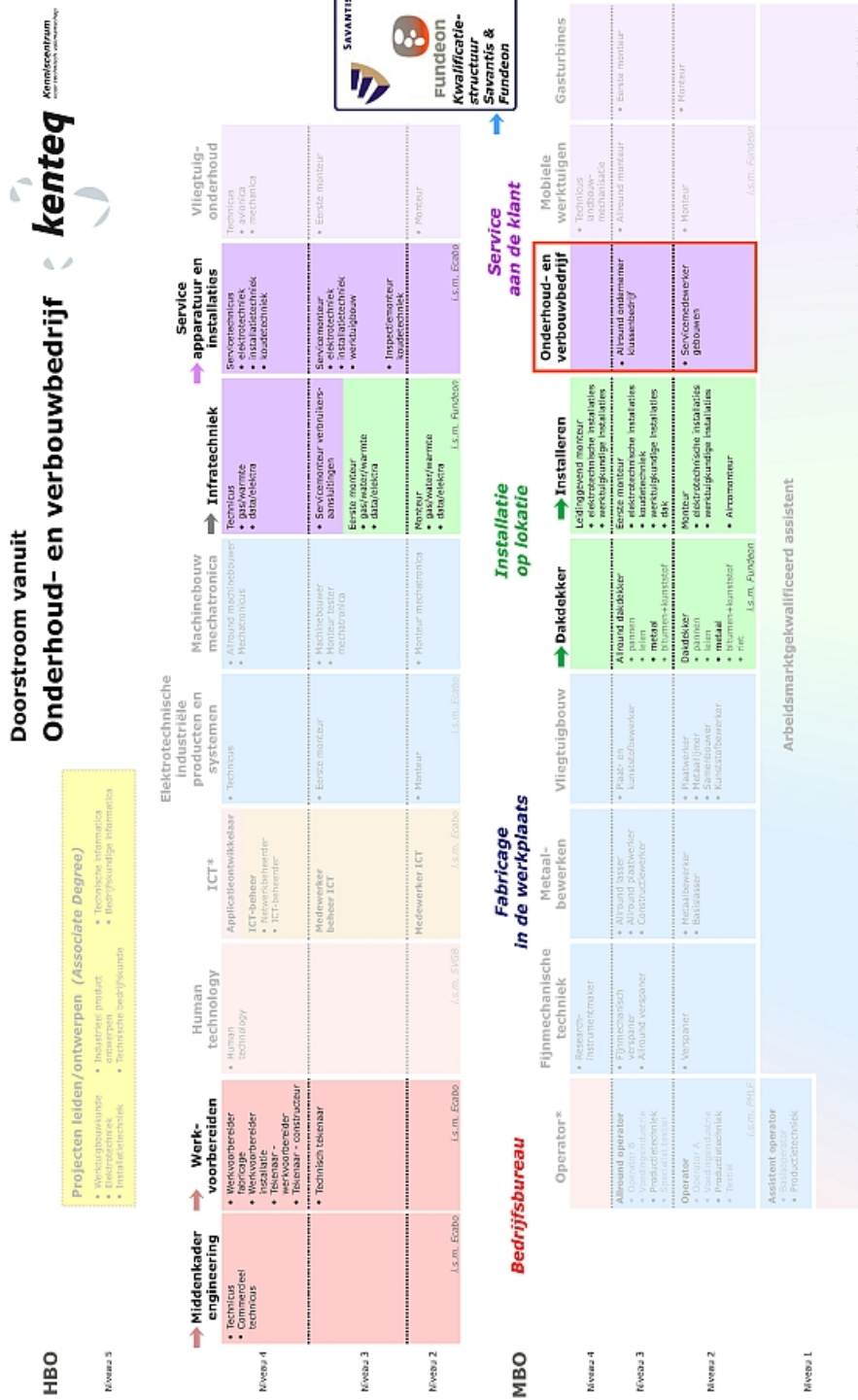
	Bedrijfsbureau	Fabricage in de werkplaats	Metaalbewerking	Vliegtuigbouw	Dakdekker	Installatie op locatie	Onderhoud- en verbouwbedrijf	Mobiele werktuigen	Gasturbines
Niveau 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Research-instrumentmaker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijnmechanische verspanner</li> <li>• Allround verspanner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technisch kunststofbewerker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leidinggevend monteur</li> <li>• Elektrotechnische installaties</li> <li>• Werktuigkundige installaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dakdekker</li> <li>• Elektrische installaties</li> <li>• Koudetechniek</li> <li>• Werktuigkundige installaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus</li> <li>• Mechanica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus</li> <li>• Landbouw-mechanica</li> </ul>	
Niveau 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allround operator</li> <li>• Operator B</li> <li>• Vliegtuigbouw</li> <li>• Productietechniek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijnmechanische verspanner</li> <li>• Allround verspanner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allround laser</li> <li>• Allround plaatwerker</li> <li>• Constructietechniek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technisch kunststofbewerker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste monteur</li> <li>• Elektrotechnische installaties</li> <li>• Koudetechniek</li> <li>• Werktuigkundige installaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dakdekker</li> <li>• Elektrische installaties</li> <li>• Koudetechniek</li> <li>• Werktuigkundige installaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus</li> <li>• Landbouw-mechanica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus</li> <li>• Landbouw-mechanica</li> </ul>	
Niveau 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator A</li> <li>• Vliegtuigbouw</li> <li>• Productietechniek</li> <li>• Technicus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verspanner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metaalbewerker</li> <li>• Basistechniek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus kunststof</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monteur</li> <li>• Elektrotechnische installaties</li> <li>• Werktuigkundige installaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dakdekker</li> <li>• Elektrische installaties</li> <li>• Koudetechniek</li> <li>• Werktuigkundige installaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus</li> <li>• Landbouw-mechanica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicus</li> <li>• Landbouw-mechanica</li> </ul>	
Niveau 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistent operator</li> <li>• Basisoperator</li> <li>• Productietechniek</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basistechniek</li> </ul>						

Afhankelijk van interesse is binnen competentiegericht onderwijs een doorstroom naar de volgende richting mogelijk. Dit doorstroombeleid zal niet of slechts gedeeltelijk van toepassing zijn op de volgende kwalificatiestructuur plaats vinden.

**Stichting Kenteq**  
Olympia 6-8, 1213 NP, Postbus 81, 1200 AB Hilversum  
T (035) 750 45 04 F (035) 750 45 55 I [www.kenteq.nl](http://www.kenteq.nl)

09 juni 2008 met aanpassing 20 november 2008  
\* = meerdere kwalificatiedossiers

7. Welke mogelijkheden zijn er om door te stromen?



Afhankelijk van interesse is binnen competentiegericht leren te werken doorstroom in meerdere richtingen mogelijk. De doorstroom beperkt zich niet tot naast of bovengelagen blokken, maar kan binnen de gehele kwalificatiestructuur plaats vinden.

**Stichting Kenteq**  
Olympia 6-8, 1213 NP, Postbus 81, 1200 AB Hilversum  
T (035) 750 45 04 F (035) 750 45 95 I www.kenteq.nl

09 juni 2008  
\* = meerdere kwalificatiedossiers

## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Onderhoud- en verbouwbedrijf. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Service medewerker gebouwen*
- *Allround ondernemer klussenbedrijf*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	Kenteq
Ontwikkeld door	Kenteq, afdeling kwalificatiestructuur, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van Kenteq op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven van Kenteq. Op: 17-12-2008 Te: Hilversum

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Servicemedewerker gebouwen - 2 Allround ondernemer klussenbedrijf - 3
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op <a href="http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml">www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</a></p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverenisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op   <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a></p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>Servicemedewerker gebouwen, d.d. 29-09-2005</p> <p>Ondernemer klussenbedrijf, d.d. 29-09-2005</p>

## 2.3 Typering beroepengroep

De beroepsbeoefenaar is werkzaam in de sector techniek. Hij werkt bij of voor diverse zowel grote als kleine bedrijven, voornamelijk in hotels, zorginstellingen, winkelbedrijven, woningbouwcorporaties, bouw- en installatiebedrijven, buurthuizen, scholen, musea, theaters, zalencentra en dierentuinen, of als zelfstandige zonder personeel in de klussenbranche waarvan de kernactiviteiten sterk kunnen verschillen. Zo zijn er zelfstandige ondernemers die zich vooral richten op onderhoudswerkzaamheden en reparaties. Anderen voeren vooral verbouw- en renovatiewerkzaamheden uit of kiezen voor een combinatie van grote en kleine klussen. Hoewel het gros van de zelfstandige ondernemers zich richt op de particuliere markt, is er een groeiend aantal dat ook de zakelijke markt bedient.

De beroepsbeoefenaar verricht activiteiten op het gebied van:

- Bouwtechniek;
- Elektrotechniek;
- Installatietechniek.

De werkzaamheden betreffen verbouwing, uitbreiding, renovatie, (preventief) onderhoud en diverse kluswerkzaamheden aan en in woningen en gebouwen en daarin aanwezige installaties en voorzieningen. Het werk is veelzijdig en afwisselend, kan sterk variëren qua omvang en complexiteit en kan op allerlei plaatsen moeten worden verricht, zowel buiten als binnen, op hoogte of in kleine (kruip)ruimtes. Er wordt regelmatig een beroep gedaan op zijn creativiteit en flexibiliteit (ook in werktijden). Hij werkt voornamelijk solistisch, maar maakt wel gebruik van de deskundigheid van anderen. Voor de servicemedewerker gebouwen is dat vaak de leidinggevende of een (voor de betreffende klus) meer ervaren collega. De allround ondernemer klussenbedrijf zorgt dat hij gebruik kan maken van een extern netwerk van deskundigen.

De beroepsbeoefenaar heeft oog voor de veiligheid van zichzelf en zijn omgeving. Hij gaat uitdagingen niet uit de weg, maar is zich er altijd van bewust dat hij een juiste grens moet trekken tussen wat hij wel en niet veilig aan kan of waar hij zich eerst (verder) in moet bekwamen. Hij levert kwalitatief goed werk dat voldoet aan de eisen en wensen van de klant en laat nooit een onveilige situatie achter. Tijdsdruk voor het opleveren van een project of mag nooit leiden tot het nemen van onaanvaardbare risico's.

De servicemedewerker werkt bij een bedrijf in opdracht van een leidinggevende.

De allround ondernemer klussenbedrijf voert overwegend als zelfstandige zonder personeel (ZZP) een bedrijf en neemt zijn eigen opdrachten aan.

## 2.4 Loopbaanperspectief

Binnen de onderhoud en verbouw liggen de volgende loopbaan- en opleidingsmogelijkheden voor de hand:

- De servicemedewerker gebouwen kan via arbeidsmarkt en opleiding:
  - doorgroeien naar allround ondernemer klussenbedrijf, werkvoorbereider;
  - zich ontwikkelen in de breedte (allround) of zich specialiseren in bouwtechniek, service en onderhoud, afwerkingstechnieken of in technische gebouwinstallaties.
- De allround ondernemer klussenbedrijf kan via arbeidsmarkt en opleiding:
  - doorgroeien naar middenkaderfunctionaris bouw-infra, middenkader engineer of werkvoorbereider (alle niveau 4);
  - doorgroeien naar ondernemer met personeel;
  - zich specialiseren in bouwtechniek, service en onderhoud, afwerkingstechnieken of in technische gebouwinstallaties.

In deel A paragraaf 7 zijn diverse mogelijkheden schematisch aangegeven.

## 2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	Uit Kenteq Arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie 2008 blijkt dat het arbeidsmarktperspectief van technisch gediplomeerden tot 2010 gunstig is. Voor de domeinen Elektrotechniek, Installatietechniek, Werktuigbouw, (Fijn-)Mechanische Techniek en Vliegtuigtechniek is er een sterke vervangingsvraag en een beperkte uitbreidingsvraag. Dit geldt voor alle niveaus en specialismen. Gedetailleerde informatie over de geschatte tekorten en overschotten zijn te vinden op <a href="http://www.kenteq.nl">www.kenteq.nl</a> (Diensten/Arbeidsmarktadvies). Voor alle kwalificaties van Kenteq zijn voldoende BPV plaatsen. Leerbedrijven bieden binnen het bedrijf steeds meer opleidingsmogelijkheden. Ook kunnen leerlingen bij steeds meer bedrijven – in het kader van hun leerloopbaan - voor zowel de breedte als ook voor doorstroming terecht. Welke erkende leerbedrijven er op dit moment voor deze kwalificatie zijn is te zien in het register van erkende leerbedrijven van Kenteq op <a href="http://www.kenteq.nl">www.kenteq.nl</a> (Diensten/Register Erkende Leerbedrijven). Voor stages is er een website <a href="http://www.stagemarkt.nl">www.stagemarkt.nl</a>
Wetgeving en regelgeving	De beroepengroep heeft regelmatig te maken met wijzigingen in regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, veiligheid, gezondheid en milieu en er wordt scherper toezicht gehouden op het naleven van deze regels (bijv. bouwbesluit, NEN, ontwerpregels ter voorkoming van legionella etc.) waarvan de beroepsbeoefenaar in voorkomende gevallen op de hoogte moet zijn om zijn werk adequaat uit te kunnen voeren. Beroepsbeoefenaren moeten in toenemende mate gecertificeerd zijn om te kunnen werken binnen de verschillende vakgebieden. Door het wegvallen van de vestigingswetgeving mogen klussenbedrijven meer diensten aanbieden, dus de beroepsbeoefenaar kan zich dieper en/of breder profileren.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Door toename van contractonderhoud en uit efficiëntieoogpunt bestaat een groeiende behoefte aan flexibele inzetbaarheid van werknemers. Dit vraagt in toenemende mate om technische medewerkers die allround inzetbaar zijn, dus meerdere vakgebieden beheersen. Klussenbedrijven, veelal zzp-ers, bedienen in toenemende mate de zakelijke markt, zoals bouwondernemer, aannemer en de hotelsector, wat meer professionaliteit van de beroepsbeoefenaar vergt; Omdat de beroepsbeoefenaar zowel bouwtechnische als gebouwen installatietechnische aspecten raakt, zijn er tal van relevante technologische ontwikkelingen. Zo veranderen installaties en onderdelen voortdurend en komen er steeds nieuwe materialen op de markt, waarmee ook de toepassingen en verwerkingswijzen voor de beroepsbeoefenaar veranderen.

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

#### Legenda:

U1: Servicemedewerker gebouwen

U2: Allround ondernemer klussenbedrijf

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
<b>Kerntaak 1: Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
	1.1 Vaststellen/opnemen werkzaamheden	x	x
	1.2 Opstellen offerte		x
	1.3 Inplannen uit te voeren werk		x
	1.4 Organiseren materialen en middelen		x
	1.5 Voorbereiden uit te voeren werk	x	x
	1.6 Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk	x	x
	1.7 Onderhouden en uitbreiden	x	x
	1.8 Afronden werkzaamheden aan/in gebouwen	x	x
<b>Kerntaak 2: Voert een bedrijf</b>			
	2.1 Starten onderneming		x
	2.2 Vorm geven aan de onderneming		x
	2.3 Promoten en profileren onderneming op de markt		x
	2.4 Netwerken vormen en hierin participeren		x
	2.5 Beoordelen investeringen		x
	2.6 Beheren bedrijfsadministratie		x
	2.7 Bewaken en verantwoorden financiële situatie		x

## 4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welke deel uitmaken van dit dossier zijn:

- *Servicemedewerker gebouwen*
- *Allround ondernemer klussenbedrijf*

## 4.1 Servicemedewerker gebouwen

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De servicemedewerker gebouwen werkt aan installaties, gebouwonderdelen en voorzieningen etc. van onder andere woningen, hotels, zorginstellingen, winkelbedrijven, buurthuizen, scholen, musea, theaters, zalencentra en dierentuinen. Hij werkt buiten of binnen, op hoogte en vaak in ruimten waar personen (bijv. keukenpersoneel, verpleegkundigen) verblijven of aan het werk zijn en waar bedrijfsprocessen hun doorgang moeten vinden. Het komt voor dat de servicemedewerker gebouwen naast zijn reguliere dagdienst ook buiten kantoor tijden moet werken (bijv. voor het draaien van storingsdiensten). Tijdens zijn werk heeft de servicemedewerker gebouwen onder andere te maken met bewoners, personeel van de instelling en (onder)aannemers.
Typerende beroepshouding	De servicemedewerker gebouwen beschikt over verantwoordelijkheidsgevoel en heeft een dienstverlenende instelling. Hij levert kwalitatief goed werk en laat nooit een onveilige situatie achter. Hij werkt nauwkeurig, is creatief en flexibel (ook in werktijden). Hij meldt tijdig uitloop en problemen en vraagt hulp als hij er niet uitkomt.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De servicemedewerker gebouwen is uitvoerend en werkt zelfstandig onder leiding van een hoofd technische dienst, werkvoorbereider, coördinator, groepshoofd of sectieleider. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn werk. Bij aanvullende klant- of gebruikerswensen of het aantreffen van wisselende/onverwachte omstandigheden (bijvoorbeeld bij meeval of uitloop van werkzaamheden), het ontdekken van niet eerder bekende gebreken, of het niet thuis aantreffen van een klant, raadpleegt hij zijn leidinggevende. Hij legt ook verantwoording aan hem af.
Complexiteit	De servicemedewerker gebouwen werkt bij onderhoud-, renovatie-, reparatie-, of kluswerkzaamheden aan of in gebouwen veelal routinematig en combineert standaard routines. Hij maakt daarbij gebruik van algemene basiskennis en vaardigheden. Hij kan voor of tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden altijd terugvallen op de leidinggevende of een (voor de betreffende klus) meer ervaren collega.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.  De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.  De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands					
	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					
A1	x	x	x	x	x

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

## 4.2 Allround ondernemer klussenbedrijf

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De allround ondernemer klussenbedrijf verricht overwegend als zelfstandige zonder personeel (ZZP) allerlei kluswerkzaamheden voor voornamelijk particulieren, maar ook steeds vaker ook voor aannemers, woningbouwcorporaties, winkelbedrijven, huisartsenpraktijken, etc. Het werk is veelzijdig en afwisselend, kan qua discipline, omvang en complexiteit sterk variëren en kan op allerlei plaatsen en onder diverse omstandigheden moeten worden verricht, zowel buiten als binnen, op hoogte enz. Tijdens zijn werk heeft de allround ondernemer klussenbedrijf onder andere te maken met (potentiële) klanten, bewoners, en/of in het pand verblijvende personen zoals personeel, (onder)aannemers en leveranciers.
Typende beroepshouding	De allround ondernemer klussenbedrijf beschikt over verantwoordelijkheidsgevoel en heeft een dienstverlenende en klantgerichte instelling. Hij levert kwalitatief goed werk dat voldoet aan de eisen en wensen van de klant en laat nooit een onveilige situatie achter. Hij is zich constant bewust van de risico's dat zijn werk met zich meebrengt, kan snel reageren op onvoorziene omstandigheden waarbij hij oog heeft voor de veiligheid van zichzelf en zijn omgeving en voor de continuïteit van zijn bedrijf. Hij gaat problemen niet uit de weg, maar lost ze op. Hij werkt nauwkeurig, is creatief, flexibel en besluitvaardig.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De allround ondernemer klussenbedrijf plant en organiseert zijn werkzaamheden in overleg met de klant en voert deze al dan niet geheel zelf uit. Hij is verantwoordelijk voor een bedrijfsvoering volgens de geldende wet- en regelgeving. Hij verricht zijn werk volgens de gemaakte afspraken met de klant en volgens geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbo, veiligheid en milieu. In voorkomende gevallen is hij verantwoordelijk voor het resultaat van het werk van inleenkrachten, controleert hij hun werkzaamheden en corrigeert waar nodig. Hij legt verantwoording af aan de klant en wijst desgewenst op een geschillencommissie waar de klant in beroep kan gaan.
Complexiteit	De allround ondernemer klussenbedrijf heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Hij voert een onderneming en gebruikt hiervoor algemene kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering. Hij verricht werk waarvoor standaard werkwijzen gelden en werk dat naar eigen inzicht wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld uitbreidingen of verbouwingsactiviteiten) waarbij hij gebruik maakt van specialistische kennis en vaardigheden. Hij zorgt dat hij voor en tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden kan terugvallen op een netwerk van externe deskundigen.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.  De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

#### Nederlands

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

#### Rekenen en wiskunde

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

## 5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

### 5.1 Kerntaak 1: Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen

Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar vormt zich aan de hand van de opdracht of klantwens een beeld en/of stelt zich ter plaatse op de hoogte van de situatie en vraagt ontbrekende of aanvullende informatie aan zijn leidinggevende en/of de klant. Hij controleert (de onderhoudsstaat van) gebouw(onderdelen) en daarin aanwezige installaties en signaleert gebreken. Hij informeert bij de klant naar onvolkomenheden. Hij trekt conclusies uit zijn bevindingen en stelt daarmee de aard en omvang van het uit te voeren werk vast. Hij rapporteert aan zijn leidinggevende of de klant. De allround ondernemer klussenbedrijf geeft de klant gevraagd en ongevraagd advies, bespreekt met de klant welke werkzaamheden hij wel en niet (zelf) kan uitvoeren en helpt in voorkomende gevallen de klant bij het vinden van een oplossing. De allround ondernemer klussenbedrijf berekent de kostprijs van het uit te voeren werk. Hij beschrijft in de offerte de vastgestelde werkzaamheden, benodigde materialen, kosten voor de klant, startdatum en (doorloop)tijd en bijzonderheden. Hij voegt de algemene voorwaarden, garantiebepalingen en leveringsvoorwaarden toe. Hij geeft op verzoek van de klant een toelichting op de offerte. De allround ondernemer klussenbedrijf beoordeelt de prioriteit van het werk. Hij plant in overleg met de klanten de klussen in. Hij houdt in de planning ruimte voor eventuele onvoorziene omstandigheden en plant ook tijd in voor spoedklussen en tussenkomende kleine klussen/repatriaties. De allround ondernemer klussenbedrijf koopt materialen en koopt of huurt gereedschap en materieel die hij voor de uitvoering van zijn werk nodig heeft. Hij regelt de voor de uitvoering van het werk benodigde vergunningen. Hij huurt inleenkrachten in die werkzaamheden voor hem verrichten en maakt daarmee afspraken. De servicemedewerker gebouwen ontvangt de werkopdracht van, en bespreekt deze met, de leidinggevende. De beroepsbeoefenaar verzamelt de informatie, materialen, gereedschappen en materieel die hij voor het werk nodig heeft en zorgt dat alles op locatie aanwezig is. Hij maakt afspraken met de klant en spreekt bijzonderheden door. Als hij bij de klant een andere situatie aantreft dan is verondersteld of als de klant andere dan wel aanvullende wensen heeft, overlegt hij met zijn leidinggevende of met de klant hoe daarmee om te gaan. De beroepsbeoefenaar doet aanpassingen en/of treft voorzieningen in de werkomgeving die nodig zijn om het werk veilig uit te kunnen voeren en om overlast en beschadiging zoveel als mogelijk te voorkomen. Hij verwijdert of demonteert (delen van) gebouw(onder)delen en bewerkt voor. Hij maakt bij de leidinggevende en/of klant melding van (aan het licht komende) gebreken, onverwachte situaties en onmogelijkheden en draagt bij aan het vinden van een oplossing. De beroepsbeoefenaar verricht bouwtechnische, afwerkingstechnische en installatietechnische onderhouds-, reparatie-, renovatie-, modificatie- en uitbreidingswerkzaamheden in en aan woningen en gebouwen, inclusief de daartoe behorende installaties en voorzieningen. De beroepsbeoefenaar ruimt de werkplek op en voert (afval- en rest)materiaal, gereedschap en materieel af. Hij herstelt tijdelijke aanpassingen en/of voorzieningen. Hij registreert de gewerkte uren en verbruikte materialen. Hij vraagt aan de klant of alles naar wens verlopen is. De servicemedewerker gebouwen rapporteert klachten en incidenten aan zijn leidinggevende. De allround ondernemer klussenbedrijf controleert (het resultaat van) de werkzaamheden van inleenkrachten en</p>	1.1	Vaststellen/opnemen werkzaamheden
	1.2	Opstellen offerte
	1.3	Inplannen uit te voeren werk
	1.4	Organiseren materialen en middelen
	1.5	Voorbereiden uit te voeren werk
	1.6	Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk
	1.7	Onderhouden en uitbreiden
	1.8	Afronden werkzaamheden aan/in gebouwen

handelt klachten en incidenten met de klant af. Toelichting: De uitvoering van deze kerntaak wordt volledig door de context waarin de beroepsbeoefenaar werkt bepaald. De werkomgevingen en de omstandigheden daarin kunnen erg verschillend zijn. De beroepsbeoefenaar voert doorgaans werkzaamheden uit, afhankelijk van zijn kwaliteiten en interesse en dit geldt zeker voor de allround ondernemer klussenbedrijf. De allround ondernemer klussenbedrijf kan (arbeidsintensieve) reparatie en vervanging ook uitbesteden aan inleenkrachten, bijvoorbeeld een collega allround ondernemer klussenbedrijf. De servicemedewerker gebouwen is werknemer. De allround ondernemer klussenbedrijf werkt als zelfstandige.

## 5.2 Kerntaak 2: Voert een bedrijf

Kerntaak 2 Voert een bedrijf	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De allround ondernemer klussenbedrijf besluit over de vraag of hij zich gaat vestigen en kiest een bijpassende ondernemingsvorm. Hij stelt een ondernemingsplan op. Hij overlegt daarover met relevante personen en instanties en legt hen zijn ondernemingsplan voor. Hij voert de vereiste administratieve handelingen uit die nodig zijn voor het starten van een onderneming. Hij bepaalt de producten/diensten die hij aanbiedt en de prijs van deze producten/diensten. De allround ondernemer klussenbedrijf stelt activiteiten vast die nodig zijn om zijn bedrijf vorm te geven. Hij bepaalt welke marketingactiviteiten hij op welk moment moet ondernemen en welke middelen en mensen daarvoor nodig zijn. Hij schaft bedrijfsmiddelen aan en zorgt voor een passende werk- en opslagruimte. Hij bewaakt de voortgang van de activiteiten. Hij past waar nodig de activiteiten of het ondernemingsplan aan. De allround ondernemer klussenbedrijf kiest een huisstijl. Hij promoot en profileert zijn bedrijf op verschillende wijzen. Hij levert een klantgerichte service en kwalitatief goed werk. De allround ondernemer klussenbedrijf vormt actief netwerken die meerwaarde kunnen hebben voor zijn bedrijf. Hij participeert in deze netwerken. Hierbij werkt hij samen aan opdrachten. De allround ondernemer klussenbedrijf weegt investeringen voor aankoop van materieel voor zijn bedrijf af. Hij rekent de investeringskosten en -opbrengsten door, onderzoekt de financieringsmogelijkheden en neemt een investeringsbesluit. De allround ondernemer klussenbedrijf stelt facturen op en zorgt dat de rekeningen corresponderen met de geleverde producten en/of diensten. Hij controleert betalingen van klanten en onderneemt bij wanbetalingen gepaste actie. Hij zorgt dat facturen van leveranciers en inleenkrachten worden betaald, controleert nota's en verwerkt ze in de administratie. Hij administreert m.b.t. balans- en resultaatrekening, crediteuren-/debiteurenbeheer. Hij archiveert gegevens voor de eigen administratie op de daarvoor bestemde plaatsen en vindt alle gegevens gemakkelijk terug. Al of niet samen met de administrateur stelt hij een jaarrekening op waarmee hij zich extern verantwoordt. De allround ondernemer klussenbedrijf controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële situatie en neemt hierop zo nodig maatregelen. Hij levert financiële gegevens aan de boekhouder ten behoeve van bijvoorbeeld de belastingdienst. Toelichting: De allround ondernemer klussenbedrijf laat zich waar nodig adviseren of bijstaan door ervaren collega's of specialisten.</p>	2.1	Starten onderneming
	2.2	Vorm geven aan de onderneming
	2.3	Promoten en profileren onderneming op de markt
	2.4	Netwerken vormen en hierin participeren
	2.5	Beoordelen investeringen
	2.6	Beheren bedrijfsadministratie
	2.7	Bewaken en verantwoorden financiële situatie

## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.



Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen		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	
<b>Werkprocessen</b>																												
1.7	Onderhouden en uitbreiden											■	■								■							
1.8	Afronden werkzaamheden aan/in gebouwen																		■	■								

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert een bedrijf

Kerntaak 2 Voert een bedrijf		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																												
2.1	Starten onderneming					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>																<input type="checkbox"/>	
2.2	Vorm geven aan de onderneming	<input type="checkbox"/>																	<input type="checkbox"/>									
2.3	Promoten en profileren onderneming op de markt									<input type="checkbox"/>																	<input type="checkbox"/>	
2.4	Netwerken vormen en hierin participeren							<input type="checkbox"/>																			<input type="checkbox"/>	
2.5	Beoordelen investeringen	<input type="checkbox"/>																										<input type="checkbox"/>
2.6	Beheren bedrijfsadministratie	<input type="checkbox"/>																										<input type="checkbox"/>



## **Deel C: Uitwerking van de kwalificaties**

### **1. Inleiding**

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

### **2. Uitstromen**

#### **Detaillering proces-competentie-matrices**

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

## 2.1 Servicemedewerker gebouwen

### Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen

#### Proces-competentie-matrix Servicemedewerker gebouwen

Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen		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	Vaststellen/opnemen werkzaamheden					X					X	X																
1.2	Opstellen offerte																											
1.3	Inplannen uit te voeren werk																											
1.4	Organiseren materialen en middelen																											
1.5	Vorbereiden uit te voeren werk					X							X															
1.6	Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk					X							X									X						
1.7	Onderhouden en uitbreiden											X	X							X								
1.8	Afronden werkzaamheden aan/in gebouwen																		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 Servicemedewerker gebouwen

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.1 werkproces: Vaststellen/opnemen werkzaamheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen vormt zich aan de hand van de opdracht of klantwens een beeld en/of stelt zich ter plaatse op de hoogte van de situatie. Hij vraagt ontbrekende of aanvullende informatie aan zijn leidinggevende en/of de klant. Hij controleert in opdracht van zijn leidinggevende (de onderhoudsstaat van) gebouwonderdelen. Hij signaleert gebreken in gebouwen, daarin aanwezige installaties en voorzieningen en bouwtechnische mankementen. Hij informeert bij de klant/gebruiker naar mankementen en onvolkomenheden. Hij trekt conclusies uit zijn bevindingen, stelt hiermee de aard en omvang van het uit te voeren werk vast en rapporteert aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De aard en omvang van de werkzaamheden zijn vastgesteld en de leidinggevende is hierover geïnformeerd.		
<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>	De servicemedewerker gebouwen informeert zijn leidinggevende adequaat en volledig over zijn bevindingen, zodat die zich een beeld kan vormen van de omvang van het werk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewerken, verbinden, monteren en afwerken van materialen</li> <li>Kennis van vakjargon binnen de branche</li> <li>Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> <li>Lezen van technische tekeningen en schema's</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De servicemedewerker gebouwen overlegt bij twijfel met zijn leidinggevende, zodat onduidelijkheden en onjuiste constatering zoveel mogelijk voorkomen 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 mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De servicemedewerker gebouwen achterhaalt, aan de hand van de opdracht, uit gerichte waarnemingen en vragen aan de klant, uit het snel opnemen van de informatie en uit het tonen van technisch inzicht, de situatie ter plaatse, zodat daarmee de aard en omvang van het werk vast te stellen is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.5 werkproces: Voorbereiden uit te voeren werk</b>			
<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen ontvangt de werkopdracht van, en bespreekt deze met, de leidinggevende. Hij verzamelt en/of controleert de benodigde informatie (werk instructies, tekeningen, schetsen, etc.), materiaal, gereedschap en materieel en zorgt dat alles op locatie aanwezig is. Hij maakt afspraken met de klant en spreekt bijzonderheden door. Als ter plekke blijkt dat de werkplek (nog) bezet is, de werkopdracht onvolledig is of uitgaat van onjuiste veronderstellingen, of als de klant andere danwel aanvullende wensen heeft, overlegt hij met zijn leidinggevende hoe daarmee om te gaan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Materialen, gereedschappen en materieel t.b.v. het uit te voeren werk zijn beschikbaar. Relevante gegevens over de uit te voeren werkzaamheden en eventueel (verder) te nemen maatregelen zijn bekend.		
<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>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De servicemedewerker gebouwen verzamelt voor de uitvoering van het werk benodigde, geschikte en voldoende materialen, gereedschappen en materieel, zodat er geen onnodig risico, stagnatie of vertraging optreedt en slaat materiaal en materieel zodanig op dat beschadiging zoveel mogelijk wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast</li> <li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li> <li>• Kennis van vakjargon binnen de branche</li> <li>• Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> <li>• Lezen van engelstalige instructies</li> <li>• Lezen van technische tekeningen en schema's</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De servicemedewerker gebouwen bespreekt de werkopdracht met de leidinggevende, vraagt bij onduidelijkheid uitleg of aanvullende informatie, en stemt de aanpak van werken af met de leidinggevende zodat problemen worden voorkomen en werkzaamheden efficiënt kunnen worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.6 werkproces: Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk</b>			
<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen doet -afhankelijk van de situatie- al of niet op instructie van zijn leidinggevende aanpassingen en/of treft voorzieningen in de werkomgeving die nodig zijn om het werk veilig en met zo weinig mogelijk overlast en beschadiging uit te kunnen voeren (bijvoorbeeld stut vloeren, brengt stofafscherming aan, etc.). Hij verwijdert of demonteert gebouwonderdelen (kozijnen, (delen van) muren, keukens etc.) en (delen van) gebouwinstallaties (toestellen, appendages, leidingen etc.) en bewerkt voor. Hij meldt aan het licht komende gebreken en gevaarlijke situaties (zoals rotte balken, de aanwezigheid van asbest of slechte staat van gebouwinstallaties) aan de klant en onderneemt hierop actie, bijvoorbeeld door de leidinggevende te informeren of de klant te helpen om een gespecialiseerd bedrijf in te schakelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De vereiste gebouwonderdelen en (delen van) gebouwinstallaties zijn verwijderd, gedemonteerd, voorbereid en veilig gesteld. Gebreken en gevaarlijke situaties zijn gemeld, zodat deze kunnen worden verholpen.		
<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> </ul>	De servicemedewerker gebouwen volgt instructies en aanwijzingen van zijn leidinggevende nauwgezet op, zodat het veiligheidsrisico, schade en overlast voor alle betrokkenen bij de (vervolg) werkzaamheden tot een minimum wordt beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast</li> <li>Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li> <li>Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De servicemedewerker gebouwen gebruikt effectief, verantwoord en zorgvuldig gereedschappen, materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen die nodig zijn voor het geschikt maken van de werkomgeving en draagt er zorg voor, zodat deze gedurende de verwachte levensduur te gebruiken zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen****1.6 werkproces: Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li></ul>	De servicemedewerker gebouwen wijst de klant op (aan het licht komende) gebreken en onveilige situaties, doet melding hiervan aan zijn leidinggevende als het consequenties heeft voor de uitvoering en/of omvang van zijn werk en verwijst de klant door naar gespecialiseerde bedrijven, zodat de klant en leidinggevende adequaat zijn geïnformeerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	--	---	--

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.7 werkproces: Onderhouden en uitbreiden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen verricht modificaties, onderhoud en reparaties en verhelpt gebreken, mankementen en lekkages aan diverse onderdelen van gebouwen, gebouwinstallaties, het interieur en bijbehorende voorzieningen. Hij doet onder andere tegel-, stukadoors- en schilderwerk van beperkte omvang die voortvloeien uit voornoemde werkzaamheden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk is deugdelijk en voldoet aan de eisen van de opdracht en geldende kwaliteitsnormen.		
<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>	De servicemedewerker gebouwen werkt gestructureerd, volgens opdracht en controleert zijn werk, zodat de tijd effectief wordt besteed en het resultaat van het werk aan de eisen van de opdracht en geldende kwaliteitsnormen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewerken, verbinden, monteren en afwerken van materialen</li> <li>• Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Kennis van het kwaliteitssysteem en kwaliteitseisen van het eigen bedrijf</li> <li>• Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast</li> <li>• Kennis van meet- en controlegereedschappen</li> <li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li> <li>• Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> <li>• Lezen van engelstalige instructies</li> <li>• Lezen van technische tekeningen en schema's</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.7 werkproces: Onderhouden en uitbreiden</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>	De servicemedewerker gebouwen gebruikt efficiënt en effectief, verantwoord en zorgvuldig, materialen, gereedschappen, materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen die benodigd zijn om gebouw(onder)delen te vervaardigen, wijzigen, vervangen en repareren en draagt er zorg voor, zodat er zo min mogelijk materiaal wordt verspild, middelen gedurende de verwachte levensduur te gebruiken zijn en het werk veilig kan worden uitgevoerd.	<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>	De servicemedewerker gebouwen voert de voor het onderhouden en uitbreiden benodigde handelingen vlot en volgens beproefde technieken uit, en speelt tijdens de uitvoering van zijn werk adequaat in op de situatie ter plaatse, zodat de uitvoering en het resultaat van het werk deugdelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.8 werkproces: Afronden werkzaamheden aan/in gebouwen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De servicemedewerker gebouwen ruimt de werkplek op en voert afvalmateriaal, restmateriaal, gereedschap en materieel af. Hij herstelt tijdelijke aanpassingen en/of voorzieningen in de werkomgeving die nodig waren om het werk uit te kunnen voeren. Hij vraagt aan de klant of alles naar wens verlopen is. Hij meldt klachten en incidenten aan zijn leidinggevende. Hij registreert de gewerkte uren en verbruikte materialen en vult alle vereiste formulieren en werkbonnen in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De werkomgeving bevindt zich zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat. Een zoveel als mogelijk tevreden klant. Klachten en incidenten zijn gemeld aan de leidinggevende. De vereiste formulieren en werkbonnen zijn ingevuld.		
<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>	De servicemedewerker gebouwen vult alle vereiste formulieren en werkbonnen volgens bedrijfsvoorschriften in en voert afvalmateriaal, restmateriaal en materieel volgens arbo- en milieuvoorschrift af, zodat gegevens doelmatig kunnen worden verwerkt en de werkplek verantwoord en netjes wordt opgeruimd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>Kennis van de branche en producten en diensten van de organisatie(bedrijf)</li> <li>Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De servicemedewerker gebouwen maakt tijdelijke aanpassingen en/of voorzieningen zoveel mogelijk ongedaan, informeert de klant doelmatig over de uitgevoerde werkzaamheden, beantwoordt vragen van de klant correct en vraagt of de klant tevreden is over de werkzaamheden, zodat klachten zoveel mogelijk worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## 2.2 Allround ondernemer klussenbedrijf

### Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen

#### Proces-competentie-matrix Allround ondernemer klussenbedrijf

Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen		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	Vaststellen/opnemen werkzaamheden											X							X	X								
1.2	Opstellen offerte								X	X																		X
1.3	Inplannen uit te voeren werk																		X	X								
1.4	Organiseren materialen en middelen					X							X						X									X
1.5	Vorbereiden uit te voeren werk												X							X								
1.6	Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk											X	X							X								
1.7	Onderhouden en uitbreiden											X	X							X								
1.8	Afronden werkzaamheden aan/in gebouwen																			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 Allround ondernemer klussenbedrijf

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.1 werkproces: Vaststellen/opnemen werkzaamheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf vormt zich aan de hand van de klantvraag een beeld en/of stelt zich op de hoogte van de situatie ter plaatse en interpreteert de klantvraag (aanpassing, vernieuwing, uitbreiding etc.) en vraagt ontbrekende of aanvullende informatie aan de klant. Hij beoordeelt (de onderhoudsstaat van) gebouwonderdelen. Hij signaleert o.a. lekkages en bouwtechnische mankementen. Hij controleert de technische staat van gebouwinstallaties. Hij informeert bij de klant naar mankementen en klachten. Hij trekt conclusies uit zijn bevindingen en stelt daarmee de aard en omvang van de werkzaamheden vast. Hij informeert de klant over zijn bevindingen en geeft de klant gevraagd en ongevraagd advies. Hij bespreekt met de klant welke werkzaamheden hij wel en niet (zelf) kan uitvoeren en helpt in voorkomende gevallen de klant bij het vinden van een oplossing.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De aard en omvang van de werkzaamheden zijn vastgesteld en de klant is hierover geïnformeerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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>	De allround ondernemer klussenbedrijf denkt (creatief) mee met de klant (wijst de klant pro-actief op niet nader benoemde gebreken/mogelijkheden), stelt gericht vragen, beantwoordt correct vragen van de klant en maakt heldere afspraken met de klant met betrekking tot de opdracht, zodat voor beide partijen de omvang en het verloop van de opdracht duidelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewerken, verbinden, monteren en afwerken van materialen</li> <li>• Kennis van de branche en producten en diensten van de organisatie(bedrijf)</li> <li>• Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> <li>• Lezen van technische tekeningen en schema's</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf bepaalt aan de hand van zijn mogelijkheden, orderportefeuille en belang van klantbinding of en op welke termijn het werk kan worden uitgevoerd, zodat hij de klant doelmatig kan informeren over het verdere verloop.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen****1.1 werkproces: Vaststellen/opnemen werkzaamheden**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf stelt de aard en omvang van het werk vast door middel van gerichte waarnemingen, vragen aan de klant en het tonen van technisch inzicht bij redeneringen en afwegingen zodat hij de klant snel en adequaat kan informeren over de werkzaamheden en hij over voldoende gegevens beschikt om het werk in te plannen en voor te bereiden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	--	--

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.2 werkproces: Opstellen offerte</b>			
<b>Omschrijving</b>	allround ondernemer klussenbedrijf berekent aan de hand van o.a. inzet van menskracht, (huur)machines, materialen, afschrijvings- en bedrijfskosten de kostprijs van het uit te voeren werk. Hij beschrijft in de offerte o.a. de vastgestelde werkzaamheden, benodigde materialen, kosten voor de klant, de startdatum en doorlooptijd en vermeldt bijzondere omstandigheden of afspraken. Hij voegt de algemene voorwaarden, garantiebepalingen en leveringsvoorwaarden toe. Hij geeft op verzoek van de klant een (mondelinge) toelichting op de offerte.		
<b>Gewenst resultaat</b>	kostprijs van de benodigde materialen, uren en hulpmiddelen is vastgesteld. Een overzichtelijke offerte die de klant/opdrachtgever alle nodige informatie verschaft en duidelijkheid met onvoorzien en meer- en minderwerk.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf maakt gebruik van financiële informatie om verkoopprijzen en tarieven te bepalen en neemt bij het opstellen van de offerte de financiële consequenties en situatie van zijn bedrijfsvoering mee, zodat de prijs op de offerte reëel is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calculeren en begroten</li> <li>Kennis van de branche en producten en diensten van de organisatie(bedrijf)</li> <li>Kennis van het kwaliteitssysteem en kwaliteitseisen van het eigen bedrijf</li> <li>Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf stelt op basis van de inventarisatie van de opdracht de offerte op en neemt alle kostenposten daarin mee, zodat de offerte compleet en realistisch is.	<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> </ul>	allround ondernemer klussenbedrijf licht de offerte op verzoek van de klant begrijpelijk toe, zodat de offerte voor de klant duidelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.3 werkproces: Inplannen uit te voeren werk</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf beoordeelt de prioriteit van het werk. Hij plant in overleg met de klanten de klussen in. Hij houdt in de planning ruimte voor onvoorziene omstandigheden (uitloop) en plant ook tijd in voor spoedeisende klussen en tussenkomende kleine klussen/reparaties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het uit te voeren werk kan volgens planning verricht worden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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>	De allround ondernemer klussenbedrijf stemt de planning van de bij de klant uit te voeren werkzaamheden en noodzakelijke aanpassingen in de planning vooraf of gedurende de uitvoering tijdig en in goed overleg met de klant af en houdt hierbij zoveel mogelijke rekening met de wensen van de klant, zodat het tijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden volgens verwachting van de klant plaats vindt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf plant de werkzaamheden in een logische volgorde en deelt deze realistisch in de tijd in, opdat de werkzaamheden volgens planning kunnen worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.4 werkproces: Organiseren materialen en middelen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf koopt materialen en koopt of huurt gereedschap en materieel die hij voor de uitvoering van zijn werk nodig heeft. Hij regelt de voor de uitvoering van het werk benodigde vergunningen. Hij huurt inleenkrachten in die werkzaamheden voor hem verrichten en maakt daarmee afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voor het werk benodigde inleenkrachten, materialen, gereedschappen en materieel zijn in voldoende mate en tijdig beschikbaar voor het uit te voeren werk.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf koopt en huurt onder de meest gunstige voorwaarden inleenkrachten, materialen en middelen met als doel de kosten zo laag mogelijk te houden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast</li> <li>Kennis van vakjargon binnen de branche</li> <li>Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf koopt en huurt voor het werk geschikt materiaal en materieel, zodat steeds over het voor het werk benodigde materiaal en materieel kan worden beschikt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf stelt aan de hand van de planning vast wanneer welke materialen, gereedschap, materieel, vergunningen en inleenkrachten nodig zijn, ziet hierbij risico- en invloedrijke factoren (o.a. beschikbaarheid en levertijden) niet over het hoofd en bestelt/koopt/huurt tijdig en zoveel als voor de werkzaamheden nodig is, zodat de benodigde inleenkrachten en materialen en middelen op het gewenste tijdstip beschikbaar zijn en (onnodige) stagnatie achterwege blijft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen****1.4 werkproces: Organiseren materialen en middelen**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li></ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf informeert inleenkrachten tijdig en duidelijk over welke werkzaamheden zij waar en wanneer moeten verrichten, zodat de inleenkrachten weten wat er van ze verwacht wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	--	---	--

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.5 werkproces: Voorbereiden uit te voeren werk</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf verzamelt relevante informatie en treft voorbereidingen op locatie. Hij zorgt ervoor dat het benodigde materiaal en materieel (zoals bouwliften, containers etc) tijdig op de locatie aanwezig is en dat het gereedschap op orde is. Hij maakt afspraken met de klant en spreekt bijzonderheden door. Als hij een andere situatie aantreft dan gezamenlijk is verondersteld of als de klant andere dan wel aanvullende wensen heeft, overlegt hij met de klant hoe daarmee om te gaan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Materialen, gereedschappen en materieel t.b.v. het uit te voeren werk zijn op de werklocatie beschikbaar. De klant weet waar hij aan toe is.		
<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>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf verzamelt voor de uitvoering van het werk benodigde, geschikte en voldoende materialen, gereedschappen en materieel, zodat er geen onnodige risico, stagnatie of vertraging optreedt en slaat materieel en materiaal zodanig op dat beschadiging zoveel als mogelijk wordt voorkomen en deze niet zondermeer kunnen worden onttreemd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Kennis van de branche en producten en diensten van de organisatie(bedrijf)</li> <li>• Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast</li> <li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li> <li>• Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> <li>• Lezen van engelstalige instructies</li> </ul>

## Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen

### 1.5 werkproces: Voorbereiden uit te voeren werk

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>	De allround ondernemer klussenbedrijf maakt duidelijke afspraken met de klant met betrekking tot het uit te voeren werk en bespreekt bijzonderheden of afwijkingen, aanvullende of gewijzigde klantwensen met de klant, betreft hierin de wensen van de klant, informeert de klant duidelijk over de mogelijkheden en consequenties en overtuigt zich ervan dat er overeenstemming met de klant is, zodat er geen misverstand over de opdracht kan zijn en de klant weet waar hij aan toe is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---	--	---	--

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.6 werkproces: Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf doet aanpassingen en/of treft voorzieningen in de werkomgeving die nodig zijn om het werk veilig en met zo weinig mogelijk overlast en beschadiging uit te kunnen voeren (verwijdert bijvoorbeeld beplanting, brengt stofafscherming aan, zorgt voor een goede stofafzuiging etc.). Hij verwijdert of demonteert gebouwonderdelen (kozijnen, muren, keukens etc.) en (delen van) gebouwinstallaties (toestellen, appendages, leidingen etc.) en bewerkt voor. Hij stut vloeren en wanden en dekt af tegen het binnendringen van regenwater. Hij signaleert aan het licht komende gebreken en gevaarlijke situaties (zoals rotte balken, de aanwezigheid van asbest of slechte staat van gebouwinstallaties) en onderneemt hiertoe gepaste actie, bijvoorbeeld door de klant aan te bieden het(de) gebrek(en) te verhelpen of te helpen om een gespecialiseerd bedrijf in te schakelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De vereiste onderdelen, installatiedelen en omgeving van het gebouw zijn verwijderd, gedemonteerd of voorbereid en veilig gesteld.  Gebreken en gevaarlijke situaties zijn bekend, zodat deze kunnen worden verholpen.		
<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 doeltreffend gebruiken</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf gebruikt effectief, verantwoord en zorgvuldig gereedschappen, materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen die nodig zijn voor het geschikt maken van de werkomgeving, en draagt er zorg voor, zodat deze gedurende de verwachte levensduur te gebruiken zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewerken, verbinden, monteren en afwerken van materialen</li> <li>• Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast</li> <li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li> <li>• Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> <li>• Lezen van technische tekeningen en schema's</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.6 werkproces: Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk</b>			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf attendeert de klant tijdig en adequaat op (aan het licht komende) gebreken en gevaarlijke situaties en biedt afdoende oplossingen aan voor het wegnemen ervan, zodat de klant van de actuele situatie op de hoogte is en de mogelijkheid heeft om deze tijdig en afdoende te (laten) herstellen.	<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>	De allround ondernemer klussenbedrijf voert de voor het geschikt maken van de werkomgeving benodigde handelingen vlot, zelfverzekerd en zoveel mogelijk volgens beproefde technieken uit, speelt snel en adequaat in op de situatie ter plaatse en komt zelfstandig met haalbare oplossingen bij afwijkingen/problemen, zodat het werk deugdelijk is uitgevoerd en er tengevolge hiervan geen onaanvaardbare veiligheids- en gezondheidsrisico's en schade en overlast voor de betrokkenen bij de (vervolg)werkzaamheden zullen ontstaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.7 werkproces: Onderhouden en uitbreiden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf verricht modificaties, onderhoud en reparaties en verhelpt gebreken, mankementen en lekkages aan diverse onderdelen van gebouwen, gebouwinstallaties, het interieur en bijbehorende voorzieningen. Hij renoveert bijvoorbeeld badkamers of keukens, maakt aan- en uitbouwen en plaatst dakkapellen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het werk is deugdelijk en voldoet aan de eisen van de opdracht en geldende kwaliteitsnormen.		
<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>	De allround ondernemer klussenbedrijf werkt gestructureerd, volgens opdracht en controleert het resultaat van zijn werk, zodat het werk volgens planning wordt verricht en het resultaat van het werk aan de eisen van de opdracht en geldende kwaliteitsnormen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewerken, verbinden, monteren en afwerken van materialen</li> <li>• Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast</li> <li>• Kennis van meet- en controlegereedschappen</li> <li>• Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen</li> <li>• Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> <li>• Lezen van engelstalige instructies</li> <li>• Lezen van technische tekeningen en schema's</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.7 werkproces: Onderhouden en uitbreiden</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>	De allround ondernemer klussenbedrijf gebruikt efficiënt en effectief, verantwoord en zorgvuldig, materialen, gereedschappen, materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen die benodigd zijn om gebouw(onder)delen te vervaardigen, wijzigen, vervangen en repareren en draagt er zorg voor, zodat er zo min mogelijk materiaal wordt verspild, middelen gedurende de verwachte levensduur te gebruiken zijn en het werk veilig kan worden uitgevoerd.	<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>	De allround ondernemer klussenbedrijf voert de voor het onderhouden en uitbreiden benodigde handelingen vlot, zelfverzekerd en volgens beproefde technieken en speelt tijdens de uitvoering van zijn werk adequaat in op de situatie ter plaatse en komt zelfstandig met haalbare oplossingen bij afwijkingen/problemen, zodat de uitvoering en het resultaat van het werk deugdelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen</b>			
<b>1.8 werkproces: Afronden werkzaamheden aan/in gebouwen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf ruimt de werkplek op en voert afvalmateriaal, restmateriaal, gereedschap en materieel af. Hij herstelt tijdelijke aanpassingen en/of voorzieningen in de werkomgeving die nodig waren om het werk uit te kunnen voeren. Hij controleert (het resultaat van) de werkzaamheden van inleenkrachten, vraagt aan de klant of alles naar wens verlopen is en handelt klachten en incidenten met de klant af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Opgeruimde werkplek. De werkomgeving bevindt zich zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat. Zo veel mogelijk tevreden klant.		
<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 overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf voert afvalmateriaal, restmateriaal en materieel volgens arbo- en milieuvoorschrift af, zodat de werkplek verantwoord en netjes wordt opgeruimd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf maakt tijdelijke aanpassingen en/of voorzieningen zoveel mogelijk ongedaan, controleert het werk van inleenkrachten zorgvuldig en zorgt dat gebreken hersteld worden, vraagt aan de klant of alles naar wens is verlopen en beantwoordt vragen van de klant op correcte wijze en vraagt of de klant tevreden is over het resultaat van de werkzaamheden, zodat klachten zoveel mogelijk worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Voert een bedrijf

### Proces-competentie-matrix Allround ondernemer klussenbedrijf

Kerntaak 2 Voert een bedrijf		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
2.1	Starten onderneming					X					X																X	
2.2	Vorm geven aan de onderneming	X																X										
2.3	Promoten en profileren onderneming op de markt									X																	X	
2.4	Netwerken vormen en hierin participeren							X																			X	
2.5	Beoordelen investeringen	X																										X
2.6	Beheren bedrijfsadministratie	X									X										X							X
2.7	Bewaken en verantwoorden financiële situatie										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 Allround ondernemer klussenbedrijf

<b>Kerntaak 2 Voert een bedrijf</b>			
<b>2.1 werkproces: Starten onderneming</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf bereidt zich goed voor en onderzoekt in overleg met een ervaren collega met welke aspecten hij rekening moet houden, bijvoorbeeld op het vlak van vestigingsmogelijkheden, wet- en regelgeving etc. Hij kiest in overleg met een ervaren collega een ondernemingsvorm die het beste past bij het type bedrijf dat hij wil starten, stelt onder begeleiding van een ervaren collega of een bedrijfsadviseur een ondernemingsplan op en formuleert haalbare bedrijfsdoelstellingen. Hij bepaalt in overleg met de financier(s) de (potentiële) klantenkring van zijn bedrijf en het soort werkzaamheden die hij voor hen wil gaan uitvoeren. Hij bepaalt het aanbod en de prijs van zijn producten/diensten. Hij doorloopt in overleg met een ervaren collega of een bedrijfsadviseur de vereiste procedures voor het opzetten van de onderneming.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een ondernemingsplan dat de noodzakelijke informatie bevat om een onderneming op te starten. Het opstarten van een onderneming is volgens de noodzakelijke administratieve handelingen verlopen.		
<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>	De allround ondernemer klussenbedrijf stelt nauwkeurig een volledig ondernemingsplan op, waarmee belanghebbenden adequaat geïnformeerd worden over de te starten onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>Kennis van de branche en producten en diensten van de organisatie (bedrijf)</li> <li>Kennis van de markt en marktonderzoek</li> <li>Kennis van het voeren van een klussenbedrijf</li> <li>Kennis van vakjargon binnen de branche</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf verkent kritisch zijn eigen mogelijkheden met betrekking tot onderhouds- en verbouwwerkzaamheden en matcht deze adequaat met de behoefte van potentiële klanten, zodat hij een ondernemersplan met daarin uitdagende en haalbare doelen kan opstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 2 Voert een bedrijf****2.1 werkproces: Starten onderneming**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf informeert bij en vraagt ondersteuning aan ervaren collega's, deskundigen en relevante partijen, zodanig dat hij over de informatie en ondersteuning beschikt die nodig is om de start van zijn onderneming succesvol te laten verlopen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	---	--	--

<b>Kerntaak 2 Voert een bedrijf</b>			
<b>2.2 werkproces: Vorm geven aan de onderneming</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf geeft zijn onderneming vorm en bepaalt welke mensen en middelen daarvoor nodig zijn. Hiertoe draagt hij zorg voor de aanschaf van bedrijfsmiddelen, koopt bijvoorbeeld bedrijfskleding, een bedrijfsauto/-bus, pc, gereedschap etc. en zorgt voor een passende werk- en opslagruimte en richt deze in. Hij schrijft zijn onderneming in bij de Kamer van Koophandel en meldt het bedrijf aan bij de belastingdienst. Hij bewaakt de voortgang en past waar nodig de activiteiten of het ondernemingsplan aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Bedrijfsmiddelen en werkplaats zijn geregeld. De onderneming is ingeschreven bij de kamer van koophandel. De activiteiten of het ondernemersplan zijn aangepast		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf zet het ondernemingsplan om in concrete acties, neemt doordacht beslissingen over het moment waarop activiteiten ondernomen moeten worden en geeft hieraan gevolg, zodat het ondernemingsplan kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften</li> <li>• Kennis van het voeren van een klussenbedrijf</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf plant realistisch de activiteiten, regelt tijdig de benodigde mensen en middelen en bewaakt de voortgang van de activiteiten, zodat hij waar het nodig is op tijd kan bijsturen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert een bedrijf</b>			
<b>2.3 werkproces: Promoten en profileren onderneming op de markt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf kiest een huisstijl die past bij het imago dat hij met het bedrijf wil uitstralen. Hij promoot het bedrijf. Bijvoorbeeld door zichzelf als terzake kundig te presenteren en deskundigheid uit te stralen en ervoor te zorgen dat bedrijfskleding, bedrijfsauto/-bus etc. er representatief uit (blijven) zien. Hij plaatst bijvoorbeeld advertenties in huis-aan-huisbladen, verspreidt flyers of promoot zijn bedrijf via internet. Hij levert een klantgerichte service en kwalitatief goed werk.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Naamsbekendheid van de onderneming. Potentiële klanten hebben een positief beeld van de organisatie en het producten- of dienstenaanbod.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf grijpt mogelijkheden om zijn onderneming te promoten en te profileren aan en vertaalt dit naar concrete acties passend bij de gekozen kernactiviteiten en de (potentiële) klantenkring, zodat hij de naamsbekendheid van de onderneming vergroot.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van het voeren van een klussenbedrijf</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf presenteert zich als terzake kundig, geloofwaardig en representatief, zodat hij een betrouwbare indruk maakt op de potentiële klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert een bedrijf</b>			
<b>2.4 werkproces: Netwerken vormen en hierin participeren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf vormt actief netwerken van zelfstandige ondernemers en/of freelancers die meerwaarde kunnen hebben voor zijn bedrijf, bijvoorbeeld in de vereniging van klussenbedrijven zoals VLOK. Hij participeert in deze netwerken en wisselt hierin kennis en ervaringen uit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Samenwerkingsvormen die meerwaarde opleveren voor zijn bedrijf. Groei van expertise.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf grijpt kansen aan en vertaalt deze in concrete acties, zodat samenwerkingsverbanden kunnen ontstaan die meerwaarde hebben voor zijn bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de branche en producten en diensten van de organisatie(bedrijf)</li> <li>Kennis van het voeren van een klussenbedrijf</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen met mensen</li> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf legt actief contacten met mensen binnen en buiten de branche en bouwt en onderhoudt een relatienetwerk, waarmee hij zijn expertise met betrekking tot het uitvoeren van de werkzaamheden en het voeren van zijn bedrijf vergroot.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert een bedrijf</b>			
<b>2.5 werkproces: Beoordelen investeringen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf weegt investeringen voor aankoop van materieel voor zijn bedrijf af. Hij rekent de investeringskosten en -opbrengsten door, onderzoekt de financieringsmogelijkheden en neemt een investeringsbesluit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Afgewogen investeringsbesluiten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf zoekt bij het nemen van een investeringsbesluit naar een gunstige prijs/kwaliteit verhouding, zodat de investeringskosten beperkt blijven tot de strikt noodzakelijke.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculeren en begroten</li> <li>• Kennis van het voeren van een klussenbedrijf</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf bepaalt op basis van noodzaak en mogelijkheden, te verwachten investeringskosten en –opbrengsten en een reële inschatting van de risico's welke investering(en) hij doet en neemt hierin mee dat verwachte positieve bedrijfsresultaten ook minder positief kunnen zijn, zodat de investering verantwoord is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert een bedrijf</b>			
<b>2.6 werkproces: Beheren bedrijfsadministratie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf stelt facturen op en zorgt dat de rekeningen corresponderen met de geleverde producten/diensten en houdt zich aan afspraken. Hij controleert betalingen van klanten en onderneemt bij wanbetalingen gepaste actie. Hij zorgt dat facturen van leveranciers en inleenkrachten worden betaald, controleert nota's op onjuistheden en verwerkt ze in de administratie. Hij administreert met betrekking tot balans- en resultaatrekening en crediteuren-/debiteurenbeheer. Hij archiveert gegevens voor de eigen administratie op de daarvoor bestemde plaatsen. Al dan niet samen met de administrateur stelt hij overzichten van de financiële situatie van zijn bedrijf op waarmee hij zich extern kan verantwoorden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een verzorgde financiële administratie die voldoet aan wettelijke voorschriften.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf maakt bij het beheren van de bedrijfsadministratie steeds een afweging tussen kosten en baten, zodat deze op elkaar zijn afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administreren en boekhouden</li> <li>Kennis van het voeren van een klussenbedrijf</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf overweegt bij wanbetaling zorgvuldig of en zo ja welke acties hij onderneemt, zodat hij de consequenties reëel kan inschatten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf maakt volledige, overzichtelijke rapportages volgens de geldende boekhoudkundige regels, zodat er voor alle betrokkenen een duidelijk inzicht in de bedrijfsgegevens is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf levert tijdig financiële gegevens aan de boekhouder en archiveert op logische wijze, zodat de gegevens tijdig door de boekhouder verwerkt kunnen worden en eenvoudig zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert een bedrijf</b>			
<b>2.7 werkproces: Bewaken en verantwoorden financiële situatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De allround ondernemer klussenbedrijf controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop zo nodig maatregelen. Hij levert financiële gegevens aan de boekhouder ten behoeve van bijvoorbeeld de belastingdienst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Financiële overzichten die inzicht geven in de financiële situatie van zijn bedrijf en waarmee hij zich extern kan verantwoorden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf bewaakt op basis van objectieve cijfers en overzichten periodiek of financiële doelstellingen gehaald worden, maakt uit de financiële informatie logische gevolgtrekkingen en anticipeert hierop adequaat, met als doel zijn bedrijf financieel gezond te houden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van het voeren van een klussenbedrijf</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De allround ondernemer klussenbedrijf zorgt voor een actuele en volledige financiële rapportage, zodat de financiële situatie van zijn bedrijf up to date is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### **3. Certificeerbare eenheden**

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

## 2. Proces- en inhoudsinformatie

### 2.1 Betrokkenen

Het Kwalificatieprofiel Onderhoud- en verbouwbedrijf is ontwikkeld onder projectleiding van Kenteq, afdeling kwalificatiestructuur, samen met vertegenwoordigers van het beroepsonderwijs en het bedrijfsleven.

Het kwalificatiedossier is met een positief advies van de paritaire commissie van Kenteq en het bestuur van Kenteq ter toetsing ingediend bij het landelijk coördinatiepunt. Het coördinatiepunt heeft dit dossier ter goedkeuring aangeboden aan het ministerie van Onderwijs en Wetenschappen.

Samenstelling paritaire commissie van Kenteq:

<b>Werkgeversorganisaties:</b>	<b>functie:</b>
Koninklijke Metaalunie	regiosecretaris
Namens Uneto - VNI	commercieel directeur van groep bedrijven
WENb, namens O&O Fonds	secretaris van het O&O Fonds
NVKL	onderwijssecretaris
FME - CWM	vacature
ICT Nederland	vacature
<b>Werknemersorganisaties:</b>	<b>functie:</b>
CNV Bedrijvenbond	manager HRM subsidies Stork NV
FNV Bondgenoten	vacature
<b>Onderwijs:</b>	<b>functie:</b>
Albeda College, namens MBO Raad	directeur branche techniek
ROC Zadkine, namens MBO Raad	beleidsadviseur en secretaris BTG MEI
ROC Eindhoven, namens MBO Raad	directeur werktuigbouw, metaal, elektrotechniek, werktuigkundige installatietechniek
ROC Graafschap, namens MBO Raad	directeur techniek
Elsevier Opleiding & Advies, namens Paepon	productmanager techniek
<b>Beroepskolom:</b>	<b>functie:</b>
vmbo Platform Metaal & Metalelektro en platform Technische Installaties	landelijk programmamanager vmbo metaal & metalektro
Fontys Hogeschool, Eindhoven, namens hbo Raad	adjunct directeur

Het bestuur van Kenteq wordt gevormd door vertegenwoordigers van:

<b>Werkgeversorganisaties:</b>
FME-CWM
UNETO VNI
Metaalunie
<b>Werknemersorganisaties:</b>
CNV
FNV
<b>Onderwijs:</b>

MBO Raad

## 2.2 Verwantschap

Voorafgaand aan de keuze om de verwante beroepscompetentieprofielen in dit kwalificatiedossier samen te brengen, zijn een aantal stappen doorlopen.

- Als eerste zijn in de afzonderlijke techniekgebieden elektro/ict, installatie en metaal/werktuigbouw de beroepen onderzocht en is een beeld gevormd van de verhouding tussen de overeenkomsten en de verschillen. Er zijn toen al eerste keuzes gemaakt voor clustering van verwante beroepen binnen elk afzonderlijk techniekgebied.
- Vervolgens is, uitgaande van de gemaakte keuzes, gezocht naar onderlinge overeenkomsten tussen de genoemde drie techniekgebieden. Dit heeft geleid tot verdergaande clustering van verwante beroepen in de diverse kwalificaties. Optimalisatie hiervan lijkt nog beperkt mogelijk.
- Als derde stap is buiten de eigen sector (maar voornamelijk binnen de techniek in brede zin, lettend op overeenkomsten) opnieuw gezocht naar onderlinge overeenkomsten met de al eerder gevormde clusters. Dit heeft verdere clustering opgeleverd met beroepen in de bouwtechniek, procestechniek, infratechniek en handel/economie. Hier lijkt nog een verdere optimalisatie mogelijk te zijn.
- Een vierde stap moet in de toekomst plaatsvinden. Mogelijk is er verdere overlap te vinden tussen technische beroepen en niet-technische beroepen.

Aan de basis van dit kwalificatiedossier liggen de gelegitimeerde beroepscompetentieprofielen, genoemd in hoofdstuk 2.2 van deel B. Deze hebben als volgt geleid tot de uitstromen die onderdeel zijn van dit genoemd kwalificatiedossier.

<b>Uitstroom Beroepscompetentieprofiel</b>	Servicemedewerker gebouwen	Allround ondernemer klussenbedrijf
Servicemedewerker gebouwen	X	
Ondernemer klussenbedrijf		X

De verwantschap van de genoemde beroepscompetentie profielen ligt in vergelijkbare beroepsuitoefening van de verschillende beroepsbeoefenaren. De context waarbinnen de beroepen worden uitgevoerd verschilt.

Als gemeenschappelijke kerntaak staat centraal “Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen”. Alle beroepsbeoefenaren voeren diverse onderhouds-, klus-, reparatie- en renovatiewerkzaamheden uit.

Deze profielen vormen een afgebakende beroepengroep in de branche. Dit komt tot uiting in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken, werkprocessen en gedragscompetenties.

Door deze beroepscompetentieprofielen op basis van verwantschap te clusteren in één kwalificatiedossier is in uitvoerende zin voor het beroepsonderwijs en het bedrijfsleven een brede opleidingsmogelijkheid gecreëerd. De context waarbinnen de beroepen tot uitvoer komen, de beroepspraktijk, kan binnen één uitstroom een vrij grote mate van diversiteit vertonen. Deze context is per uitstroom beschreven in de ‘context van de uitstroom’ en komt tot uiting in de verdere detaillering. Bij de uitvoer van de beroepspraktijkvorming zal gekeken moeten worden naar deze verschillende beroepscontexten waarbinnen beroepservaring opgedaan kan worden zodat er een keuze gemaakt kan worden voor een al dan niet gespecialiseerde uitstroom.

Bepalend voor de keuze van de kwalificatiemogelijkheden in de uitstromen, zijn de volgende aspecten geweest:

- aansluiting op de arbeidsmarkt;
- uitvoerbaarheid voor beroepsonderwijs en bedrijfsleven;
- effect op de loopbaan van de leerling;
- duurzaamheid van het kwalificatiedossier.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

### De vertaling:

De beroepscompetentieprofielen, die de vakvolwassen beroepsbeoefenaar beschrijven, worden vertaald naar de beginnende, maar wel gekwalificeerde, beroepsbeoefenaar. Het competent kunnen uitvoeren van de werkprocessen staat in de opleiding centraal. Die werkprocessen horen ook tot het domein van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar en zullen moeten worden aangeleerd. Met het toenemen van de routine stijgt ook het inzicht om langs meerdere wegen tot oplossingen te komen. Dit toenemen van de routine moet al tijdens de opleidingsperiode plaatsvinden. Tijdens de opleiding vindt, door het opdoen van ervaring, groei plaats in rol en verantwoordelijkheden en in de complexiteit die de leerling aankan.

Los hiervan zijn aanwijzingen voor de beginnend gekwalificeerd beroepsbeoefenaar te vinden in de beschrijvingen van kerntaken en/of in de 'toelichting' en per uitstroom in de 'algemene informatie' en in de 'prestatie indicatoren'. De vertaling van het niveau vakvolwassen naar het niveau beginnend gekwalificeerd beroepsbeoefenaar vindt niet plaats door de keuze van de competenties.

N.B. Het hier genoemde vermogen om werkprocessen zelfstandig uit te voeren moet niet worden verward met het gaan werken in een nieuwe omgeving waar eerst een oriëntatie- en inwerkperiode nodig zal zijn.

Binnen Kenteq is een richtlijn afgesproken wanneer competenties wel en niet gekozen worden. Voor bijna elk werkproces is het zowel voor de vakvolwassen als voor de beginnend beroepsbeoefenaar nodig om over een grote hoeveelheid competenties te beschikken. Gekozen is echter om voor een werkproces alleen de meest onderscheidende competenties uit te werken.

De voornaamste hierbij gehanteerde uitgangspunten zijn:

- Per uitstroom gemiddeld acht tot tien competenties, maximaal twaalf.
- Per werkproces gemiddeld drie, vier competenties.
- Basale competenties die bijvoorbeeld ook al onderdeel zijn van goed burgerschap of vanuit een relevant instroomniveau aanwezig geacht kunnen worden, zijn niet bij de werkprocessen uitgewerkt.
- Wanneer gewenst competent gedrag al wordt bereikt door een bepaalde (breed inzetbare) competentie, zal dit de keuze van andere voor de hand liggende competenties overbodig maken. Bijvoorbeeld bij "zorg voor milieu (afval gescheiden afvoeren)" wordt "ethisch en integer handelen" verwacht. Deze competentie wordt echter niet uitgewerkt omdat het gewenste gedrag al kan worden bereikt door "Materialen en middelen inzetten" of "Instructies en procedures opvolgen".

Tevens heeft binnen Kenteq afstemming plaatsgevonden voor de keuze van competenties bij bepaalde typen werkprocessen in bepaalde context en/of niveau.

Enkele voorbeelden:

- **'Formuleren en rapporteren'** wordt niet worden gekozen als de beroepsbeoefenaar alleen een werkbriefje met gewerkte uren en verbruikt materiaal invult. Dit gebeurt wel als van de beroepsbeoefenaar die een storing analyseert en verhelpt, verwacht wordt dat hij de oorzaak en de verrichte handelingen in een storingslogboek vastlegt.
- **'Analyseren'** wordt alleen gekozen als het gaat om een veelheid aan gegevens die geanalyseerd moeten worden om bijvoorbeeld een probleem in kaart te brengen en daar een oplossing voor te zoeken. Wanneer op grond van gegevens waarover men al beschikt en door toepassing van (technisch) inzicht een bepaalde keuze wordt gemaakt, is gekozen voor **'Vakdeskundigheid toepassen'**.
- **Onderlinge afstemming van kwalificatiedossiers.** Om de transparantie van de kwalificatiedossiers binnen de techniek verder te vergroten hebben binnen Kenteq afstemmingen plaatsgevonden voor het beschrijven van de beginnend beroepsbeoefenaar bij een aantal veel voorkomende werkprocessen.

Om gelijklopende kerntaken en werkprocessen van verschillende kwalificatiedossiers voor de beginnend beroepsbeoefenaar op gelijke manier te omschrijven is tijdens de ontwikkeling van dit kwalificatiedossier naar afstemming met andere kwalificatiedossiers gezocht op de volgende punten:

- Ondernemerschap
- Begeleiden van de uit te voeren werkzaamheden

- Aansturen van monteurs en onderaannemers
- Niveaubepaling van de uitstroom. Hiervoor is tevens de in Colo-verband ontwikkelde richtlijn toegepast.
- Vakinhoudelijke afstemming

**Certificeerbare eenheden:**

Er zijn aan dit kwalificatiedossier op dit moment geen certificeerbare eenheden toegewezen omdat hiertoe nog geen verzoek is gekomen vanuit de arbeidsmarkt.

## 2.4 Discussiepunten

### Algemeen:

- Wanneer is een competentie voldoende essentieel om uit te werken in een werkproces? In de loop van het ontwikkelproces zijn hiervoor steeds meer afgestemde richtlijnen ontstaan. De ervaringen uit de experimenten kunnen aanleiding zijn tot bijstelling van deze richtlijnen.

### De paritaire commissie van Kenteq

De paritaire commissie van Kenteq heeft voor de kwaliteitsslag van de kwalificatiedossiers gekozen voor procesbewaking. De inhoudelijke toetsing heeft zij overgelaten aan inhoudelijk deskundigen, verzameld in projectteams.

Toetsing op de structuur en het gebruik van het format aan de hand van het toetsingskader, dat door de minister is vastgesteld, wordt door het landelijk coördinatiepunt gedaan. Toetsing op leesbaarheid en bruikbaarheid voor gebruikers is voor een eerdere versie van dit kwalificatiedossier tijdens resonansbijeenkomsten aan de orde geweest en tevens voorgelegd aan de projectteams.

De paritaire commissie van Kenteq heeft over dit kwalificatiedossier gediscussieerd over de volgende zaken:

### Algemeen:

- Het onderhoud aan de brondocumenten (beroepscompetentieprofielen, arbeidsmarktonderzoeken, etc);
- Kwaliteit van de processen bij het ontwikkelen van de kwalificatiestructuur en de kwalificatiedossiers;
- Behoeftte aan kwalificaties op niveau 1;
- Invoeren van niveaus voor Nederlands, moderne vreemde talen en rekenen/wiskunde in de kwalificatiedossiers;
- Waardering voor het examen en het mbo diploma door de maatschappij.

### Specifiek voor dit kwalificatiedossier:

- Er is discussie geweest over het niveau van de allround ondernemer klussenbedrijf. Omdat hij een zelfstandige zonder personeel (zpz-er) is, is bepalend geweest om te kiezen voor niveau 3 en niet voor niveau 4.

Uitvoerbaarheid van opleiden, met name van deel C, is punt van aandacht. De basis hiervoor is nu de "kwaliteitsagenda kwalificatiestructuur 2008-2010" van Colo. De experimentenperiode loopt nog, maar tot nu toe is opleiden niet onuitvoerbaar gebleken. Wel zijn er soms interpretatieverschillen over hoe om te gaan met breed of smal opleiden. Verdere onduidelijkheden vanuit de opleidingskant hebben steeds geresulteerd in het geven van toelichting.

De paritaire commissie heeft gediscussieerd over de uitvoerbaarheid van moderne vreemde talen (MVT) en zou deze het liefst laten vervallen. Omdat de taaleis expliciet voorkomt in het beroepscompetentieprofiel is deze gehandhaafd, maar wel op een laag niveau.

Alle betrokken partijen, zoals projectteams, resonansgroepen en paritaire commissie van Kenteq zijn van mening dat:

- De beschrijving van kerntaken en werkprocessen aansluit op de processen in de bedrijven;
- De informatie in de kwalificatie voldoende aanknopingspunten biedt om onderwijs te ontwikkelen. Voldoende middelen bij het onderwijs zal een punt van aandacht moeten zijn;
- Deel C voldoende informatie en ruimte biedt om passend onderwijs uit te voeren in het kader van kwalificeren en examineren.

## 2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	X	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

### Niveau talen, rekenen en wiskunde

Nieuw in dit dossier zijn matrices voor rekenen/wiskunde;  
Het beheersingsniveau voor moderne vreemde talen is aangepast;  
Het beheersingsniveau voor Nederlands is aangepast;

#### Niveau 2

Voor talen, rekenen en wiskunde zijn raamwerken gedefinieerd waarmee de beheersingsniveaus kunnen worden vastgelegd. Kenteq heeft een voorstel voor beheersingsniveau marginaal getoetst met behulp van deskundigen uit de arbeidsmarkt.

Dit resulteerde in:

- Voor Nederlands is in dit dossier een beheersingsniveau gekozen dat voor gesprekken voeren, spreken en schrijven één niveau lager ligt dan het voorstel zoals geformuleerd in het referentiedocument "Leren, Loopbaan en Burgerschap".
- Voor rekenen en wiskunde zijn in dit dossier de beheersingsniveaus gevolgd zoals die door het Freudenthal instituut voorgesteld worden voor burgerschap.
- Als moderne vreemde taal is voor het Engels gekozen omdat deze taal binnen de techniek het meest relevant is. Afhankelijk van de regio, als daar goede argumenten voor zijn, kan het management van een opleiding kiezen voor een andere taal. De beheersingsniveaus van de verschillende taalvaardigheden zijn gekozen op basis van benodigde kennis voor het beroep.

In de komende jaren zal arbeidsmarktonderzoek plaats gaan vinden waardoor de beheersingsniveaus geactualiseerd worden.

#### Niveau 3

Voor talen, rekenen en wiskunde zijn raamwerken gedefinieerd waarmee de beheersingsniveaus kunnen worden vastgelegd. Voor dit dossier is nog geen specifieke arbeidsmarkt informatie beschikbaar om deze niveaus te kunnen bepalen. In de komende jaren zal dit onderzoek wel plaats gaan vinden. Vooruitlopend daarop heeft Kenteq de niveaus als volgt vastgelegd:

- Voor nederlands zijn in dit dossier de beheersingsniveaus gevolgd zoals geformuleerd in het referentiedocument "Leren, Loopbaan en Burgerschap".
- Voor rekenen en wiskunde zijn in dit dossier de beheersingsniveaus gevolgd zoals die door het Freudenthal instituut voorgesteld worden voor het nederlands burgerschap.
- Als moderne vreemde taal is voor het Engels gekozen omdat deze taal binnen de techniek het meest relevant is. Afhankelijk van de regio, als daar goede argumenten voor zijn, kan het management van

een opleiding kiezen voor een andere taal. De beheersingsniveaus van de verschillende taalvaardigheden zijn gekozen op basis van benodigde kennis voor het beroep.

### **Overige correcties**

Door het hele kwalificatiedossier heen zijn correcties aangebracht in spelling en soms zinsconstructie. De feitelijke inhoud is hierdoor nooit veranderd;

De vakkennis en vaardigheden worden nu niet meer aan iedere competentie maar aan het werkproces gekoppeld. De keuze en de formulering van de vakkennis en vaardigheden is volgens een Kenteq-brede methode herzien. De feitelijke beroepseisen zijn hierdoor niet veranderd;

De ontwikkelagenda is geactualiseerd;

Overige onderdelen van deel D zijn geactualiseerd;

De arbeidsmarktgegevens in deel B paragraaf 2.5 zijn geactualiseerd.

De typering van de beroepengroep (paragraaf 2.3) en de complexiteit bij de algemene informatie van de uitstromen (paragraaf 4.1 en 4.2) zijn meer met elkaar in overeenstemming gebracht. In paragraaf 2.3 is toegevoegd dat de beroepsbeoefenaar zich bewust moet zijn van wat hij wel en niet veilig aan kan.

Werkprocesbeschrijving 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6 en 2.3 is bij de kerntaakbeschrijving (deel B) en bij beide uitstromen (deel C) meer in onderlinge overeenstemming gebracht.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Als kenniscentrum vervult Kenteq een brugfunctie tussen het beroepsonderwijs en het bedrijfsleven. Een van de hoofdtaken van Kenteq is de ontwikkeling en het onderhoud van een doelmatige en doelgerichte kwalificatiestructuur. Hiervoor verzamelt Kenteq actief en continu actuele informatie over de sectoren die Kenteq bestrijkt.

Daarbij is het opbouwen en onderhouden van contacten met en het creëren van draagvlak bij de belangrijkste stakeholders (uit onderwijs en bedrijfsleven) van cruciaal belang.

Deze activiteiten worden uitgevoerd voor de volgende sectoren:

1. Informatie- en communicatietechnologie
2. Elektrotechniek
3. Installatietechniek
4. Metaal en Werktuigbouwkunde
5. Luchtvaart

Het in kaart brengen van de ontwikkelingen in deze sectoren ten behoeve van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur van Kenteq gebeurt door:

#### *Arbeidsmarktonderzoek*

Jaarlijks wordt in Colo-verband onderzoek gedaan naar arbeidsmarktperspectief en bpv-perspectief. Dit gebeurt door onderzoek bij drie groepen (metaal, elektrotechniek/ict en installatietechniek) van ongeveer 250 bedrijven. Brancheorganisaties doen veel onderzoek. Kenteq gebruikt ook die informatie.

#### *Toekomstverkenningen*

Door het aan Kenteq verbonden Hiteq worden verkenningen uitgevoerd op arbeidsmarkt, technologie, onderwijs en maatschappij voor het domein techniek. De ontwikkelingen in de techniek worden door Hiteq geanalyseerd en vertaald naar visies op vernieuwing. Deze visies worden door Kenteq gebruikt als inspiratiebron voor strategisch beleid.

#### *Digitale onderzoekbronnen*

Op de Kenteqwebsite worden toekomstige gebruikers van de kwalificatiedossiers in staat gesteld de ontwikkeling hiervan te volgen en uitgenodigd tot het geven van positieve inbreng. Tevens bestaat de mogelijkheid om vragen te stellen. Deze worden beantwoord. Ook zijn er FAQ's te vinden op deze website

Kenteq is voornemens op haar website nog meer relevante onderwerpen over de kwalificatiestructuur aan te bieden ter becommentariëring. Deskundigen kunnen dan met elkaar in discussie gaan. Uitkomsten kunnen een rol spelen bij het onderhoud. Een vorm is het organiseren van kenniskringen. Groepen deskundigen die rond een onderwerp kennis genereren, gericht op innovaties.

Beide middelen geven signalen op welk deel van de kwalificatiestructuur de aandacht gericht moet worden.

#### *Informatie via opleidingsadviseurs en stafmedewerkers*

De opleidingsadviseurs en stafmedewerkers onderwijs en arbeidsmarkt komen bij zeer veel bedrijven om informatie te verstrekken en pikken ook signalen op uit het veld. Deze signalen worden nader onderzocht.

#### *Beurs- en seminarbezoeken van ontwikkelaars van de kwalificatiestructuur*

Tijdens beurzen en seminars zijn duidelijke trends waar te nemen in welke richting de technische beroepen veranderen. Gesignaleerde trends worden teruggekoppeld naar de paritaire commissie.

#### *Bedrijfsverzoeken*

Wanneer bedrijven of groepen bedrijven contact zoeken over hun beroepen en hoe deze zijn in te passen in de kwalificatiestructuur kunnen beroepscompetentieprofielen worden gemaakt. Die kunnen van invloed zijn op een profiel of op een (eventuele extra) uitstroom.

#### *Brancheorganisaties en specifieke belangengroepen*

Kenteq voert geregeld overleg met de betrokken branchevertegenwoordigers. Daarnaast zijn in een aantal beroepsgroepen belangengroepen actief. Voorbeelden zijn 'Vrienden van elektro' voor de elektrische installatietechniek en platform mechatronica. Ook zij doen beroepsonderzoek en leveren daar rapportages van.

Ook zij geven signalen af van actuele trends. Hun inbreng wordt meegewogen bij het tot stand komen van het kwalificatiedossier.

#### *Klanttevredenheidsonderzoek*

Klanttevredenheidsonderzoek bij de gebruikers van de dossiers. Het tevredenheidsonderzoek wordt gestructureerd uitgevoerd, door middel van vragenlijsten die uitgezet worden. De antwoorden kunnen de basis vormen voor meer diepgaande interviews. Ook onderhoudt Kenteq intensief contact met de BTG-MEI in andere overlegstructuren.

Op basis van informatie die voortkomt uit de geschetste activiteiten kan besloten worden om een (of meerdere) kwalificatiedossier(s) opnieuw te bekijken, of te komen tot ontwikkeling van nieuwe of bijgestelde beroepscompetentieprofielen en kwalificatiedossiers c.q. uitstromen (diploma's). In de verschillende bestuurslagen van Kenteq worden hierover besluiten genomen.

De paritaire commissie van Kenteq heeft, gezien de werkwijze van Kenteq ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden.

Indien er aanleiding is op basis van eigen onderzoek, of naar aanleiding van signalen van buiten voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van Kenteq, zal de paritaire commissie van Kenteq de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:

- de aansluiting van de kwalificatiedossiers op de behoefte van de arbeidsmarkt;
- de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers.

Vanzelfsprekend zal Kenteq aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de paritaire commissie worden aangedragen.

Kenteq werkt aan een nieuwe opzet voor onderzoek. Ten tijde van indiening van dit dossier was dit nog niet afgerond.

Niet op de laatste plaats geeft het actieve kwaliteitssysteem dat Kenteq hanteert bij het bewaken van de processen een zekere garantie dat Kenteq haar taken waar maakt. Toetsing aan de hand van een kwaliteits-audit en monitoring door Colo.

#### **Onderwerpen beleids- en ontwikkelagenda van de paritaire commissie van Kenteq 2009/2010**

Voor 2009/2010 stelt de paritaire commissie prioriteiten in een aantal onderwerpen waarover beleidsafspraken gemaakt moeten worden. Deze zijn aanvullend op de onderwerpen uit de "kwaliteitsagenda kwalificatiestructuur 2008-2010" van Colo en de "gemeenschappelijke agenda 2008-2011 van mbo raad, aoc raad, Colo en de ministeries van ocv en Inv". Deze onderwerpen vormen de beleids- en ontwikkelagenda voor de paritaire commissie in 2009.

Genoemde aanvullende afspraken zijn in de volgende ontwikkelagenda aangegeven.

Onderwerp	welke <b>acties</b> worden in de tussentijd in dit kader uitgevoerd	<b>wie</b> is ervoor verantwoordelijk	<b>wanneer</b> moeten de afgesproken acties klaar zijn
<b>Doorstroom naar andere kwalificatiestructuren</b> <i>Samen met andere kenniscentra de doorstroom en horizontale stroom in kaart brengen.</i>	Inzichtelijk maken van de doorstroommogelijkheden op gelijk niveau en vertikaal niveau van kwalificaties uit de kwalificatiestructuur Kenteq naar andere kwalificatiestructuren.	paritaire commissie van Kenteq.	1 december 2009
<b>Trends en innovaties in relatie tot duurzaamheid van het kwalificatiedossier</b>	In kaart brengen van ontwikkelingen op economisch, maatschappelijk en technologisch vlak als onderdeel van het onderhoudsplan brondocumenten.	paritaire commissie van Kenteq.	1 december 2009

<p><b>Sectorale beroepenstructuur</b>  <i>Voor het praktijkleren zijn een aantal programmalijnen uitgezet. Dit is vooral gericht op versterking van het sectoraal en regionaal opleidingsbeleid. Het is dan ook van belang zicht te krijgen op de sectorale beroepenstructuur</i></p>	<p>Dit onderwerp hangt samen met het onderhoudsplan voor de kwalificatiestructuur. Er zijn al voorbeelden waarbij het Competentiemodel KBB powered by SHL gebruikt wordt voor het beschrijven op kwalificaties en/of opleidingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recente vernieuwing van de kwalificatiestructuur is aanleiding om na te denken over gewenste aanpassingen in sectorale beroepenstructuren (die o.a. zijn weerslag krijgt in de beroepscompetentieprofielen).</li> <li>• Het ontbreekt aan zicht op de omvang van toekomstige veranderingen in beroepscompetentieprofielen.</li> <li>• Het ontbreekt aan zicht op de wens van branches en kenniscentra om het Competentiemodel KBB toe te passen in sectoraal opleidingsbeleid.</li> </ul>	<p>paritaire commissie van Kenteq.</p>	<p>2010</p>
<p><b>European Qualifications Framework (EQF)</b>  <i>Een structuurmethode waarmee de vergelijking van opleidingen tussen Europese landen kan worden uitgevoerd.</i></p>	<p>Er is een consultatieronde geweest. Het EQF is vastgesteld door de Europese Commissie en de inhoud en het gebruik zal de komende twee jaar worden uitgetest. De kenniscentra hebben eerder aangegeven dat zij zullen onderzoeken op welke wijze aangesloten kan worden op EQF, of er behoefte is aan een NQF en op welke wijze het EQF kan bijdragen aan een rationalisering van niveaubepaling in de mbo - kwalificatiestructuur.</p>	<p>paritaire commissie van Kenteq.</p>	<p>1 december 2009</p>
<p><b>Kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier</b>  <i>Deze kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier is gericht op een grotere eenduidigheid over het geheel van alle kwalificatiedossiers.</i></p>	<p>De dossiers voldoen in ieder geval aan de norm van het Toetsingskader. Rest nog uit de ervaringen een extra verbeteringslag uit te voeren. Er zijn een aantal aanwijzingen en regels afgesproken betreffende het gebruik van competenties, kerntaken en werkprocessen gericht op onder andere transparantie en differentiatie tussen beroepen op verschillend niveau. De eerste kwaliteitsslag is 15 december 2007 afgerond. In 2009 wordt op basis van input uit de experimenten 2007-2008 en 2008-2009 een tweede kwaliteitsslag uitgevoerd.</p>	<p>paritaire commissie van Kenteq.</p>	<p>1 december 2009</p>
<p><b>Behoeft aan BeroepsgeKwalificeerde Assistent(BKA) In de kwalificatiestructuur gebaseerd op eindtermen zitten een aantal kwalificaties op niveau 1 waarin een respectabel aantal deelnemers de afgelopen jaren hebben deelgenomen.</b></p>	<p>In overleg met het bedrijfsleven binnen het domein waarin Kenteq opereert, wordt bekeken of er behoefte is aan voortzetting van deze kwalificaties. Het gaat dan om duurzame behoefte aan gekwalificeerd personeel.</p>	<p>paritaire commissie van Kenteq.</p>	<p>1 december 2009</p>