

Kwalificatiedossier mbo

# **Facilitaire dienstverlening**

## **Crebonr. 23449**

Kwalificaties

- » **Allround medewerker facilitaire dienstverlening (Crebonr. 27139)**
- » **Leidinggevende facilitaire dienstverlening (Crebonr. 27140)**

Versie

**Gewijzigd 2026**

Geldig vanaf

**01-08-2026**

Opleidingsdomein

**Horeca en bakkerij (Crebonr. 79120)**

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, Groen en Gastvrijheid  
Op: 01-12-2025

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	6
<b>B1-K1: Verleent gastvrijheid</b>	6
B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor	7
B1-K1-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving	8
B1-K1-W3: Rondt gastgerichte werkzaamheden af	9
B1-K1-W4: Evalueert de eigen werkzaamheden	9
<b>B1-K2: Verricht facilitaire werkzaamheden</b>	10
B1-K2-W1: Verricht werkzaamheden in de backoffice	11
B1-K2-W2: Faciliteert en controleert ruimtes, gebouw en omgeving	12
B1-K2-W3: Beheert de voorraad	13
B1-K2-W4: Faciliteert branche-specifieke diensten	14
B1-K2-W5: Bevordert een veilige werk- en verblijfsomgeving	14
B1-K2-W6: Verricht onderhoud aan gangbare apparatuur, meubilair en buitenruimtes	16
<b>2. Generieke onderdelen</b>	17
<b>Profieldeel</b>	18
<b>P1: Allround medewerker facilitaire dienstverlening</b>	18
<b>P2: Leidinggevende facilitaire dienstverlening</b>	19
P2-K1: Geeft leiding aan medewerkers	19
P2-K1-W1: Onderzoekt en ontwikkelt de eigen leiderschapsstijl	20
P2-K1-W2: Plant, verdeelt en bewaakt de werkzaamheden	20
P2-K1-W3: Begeleidt, instrueert en stuurt medewerkers aan	21
P2-K1-W4: Voert werkoverleg	22
P2-K2: Coördineert facilitaire processen	23
P2-K2-W1: Draagt bij aan een operationeel plan voor facilitaire dienstverlening	23
P2-K2-W2: Beheert financiën	24
P2-K2-W3: Organiseert (interne) evenementen	24
P2-K2-W4: Stemt af met stakeholders	25

# Leeswijzer

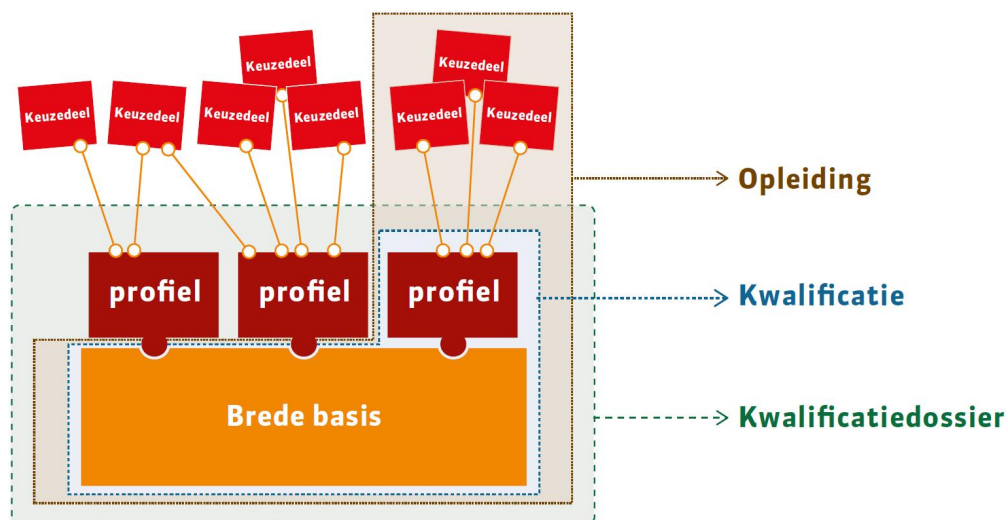
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

## 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 Allround medewerker facilitaire dienstverlening	3	Nee	vakopleiding
P2 Leidinggevende facilitaire dienstverlening	4	Nee	middenkaderopleiding

## Basisdeel

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

B1-K1 Verleent gastvrijheid	B1-K1-W1	Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor
	B1-K1-W2	Draagt bij aan een gastgerichte beleving
	B1-K1-W3	Rondt gastgerichte werkzaamheden af
	B1-K1-W4	Evalueert de eigen werkzaamheden
B1-K2 Verricht facilitaire werkzaamheden	B1-K2-W1	Verricht werkzaamheden in de backoffice
	B1-K2-W2	Faciliteert en controleert ruimtes, gebouw en omgeving
	B1-K2-W3	Beheert de voorraad
	B1-K2-W4	Faciliteert branche-specifieke diensten
	B1-K2-W5	Bevordert een veilige werk- en verblijfsomgeving
	B1-K2-W6	Verricht onderhoud aan gangbare apparatuur, meubilair en buitenruimtes

## Profieldeel

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

P1 Allround medewerker facilitaire dienstverlening		
Geen extra kerntaken en werkprocessen		
P2 Leidinggevende facilitaire dienstverlening		
P2-K1 Geeft leiding aan medewerkers	P2-K1-W1	Onderzoekt en ontwikkelt de eigen leiderschapstijl
	P2-K1-W2	Plant, verdeelt en bewaakt de werkzaamheden
	P2-K1-W3	Begeleidt, instrueert en stuurt medewerkers aan
	P2-K1-W4	Voert werkoverleg
P2-K2 Coördineert facilitaire processen	P2-K2-W1	Draagt bij aan een operationeel plan voor facilitaire dienstverlening
	P2-K2-W2	Beheert financiën
	P2-K2-W3	Organiseert (interne) evenementen
	P2-K2-W4	Stemt af met stakeholders

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De beginnend beroepsbeoefenaar is werkzaam in sterk wisselende werkomgevingen en in dienst van een facilitaire aanbieder of werkzaam binnen de facilitaire dienstverlening van zowel profit- als non-profitorganisaties. Voorbeelden van organisaties waar de beginnend beroepsbeoefenaar werkzaam is zijn semioverheidsinstellingen, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, woningbouwcorporaties, onderwijsorganisaties, facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners, hotelbranche, sport- en recreatieaccommodaties, evenementenlocaties en productieomgevingen. De werkomgevingen waar de beginnend beroepsbeoefenaar werkzaamheden verricht lopen erg uiteen: van zalen en gebouwen tot buitenterreinen. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan de gastvrijheidsbeleving en aan het gebouwbeheer en/of het beheer van bijbehorende terreinen. Werkzaamheden zijn onder andere het ontvangen van gasten, faciliteren van bijeenkomsten en evenementen, kleine schoonmaakhandelingen, verhelpen van (ver)storingen, voorbereidingswerkzaamheden t.b.v. catering en veiligheidsinspecties van de omgeving. De werkzaamheden zijn te typeren als praktisch, ondersteunend, servicegericht en veelzijdig. De beginnend beroepsbeoefenaar kan te maken hebben met gasten, opdrachtgevers en stakeholders van de organisatie waarvoor die werkzaam is, maar ook van buitenaf. De beginnend beroepsbeoefenaar kan ook te maken krijgen met buitenlandse gasten en opdrachtgevers, waarmee die in het Engels moet kunnen communiceren.

#### Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft besef van urgentie en verwachtingen van gasten, opdrachtgevers en stakeholders en is zich bewust van diens bijdrage aan het organisatiebelang met als uitgangspunt een geslaagde dienstverlening. Voortdurend kunnen onverwachte zaken voorvallen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een waakzame houding. De beginnend beroepsbeoefenaar kan schakelen tussen de verschillende omgevingen en werkzaamheden. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft inzicht in de rol van de facilitaire organisatie binnen het gehele bedrijfsproces en doorziet dat die verantwoordelijk is voor het ontzorgen van de opdrachtgever t.a.v. facilitaire aangelegenheden. De beginnend beroepsbeoefenaar representeert de gastvrijheid van de organisatie en streeft naar tevreden gasten, opdrachtgevers en stakeholders. Daarbij kan die inspelen op de behoeften en verwachtingen van (onbekende) gasten en opdrachtgevers en gebruikt passende omgangsvormen. De beginnend beroepsbeoefenaar handelt met aandacht voor duurzaamheid en circulariteit. De beginnend beroepsbeoefenaar is oplossings- en resultaatgericht, hulpvaardig en gaat discreet met gevoelige informatie om. De beginnend beroepsbeoefenaar is behulpzaam bij het oplossen van klachten en het verhelpen van storingen.

#### Resultaat van de beroepengroep

De facilitaire services en diensten zijn uitgevoerd conform planning en procedures, waarbij ingespeeld is op de behoeften en verwachtingen van gasten, opdrachtgevers en stakeholders.

### B1-K1: Verleent gastvrijheid

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar is bij de servicedesk het eerste aanspreekpunt en krijgt daardoor te maken met een grote variatie aan opdrachten, specifieke en soms onvoorspelbare wensen van (interne) opdrachtgevers en/of gasten, en moet daarop kunnen inspelen. De beginnend beroepsbeoefenaar voert routinematige en gestandaardiseerde werkzaamheden uit op wisselende werktijden (weekdagen, weekenden, feestdagen of avonden). Om gastvrijheid te kunnen verlenen bij de servicedesk zijn kennis en vaardigheden nodig op het gebied van gastvrijheid én van facilitaire werkzaamheden bij de servicedesk. Het werken binnen een omgeving waar medewerkers, externe dienstverleners en gasten Engels als voertaal kunnen hebben, vraagt enige beheersing van de Engelse taal. Onjuiste en/of onvoldoende communicatie door de servicedesk kan leiden tot ergernissen, bijvoorbeeld wanneer gasten of externe dienstverleners verkeerd verwezen worden of (onnodig) lang moeten wachten. Zij kunnen hierover negatieve recensies geven of klachten indienen, wat kan leiden tot reputatieschade voor het bedrijf.

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

De leidinggevende facilitaire dienstverlening kan complexere situaties in het Engels afhandelen.

## B1-K1: Verleent gastvrijheid

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden zelfstandig uit en werkt samen met anderen, binnen vooraf vastgestelde kaders. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het resultaat van eigen werk en legt verantwoording af aan een leidinggevende.

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

N.v.t.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen
- heeft kennis van de eigen en andere culturen
- heeft kennis van gangbare vaktaal in het Nederlands
- heeft kennis van het producten- en diensten aanbod
- heeft kennis van het creëren van sfeer
- heeft kennis van het verloop van de guest journey
- heeft kennis van verbale en non-verbale communicatie
- heeft kennis van verschillende bedrijfstypes, formules en concepten in de branche
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant- en gasttypen en bijbehorend gedrag
- kan anticiperen op de wens van de gast
- kan de eigen werkzaamheden analyseren
- kan de principes van gastvrijheid toepassen
- kan gesprekstechnieken toepassen
- kan het voorkomen aanpassen op de werkzaamheden
- kan omgangsvormen toepassen
- kan organisatievaardigheden toepassen
- kan planningsvaardigheden toepassen
- kan reflectievaardigheden toepassen
- kan voor zichzelf en anderen opkomen
- kan werken met veelgebruikte informatiesystemen
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Engels
- kan een eenvoudig gesprek in het Engels voeren over de gasttevredenheid, beleving, ervaring of wensen van de gast
- kan een gast of samenwerkingspartner ontvangen en afscheid nemen van de gast in het Engels
- kan een gast of samenwerkingspartner verwijzen naar een collega in het Engels
- kan eenvoudige vooraf ingestudeerde informatie over producten en diensten geven in het Engels
- kan gasten vragen naar specifieke of bijzondere (dieet)wensen in het Engels
- heeft kennis van gangbare vaktaal in het Engels
- kan communicatieve vaardigheden toepassen
- kan feedbackvaardigheden toepassen

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

- heeft brede kennis van gangbare vaktaal in het Engels
- kan een klachtgesprek voeren met de gast in het Engels
- kan medeleven tonen aan een gast in het Engels

## B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept, het producten- en dienstenaanbod van het bedrijf, de guest journey en de eigen plek in het geheel. De beginnend beroepsbeoefenaar plant de eigen werkzaamheden, brengt de nodige prioriteiten aan en stemt af met collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt informatie over geplande activiteiten en de te verwachten gasten. Vervolgens brengt die de benodigde systemen in gereedheid en legt materialen klaar. De beginnend beroepsbeoefenaar checkt eventuele bijzonderheden en/of openstaande acties en zorgt (indien van toepassing) dat deze worden opgevolgd, bijvoorbeeld door collega's hierop te attenderen.

### Resultaat

De gastgerichte werkzaamheden zijn voorbereid.

## B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt actief informatie over het bedrijf, de werkuitvoering, aandachtspunten en de gasten;
- plant de werkzaamheden in een logische volgorde;
- kiest de juiste materialen en middelen;
- stemt effectief af met collega's;
- werkt accuraat, snel en netjes volgens de bedrijfsrichtlijnen.

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

## B1-K1-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verwelkomt en neemt afscheid van de gasten, helpt hen verder naar hun afspraak/bestemming of een wachtruimte en geeft gasten indien nodig toegang tot specifieke faciliteiten of gedeeltes van het gebouw en/of omgeving. Aanvullend geeft die indien nodig informatie over werkwijzen, looproutes, producten en/of diensten, beantwoordt vragen en neemt complimenten en klachten in ontvangst. De beginnend beroepsbeoefenaar houdt de tevredenheid van de gasten in de gaten, reageert op verbale en non-verbale signalen en feedback van gasten. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt waar nodig af met de leidinggevende of collega's binnen de eigen of een aansluitende discipline (bijvoorbeeld de catering of technische dienst) om een optimale gastbeleving te bereiken. Ook biedt de beginnend beroepsbeoefenaar waar mogelijk extra service die past binnen de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert eventuele problemen, klachten en/of bijzonderheden, rapporteert deze en lost deze waar mogelijk op.

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

De leidinggevende facilitaire dienstverlening handelt klachten af met Engelstalige gasten en toont hen waar nodig diens medeleven.

### Resultaat

Er is een bijdrage aan een optimale beleving geleverd, afgestemd op de gast en/of opdrachtgever.

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

Klachten zijn afgehandeld in het Engels en medeleven is getoond.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont oprechte interesse in gasten en luistert aandachtig;
- communiceert duidelijk;
- stemt communicatie af op doel en doelgroep;
- gedraagt zich correct in sociale interacties;
- stemt de wensen, verwachtingen en behoeften adequaat af op de bedrijfsformule/het gastvrijheidsconcept;
- is vriendelijk en beleefd naar gasten;
- toont initiatief;
- gaat respectvol en adequaat om met diversiteit tussen mensen;
- reageert adequaat op signalen van de gast;
- gebruikt feedback als mogelijkheid om het eigen gedrag te veranderen;
- stemt tijdig af met anderen.
- neemt tijdig passende actie bij eventuele problemen, klachten of bijzonderheden.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

N.v.t.



### B1-K1-W3: Rondt gastgerichte werkzaamheden af

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor overdraagbaarheid van de werkzaamheden, door belangrijke informatie, gemaakte afspraken, bijzonderheden en eventuele derving of schades te melden en/of te registreren. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert achtergebleven eigendommen van gasten en/of opdrachtgevers. Daar waar nodig stemt de beginnend beroepsbeoefenaar de afrondende werkzaamheden af met de leidinggevende en collega's.

#### Resultaat

De werkzaamheden zijn overgedragen, eventuele derving of schades zijn gemeld en geregistreerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- meldt en registreert relevante informatie zorgvuldig;
- werkt volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en relevante wetgeving;
- stemt effectief af met leidinggevende en collega's.

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

### B1-K1-W4: Evalueert de eigen werkzaamheden

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt en bespreekt feedback over het eigen functioneren met collega's en/of de leidinggevende, waarbij die reflecteert op het eigen handelen in relatie tot de samenwerking, de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. De beginnend beroepsbeoefenaar noemt verbeterpunten voor het eigen gastgerichte handelen en de samenwerking. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt zo nodig afspraken en legt deze vast.

#### Resultaat

De eigen werkzaamheden zijn geëvalueerd, verbeterpunten zijn benoemd en benodigde afspraken zijn gemaakt en vastgelegd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt actief en doelgericht feedback over het eigen functioneren;
- schetst een realistisch beeld van het eigen functioneren;
- formuleert proactief en doelgericht verbeterpunten voor de eigen werkwijze;
- legt afspraken indien nodig nauwkeurig vast.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Onderzoeken, Leren, Omgaan met verandering en aanpassen

## B1-K2: Verricht facilitaire werkzaamheden

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert diverse facilitaire werkzaamheden uit die gedeeltelijk gelijktijdig en mogelijk op verschillende locaties plaatsvinden. De beginnend beroepsbeoefenaar treedt daarbij op als contactpersoon. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met urgente wensen en minder dringende, maar noodzakelijke werkzaamheden. De beginnend beroepsbeoefenaar dient voortdurend tussen deze werkzaamheden te schakelen en te prioriteren. De werkzaamheden worden uitgevoerd volgens standaardwerkwijzen of op aanwijzing van een leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft kennis en vaardigheden nodig op verschillende gebieden, waaronder voorraadbeheer, schoonmaak, onderhoud, (brand)veiligheid, hygiëne en Arbo-omstandigheden. Als de beginnend beroepsbeoefenaar geen oog heeft voor de staat van de verblijfsomgeving van gasten kan deze als onprettig of niet-functioneel worden ervaren door de gasten. Dit kan leiden tot negatieve recensies of klachten en daarmee reputatieschade voor het bedrijf. Het werken binnen een omgeving waar medewerkers, externe dienstverleners en gasten vaker Engels als voertaal hebben, vraagt enige beheersing van de Engelse taal.

#### Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

De leidinggevende facilitaire dienstverlening verricht facilitaire werkzaamheden waarvoor standaardwerkwijzen gelden, maar die soms moeten worden aangepast vanwege de specifieke wensen van een opdrachtgever of gast. De leidinggevende facilitaire dienstverlening heeft hiervoor (brede) kennis en vaardigheden m.b.t. de facilitaire dienstverlening en de bedrijfsvoering nodig. Om complexere klachten te kunnen behandelen en medeleven te tonen in het Engels is een brede kennis van gangbare vaktaal in het Engels nodig naast vaardigheden op deze gebieden.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert diens werkzaamheden zelfstandig uit en werkt samen met anderen, binnen vooraf gestelde kaders. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het resultaat van eigen werk en legt verantwoording af aan een leidinggevende.

#### Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

De leidinggevende facilitaire dienstverlening draagt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van interne facilitaire diensten en de bewaking van de contracten en overeenkomsten met externe aanbieders. De leidinggevende facilitaire dienstverlening heeft beslissingsbevoegdheid binnen vooraf gestelde kaders.

### Vakkennis en vaardigheden

#### De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan organisatievaardigheden toepassen
- kan gasten vragen naar specifieke of bijzondere (dieet)wensen in het Engels
- heeft kennis van afvalscheiding en hergebruik
- heeft kennis van allergieën en/of allergenen
- heeft kennis van bedrijfsdoelstellingen
- heeft kennis van beveiligingstaken
- heeft kennis van bouwkundige, elektrotechnische en/of werktuigkundige beginselen en vaktaal
- heeft kennis van buitenonderhoud
- heeft kennis van cateringinrichting
- heeft kennis van contracten
- heeft kennis van dienstverlening
- heeft kennis van duurzaamheidsaspecten in relatie tot voorraadbeheer, zoals afvalbeheer en het minimaliseren van voedselverspilling, energie- en waterverbruik en verpakking
- heeft kennis van eigenschappen en kwaliteitscriteria van producten (food en non-food)
- heeft kennis van gangbare vaktaal in het Engels
- heeft kennis van huisvesting
- heeft kennis van inrichting
- heeft kennis van keurmerken
- heeft kennis van klein bouwkundig onderhoud
- heeft kennis van leveringscondities
- heeft kennis van opslagcondities
- heeft kennis van onderhoudseisen van apparatuur in het bedrijf
- heeft kennis van presentatie en gastbeleving
- heeft kennis van de procedure voor klachtenafhandeling
- heeft kennis van SDG's (sustainable development goals) en duurzaamheidsprincipes
- heeft kennis van schoonmaakwerkzaamheden
- heeft kennis van voorraadadministratie

## B1-K2: Verricht facilitaire werkzaamheden

- heeft kennis van wettelijke richtlijnen op het gebied van Arbo
- heeft kennis van wettelijke hygiëne codes
- kan aanknopingspunten voor duurzaamheid en circulariteit herkennen
- kan apparatuur bedienen
- kan beoordelingsmethoden toepassen
- kan kwaliteitsmeetsystemen lezen en begrijpen
- kan data lezen en interpreteren
- kan documenteren
- kan een bedrijfsontzuimingsplan uitvoeren
- kan EHBO toepassen
- kan facilitaire normen hanteren
- kan informeren
- kan instrueren
- kan kwaliteitsmetingen uitvoeren
- kan materialen hanteren
- kan regels en huisregels handhaven
- kan schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren
- kan ruimtes inrichten
- kan (informatie)systemen en hulpmiddelen gebruiken
- kan tekeningen, handleidingen en etiketten lezen en interpreteren
- kan toegangscontrolesystemen beheren
- kan transportmiddelen inzetten en gebruiken
- kan een eenvoudig gesprek voeren over de gasttevredenheid, beleving, ervaring en/of wensen van de gast in het Engels
- kan een gast verwijzen naar een collega in het Engels
- kan eenvoudige vooraf ingestudeerde informatie over producten, diensten en protocollen geven in het Engels
- kan analyseren
- kan communicatieve vaardigheden toepassen
- kan diverse gespreksmodellen en -technieken toepassen

### Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

- Voor alle\* kennisitems geldt: daar waar kennis staat moet brede kennis worden gelezen. \* geldt niet voor 'heeft kennis van wettelijke hygiëncodes
- heeft brede kennis van bedrijfshulpverlening (BHV)
- heeft brede inhoudelijke kennis van processen en werkzaamheden
- heeft brede kennis van informatiesystemen
- heeft brede kennis van planning en logistiek
- heeft brede kennis van wet- en regelgeving
- kan aansturen
- kan analysevaardigheden toepassen
- kan deadlines bewaken
- kan delegeren
- kan een klachtgesprek voeren met de gast in het Engels
- kan informatie terugkoppelen
- kan KWIS-meldingen (klachten, wensen, informatie en storingen) schriftelijk afhandelen in het Engels
- kan medeleven tonen aan een gast in het Engels
- kan rapporteren
- kan feedbackvaardigheden toepassen

## B1-K2-W1: Verricht werkzaamheden in de backoffice

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt KWIS-meldingen (klachten, wensen, informatie en/of storingen) via FMIS (Facilitair Management Informatie Systeem). De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt deze in het betreffende informatiesysteem en zet ze door naar een collega en/of leidinggevende. Bij klachten neemt die waar nodig telefonisch of schriftelijk contact op met de betreffende persoon. Indien nodig overlegt die met de leidinggevende over de afhandeling van een klacht. Vervolgens voert die eventuele beheertaken uit zoals het verwerken en klaarzetten van de bezoekersregistratie voor de receptionist, het bewaken van de doorlooptijd van meldingen en attenderen van collega's op openstaande meldingen. Wanneer er nieuwe medewerkers bij het bedrijf starten introduceert de beginnend beroepsbeoefenaar de nieuwe medewerker in het bedrijf door bijvoorbeeld deze

## B1-K2-W1: Verricht werkzaamheden in de backoffice

te voorzien van de juiste faciliteiten en/of het geven van een rondleiding waarbij die wijst op de aanwezige faciliteiten.

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

De leidinggevende facilitaire dienstverlening handelt indien nodig naast complexe KWIS-meldingen ook complexe en/of Engelstalige klachten af. Bij complexe klachten overlegt die indien nodig met diens leidinggevende.

### Resultaat

Backoffice werkzaamheden zijn verricht en klachten zijn afgehandeld en/of besproken met de leidinggevende.

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

Complexe KWIS-meldingen en complexe en/of Engelstalige klachten zijn afgehandeld. Over complexe klachten is indien nodig overleg gevoerd met de leidinggevende.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt effectief af met collega's en/of leidinggevende;
- werkt nauwkeurig volgens de voorgeschreven procedures;
- formuleert meldingen op correcte wijze in de informatiesystemen;
- rapporteert processtappen nauwkeurig en volledig in de informatiesystemen;
- houdt nauwkeurig in de gaten of afgesproken kwaliteits- en productiviteitsnormen worden behaald;
- communiceert kernachtig;
- straalt deskundigheid uit in contact met collega's, leidinggevende en derden;
- legt zaken duidelijk, begrijpelijk en correct uit;
- sluit in diens reactie inhoudelijk aan bij wat de ander zegt of schrijft.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

- komt door een adequate analyse van de aanwezige gegevens tot een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren

## B1-K2-W2: Faciliteert en controleert ruimtes, gebouw en omgeving

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar leest de planning en verzorgt de uitstraling en de inrichting van de verschillende ruimtes in en rond gebouwen zodat deze klaar zijn voor de ontvangst van de gasten. De beginnend beroepsbeoefenaar richt zowel werkplekken als ruimtes voor bijeenkomsten als algemene gebruiksruimtes in. Indien nodig past die de inrichting volgens opdracht aan door bijvoorbeeld de ruimte aan te kleden of het interieur aan te passen of te verplaatsen. Daarnaast stelt de beginnend beroepsbeoefenaar faciliteiten in de ruimte beschikbaar en maakt deze gebruiksklaar, denk hierbij bijvoorbeeld aan AV-middelen, spreekgestoelte, flipover, internet, cateringmeubilair, koffie/thee, herbruikbaar servies, afvalbakken, recyclingvoorzieningen en naambordjes. Voor het verplaatsen van materialen en middelen gebruikt die transportmiddelen. Na het gebruik van ruimtes brengt de beginnend beroepsbeoefenaar deze weer in de oorspronkelijke staat, ruimt herbruikbare spullen op en controleert of de ruimte wordt schoongemaakt en afval wordt gescheiden.

Aan het einde van een werkdag maakt de beginnend beroepsbeoefenaar het gebouw en de omgeving klaar voor een volgende werkdag door op te ruimen, eenvoudig schoonmaakwerk te verrichten of de schoonmaak te wijzen op aandachtspunten en dergelijke. Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar defecten en/of bijzonderheden constateert meldt die deze bij de backoffice. Direct voorafgaand en tijdens bijeenkomsten beantwoordt de beginnend beroepsbeoefenaar vragen van gasten en opdrachtgevers m.b.t. de bijeenkomst en geboden faciliteiten en onderzoekt of aan verzoeken voldaan kan worden. Indien mogelijk organiseert de beginnend beroepsbeoefenaar dit of bezorgt die de gevraagde faciliteiten bij de gast of opdrachtgever.

Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar door het gebouw of (sanitaire en/of buiten) ruimtes loopt en ongeregelheden constateert, verhelpt die deze of organiseert dat deze verholpen worden door een collega of (externe) specialist. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de uitvoering van werkzaamheden door collega's

## B1-K2-W2: Faciliteert en controleert ruimtes, gebouw en omgeving

en gecontracteerde bedrijven conform de (contractuele) afspraken, bespreekt afwijkingen met de leidinggevende en noteert deze bijvoorbeeld in het FMIS en/of DKS- formulieren (Dagelijks Kwaliteit Systeem-formulieren).

### Resultaat

De facilitaire werkzaamheden ten aanzien van ruimtes, gebouw en omgeving zijn uitgevoerd. De kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden is gecontroleerd.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt de werkzaamheden effectief af met collega's;
- werkt volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen;
- houdt zich strikt aan een planning;
- gebruikt transportmiddelen op een veilige manier;
- sluit waar mogelijk zorgvuldig aan bij de verwachtingen en wensen van gasten en opdrachtgevers;
- neemt in contact met gasten een passende houding aan;
- weet reacties en antwoorden op vragen begrijpelijk en correct toe te lichten;
- legt duidelijk en correct uit hoe iets werkt of gebruikt kan worden;
- richt effectief ruimtes in a.d.h.v. diens ruimtelijk inzicht;
- controleert de omgeving en technische systemen proactief en nauwkeurig;
- controleert de kwaliteit van de werkzaamheden aan de hand van de gestelde eisen (van het kwaliteitsmeetsysteem).

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

## B1-K2-W3: Beheert de voorraad

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt instructies van diens leidinggevende voor het voorraadbeheer. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt het voorraadniveau door de producten (food en non-food) te controleren op kwaliteit, houdbaarheid, aantallen en wijze van opslaan. Daarbij let die op afwijkingen door beschadiging en derving en controleert die of de bewaarcondities in de voorraadruimtes in orde zijn. De resultaten van de controles noteert die in de betreffende systemen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert tekorten en behoeften aan producten en geeft deze door aan de leidinggevende of verantwoordelijke collega. De beginnend beroepsbeoefenaar neemt leveringen in ontvangst en controleert of het geleverde overeenkomt met de pakbon en/of de bestellijst. Bij een foute levering reclameert die bij de betreffende leverancier en handelt die eventuele retourzendingen af. De beginnend beroepsbeoefenaar sorteert bestellingen voor de verschillende voorraadpunten, vervoert deze en ruimt deze in.

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

De leidinggevende facilitaire dienstverlening verzamelt de verschillende voorraadtekorten en behoeften aan producten en maakt hiervan een overkoepelend besteloverzicht dat is afgestemd op de te verwachten evenementen en gasten. Standaard bestellingen plaatst die en over afwijkingen en/of nieuwe producten overlegt de leidinggevende facilitaire dienstverlening met diens leidinggevende. Bij akkoord van de leidinggevende bestelt die ook deze producten. Voorraden controleert de leidinggevende facilitaire dienstverlening op doorloopsnelheid en maakt daarvan analyses. De leidinggevende facilitaire dienstverlening coördineert de taken van het voorraadbeheer en geeft hierover instructies aan medewerkers.

### Resultaat

De voorraad is beheerd.

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

Bestellingen en analyses zijn gedaan en taken m.b.t. het voorraadbeheer zijn gecoördineerd.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert de voorraad nauwkeurig en volgens bedrijfsvoorschriften;
- hanteert bij het opslaan van producten het principe van 'first in first out';
- werkt volgens de eisen van HACCP;

### B1-K2-W3: Beheert de voorraad

- houdt de opslagplaats volgens de bedrijfsvoorschriften netjes en op orde;
- registreert voorraadgegevens volgens (bedrijfs)richtlijnen en relevante wet- en regelgeving;
- voert gegevens volledig en nauwkeurig in de betreffende systemen in;
- brengt tijdig het verloop van producten in kaart;
- reclameert en retourneert afwijkingen in de geleverde bestelling tijdig en accuraat;
- informeert tijdig de leidinggevende of verantwoordelijke collega.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

- geeft heldere instructies voor de uitvoering van het voorraadbeheer;
- wijst taken tijdig toe aan medewerkers;
- houdt bij het delegeren van taken rekening met de werkbelasting;
- stemt voorraadbeheer effectief af op prognoses t.a.v. aantallen en kenmerken van gasten en evenementen;
- analyseert beschikbare gegevens grondig;
- legt adequate relaties tussen verbruiksgegevens, geplande evenementen en type gasten.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Analyseren

### B1-K2-W4: Faciliteert branche-specifieke diensten

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar faciliteert branche-specifieke diensten voor interne en externe bijeenkomsten en evenementen. De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt en stemt af met betrokkenen, zoals met keukenpersoneel en de collega's facilitaire dienstverlening over bijvoorbeeld de cateringbenodigdheden. De beginnend beroepsbeoefenaar legt afspraken indien nodig vast. De beginnend beroepsbeoefenaar zet materialen en middelen klaar, helpt indien nodig bij het uitvoeren van werkzaamheden zoals het opdienen van eten en drinken en ruimt de materialen en middelen weer op. Indien het werk door anderen wordt verricht controleert de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert het proces van de dienstverlening en lost lokale problemen op.

#### Resultaat

De branche-specifieke diensten zijn gefaciliteerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- overlegt effectief voor, tijdens en na de uitvoering met betrokkenen;
- stemt tijdig af met betrokkenen;
- werkt volgens interne procedures en richtlijnen;
- kiest effectief materialen en middelen;
- gebruikt materialen en middelen efficiënt;
- gaat zorgvuldig om met gebruikte materialen en middelen;
- houdt proactief de tevredenheid van de klant in de gaten;
- werkt volgens de wettelijke eisen t.a.v. Arbo en voedselveiligheid;
- neemt problemen serieus en onderneemt adequaat actie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K2-W5: Bevordert een veilige werk- en verblijfsomgeving

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bevordert een veilige werk- en verblijfsomgeving op fysiek en sociaal gebied. De beginnend beroepsbeoefenaar leest het calamiteiten- en ontruimingsplan. De beginnend beroepsbeoefenaar voert veiligheidschecks uit in en rond het gebouw, controleert hierbij veiligheidsmiddelen zoals brandblussers en EHBO-middelen en meldt eventuele onvolkomenheden. Bij potentieel onveilige situaties zoals geblokkeerde noodwegen, losliggende kabels of grensoverschrijdend gedrag maakt die de situatie weer veilig door bijvoorbeeld blokkades te

## B1-K2-W5: Bevordert een veilige werk- en verblijfsomgeving

verwijderen, kabels vast te zetten of mensen aan te spreken. De beginnend beroepsbeoefenaar reageert op meldingen m.b.t. de veiligheid door bijvoorbeeld eerste hulp te verlenen en een (kleine) brand te beperken/ te bestrijden en registreert deze. Waar nodig schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar hulpdiensten in of stuurt anderen aan dit te doen. Indien van toepassing helpt de beginnend beroepsbeoefenaar bij het ontruimen van het pand en bij oefeningen hiervoor. Waar nodig overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met collega's en/of leidinggevende.

**Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:**

De leidinggevende facilitaire dienstverlening bespreekt het calamiteiten- en ontruimingsplan met het management van de vaste gebruikers van de gebouwen en buitenruimtes en voert het beleid uit m.b.t. de fysieke en sociale veiligheid, zoals de BHV, zowel gedurende veiligheidsincidenten als erbuiten. Daarbij neemt de leidinggevende facilitaire dienstverlening beslissingen en stuurt betrokkenen aan bij de uitvoering daarvan. Na (ge oefende) veiligheidsincidenten evalueert de leidinggevende facilitaire dienstverlening deze met betrokkenen en/of leidt die de evaluatie. De leidinggevende facilitaire dienstverlening geeft waar nodig verbeterpunten aan en draagt bij aan de implementatie hiervan in de organisatie. Daarnaast bespreekt de leidinggevende facilitaire dienstverlening de huisregels m.b.t. de sociale veiligheid en instrueert de medewerkers over de naleving daarvan.

### Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft bijgedragen aan een veilige werk- en verblijfsomgeving.

**Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:**

Het calamiteiten- en ontruimingsplan is onder de aandacht gebracht. Incidenten en procedures m.b.t. de veiligheid zijn geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Medewerkers zijn geïnstrueerd over het naleven van de huisregels m.b.t. sociale veiligheid.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- volgt nauwgezet het calamiteiten- en/of ontruimingsplan op;
- monitort proactief de (eigen) veiligheid;
- neemt binnen richtlijnen en procedures gewogen beslissingen;
- kiest effectief materialen en middelen;
- reageert adequaat op meldingen en onveilige situaties;
- gebruikt verantwoord en effectief materialen en middelen;
- draagt proactief en zorgvuldig zorg voor materialen en middelen;
- werkt (bij nood) volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen;
- behandelt anderen met respect;
- geeft de (eigen) grenzen duidelijk aan;
- blijft effectief presteren onder druk.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

**Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:**

- handelt proactief om het calamiteiten- en ontruimingsplan bespreekbaar te maken;
- delegeert effectief taken aan anderen;
- instrueert medewerkers aan de hand van voorbeelden over het handhaven van de sociale en fysieke veiligheid;
- evalueert efficiënt en effectief (ge oefende) veiligheidsincidenten;
- benoemt actief verbeterpunten.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen

## B1-K2-W6: Verricht onderhoud aan gangbare apparatuur, meubilair en buitenruimtes

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verricht klein onderhoud aan gangbare apparatuur, meubilair en buitenruimtes. De beginnend beroepsbeoefenaar reageert op binnengekomen meldingen (vanuit FMIS) over gebreken of storingen, stemt af met collega's en/of specialisten en verhelpt toegewezen storingen en/of gebreken. Indien dit niet mogelijk is schakelt die (gecontracteerde) specialisten in. Wanneer een specialist ingeschakeld is, controleert de beginnend beroepsbeoefenaar het resultaat. De beginnend beroepsbeoefenaar spreekt en stuurt de specialist aan indien niet aan het gewenste resultaat is voldaan.

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

Bij complex en/of groot onderhoud coördineert de leidinggevende facilitaire dienstverlening de in te schakelen specialisten, eigen medewerkers en de uit te voeren werkzaamheden.

### Resultaat

Klein onderhoud is verricht en gecontroleerd.

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

Groot en/of complex onderhoud is gecoördineerd.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt de werkzaamheden effectief af met collega's en specialisten;
- onderhoudt vakkundig gangbare apparatuur, meubilair en buitenruimtes;
- zet effectief materialen en middelen in voor het onderhoud;
- werkt volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen;
- reageert adequaat op meldingen;
- schakelt effectief specialisten in;
- bewaakt effectief de kwaliteit;
- stuurt adequaat bij indien nodig.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

Voor Leidinggevende facilitaire dienstverlening geldt aanvullend:

- geeft effectief richting aan anderen;
- delegeert effectief taken aan anderen.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen



## 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 Allround medewerker facilitaire dienstverlening

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

N.v.t.

Beroepsvereisten

Nee

## P2 Leidinggevende facilitaire dienstverlening

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De leidinggevende facilitaire dienstverlening heeft de verantwoordelijkheid voor de uitstraling en bruikbaarheid van ruimtes en de gastvrijheid in de organisatie. De leidinggevende facilitaire dienstverlening geeft leiding aan collega's die facilitaire werkzaamheden uitvoeren. De leidinggevende facilitaire dienstverlening overziet consequenties van facilitaire werkzaamheden over langere termijn en is werkzaam op operationeel niveau. De leidinggevende facilitaire dienstverlening denkt na over het uitvoeren van diensten door het facilitaire team, door andere afdelingen binnen de organisatie of het uitbesteden daarvan. De leidinggevende facilitaire dienstverlening streeft naar een hoge klanttevredenheid over de facilitaire dienstverlening. De leidinggevende facilitaire dienstverlening is verantwoordelijk voor het beheer van één of diverse gebouw(en)/ruimten/omgevingen waar organisaties zijn gevestigd.

### Beroepsvereisten

Nee

## P2-K1 Geeft leiding aan medewerkers

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar verricht werkzaamheden en voert operationele projecten uit die sterk wisselend van aard zijn en voor een deel onvoorspelbaar zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met diens team, gecontracteerde externen, stakeholders en het management die ieder andere belangen en taken hebben. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft (brede) kennis en vaardigheden nodig van de facilitaire dienstverlening en leidinggeven.

Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar niet effectief aanstuurt, kan weerstand binnen een team ontstaan, kunnen medewerkers hun motivatie kwijtraken en/of kunnen fouten ontstaan in de werkzaamheden. Daardoor kan de sfeer in het team (sociaal) onveilig worden.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan reflectievaardigheden toepassen
- heeft brede kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen
- heeft brede kennis van bedrijfsdoelstellingen
- heeft kennis van functieprofielen
- heeft kennis van de cao van de branche
- heeft kennis van het ziekteverzuimbeleid
- heeft brede kennis van duurzame inzetbaarheid, welzijn en vitaliteit
- heeft brede kennis van het organiseren en leiden van een werkbespreking
- heeft brede kennis van maatschappelijk verantwoord ondernemen
- heeft brede kennis van methodieken op het gebied van persoonlijke ontwikkeling
- heeft brede kennis van ontwikkelingsgerichte gespreksvoering
- heeft brede kennis van overlegvormen
- heeft brede kennis van professionele identiteit
- heeft brede kennis van relevante ontwikkelingen op het gebied van leiderschap
- heeft brede kennis van wettelijke regels met betrekking tot Arbo
- heeft kennis van groepsdynamiek
- heeft kennis van interne en externe klanten en stakeholders
- heeft kennis van keurmerken van dienstverlenende bedrijven
- heeft kennis van onboarding programma's

## P2-K1 Geeft leiding aan medewerkers

- heeft kennis van relevante bedrijfsvoorschriften en -standaarden
- kan analyseren
- kan beoordelingsvaardigheden toepassen
- kan begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen
- kan communicatieve vaardigheden toepassen
- kan diverse gespreksmodellen en -technieken toepassen
- kan een begroting lezen en begrijpen
- kan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving creëren
- kan evalueren
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- kan informatiesystemen hanteren (zoals FMIS)
- kan instructietechnieken toepassen
- kan interdisciplinair samenwerken
- kan inspelen op de ontwikkeling van medewerkers en teams
- kan leiderschapsstijlen toepassen
- kan omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- kan contracten lezen en interpreteren
- kan prioriteren
- kan projectmatig werken
- kan voortgangsgesprekken voeren
- kan eenvoudige instructies geven en vragen daarover beantwoorden in het Engels

## P2-K1-W1 Onderzoekt en ontwikkelt de eigen leiderschapsstijl

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt wat het begrip 'leiderschap' inhoudt en verwoordt de kenmerken, eigenschappen en kwaliteiten hiervan. 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. De beginnend beroepsbeoefenaar benoemt hoe dit zich verhoudt tot de eigen leiderschapsstijl. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt diens eigen welzijn en vitaliteit door middel van reflectie. Na reflectie stelt de beginnend beroepsbeoefenaar verbeterpunten voor zichzelf op en onderneemt die actie.

### Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft diens eigen leiderschapsstijl in kaart gebracht, verbeterpunten geformuleerd en uitgevoerd.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- laat in diens verwoording actief merken wat diens leiderschapsstijl is en inhoudt;
- reflecteert positief-kritisch ten aanzien van de invloed van eigen kwaliteiten, leiderschap en de manier waarop die dit vormgeeft;
- stelt concrete en realistische verbeterpunten op;
- neemt adequaat actie voor eigen ontwikkeling.

De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Leren

## P2-K1-W2 Plant, verdeelt en bewaakt de werkzaamheden

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt in kaart welke werkzaamheden op korte termijn uitgevoerd moeten worden, wat de eisen aan de werkzaamheden zijn (te behalen resultaat, tijdsinvestering, etc.) en welke capaciteit en middelen beschikbaar zijn. Waar nodig verzamelt de beginnend beroepsbeoefenaar extra informatie over de werkzaamheden uit contracten met dienstverlenende partijen. In voorkomende situaties legt de beginnend beroepsbeoefenaar dit vast in een projectplan, werkplan of werkopdracht. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een planning en rooster voor de inzet van medewerkers, prioriteert en kent waar nodig verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe.

De beginnend beroepsbeoefenaar vergelijkt de gerealiseerde uren met de begrote uren en de gemaakte kosten met

## P2-K1-W2 Plant, verdeelt en bewaakt de werkzaamheden

de begroting. Waar nodig stuurt die bij. Indien nodig schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar diens leidinggevende in bij gesignaleerde afwijkingen waar die geen mandaat voor heeft. Aanpassingen die, na overleg met diens leidinggevende, team en samenwerkingspartners, hieruit voortkomen registreert en communiceert de beginnend beroepsbeoefenaar waar nodig.

### Resultaat

De werkzaamheden zijn gepland, verdeeld en bewaakt.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- houdt nauwkeurig rekening met gestelde (rand)voorwaarden zoals tijd, kosten, kwaliteit en beschikbaarheid van middelen en medewerkers;
- houdt nauwkeurig overzicht over de uitvoering van lopende contracten;
- zoekt actief naar relevante en voldoende informatie;
- legt benodigde informatie volgens bedrijfsrichtlijnen vast;
- signaleert tijdig (mogelijke) risico's en knelpunten in de planning;
- bewaakt de begroting nauwkeurig;
- neemt op tijd nodige en duidelijke beslissingen;
- communiceert de planning en eventuele veranderingen daarin tijdig en op heldere wijze.

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

## P2-K1-W3 Begeleidt, instrueert en stuurt medewerkers aan

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar informeert en instrueert diens medewerkers over de te verrichten taken met bijbehorende prioriteiten, productiviteits- en kwaliteitsnormen en te behalen resultaten. De beginnend beroepsbeoefenaar ziet erop toe dat diens medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens planning, procedures, werkinstructies en wet- en regelgeving. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert medewerkers, signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin door aanvullende informatie of extra instructie te geven. Waar nodig organiseert de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden op een andere manier. De beginnend beroepsbeoefenaar voert (formele) individuele gesprekken met medewerkers, spreekt hen gedurende het werk over de uitvoering van de werkzaamheden en geeft feedback. In coachende gesprekken bevraagt de beginnend beroepsbeoefenaar diens medewerkers over welzijn, ontwikkeling, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft diens leidinggevende input voor het ontwikkelplan, scholingsactiviteiten en de gesprekscyclus.

### Resultaat

Medewerkers zijn begeleid, geïnstrueerd en aangestuurd.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- instrueert medewerkers effectief over te verrichten taken;
- controleert adequaat of de uitvoering conform planning, procedures, werkinstructies en wetgeving verloopt;
- pleegt effectieve interventies bij afwijkingen;
- identificeert op basis van observaties en signalen welke medewerkers extra ondersteuning nodig hebben;
- past de werkzaamheden en instructies aan op basis van de behoeften en capaciteiten van medewerkers;
- geeft constructieve feedback aan medewerkers/leidinggevende;
- laat zien actief te luisteren door (non)verbaal gedrag te tonen;
- reageert zonder oordeel op de zorgen, ideeën en feedback van medewerkers;
- stemt diens wijze van begeleiding en adviezen adequaat af op leerstijl en behoeften van het individu;
- stelt op belangstellende wijze vragen aan de medewerker over diens welzijn en ontwikkeling, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid;
- voert effectieve coachingsgesprekken.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Aansturen, Kwaliteit leveren

**Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt werkoverleggen voor en verzamelt en evalueert hiervoor (periodiek) de benodigde informatie en data. De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt met en informeert het team over de werkplanning, het werkrooster, ontvangen klachten/complimenten en over actuele en toekomstige in- en externe ontwikkelingen. De beginnend beroepsbeoefenaar nodigt medewerkers uit om mee te denken, onder andere over de oplossing van knelpunten, vraagt hen om inhoudelijke feedback en geeft hen ruimte om vragen te stellen. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft feedback op (behaalde) resultaten, maakt afspraken met diens medewerkers en legt deze afspraken vast.

**Resultaat**

Informatie is gedeeld, afspraken zijn vastgelegd en knelpunten zijn opgelost in afstemming met het team.

**Gedrag**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- organiseert tijdig en effectief het werkoverleg;
- inventariseert actief noodzakelijke en relevante onderwerpen en informatie voor het werkoverleg;
- informeert medewerkers volledig;
- betreft medewerkers actief in de werkbepreking;
- legt afspraken en verbeterpunten eenduidig en volgens bedrijfsrichtlijnen vast;
- kan anderen overtuigen door doelgericht gebruik te maken van woord, houding, gedrag en/of handeling;
- neemt op tijd nodige en duidelijke beslissingen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren

## P2-K2 Coördineert facilitaire processen

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert operationele taken uit en de werkzaamheden zijn daarbij wisselend en deels onvoorspelbaar. De beginnend beroepsbeoefenaar kan (brede) kennis van klanten, organisatiedoelstellingen en -processen en vaardigheden op het gebied van analyseren en organiseren toepassen in diverse situaties. Het werk kent een afbreukrisico doordat verkeerde keuzes invloed kunnen hebben op de voortgang van de bedrijfsvoering en de doelstellingen van de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar moet rekening houden met randvoorwaarden, verschillende belangen en een grote diversiteit aan situaties.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is eindverantwoordelijk voor het beheer van facilitaire werkzaamheden binnen de locatie. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de verrichte werkzaamheden en de resultaten. De beginnend beroepsbeoefenaar legt hierover verantwoording aan de leidinggevende en/of stakeholder.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van bedrijfsdoelstellingen
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft brede kennis van leveringscondities
- heeft brede kennis van prijs-kwaliteitverhouding
- heeft kennis van financiële stromen
- heeft kennis van interne en externe klanten en stakeholders
- heeft kennis van keurmerken van dienstverlenende bedrijven
- heeft kennis van verandertrajecten
- kan analyseren
- kan beoordelingsvaardigheden toepassen
- kan communicatieve vaardigheden toepassen
- kan een (meerjaren)onderhoudsplanning van apparatuur, systemen, gebouwen en/of omgevingen monitoren
- kan een begroting lezen en begrijpen
- kan een kosten-batenanalyse maken
- kan een plan van aanpak/draaiboek opstellen
- kan een SWOT-analyse opstellen
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- kan financiële overzichten interpreteren
- kan informatiesystemen hanteren (zoals FMIS)
- kan interdisciplinair samenwerken
- kan kostenbewust handelen
- kan contracten lezen en interpreteren
- kan prioriteren
- kan projectmatig werken
- kan onderzoeksvaardigheden toepassen
- kan eenvoudige instructies geven en vragen daarover beantwoorden in het Engels

## P2-K2-W1 Draagt bij aan een operationeel plan voor facilitaire dienstverlening

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar levert een bijdrage aan of adviseert het management met betrekking tot het opstellen, uitvoeren en bijstellen van een operationeel plan dat aansluit bij de doelstellingen van de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar brengt daarvoor trends, ontwikkelingen, risico's en knelpunten in kaart en draagt ideeën en oplossingen aan, bijvoorbeeld over de afstemming van werkzaamheden. Ook maakt die een inschatting van de benodigde mensen, materialen en middelen en de voorziene kosten.

### Resultaat

Er is bijgedragen aan een operationeel plan voor facilitaire dienstverlening. De benodigde mensen, materialen en middelen en de voorziene kosten zijn ingeschat.

## P2-K2-W1 Draagt bij aan een operationeel plan voor facilitaire dienstverlening

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- schat kansen en risico's reëel in;
- vertaalt diens inschatting in realistische voorstellen en uitvoerbare activiteiten;
- maakt een realistische inschatting van de benodigde mensen, materialen en middelen en de voorziene kosten;
- bepaalt efficiënt de juiste prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen;
- stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met het management af over het operationele plan en de eventuele aanpassingen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen, Samenwerken en overleggen

## P2-K2-W2 Beheert financiën

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de financiën en de beschikbaar gestelde budgetten in relatie tot de te behalen doelen. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een kostenberekening bij de beschikbaar gestelde budgetten. De beginnend beroepsbeoefenaar vergelijkt regelmatig de toegestane kosten met de daadwerkelijk gemaakte kosten, verklaart eventuele verschillen en beschrijft maatregelen om kosten te besparen of opbrengsten te verhogen. Indien nodig spreekt die betrokkenen aan op afwijkingen om financiële problemen of budgetoverschrijdingen te voorkomen. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt diens bevindingen met de betreffende stakeholder.

### Resultaat

De financiën zijn bewaakt en passende maatregelen zijn genomen om budgetoverschrijdingen te voorkomen of te verantwoorden.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt realistische kostenberekeningen;
- verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat;
- controleert en analyseert grondig de financiële stand van zaken;
- stelt op basis van logische conclusies realistische maatregelen op;
- spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van overeengekomen afspraken en/of uitgaven;
- bespreekt diens bevindingen tijdig met de betreffende stakeholder.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen, Samenwerken en overleggen

## P2-K2-W3 Organiseert (interne) evenementen

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert (interne) evenementen en inventariseert bij stakeholders de wensen en eisen ten aanzien van de opdracht. De beginnend beroepsbeoefenaar gaat de (on)mogelijkheden van de opdracht na, bespreekt deze en/of biedt alternatieve mogelijkheden. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan onderdelen van een kostenraming en/of begroting, een draaiboek en andere benodigde documentatie. Hierbij onderzoekt die welke faciliteiten er nodig en beschikbaar zijn of geregeld moeten worden. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of alles volgens plan en geldende wetgeving verloopt. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt af met verschillende in- en externe stakeholders, voor, tijdens en na het evenement. Tijdens het evenement is de beginnend beroepsbeoefenaar het aanspreekpunt voor vragen, klachten, opmerkingen en andere zaken. Na afloop evalueert de beginnend beroepsbeoefenaar met betrokkenen het (interne) evenement en stelt eventuele verbeterpunten op.

### Resultaat

Het (interne) evenement is voorbereid, georganiseerd en geëvalueerd.



## P2-K2-W3 Organiseert (interne) evenementen

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- rapporteert nauwkeurig volgens bedrijfsrichtlijnen;
- stemt effectief af met betrokkenen over mogelijkheden, verantwoording en voortgang;
- verzamelt actief relevante en voldoende informatie voor het organiseren van het evenement;
- blijft effectief presteren onder druk;
- kan nauwkeurig uitleg geven over de kostenberaming en/of begroting en de realisatie;
- maakt een beargumenteerde afweging tussen kosten en baten;
- neemt op tijd de nodige en duidelijke beslissingen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Onderzoeken, Met druk en tegenslag omgaan, Bedrijfsmatig handelen

## P2-K2-W4 Stemt af met stakeholders

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt met interne en externe stakeholders over aspecten die te maken hebben met de verantwoording en de voortgang van het werk. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt daarbij bijvoorbeeld het nakomen van de afspraken uit contracten en overeenkomsten. Wanneer er afwijkingen/knelpunten voorkomen maakt de beginnend beroepsbeoefenaar afspraken om deze op te lossen. Gemaakte afspraken en verbeterpunten worden vastgelegd. Bij twijfel over diens bevoegdheden schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar diens leidinggevende in.

### Resultaat

Er is afgestemd met stakeholders over de verantwoording en de voortgang van het werk.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ziet er adequaat op toe dat afspraken in contracten en overeenkomsten worden nageleefd;
- stemt tijdig af met de leidinggevende en de stakeholders;
- kan anderen overtuigen door doelgericht gebruik te maken van woord, houding, gedrag en/of handeling;
- neemt op tijd de nodige en duidelijke beslissingen;
- legt afspraken en verbeterpunten zorgvuldig vast.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden