

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

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

Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen			
1.1 werkproces: Vaststellen/opnemen werkzaamheden			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De aard en omvang van de werkzaamheden zijn vastgesteld en de leidinggevende is hierover geïnformeerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> Bewerken, verbinden, monteren en afwerken van materialen Kennis van vakjargon binnen de branche Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen Lezen van technische tekeningen en schema's
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De servicemedewerker gebouwen overlegt bij twijfel met zijn leidinggevende, zodat onduidelijkheden en onjuiste constatering zoveel mogelijk voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen			
1.5 werkproces: Voorbereiden uit te voeren werk			
Omschrijving	De servicemedewerker gebouwen ontvangt de werkopdracht van, en bespreekt deze met, de leidinggevende. Hij verzamelt en/of controleert de benodigde informatie (werkinstructies, 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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	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"> • Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften • Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kennis van vakjargon binnen de branche • Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen • Lezen van engelstalige instructies • Lezen van technische tekeningen en schema's
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen			
1.6 werkproces: Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	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"> Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

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">• Proactief informeren	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen			
1.7 werkproces: Onderhouden en uitbreiden			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Het werk is deugdelijk en voldoet aan de eisen van de opdracht en geldende kwaliteitsnormen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	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"> • Bewerken, verbinden, monteren en afwerken van materialen • Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften • Kennis van het kwaliteitssysteem en kwaliteitseisen van het eigen bedrijf • Kennis van materialen en middelen die bij onderhoud- en verbouwwerkzaamheden worden toegepast • Kennis van meet- en controlegereedschappen • Kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen • Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen • Lezen van engelstalige instructies • Lezen van technische tekeningen en schema's

Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen			
1.7 werkproces: Onderhouden en uitbreiden			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht werkzaamheden aan en in gebouwen			
1.8 werkproces: Afronden werkzaamheden aan/in gebouwen			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	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"> Hanteren van relevante arbo-, veiligheids-, milieu- en bedrijfsvoorschriften Kennis van de branche en producten en diensten van de organisatie(bedrijf) Kennis van werkzaamheden aan en in gebouwen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces