

Kwalificatiedossier mbo

Leidinggeven op basis van vakmanschap

Crebonr. 23422

Kwalificaties

- » **Leidinggevende van een team/afdeling/project (Crebonr. 27047)**
- » **Leidinggevende van technici (Crebonr. 27048)**

Versie

Gewijzigd 2025

Geldig vanaf

01-08-2025

Opleidingsdomein

Handel en ondernemerschap (Crebonr. 79080)

Penvoerder: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Sectorkamer Handel, met advies van sectorkamer Techniek en Gebouwde Omgeving

Op: 18-09-2024

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Geeft leiding aan medewerkers/projecten	6
B1-K1-W1: Onderzoekt en ontwikkelt de eigen leiderschapsstijl	7
B1-K1-W2: Begeleidt en stuurt medewerkers aan	8
B1-K1-W3: Wisselt informatie uit in werkbijeenkomst	8
B1-K1-W4: Communiceert met in- en externe samenwerkingspartners	9
B1-K1-W5: Plant en verdeelt de werkzaamheden	9
B1-K1-W6: Bewaakt de voortgang van de werkwijze	10
2. Generieke onderdelen	11
Profieldeel	12
P1: Leidinggevende van een team/afdeling/project	12
P1-K1: Levert een bijdrage aan het personeelsbeleid	12
P1-K1-W1: Adviseert over de personeelsbehoefte en ondersteunt bij werving- en selectieactiviteiten	13
P1-K1-W2: Ondersteunt bij personeelsadministratie en persoonlijk ontwikkelingsplannen	13
P1-K1-W3: Ondersteunt in de cyclus van beoordelen en ontwikkelen	14
P2: Leidinggevende van technici	15
P2-K1: Geeft leiding bij technische werkzaamheden	15
P2-K1-W1: Organiseert materialen, middelen en mensen	16
P2-K1-W2: Organiseert (preventieve) onderhoud van werkplek/locatie en arbeidsmiddelen	16
P2-K1-W3: Voert (eind)controle(s) uit	17
P2-K1-W4: Bewaakt de veiligheid	17
P2-K1-W5: Onderhoudt contact met klanten	18

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Leidinggevende van een team/afdeling/project	4	Nee	specialistenopleiding
P2 Leidinggevende van technici	4	Nee	specialistenopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Geeft leiding aan medewerkers/projecten	B1-K1-W1	Onderzoekt en ontwikkelt de eigen leiderschapsstijl
	B1-K1-W2	Begeleidt en stuurt medewerkers aan
	B1-K1-W3	Wisselt informatie uit in werkbespreking
	B1-K1-W4	Communiqueert met in- en externe samenwerkingspartners
	B1-K1-W5	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	B1-K1-W6	Bewaakt de voortgang van de werkuitvoering

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Leidinggevende van een team/afdeling/project		
P1-K1 Levert een bijdrage aan het personeelsbeleid	P1-K1-W1	Adviseert over de personeelsbehoefte en ondersteunt bij werving- en selectieactiviteiten
	P1-K1-W2	Ondersteunt bij personeelsadministratie en persoonlijk ontwikkelingsplannen
	P1-K1-W3	Ondersteunt in de cyclus van beoordelen en ontwikkelen

P2 Leidinggevende van technici		
P2-K1 Geeft leiding bij technische werkzaamheden	P2-K1-W1	Organiseert materialen, middelen en mensen
	P2-K1-W2	Organiseert (preventieve) onderhoud van werkplek/locatie en arbeidsmiddelen
	P2-K1-W3	Voert (eind)controle(s) uit
	P2-K1-W4	Bewaakt de veiligheid
	P2-K1-W5	Onderhoudt contact met klanten

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De beginnend beroepsbeoefenaar kan werkzaam zijn in een brede beroepscontext, binnen verschillende branches/bedrijfstakken/sectoren, meestal als meewerkend leidinggevende. De leidinggevende taken hebben betrekking op projectleiderschap/management of op het leiden van een team/afdeling/vestiging binnen een organisatie. Het gaat daarbij altijd om leidinggeven aan meerdere medewerkers.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar is een vakdeskundige binnen zijn werkgebied en voert de leidinggevende taken meestal naast de reguliere werkzaamheden uit. Deze (meewerkend) leidinggevende combineert effectief taakgericht leiderschap met aandacht voor het menselijke aspect en de ontwikkeling van diens medewerkers en past diens aanpak aan op basis van de specifieke situatie. Dit resulteert in een evenwichtige en adaptieve leiderschapsstijl die het team in staat stelt om optimaal te presteren.

De beginnend beroepsbeoefenaar functioneert op operationeel en soms ook op tactisch niveau.

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft als opdracht om een (sociaal en fysiek) veilige, optimale werkomgeving te creëren met de juiste randvoorwaarden voor het team zodat doelstellingen zo efficiënt en veilig mogelijk behaald worden.

Het omgaan en werken met medewerkers vraagt van de beginnend beroepsbeoefenaar flexibiliteit en creativiteit in het bedenken van passende oplossingen voor knelpunten of problemen die zich voordoen in de werkuitvoering en/of in de samenwerking in zijn team.

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt zich bezig met regelen en organiseren, durft beslissingen te nemen, ook als deze niet sympathiek zijn en draagt daarvoor verantwoordelijkheid, handelt op eigen initiatief binnen de gegeven bandbreedte en delegeert taken. De beginnend beroepsbeoefenaar is toegankelijk, communicatief vaardig en toont empathie en zet deze vaardigheden in bij omgang met medewerkers, leidinggevende en derden. De beginnend beroepsbeoefenaar is gedisciplineerd en consequent in diens optreden en is zich bewust van de eigen voorbeeldrol. Het is essentieel dat de beginnend beroepsbeoefenaar zichzelf en diens stijl van leidinggeven goed kent, kan reflecteren op eigen gedrag en zich bewust is van het effect van eigen handelen op de medewerkers. Op feedback die daar mogelijk uit volgt kan de beginnend beroepsbeoefenaar adequaat reageren.

Resultaat van de beroepengroep

De voorwaarden, kaders en condities voor het goed kunnen functioneren van de medewerkers in een sociaal en fysiek veilige werkomgeving zijn gecreëerd.

B1-K1: Geeft leiding aan medewerkers/projecten

Complexiteit

De complexiteit van het leidinggeven wordt in belangrijke mate bepaald door de context waarin wordt gewerkt, de aanwezige deskundigheid en de samenwerking in het team enerzijds en de projectdoelstellingen anderzijds. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met 'unieke' vraagstukken die om 'unieke' oplossingen vragen. Vraagstukken waarvoor deze zich gesteld ziet zijn bijvoorbeeld: onvoldoende capaciteit om een opdracht te realiseren of juist te weinig opdrachten om de medewerkers aan het werk te houden, medewerkers die ondersteuning nodig hebben gericht op groei en ontwikkeling versus het behalen van bedrijfsdoelstellingen, onvoldoende bereidheid van medewerkers om volgens de voorgeschreven werkwijze te werken; benodigde hulpmiddelen die niet tijdig beschikbaar zijn.

Om operationeel leiding te kunnen geven heeft beginnend beroepsbeoefenaar brede en/of specialistische kennis nodig van diens vakgebied.

Als er onvoldoende effectief leidinggegeven wordt aan medewerkers, kan weerstand binnen een team ontstaan, kunnen medewerkers hun motivatie kwijtraken en/of kunnen fouten ontstaan in de werkzaamheden waarover de beginnend beroepsbeoefenaar leidinggeeft.

B1-K1: Geeft leiding aan medewerkers/projecten

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met collega's, leidinggevend en eventueel externen*. De beginnend beroepsbeoefenaar voert diens werkzaamheden zelfstandig uit en draagt daarvoor verantwoordelijkheid. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de voortgang, kwaliteit en veiligheid van het werk van het team. Daarnaast is die verantwoordelijk voor de resultaten van het team en het initiëren van gesprekken over vitaliteit, gezondheid en persoonlijke ontwikkeling van de medewerker. De beginnend beroepsbeoefenaar legt daarover verantwoording af aan diens leidinggevende, op wie die kan terugvallen bij vragen of dilemma's.

* zoals klanten, opdrachtgevers, leveranciers en vertegenwoordigers

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede en specialistische kennis van voor de branche specifieke wettelijke regels met betrekking tot Arbo
- heeft brede kennis van het opstellen van een projectplan/activiteitenplan
- heeft brede kennis van het organiseren en leiden van de werkbespreking
- heeft brede kennis van (geautomatiseerde) systemen voor projectbegeleiding
- heeft kennis van groepsdynamiek
- heeft brede kennis van methodieken op het gebied van persoonlijke ontwikkeling
- heeft brede kennis van 'professionele identiteit'
- heeft brede kennis van ontwikkelingsgerichte gespreksvoering
- heeft brede kennis van duurzame inzetbaarheid, welzijn en vitaliteit
- heeft kennis van procedures op het gebied van milieu/duurzaamheid
- heeft brede kennis van leerstijlen en leercultuur
- heeft brede kennis van relevante ontwikkelingen op het gebied van leiderschap
- heeft kennis van verandertrajecten
- heeft kennis van onboarding programma's
- heeft kennis van personeelsbeleid
- heeft kennis van procesevaluatie
- kan diverse leiderschapsstijlen inzetten
- kan begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen
- kan reflecteren op zichzelf in de rol van leidinggevende
- kan kantelpunten in de ontwikkeling van medewerkers en/of teams herkennen en benoemen
- kan ontwikkelingsgerichte gesprekken voeren met medewerkers
- kan communicatieve vaardigheden toepassen
- kan intervisievaardigheden toepassen
- kan interdisciplinair samenwerken
- kan regels voor formatieve evaluatie (feedback, feed-up en feedforward) toepassen
- kan ICT-systemen hanteren
- kan instructietechnieken toepassen
- kan projectmatig werken
- kan plannings maken en ten uitvoer brengen
- kan een begroting lezen en begrijpen
- kan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving creëren

B1-K1-W1: Onderzoekt en ontwikkelt de eigen leiderschapsstijl

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt wat het begrip 'leiderschap' inhoudt en verwoordt de kernmerken en eigenschappen ervan. Deze kenmerken en eigenschappen betreft die op zichzelf, de manier waarop die in het werk staat en leidinggeeft aan medewerkers. De beginnend beroepsbeoefenaar reflecteert op het eigen handelen en het effect hiervan op anderen, en kan benoemen hoe dit zich verhoudt tot de eigen leiderschapsstijl. De beginnend beroepsbeoefenaar neemt deel aan intervisiemomenten en stelt zich op de hoogte van trends en ontwikkelingen op het gebied van leidinggeven. De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert interventies om ervaring op te doen en maakt de ontwikkeling van diens leiderschap inzichtelijk.

B1-K1-W1: Onderzoekt en ontwikkelt de eigen leiderschapsstijl

Resultaat

De eigen ontwikkeling t.a.v. leiderschap en de reflectie daarop is in kaart gebracht.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- laat in diens gespreksvoering actief merken wat het begrip professionele identiteit inhoudt;
- deelt proactief met anderen wat kenmerkend is voor de eigen professionele identiteit op het gebied van leiderschap;
- reflecteert ten aanzien van de invloed van eigen leiderschap en de manier waarop die dit vormgeeft;
- reflecteert positief-kritisch op de eigen leiderschapskwaliteiten;
- participeert actief in intervisiegroep(en);
- is alert op momenten waarop die interventies kan uitvoeren.

De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Leren

B1-K1-W2: Begeleidt en stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar informeert en instrueert de medewerkers over de te verrichten taken met bijbehorende prioriteiten, productiviteits- en kwaliteitsnormen, te behalen resultaten en/of projecten. Daarbij ziet deze erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens procedures, werkinstructies en/of de gemaakte afspraken. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert medewerkers, signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin door aanvullende informatie of extra instructie te geven of werkzaamheden anders te organiseren.

Op de werkvloer voert de beginnend beroepsbeoefenaar individuele gesprekken met medewerkers, spreekt hen gedurende het werk en geeft feedback. In coachende gesprekken besteedt de beginnend beroepsbeoefenaar aandacht aan welzijn en ontwikkeling, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van de medewerker.

Gesprekken met nieuwe medewerkers vinden plaats in het kader van onboarding.

Resultaat

Medewerkers zijn geïnstrueerd, aangestuurd en begeleid. Nieuwe medewerkers zijn geïnformeerd over de onboarding.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- identificeert op basis van observaties en signalen welke medewerkers extra ondersteuning nodig hebben;
- is oplettend op de uitvoering conform procedures, werkinstructies en/of werkafspraken;
- past zo nodig de werkzaamheden en instructies aan op basis van de behoeften en capaciteiten van medewerkers;
- stelt op belangstellende wijze vragen aan de medewerker over diens welzijn en vitaliteit;
- luistert actief en zonder oordeel naar de zorgen, ideeën en feedback van medewerkers;
- geeft constructieve feedback;
- stemt diens wijze van begeleiding af op leerstijl en behoeften van het individu;
- voert effectieve coachinggesprekken door zich goed in te leven in de perspectieven en uitdagingen van medewerkers.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen

B1-K1-W3: Wisselt informatie uit in werkbespreking

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar informeert het team over de werkzaamheden en over actuele en toekomstige in- en externe ontwikkelingen die daarop van invloed zijn. Deze stimuleert medewerkers mee te denken en (inhoudelijke) feedback te geven, geeft ruimte om vragen te stellen, geeft instructies, geeft feedback op de resultaten, maakt afspraken en legt deze vast. In voorkomende situaties neemt die de organisatie van de werkbespreking op zich: plant bijeenkomsten, organiseert en bereidt de bijeenkomst voor, leidt het werkoverleg en zorgt voor verslaglegging.

B1-K1-W3: Wisselt informatie uit in werkbespreking

Resultaat

Medewerkers zijn geïnformeerd over de werkzaamheden en actuele zaken, die van invloed zijn op de werkuitvoering. De werkbespreking is georganiseerd, voorbereid, uitgevoerd en gedocumenteerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- inventariseert actief noodzakelijke en relevante onderwerpen voor de werkbespreking;
- maakt een heldere en logische agenda en houdt zich daaraan;
- plant de werkbespreking tijdig;
- geeft heldere instructies aan team/medewerkers;
- geeft constructieve feedback aan team/medewerkers;
- legt afspraken eenduidig en volgens afspraak vast;
- stimuleert medewerkers actief te participeren in de werkbespreking;
- informeert medewerkers volledig.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren

B1-K1-W4: Communiceert met in- en externe samenwerkingspartners

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert met betrokkenen over aspecten die te maken hebben met verantwoording en voortgang van het werk (bijvoorbeeld voorlichting of advisering over het project of onderdelen daarvan; gesprekken met leveranciers over onderhoud van machines en (tijdige) levering van machines en materialen; problemen of knelpunten, aangedragen door interne afdelingen of klanten; en in-/externe audits over (brand)veiligheid of kwaliteit). De beginnend beroepsbeoefenaar vraagt bij knelpunten door om een volledig beeld te krijgen van de aanleiding, oorzaak en ernst. Eventuele complimenten neemt deze in ontvangst en zet ze door naar diens team. Waar mogelijk neemt de beginnend beroepsbeoefenaar verbeterpunten mee naar andere of toekomstige situaties om zo een leercultuur binnen de organisatie te bevorderen. De beginnend beroepsbeoefenaar staat betrokkenen te woord over gevraagde informatie en gaat bij problemen na welke oplossingen die kan aandragen. Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar twijfelt over diens bevoegdheid om zaken af te handelen of indien nodig dan overlegt deze met diens leidinggevende ofwel zet die zaken door aan diens leidinggevende.

Resultaat

Met de samenwerkingspartners zijn gesprekken gevoerd over de verantwoording en voortgang van het werk. Bij knelpunten zijn mogelijke oplossingen aangedragen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verstrekt tijdig correcte en volledige informatie;
- stemt de wijze van communiceren effectief af op de inhoud, het doel en de gesprekspartner(s);
- komt met haalbare oplossingen die tegemoetkomen aan de eisen van de situatie;
- is erop gericht om het beste overlegresultaat voor de organisatie te behalen;
- vraagt diens leidinggevende tijdig om ondersteuning;
- weet te overtuigen in woord, houding, gedrag en handeling.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W5: Plant en verdeelt de werkzaamheden

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt in kaart welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, wat de eisen aan de werkzaamheden zijn (te behalen resultaat, tijdsinvestering, etc.) en welke capaciteit beschikbaar is. Zo nodig verzamelt deze extra informatie bij in- en externen en/of de leidinggevende. In voorkomende situaties beschrijft die dit in een projectplan, werkplan, werkorder of werkopdracht. Voor het

B1-K1-W5: Plant en verdeelt de werkzaamheden

uitbesteden van werkzaamheden doet de beginnend beroepsbeoefenaar voorstellen en bespreekt deze met de leidinggevende.

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een planning voor de inzet van medewerkers, verdeelt de taken, maakt inzichtelijk wat de prioriteiten zijn en kent waar nodig ook verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe. De beginnend beroepsbeoefenaar brengt risico's en knelpunten in kaart, bespreekt deze met diens leidinggevende en bedenkt oplossingen, zelfstandig of samen met de leidinggevende.

De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert de planning en taakverdeling communiceert die aan zowel de medewerkers als aan diens leidinggevende en mogelijk derden, beantwoordt vragen, past de planning/taakverdeling aan wanneer daartoe aanleiding is en legt relevante informatie hierover vast.

Resultaat

De werkzaamheden zijn gepland, verdeeld en gecommuniceerd naar medewerkers en leidinggevende.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- houdt effectief rekening met gestelde (rand)voorwaarden zoals tijd, kosten en beschikbaarheid van medewerkers;
- signaleert tijdig (mogelijke) knelpunten in de planning;
- vraagt bij onduidelijkheid tijdig om uitleg of aanvullende informatie;
- formuleert realistische en doeltreffende oplossingen voor knelpunten of problemen in de planning;
- anticipeert tijdig op veranderingen die van invloed zijn op de planning;
- communiceert de planning en eventuele veranderingen daarin tijdig en op heldere wijze aan de medewerkers, leidinggevende en eventuele derden;
- registreert conform geldende afspraken en procedures van het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren

B1-K1-W6: Bewaakt de voortgang van de werkuitvoering

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de operationele processen en de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat werkzaamheden volgens de gemaakte afspraken en bedrijfsprocedures worden uitgevoerd. Bij afwijkingen pleegt die indien nodig interventies. Daarnaast ziet deze erop toe dat er wordt gewerkt volgens de wetgeving (arbo- en milieuregels). De beginnend beroepsbeoefenaar controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden volgens planning verlopen en worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden. Gerealiseerde uren vergelijkt de beginnend beroepsbeoefenaar met de begrote uren en de gemaakte kosten met de begroting, meldt mogelijke/toekomstige afwijkingen bij diens leidinggevende en overlegt daarover. Aanpassingen die hieruit voortkomen registreert en communiceert de beginnend beroepsbeoefenaar waar nodig.

Resultaat

Voortgang van de werkuitvoering is bewaakt en afwijkingen zijn geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toetst de werkzaamheden en voortgang ervan aan de gestelde eisen, regels en bedrijfsafspraken;
- beoordeelt werkzaamheden kritisch;
- maakt een reële inschatting welke actie er moet worden ondernomen om problemen op te lossen;
- registreert conform geldende afspraken en procedures van bedrijf;
- bewaakt de begroting consciëntieus.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Kwaliteit leveren

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Leidinggevende van een team/afdeling/project

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De beginnend beroepsbeoefenaar is leidinggevende van een team, afdeling en/of project en geeft leiding aan medewerkers. De beginnend beroepsbeoefenaar is in veel gevallen een meewerkend leidinggevende en stuurt vanuit diens expertise aan. De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt bij de uitvoering van het personeelsbeleid.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Levert een bijdrage aan het personeelsbeleid

Complexiteit

De werkzaamheden en omstandigheden zijn divers, waarbij de beginnend beroepsbeoefenaar steeds weer standaardwerkzaamheden naar eigen inzicht uitvoert en waar nodig werkwijzen combineert of aanpast, hierbij rekening houdend met een diversiteit aan medewerkers. De beginnend beroepsbeoefenaar is in staat om zich aan te passen aan uiteenlopende omstandigheden en te werken volgens de regels en procedures van de organisatie en ethisch en integer om te gaan met persoonlijke gegevens van medewerkers.. Voor diens werkzaamheden op het gebied van personeelsbeleid heeft de beginnend beroepsbeoefenaar (brede) kennis en vaardigheden nodig op het gebied van bedrijfsvoering, leidinggeven en management.

Afbreukrisico's kunnen zijn: het meespelen van onbewuste vooroordelen in het werving- en selectieproces of beoordelingssysteem waardoor medewerkers onterecht benadeeld worden; juridische risico's zoals het niet correct naleven van arbeidswetgeving of onzorgvuldige documentatie waardoor juridische geschillen kunnen ontstaan; hoge verloopcijfers als gevolg van een slecht personeelsbeleid of ongunstige arbeidsvoorwaarden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft zowel leidinggevende als uitvoerende taken. Onderdelen van het personeelsbeleid voert die zelfstandig uit, waarvoor die verantwoording aflegt aan de eigen leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar is als eindverantwoordelijke degene die de beslissingen neemt. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor diens takenpakket en voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de organisatie.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen
- heeft brede kennis van manieren om personeelsbeleid uit te voeren
- heeft brede kennis van methodieken voor het bepalen van kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte
- heeft kennis van binnen HRM geldende ethische maatstaven
- heeft kennis van criteria voor het opstellen en beoordelen van een opleidingsplan
- heeft kennis van het doel en de opzet van een profielschets
- heeft kennis van procedures op het gebied van HRM
- heeft kennis van selectiemethoden
- heeft kennis van wervingsmethodieken
- heeft kennis van wet- en regelgeving m.b.t. ziekte, verlof, duurzame inzetbaarheid en vitaliteit
- heeft kennis van doel en opzet van functieomschrijvingen
- heeft kennis van doel en onderdelen uit de formatieve evaluatie cyclus (feedback, feed-up en feedforward)
- kan gesprekstechnieken toepassen (zoals goede vragen stellen, Luisteren Samenvatten Doorvragen (LSD) etc.)

P1-K1-W1 Adviseert over de personeelsbehoefte en ondersteunt bij werving- en selectieactiviteiten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gaat na welke in-, door- of uitstroom van medewerkers nodig is en betreft hierbij onder andere het organisatiebeleid, de afdelingsplannen, ontwikkelingen in en buiten de organisatie en de huidige personeelssamenstelling. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt hiervan een analyse en formuleert plannen en ideeën met betrekking tot de gesignaleerde personeelsbehoefte. Deze legt die voor aan diens leidinggevende, licht deze toe met een onderbouwing en bespreekt diens adviezen, de mogelijkheden en vervolgacties. De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt diens leidinggevende en/of de afdeling HRM en/of het uitzendbureau bij de werving en selectie. De beginnend beroepsbeoefenaar stelt selectiecriteria op en benut daarbij informatie van diens leidinggevende, functieprofielen, eventuele voorvallen en (veranderende) eisen waaraan (nieuwe) medewerkers voor vaste of tijdelijke functies moeten voldoen. Vervolgens ondersteunt de beginnend beroepsbeoefenaar bij het selecteren van cv's, is eventueel bij gesprekken aanwezig en adviseert over de uiteindelijke keuze voor een kandidaat.

Resultaat

Er is geadviseerd over de personeelsbehoefte en het wervings- en selectieproces is ondersteund.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- analyseert de beschikbare informatie met betrekking tot personeelsbehoefte grondig;
- trekt logische conclusies n.a.v. de uitgevoerde analyses;
- onderbouwt het advies met steekhoudende argumenten, concrete feiten en/of illustratieve voorbeelden;
- stelt duidelijke vragen en observeert non-verbale uitingen objectief om te checken of anderen de argumentatie volgen;
- stelt duidelijke functie-eisen en/of selectiecriteria op die passen bij de vacature(s);
- stelt zich ten aanzien van het selecteren van medewerkers integer op;
- gaat vertrouwelijk om met privacygegevens;
- vraagt de mening en ideeën van anderen t.a.v. de geformuleerde adviezen.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Analyseren, Overtuigen en beïnvloeden

P1-K1-W2 Ondersteunt bij personeelsadministratie en persoonlijk ontwikkelingsplannen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar en de medewerker maken afspraken over de te verrichten werkzaamheden, de uitvoering daarvan, samenwerking en de te leveren prestaties. Daarnaast gaat de beginnend beroepsbeoefenaar bij de medewerker na welke wensen deze heeft t.a.v. zijn professionele ontwikkeling en/of carrière. Gezamenlijk bedenken zij hoe er vorm en inhoud gegeven kan worden aan de ontwikkelingsmogelijkheden en carrièrewensen van de medewerker. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft input voor een op te stellen ontwikkelingsplan. De beginnend beroepsbeoefenaar legt verslagen van deze gesprekken en gemaakte afspraken vast in het persoonlijk dossier of persoonlijk ontwikkelingsplan van de medewerker en geeft de medewerker hierin inzicht en inspraak. Ook houdt de beginnend beroepsbeoefenaar per medewerker gegevens bij zoals verzuim, verlof, prestaties en potentie.

Resultaat

Gespreksverslagen en afspraken zijn vastgelegd in het persoonlijk dossier en/of persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) van de medewerker. Aanvullende gegevens zoals verzuim, verlof, prestaties en potentie zijn opgenomen in de personeelsadministratie.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toetst doorlopend gegevens en aannames m.b.t. de werkkuitvoering, samenwerking en ontwikkelingsmogelijkheden van de medewerker kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie;
- bespreekt open en eerlijk ontwikkelingskansen met medewerkers;
- stelt zich ten aanzien van de ontwikkeling van medewerkers respectvol en betrouwbaar op;
- gaat vertrouwelijk om met privacygegevens;
- verwerkt en registreert personeelsgegevens zoals verzuim, verlof, prestaties, potentie, gespreksverslagen en afspraken accuraat en conform geldende afspraken en procedures van het bedrijf;
- handelt consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven.

P1-K1-W2 Ondersteunt bij personeelsadministratie en persoonlijk ontwikkelingsplannen

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Analyseren, Formuleren en rapporteren

P1-K1-W3 Ondersteunt in de cyclus van beoordelen en ontwikkelen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gaat, in opdracht van diens leidinggevende of HR-medewerker, na hoe medewerkers functioneren. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert medewerkers, benut het persoonlijk dossier en bekijkt welke prestaties geleverd zijn. Deze gaat na of medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken en verwachtingen en onderneemt actie als afwijkingen (positief of negatief) ten aanzien van de gestelde verwachtingen worden geconstateerd. Vanuit diens observaties, analyses en gesprekken levert de beginnend beroepsbeoefenaar input voor de beoordeling van het functioneren van een medewerker. In voorkomende gevallen zet de beginnend beroepsbeoefenaar diens bevindingen op papier en bespreekt dit met de medewerker en/of leidinggevende.

Ook bekijkt de beginnend beroepsbeoefenaar op welke wijze medewerkers begeleid kunnen worden als werkzaamheden veranderen of als gedragsverandering vanuit de functievereisten en/of samenwerking nodig is. Hierbij houdt die rekening met de duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van de medewerker. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt hierbij gebruik van gegevens die in het persoonlijk dossier en het persoonlijk ontwikkelingsplan van de medewerker aanwezig zijn. Aan de hand hiervan doet deze een voorstel voor het begeleiden en/of opleiden van de medewerker of, als er teamoverstijgende doelen zijn, voor het team.

Resultaat

Het functioneren van medewerkers is in kaart gebracht en eventueel beoordeeld. Er ligt een voorstel voor de begeleiding/opleiding van medewerker of het team.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft medewerkers heldere, eerlijke en constructieve feedback over hun functioneren en hun prestaties;
- beoordeelt het functioneren van medewerkers op basis van organisatiespecifieke regels en procedures;
- bedenkt passende maatregelen om het functioneren van medewerkers te verbeteren en/of ontwikkelkansen te vergroten;
- houdt zich aan de richtlijnen van de AVG;
- complimenteert medewerker(s) indien deze (zeer) goed aan de gestelde verwachtingen voldoet/voldoen;
- formuleert diens bevindingen en voorstellen scherp en kernachtig.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aansturen, Formuleren en rapporteren

P2 Leidinggevende van technici

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De beginnend beroepsbeoefenaar geeft leiding aan eigen en eventueel ingehuurd technische vaklieden en creëert omstandigheden waarin optimaal en veilig gewerkt kan worden. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt met medewerkers in een technische omgeving zoals bijvoorbeeld de bouwsector, metaal-, elektro- of installatietechniek, houtverwerkende, timmer- of meubelindustrie, mobiliteitsbranche of carrosseriebranche.

Van de beginnend beroepsbeoefenaar wordt verwacht dat deze stressbestendig en flexibel is, snel kan schakelen, het overzicht kan bewaren en planmatig kan werken en denken. Daarbij kan deze aanvullende eisen van klanten vertalen naar geïntegreerde personele en technische oplossingen.

De beginnend beroepsbeoefenaar moet technisch onderlegd zijn, aangezien collega's en klanten voor technische vragen bij deze komen. Daarnaast wordt van de beginnend beroepsbeoefenaar verwacht dat deze het belang inziet van veilig en milieu verantwoord werken op de werkplek/locatie, dat deze zich daar verantwoordelijk voor voelt en daar ook (preventief) naar handelt.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Geeft leiding bij technische werkzaamheden

Complexiteit

Een deel van de werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar betreft (routinematige) handelingen, die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (werk verdelen, werkplanning maken). Daarnaast lost deze complexe problemen op waarvoor geen vaste aanpak of procedures bestaan, met betrekking tot planning, diagnose stellen en het functioneren van technici. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over brede en/of specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van techniek, veiligheid, onderhandeling en communicatie. Ook houdt die bij de werkzaamheden rekening met duurzaamheidsaspecten.

Een afbreukrisico is (kan zijn) dat de beginnend beroepsbeoefenaar fouten maakt in de eigen technische werkzaamheden omdat de leidinggevende taken veel aandacht vragen. Vanwege de verminderde focus op de technische werkzaamheden is de beginnend beroepsbeoefenaar mogelijk daardoor onvoldoende alert op veiligheidsrisico's en kunnen ongelukken ontstaan.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig, waarbij die eindverantwoordelijk is voor de uitgevoerde werkzaamheden, onderhoud van arbeidsmiddelen, de werkplek en de veiligheid. De beginnend beroepsbeoefenaar legt verantwoording af aan diens eigen leidinggevende over het budget, de productiviteit, de geleverde kwaliteit en de uren van de teamleden en eventuele externen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede technische kennis van branche specifieke producten, materialen, het productieproces en de gebruikte apparatuur
- heeft brede kennis van het toepassen van circulair werken in het eigen vakgebied
- heeft brede kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen
- heeft kennis van planningsmethoden
- heeft brede kennis van relevante kwaliteitsprocedures en richtlijnen
- heeft brede kennis van veilig werken in de eigen branche
- heeft brede kennis van voor de branche specifieke wettelijke regels en richtlijnen
- heeft kennis van voorraadbeheer
- heeft brede kennis van de materialen, middelen en technieken die bij het werk worden toegepast
- heeft kennis van het werkvoorbereidingsproces
- kan (wettelijke) regels en (bedrijfs-)procedures toepassen met betrekking tot Arbo-, gezondheid, veiligheid- en milieuvoorschriften
- kan branche specifieke technische vaardigheden toepassen
- kan controlegegevens lezen en interpreteren
- kan data/digitale informatie interpreteren en toepassen in de beroepscontext
- kan een onderhoudsplan lezen en toepassen

P2-K1 Geeft leiding bij technische werkzaamheden

- kan evaluatiegesprekken voeren
- kan gegevens en data verwerken
- kan organiseren
- kan informatiesystemen raadplegen
- kan relevante (technische) documentatie/bronnen raadplegen, begrijpen en toepassen
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf en/of de fabrikant

P2-K1-W1 Organiseert materialen, middelen en mensen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de benodigde vergunningen afgegeven zijn en welke eisen aan de werkzaamheden gesteld worden vanuit voorschriften en/of vergunningen. Als deze ontbreken, zoekt de beginnend beroepsbeoefenaar informatie hieromtrent en organiseert die alsnog de ontbrekende vergunningen. Vervolgens inventariseert de beginnend beroepsbeoefenaar voor het uitvoeren van de werkopdracht/-uitvoering welke materialen, middelen en mensen nodig zijn en aan welke eisen deze moeten voldoen. De beginnend beroepsbeoefenaar gaat na of de voorraad en de staat van de materialen en middelen voldoende zijn. Bij afwijkingen of dreigende tekorten neemt hij actie om materialen en middelen te bestellen, een bestelvoorstel te doen of op een andere wijze te zorgen voor de benodigde materialen en middelen. De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt hiervoor met (in- of externe) leveranciers, medewerkers en/of diens leidinggevende over benodigde hoeveelheden, kwaliteit, prijs en levertijd van de materialen en middelen. Als er meer of andere technische vaklieden nodig zijn, dan overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar dit met diens leidinggevende.

Resultaat

Benodigde vergunningen zijn verkregen, materialen en middelen zijn beschikbaar en mensen zijn geregeld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- vraagt vergunningen tijdig aan;
 - zoekt accuraat naar informatie omtrent benodigde vergunningen;
- maakt op basis van de werkopdracht een juiste keuze voor te gebruiken materialen en middelen, gewenste voorraad en/of onderhoud;
- houdt bij het maken van keuze voor materialen en middelen rekening met bedrijfsafspraken over duurzaamheid en circulair werken;
 - bewaakt de voortgang van het organiseren van materialen;
 - brengt prioritering aan bij het bestellen van materialen en middelen op basis van levertijden;
 - stelt de materialen, middelen en mensen vast die nodig zijn om het werk uit te voeren en organiseert het regelen hiervan.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W2 Organiseert (preventieve) onderhoud van werkplek/locatie en arbeidsmiddelen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert het (preventief) onderhoud van werkplek/locatie en arbeidsmiddelen en geeft medewerkers opdracht tot het uitvoeren van controles en klein onderhoud conform planning. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert storingen in apparatuur, machines/arbeidsmiddelen en/of productieproces, bekijkt wat ter plekke verholpen kan worden en wat die daarin zelf kan doen. De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert bij defecte machines/arbeidsmiddelen de reparatie of vervanging hiervan of adviseert diens leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar ziet erop toe dat de locatie ordelijk is.

Resultaat

Arbeidsmiddelen en werkplek/locatie zijn (preventief) onderhouden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt onderhoudscriteria om te bepalen welk onderhoud machines/arbeidsmiddelen wanneer nodig hebben;

P2-K1-W2 Organiseert (preventieve) onderhoud van werkplek/locatie en arbeidsmiddelen

- stemt het onderhoud aan arbeidsmiddelen en werkplek/locatie af op de werkplanning;
- geeft gerichte instructies m.b.t. het onderhoud.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W3 Voert (eind)controle(s) uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert (eind)controle(s) uit waarbij deze beoordeelt of de uitgevoerde werkzaamheden zijn uitgevoerd volgens de werkopdracht, (wettelijke) voorschriften en kwaliteitseisen van het bedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of alle werkzaamheden ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Als werkzaamheden niet goed zijn uitgevoerd spreekt deze de verantwoordelijke de medewerker(s) hierop aan en geeft opdracht om de afwijking te herstellen. Met de eigen en ingehuurde technische vaklieden heeft de beginnend beroepsbeoefenaar evaluatiegesprekken over het eindresultaat van hun werkzaamheden, de kwaliteit daarvan, bespreekt de samenwerking en legt dit vast.

Resultaat

Controles zijn uitgevoerd en medewerkers zijn aangesproken op eventuele door hen veroorzaakte afwijkingen. Evaluatiegesprekken zijn gevoerd, resultaten zijn vastgelegd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert systematisch en zorgvuldig of het werk volgens werkopdracht, voorschriften en kwaliteitseisen van het bedrijf is uitgevoerd;
- keurt conform bedrijfsafspraken werk af dat niet aan de gestelde eisen en/of specificaties voldoet;
- communiceert helder naar medewerker(s);
- corrigeert en/of complimenteert medewerkers waar nodig/mogelijk;
- registreert volgens geldende afspraken en procedures van het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Instructies en procedures opvolgen, Kwaliteit leveren

P2-K1-W4 Bewaakt de veiligheid

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar identificeert risico's in de werkomgeving, zoals machines en chemicaliën, en voert regelmatig risicoanalyses uit. Indien nodig verzamelt deze extra veiligheidsinformatie bij derden. Bij grote en complexe projecten neemt die in een vooroverleg met het gehele team de belangrijkste veiligheidseisen/-procedures door, registreert deze en vraagt eventuele vergunningen aan. Tijdens werkzaamheden zorgt die ervoor dat veiligheidsvoorschriften worden nageleefd, inclusief gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. De beginnend beroepsbeoefenaar houdt toezicht op de werkvloer om naleving van veiligheidsvoorschriften te waarborgen en grijpt in bij onveilig gedrag. Bij ongevallen voert die grondig onderzoek uit om oorzaken vast te stellen en maatregelen te nemen ter voorkoming van herhaling. Alle veiligheidsincidenten documenteert en rapporteert die nauwkeurig. De beginnend beroepsbeoefenaar streeft naar verbetering van veiligheidsnormen en -praktijken binnen de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert veiligheidsbeleid, voert audits uit en implementeert verbeteringen om de veiligheidscultuur te versterken en incidenten te verminderen.

Resultaat

Een veiligere werkomgeving met verminderde risico's en incidenten, waarin werknemers worden aangemoedigd om veilig te werken en waarin ongevallen grondig worden onderzocht en voorkomen. Waar nodig zijn veiligheidseisen en -procedures geregistreerd en vergunningen aangevraagd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- weet uit een veelheid aan bronnen de belangrijkste informatie te halen;
- signaleert tijdig veiligheidsrisico's;
- onderneemt tijdig actie wanneer medewerkers of andere betrokkenen zich niet houden aan veiligheidsrichtlijnen en -procedures;

P2-K1-W4 Bewaakt de veiligheid

- is zichtbaar een voorbeeld voor diens medewerkers t.a.v. het naleven van de veiligheidsrichtlijnen en -procedures;
- checkt dagelijks of er voldoende en deugdelijke persoonlijke beschermingsmiddelen zijn;
- documenteert en rapporteert incidenten volgens de wettelijke vereisten en bedrijfsrichtlijnen;
- is continu alert op verbeteringen op het gebied van veiligheid.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W5 Onderhoudt contact met klanten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt afspraken met de klant* over de uitvoering van de werkzaamheden (tijdstip, duur, te treffen veiligheidsmaatregelen, noodzakelijke randvoorwaarden waarvoor de klant dient te zorgen). Op locatie, neemt de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden en gemaakte afspraken door. Indien nodig neemt de beginnend beroepsbeoefenaar in overleg met de klant aanvullende maatregelen op de locatie om ervoor te zorgen dat wordt voldaan aan de vereiste randvoorwaarden voor het goed uitvoeren van de werkzaamheden en heeft daarbij aandacht voor het voorkomen van overlast voor gebruikers van de locatie (denk bijvoorbeeld aan lawaai, obstakels, stank).

Bij onvoorziene omstandigheden overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met de klant over een passende oplossing. Indien mogelijk, adviseert die de klant over technische mogelijkheden of verbeteringen en over (extra) producten en diensten van het bedrijf.

*lees klant als klant/opdrachtgever/samenwerkingspartner

Resultaat

De randvoorwaarden voor het werken op locatie bij de klant zijn geregeld en besproken, eventuele (commerciële) kansen voor de onderneming zijn benut.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt zich empathisch en dienstverlenend op naar de klant;
- weet een positieve en betrouwbare indruk achter te laten bij de klant;
- communiceert duidelijk en eerlijk, ook in het geval van een negatieve of onwelkome boodschap;
- is tijdens gesprekken alert op commerciële kansen en benut deze.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen