ADVIESRAPPORTAGE

CLUSTERS EN TAKEN MBO FD

Voorwoord

Deze adviesrapportage is geschreven in het kader van de vraag van het OVDB onderwijsorgaan uit Bunnik. Het OVDB heeft Meelhuysen Facilitair gevraagd, om de clusters en taken die verband houden met de opleiding MBO FD in 2003 te concretiseren.

Tijdens de werkzaamheden in mei en juni 2001 hebben ondergetekenden veel informatie vanuit het OVDB verkregen. Deze informatie is in veel gevallen gebruikt om een basis te leggen voor deze adviesrapportage. Verder zijn in april en mei twee (2) werkconferenties gehouden met mensen uit het werkveld. Uit deze werkconferenties is veel informatie verkregen die gebruikt is in deze rapportage.

Graag willen wij iedereen uit het werkveld bedanken voor hun medewerking aan deze adviesrapportage:
Ben Meelhuysen,
Boukje Lootsma,
Irma Hackfoort,
Maureen Staal,
Medewerkers keuken MBO/HBO Revalidatiecentrum Geestgronden in Bennebroek,
Medewerkers facilitaire dienst Verpleeghuis Pniël in Rotterdam..

Tot slot willen wij het OVDB in de persoon van Margareth Cornelissen-Botden bedanken voor de opdracht en de prettige samenwerking.

Utrecht, 13 juni 2001

Ed Grimme en Sanjo Lehmann

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding.....	3
Algemene vaardigheden.....	6
Cluster algemeen.....	8
Cluster documentair informatiebeheer.....	13
Cluster inkoop, logistiek en transport.....	20
Cluster gebouwbeheer en onderhoud.....	33
Cluster risicobeheer.....	43
Cluster schoonmaak.....	50
Cluster voeding.....	60
Trends en ontwikkelingen.....	78
Conclusies en aanbevelingen.....	85
Matrix clustering.....	91

Inleiding

In deze adviesrapportage wordt weergegeven waar de gemiddelde MBO FD'er werkzaam is binnen de facilitaire wereld en wat hij/zij gemiddeld voor taken heeft. Deze adviesrapportage is gemaakt in mei en juni 2001. *Wij willen met nadruk vermelden dat de rapportage een doorsnee is van een impressie in de gemiddelde praktijk*. Individueel bij bedrijven kan de invulling van cluster en taken anders zijn.

In de conclusies en aanbevelingen wordt in het kort weergegeven *wat per cluster is* tegengekomen in de praktijk. Verder zijn de uitkomsten van de clusters in veel gevallen vergeleken met de Edutec-rapportage of de bestaande situatie.

In alle clusters komen in alle niveaus, naast functievereisten ook algemene vaardigheden voor.
In het hoofdstuk "algemene vaardigheden" staan de algemene vaardigheden gegroepeerd per niveau. Indeling heeft op deze wijze plaatsgevonden omdat het vanwege de grote overeenkomsten per niveau geen meerwaarde heeft om de vaardigheden per taak te benoemen.

In het cluster "algemeen" treffen we taken aan die niet onder één van de overige clusters zijn te categoriseren. Het betreft taken zowel op leidinggevend als op uitvoerend niveau. De omschrijving is dusdanig generalistisch dat indeling in een specifiek niveau niet mogelijk is. Ook zijn hierom geen functievereisten opgenomen.

In de opleidingstermen MBO-FD (Edutec-rapportage) is het cluster "documentair informatiebeheer" niet als specifiek onderdeel opgenomen. Niet in alle organisaties is de DI-functie even sterk vertegenwoordigd. Dit heeft te maken met de aard van de organisatie. Organisaties die voor de bedrijfsvoering in grote mate afhankelijk zijn van kennismanagement zullen in toenemende mate de DI-functie tot een van de belangrijkste ondersteunende functies gaan zien, terwijl deze functie bij productie omgevingen veel minder van belang is.

In het cluster “Inkoop, Logistiek en Transport treffen we alle taken aan die gericht zijn op- en rond het logistieke proces. Voorbereiden en uitvoeren van distributietaken en inkoop van bedrijfsmiddelen en diensten.
In steeds meer organisaties hecht men belang aan een goede inrichting van logistieke processen, omdat het de kwaliteit van de geboden diensten en producten ten goede komt.

Onder de “Gebouwbeheer en onderhoud” wordt verstaan: alle handelingen die tot doel hebben het instandhouden van opstallen en terreinen teneinde een zo efficiënt en doelmatig mogelijk gebruik van de beschikbare middelen te realiseren. Deze definitie komt terug in de uitwerking in het cluster “gebouwbeheer en onderhoud”.

In de rapportage van Edutec staat het cluster “Beveiliging” genoemd. Vanuit onze optiek en expertise stellen wij voor om het cluster anders te benoemen. Beveiliging en veiligheid zijn twee belangrijke aandachtspunten voor organisaties. Een organisatie zal zich moeten beschermen tegen kwalijke invloeden van buiten- en binnenaf. Het nemen van preventieve en repressieve maatregelen zijn daarbij essentieel. Daarom stellen wij voor om dit cluster Risicobeheer te noemen.

Onder schoonmaak wordt verstaan alle handelingen die tot doel hebben het schoonhouden van werkruimten, productieruimten, verkeersruimten, natte groepen en bewonersverblijven teneinde te kunnen voldoen aan wettelijke eisen en overige vastgestelde normen op het gebied van hygiëne. De uitvoering van bovenstaande definitie is terug te vinden in de uitwerking van het cluster “schoonmaak”.

Bij het cluster voeding is een tweeledige indeling gemaakt, te weten voedingstaken en restauratieve taken. Onder voedingstaken verstaan we alle taken met betrekking tot *bereiding* van voedsel (voedingstaken) en bij restauratieve hebben we het over alle taken in het kader van het *consumeren* van voedsel.

Bij de “trends en ontwikkelingen” is gekozen om een algemene beschrijving te geven van de gesignaleerde trends zonder dat daar direct taken aan

kunnen worden gebonden. Ook is getracht de trends in te delen in de beschikbare categorieën.

Utrecht, 13 juni 2001

Algemene vaardigheden

Inleiding:
In alle clusters komen in alle niveaus, naast functievereisten ook algemene vaardigheden voor.
In dit hoofdstuk staan de algemene vaardigheden gegroepeerd per niveau. Indeling op deze wijze heeft plaatsgevonden omdat het vanwege de grote overeenkomsten per niveau geen meerwaarde heeft om de vaardigheden per taak te benoemen.

Algemene vaardigheden behorend bij niveau 1:
De functionaris moet in staat zijn om in hoog tempo de opgedragen taken uit te voeren. Het optimaal gebruik van de daarvoor beschikbare hulpmiddelen is een vereiste. Men moet communicatieve vaardigheden bezitten en veelal in teamverband kunnen werken. Ook moet men in staat zijn om onder regelmatig toezicht werkzaamheden te verrichten.

Algemene vaardigheden behorend bij niveau 2:
De functionaris moet naast de vaardigheden genoemd in niveau 1 betere communicatieve vaardigheden bezitten in verband met contacten met gebruikers/beheerders van de ruimten teneinde te kunnen voldoen aan specifieke wensen. Ook moet hij in sommige gevallen zelfstandig kunnen werken en binnen het eigen werkveld en de eigen competenties beslissingen nemen op operationeel gebied. Daarnaast wordt verwacht dat de medewerker enige sociale vaardigheden bezit in verband met klantcontacten.

Algemene vaardigheden behorend bij niveau 3:
De functionaris dient naast de onder niveau 1 en 2 genoemde vaardigheden te beschikken over uitstekende communicatieve en sociale vaardigheden. Hij moet in gebruik zijnde systemen goed kunnen toepassen en implementeren in de dagelijkse praktijk. Ook moet hij de vertaalslag kunnen maken van het bestek naar werkplan en hier vervolgens uitvoering aan geven. Hij moet zich snel kunnen inleven in veranderende situaties en hier adequaat actie op ondernemen. Een flexibele instelling hebben en accuraat kunnen werken. Stressbestendigheid kan in dit niveau ook als vaardigheidseis worden gesteld. Hij dient tenslotte enkele managementvaardigheden te bezitten, met name in de zin van aansturing, controle, motivatie en gesprekstechniek.

Algemene vaardigheden behorend bij niveau 4:

Naast de onder niveau 1,2 en 3 genoemde vaardigheden worden extra eisen gesteld aan communicatieve en sociale vaardigheden, vaardigheden op het gebied van HRM en ondernemerschap. De functionaris moet beschikken over leidinggevende capaciteiten.

Daarnaast moet deze functionaris kunnen “helicopteren” om zaken in de breedte te kunnen beoordelen. Naast een goed conceptueel vermogen moet de functionaris ook beschikken over redactionele vaardigheden.

Cluster “Algemeen”

Toelichting:
In het cluster “algemeen” treffen we taken aan die niet onder één van de overige clusters zijn te categoriseren. Het betreft taken zowel op leidinggevend als op uitvoerend niveau. De omschrijving is dusdanig generalistisch dat indeling in een specifiek niveau niet mogelijk is. Om deze reden zijn hierom geen functievereisten opgenomen. Wel van toepassing zijn de algemene vaardigheden die behoren bij de betreffende niveau indeling. Taken in niveau 1 zijn niet aangetroffen. Onderscheid tussen taken in niveau 2 en 3 is door de generalistische beschrijving nauwelijks aan te geven Er is daarom gekozen voor een tweeledige indeling: niveau 2/3 en niveau 4.

Niveau 2/3

Indeling in niveau 2 en 3 vindt plaats vanwege de grote mate van routinematigheid en geringe implicaties. De gevolgen van de werkzaamheden beperken zich veelal tot de eigen werksituatie en hebben geen of nauwelijks gevolgen voor derden. De meeste werkzaamheden worden onder permanent toezicht uitgeoefend.

- *Taak*
  Het uitwisselen van informatie over de werkzaamheden voor de werkafstemming met collega´s.
- *Uitwerking*
  Het uitwisselen van informatie is een belangrijk instrument ter verbetering van de bedrijfsvoering. Het is tevens een middel om de dienstverlening optimaal af te stemmen op de behoefte van de gebruikers en voor afstemming van de dagelijkse werkzaamheden onderling.

- *Taak*
  Het onderhouden van contacten met collega´s en cliënten.
- *Uitwerking*
  Betreft een wezenlijk onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden waarin veelal aan cliënten informatie wordt verstrekt en vragen worden beantwoord. De interactie is een belangrijk bestanddeel in de functie

van de FD-er, niet alleen in verband met de dienstverlening, maar ook vanwege zaken als arbeidssatisfactie en zelfontwikkeling.

- *Taak*

Het naleven van gestelde regels ten aanzien van werkmethoden en hygiëne.

- *Uitwerking*

Een voor zichzelf sprekende taak, die vooral voor de FD-er van groot belang is. De gehele facilitaire dienstverlening staat of valt bij het nakomen van gemaakte afspraken en procedures. Met moet daar dus kennis van hebben en de procedures (al dan niet onder toezicht) kunnen hanteren.

- *Taak*

Het signaleren van klachten van cliënten over de dagelijkse gang van zaken en doorgeven aan leidinggevende.

- *Uitwerking*

Eveneens een belangrijk onderdeel. De medewerkers op uitvoerend niveau vangen in het algemeen heel veel klachten op in rechtstreeks contact met de klant. In sommige gevallen kan men zelf de klacht oplossen maar veelal zal dit op een hoger niveau dienen te gebeuren vanwege de implicaties en de status van de (al dan niet officiële) klacht.

- *Taak*
  Het verrichten van eenvoudige handelingen met behulp van computer, bedienen van fax en fotokopieerapparatuur. Hanteren van diverse ICT toepassingen.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier eenvoudige bedieningshandelingen van apparatuur, zonder het toepassen van intensieve gebruiksmogelijkheden.

- *Taak*
  Het afstemmen van kleine wijzigingen in het werk met de objecteigenaar/beheerder.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier het communiceren over kleine detailwijzigingen in de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Niveau 4

Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de complexiteit van de werkzaamheden en de mate waarin beslissingen doorwerken in de dagelijkse bedrijfsvoering. Ook de hiërarchische bevoegdheden zijn een reden voor indeling in dit niveau.

- *Taak*
  Het vervullen van een intermediaire rol tussen cliënten en medewerkers van de instelling, alsmede het bevorderen van een goede sfeer.
- *Uitwerking*
  Dit aspect speelt in elk niveau een rol, maar heeft en prominentere plaats in het hogere niveau. Een van de managementtaken is het bevorderen van een goede sfeer en de werksituatie, hetgeen wordt bevorderd door een goede communicatiestructuur tussen klant en dienstverlener.

- *Taak*
  Het aanleveren financiële gegevens voor het opstellen van de begroting met toepassing van ICT.
- *Uitwerking*

Een taak voor het middel management is het om begrotingscycli voor te bereiden. Veelal wordt daarbij gebruik gemaakt van financiële systemen die voor de input zorgen die benodigd is om tot oordeelsvorming te komen. Beleidsmatige aspecten spelen hierbij tevens een rol. Het is voor een goede begroting van belang te beschikken over relevante en accurate gegevens.

- *Taak*
  Financieel management.
- *Uitwerking*
  In alle clusters komt het onderdeel financieel management voor. De werkzaamheden liggen voornamelijk op niveau 4 c.q. grenzen aan het HBO-niveau. In alle clusters worden taken uitgevoerd als budgetbeheer, budgetbewaking, het maken van financiële rapportages, calculaties, het maken van kostprijsberekeningen, enz..

- *Taak*
  Het ontwikkelen van ideeën ter verbetering van werkmethoden- en organisatie .
- *Uitwerking*
  Bij deze taak behoort het inbrengen van verbeteringsvoorstellen op basis van werkervaring en eigen waarneming. Doel is het verbeteren van de bedrijfsvoering van de organisatie in het algemeen en het eigen organisatieonderdeel. Het voortdurend innoveren is een managementverantwoordelijkheid die vanuit het middenkader mede moet worden gevoed. In die zin wordt een bijdrage verwacht aan de kwaliteits-ontwikkeling van de organisatie.

- *Taak*
  Het leidinggeven aan en coördineren van werkzaamheden van medewerkers.
- *Uitwerking*
  Het betreft het dagelijks operationeel en hiërarchisch leidinggeven aan uitvoerende medewerkers. In deze taak wordt dagelijkse aansturing gegeven en wordt het werk gepland, verdeeld en gecontroleerd. Tevens vindt structureel werkoverleg met medewerkers plaats en is de leidinggevende verantwoordelijk voor inzet en

competentieontwikkeling van medewerkers. Ook is de leidinggevende belast met werven, selecteren en aanstellen van medewerkers.

- *Taak*
  Het onderhouden van interne - en externe contacten.
- *Uitwerking*
  De medewerker is belast met voorbereiden, leiden en deelnemen aan vergaderingen/besprekingen met interne en externe klanten teneinde de dienstverlening optimaal te kunnen afstemmen op de vraag en op de marktontwikkelingen. Hierbij is een voortdurende toets op het geldende bedrijfsbeleid van belang.

- *Taak*

Het maken van prijs/kwaliteitsvergelijkingen en adviseren over leverancierkeuze.

- *Uitwerking*
  Een van de managementtaken die van invloed is op de totale dienstverlening. Het betreft hier voornamelijk een toets op prijs/kwaliteitsverhouding van geleverde producten en diensten en beoordeling van de mate waarin externe partners kunnen voldoen aan de vraag die de eigen organisatie stelt.

Cluster “Documentair informatiebeheer (DI)”

Toelichting:
In de opleidingstermen MBO-FD is het documentair informatiebeheer niet als specifiek onderdeel opgenomen. Dit is merkwaardig omdat juist deze functie een spilfunctie vervult in het ondersteunende circuit. Niet in alle organisaties is de DI-functie even sterk vertegenwoordigd. Dit heeft te maken met de aard van de organisatie. Organisaties die voor de bedrijfsvoering in grote mate afhankelijk zijn van kennismanagement zullen in toenemende mate de DI-functie tot één van de belangrijkste ondersteunende functies gaan zien, terwijl deze functie bij productieomgevingen veel minder van belang is. Organisaties waarbij de DI-functie dicht bij het primaire proces staat zijn onder andere overheidsinstellingen en verzekeringsmaatschappijen. Bij deze laatste maakt de DI-functie zelfs integraal deel uit van het primaire proces. Dit werkveld is stevig in ontwikkeling en de informatietechnologie speelt daar in toenemende mate een belangrijke rol in.

In onderstaande beschrijving zijn de onderdelen post- en archiefzaken integraal beschreven. Deze taken zijn zowel als cluster alsook in de dagelijkse praktische uitvoering goed te combineren en lopen zelfs procesmatig in elkaar over. In het kort wordt ook ingegaan op elektronische postverwerking.

Niveau 1

Er zijn geen taken aangetroffen die worden gekwalificeerd in niveau 1.

Niveau 2

- *Taak*
  Het in ontvangst nemen en openen van inkomende post.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier het volgens vaste werkwijzen en procedures ontvangen en openen van de postbundels en het uitpakken van pakketten. In sommige gevallen zal de post gesorteerd worden ter verdere distributie.

Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat het hier uitvoerende routinematige werkzaamheden betreft die onder toezicht worden uitgevoerd. Er is sprake van enige zelfstandigheid in uitvoerende zin.

- *Activiteiten*

In ontvangst nemen van postzakken en pakketten, openen postzakken en pakketten.

- *Functievereisten*

De medewerker dient in staat te zijn de Nederlandse taal te lezen en te begrijpen. Tevens is enige kennis van de eigen organisatie vereist, en dient kennis aanwezig te zijn van interne procedures.

Niveau 3

- *Taak*

Het verwerken van inkomende post

- *Uitwerking*

Het betreft hier het openen, het uitsorteren, registreren en het ter verdere behandeling gereedmaken van post. Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de grote mate van eigen interpretatie en verantwoordelijkheid bij het kenmerken en registreren van de inkomende post.

- *Activiteiten*

Openen van de post;
Controle op aanwezigheid van bijlagen etc.;
Splitsen van te registreren en niet te registreren post;
Aanbrengen van registratiekenmerken op de stukken;
Registreren van stukken in postregistratie - c.q. workflowsysteem;
Doorzenden van stukken naar behandelende afdeling/medewerker.

- *Taak*

Het verwerken van uitgaande post

- *Uitwerking*

Onder verwerking uitgaande post wordt verstaan alle handelingen die verricht worden met uitgaande post vanaf het moment dat de post inhoudelijk is afgehandeld door de organisatie en wordt afgeleverd op de verzendafdeling.

Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de grote mate van eigen interpretatie en verantwoordelijkheid bij het kenmerken en registreren van de inkomende post.

- *Activiteiten*
  Controle op volledigheid, aanwezigheid van bijlagen, facturen etc.;
  Splitsen van te registreren en niet te registreren post;
  Aanbrengen van registratiekenmerken op de stukken;
  Registreren van uitgaande stukken in postregistratie - c.q. workflowsysteem;
  Maken van afschriften en verzenden afschriften naar interne ontvangers;
  Couverteren en frankeren;
  Verzenden.

- *Taak*
  Het verwerken van interne post.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier alle handelingen die te maken hebben met het bewaken van de voortgang van stukken die intern worden geproduceerd en voor intern gebruik zijn bestemd.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de grote mate van eigen interpretatie en verantwoordelijkheid bij het verwerken van de interne post.
- *Activiteiten*
  Ontvangst van stukken; Registratie van stukken;
  Doorzenden van stukken naar productie afdeling.

- *Taak*
  Voortgangsbewaking en afdoeningscontrole
- *Uitwerking*
  Het betreft hier werkzaamheden die verband houden met de bewaking van voortgang en afhandeling van stukken/zaken die in behandeling zijn. Doel is te voorkomen dat termijnen worden overschreden en afspraken niet juist en/of tijdig worden nagekomen.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de grote mate van eigen interpretatie en verantwoordelijkheid bij het uitvoeren van de taak.
- *Activiteiten*

Vervaardigen en verspreiden van dagelijkse overzichten van ingekomen, interne en uitgaande post;
Vervaardigen en verspreiden van signalerings- en rappelleringslijsten;
Uitvoeren van controle op afdoening bij ontvangst van te archiveren stukken;
Maken en verzenden van tussentijdse voortgangsberichten aan de klant.

- *Taak*
  Informatieverstrekking.
- *Uitwerking*
  Het betreft het verstrekken van voortgangsinformatie en inhoudelijke informatie uit stukken en dossiers aan derden. Veelal gaat het om informatie die benodigd is ter voorbereiding of uitwerking van beleidsstukken c.q. voortgangsrapportages.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de grote mate van eigen interpretatie en verantwoordelijkheid bij het genereren van de juiste informatie. Vooral bij kennisgeoriënteerde organisaties is dit essentieel.

- *Taak*
  Archivering.
- *Uitwerking*
  Het betreft de zorg voor het optimaal, toegankelijk en actueel houden van het archief en het archiveren van stukken (afhankelijk van het documentproces) na, danwel tijdens de afhandelingfase.
- *Activiteiten*
  Afboeken van stukken in het registratiesysteem;
  Aanbrengen van archiveringskenmerken in het systeem;
  Coderen van stukken;
  Opbergen van stukken in de daarvoor bestemde dossiers;
  Selectie en vernietiging van stukken overeenkomstig vastgestelde procedures;
  Schonen van dossiers;
  Wijzigingen aanbrengen in archiefstructuur, afhankelijk van wet en regelgeving en wensen vanuit de eigen organisatie.

- *Taak*
  Reprografie
- *Uitwerking*
  Bij deze taak is de functionaris verantwoordelijk voor het verzamelen, vermenigvuldigen en nabewerken van documenten. De bewerking vindt plaats zowel met analoge als met digitale apparatuur en vereist naast

specifieke vakkennis ook affiniteit met het bedrijf in de zin van uitstraling, representativiteit en kwaliteit van de uitingsvormen.

- *Activiteiten*
  Verzamelen van stukken;
  Beoordelen van uitingskenmerken;
  Vermenigvuldigen van stukken;
  Nabewerken van vermenigvuldigde stukken;
  Versiebeheer uitvoeren;
  Zorgdragen voor veilige opslag van digitale stukken;
  Onderhoud apparatuur;
  Bijhouden van voorraad gebruiksgoederen;
  Toetsen van huisstijlelementen en toepassen daarvan.
- *Functievereisten*
  De medewerker dient, naast de vereisten genoemd in niveau 2 te beschikken over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Daarnaast moet hij in staat zijn op basis van summiere gegevens stukken te kenmerken en te karakteriseren. Hij moet vergaande kennis hebben van bedrijfsstructuren en processen en een goed analytisch vermogen hebben. Communicatieve vaardigheden zijn een must.

Niveau 4

- *Taak*
- Elektronische post en workflowmanagement
- *Uitwerking*
  Veelal vinden bovenstaande werkzaamheden plaats met gebruikmaking van elektronische systemen voor postregistratie, voortgangsbewaking en workflowmanagement.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de afhankelijkheid van de organisatie van een juiste implementatie van een dergelijk systeem en de complexiteit van dergelijke systemen. In het onderdeel trends en ontwikkelingen zal hierop verder worden ingegaan. In organisaties met dergelijke systemen behoort het applicatiebeheer van het systeem ook tot de competenties van de DI medewerker.

- *Taak*
  Applicatiebeheer.
- *Uitwerking*
  Het beheren en onderhouden van het systeem voor postregistratie en voortgangsbewaking c.q. workflowmanagement.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de afhankelijkheid van de organisatie van een juiste implementatie van een dergelijk systeem en de complexiteit van dergelijke systemen.
- *Activiteiten*
  Voeren van gebruikersoverleg;
  Contacten met leveranciers omtrent problemen, storingen en functionaliteiten;
  Implementeren van nieuwe toepassingen;
  Optimaliseren van het gebruik door middel van instructies;
  Opbouwen van bestanden en onderhouden hiervan;
  Zorg voor beveiliging van de gegevens;
  Zorg voor autorisaties van gebruik van het systeem.
- *Functievereisten*
  De medewerker dient, naast de vereisten genoemd in niveau 2 en 3 te beschikken over een uitstekende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Daarnaast dient hij te beschikken over uitstekende communicatieve vaardigheden. Het analytisch vermogen moet goed zijn ontwikkeld en hij moet de vertaalslag maken tussen bedrijfsprocessen en registratietechnieken. Tevens dient er kennis te zijn van ICT in brede zin en moet hij affiniteit hebben met ontwikkelomgevingen.

Cluster inkoop, logistiek en transport

Toelichting:
In dit cluster treffen we alle taken aan die gericht zijn op- en rond het logistieke proces, het voorbereiden en uitvoeren van distributietaken en inkoop van bedrijfsmiddelen en diensten.
In steeds meer organisaties hecht men belang aan een goede inrichting van logistieke processen, omdat het de kwaliteit van de geboden diensten en producten ten goede komt.
Een verantwoorde inrichting van het logistieke proces voorkomt verstoringen in het productieproces en resulteert uiteindelijk in besparingen.

Niveau 1

- *Taak*
  Het uitsorteren van poststukken op het centrale distributiepunt
- *Uitwerking*
  Het betreft hier het fysiek in ontvangst nemen van de postzakken en het grofmazig verdelen van de post volgens vastgestelde procedures Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat het routinematige handelingen betreft.
- *Activiteiten*
  Het openen van de postpakketten en zakken en grofmazig uitsorteren;
  Het, indien van toepassing, openen van poststukken met daarvoor bestemde elektrische apparatuur.

- *Taak*
  Het intern distribueren van de poststukken op de distributiepunten
- *Uitwerking*
  Het betreft het afleveren van de poststukken op de distributiepunten die volgens interne procedures zijn vastgesteld. Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat het routinematige bestelllen van de poststukken op de locaties is voorbereid door een functionaris uit niveau 2.
- *Activiteiten*
  Het afleveren van de poststukken op de afgesproken distributiepunten.

- *Functievereisten*:
  De functionaris op niveau 1 beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Heeft enig inzicht en kennis van de werkzame personen en afdelingen in de organisatie. Heeft een praktische instelling en is fysiek in een goede conditie.

Niveau 2

- *Taak*
  Het verfijnd uitsorteren van poststukken op het centrale distributiepunt
- *Uitwerking*
  Het betreft het verfijnd uitsorteren van de binnenkomende poststukken in de daartoe bestemde postvaksystemen. De functionaris verricht uitzoekwerk om te traceren waar onvolledig geadresseerde post afgeleverd moet worden.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat het traceren van ontbrekende gegevens vaardigheid vraagt met het toepassen van opzoekmethodieken door middel van een PC c.q. enige vrije interpretatie toelaat.
- *Activiteiten*
  Het raadplegen van databasebestanden met naw-gegevens;
  Het uitsorteren van de post in de postvakken op het centrale distributiepunt.

- *Taak*
  Het klaarzetten en verzendklaar maken van postpakketten voor externe verzending.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier de voorbereidende activiteiten die vereist zijn om postpakketten verzendklaar aan te bieden bij een distributeur.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de functionaris voorschriften en procedures toepast die vastgesteld zijn door de distributeur om de stukken verzendklaar te kunnen maken.
- *Activiteiten*
  Het in ontvangst nemen van postpakketten van de interne klant;
  Het registreren van het afgeleverde postpakket;
  Het volgens de voorschriften verpakken van de verzenden postpakketten;

Het invullen van verzendformulieren.

- *Taak*
  Het frankeren van uitgaande/externe post.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier om het op de juiste wijze frankeren, afhankelijk van het gewicht of spoedeisendheid van de uitgaande post. De functionaris bepaalt aan de hand van het gewicht en het soort post/poststuk het tarief.
  Indeling vindt plaats in niveau 2 omdat het voornamelijk routinematige handelingen betreft met een kleine mate van vrije interpretatie binnen de eigen competenties.
- *Activiteiten*
  Het wegen van poststukken;
  Het selecteren van uitgaande poststukken;
  Het raadplegen van de vastgestelde tarieven van de distributeur;
  Het frankeren van uitgaande post.

- *Taak*
  Het aanbieden van uitgaande post bij distributiepunten van distributeur.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier het gesorteerd aanleveren van poststukken op postcode of sortering op spoedeisendheid of stukken met ontvangstbevestiging of aangetekende stukken.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat het voornamelijk routinematige handelingen betreft met een kleine mate van vrije interpretatie binnen de eigen competenties.
- *Activiteiten*
  Verzamelen van de te verzenden stukken;
  Bundelen op postcode;
  Intekenen van aangetekende stukken of stukken met ontvangstbevestiging;
  Afleveren van post op het distributiepunt van de verzendorganisatie.

- *Taak*

Het verzorgen van koeriersritten volgens een vastgesteld schema of op afroep.

- *Uitwerking*
  Het betreft hier het uitvoeren van koeriersdiensten tussen vestigingen van de organisatie om interne post tussen locaties onderling snel ter plaatse te hebben.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat het voornamelijk routinematige handelingen betreft met een kleine mate van vrije interpretatie binnen de eigen competenties.
- Activiteiten
  In- en uitladen van poststukken
  Vervoeren van poststukken

- *Taak*
  Het distribueren van geleverde goederen.
- *Uitwerking*
  Het betreft het afleveren van goederen op de gewenste lokatie die door leveranciers zijn afgeleverd in de goederenexpeditie.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de functionaris fysiek uitvoerende taken verricht die zelfstandig uitgevoerd worden volgens opgestelde procedures.
- *Activiteiten*
  Het afleveren van goederen bij de geadresseerde of contactpersoon op een afdeling.
  Zorgdragen voor een handtekening voor ontvangst van de goederen op daarvoor bestemd formulier;
  Het administreren van de expeditiebonnen.

- *Taak*
  Voorraad uitgifte van magazijngoederen.
- *Uitwerking*
  Het betreft de verstrekking van kantoorartikelen of standaard artikelen die op voorraad liggen in een magazijn.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat het uitvoerende activiteiten betreft volgens een vastgestelde een procedure.
- *Activiteiten*
  Het in ontvangst nemen van bestelbonnen;

Het uitgeven van magazijnartikelen;
Het afboeken van voorraden;
Het inventariseren van de voorraadhoogte en het registreren van bestelhoeveelheden.

- *Taak*
  Ontvangst van goederen, uitpakken en opruimen van goederen, vervoer naar de bestemde plaatsen en opruimen verpakkingsmateriaal.
- *Uitwerking*
  Het betreft het in ontvangst nemen van bestellingen die afgeleverd worden door leveranciers. De functionaris draagt zorg voor de aflevering op de plaats van bestemming in overleg met een functionaris uit niveau 3.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat het voornamelijk routinematige handelingen betreft met een kleine mate van vrije interpretatie binnen de eigen competenties.
- *Activiteiten*
  Aftekenen van afleveringsbonnen voor ontvangst;
  Indien noodzakelijk openen van goederen en uitpakken van pakketten;
  In opdracht van leidinggevende distribueren van pakketten naar magazijnen of aflevering aan bestelpunten.
- *Functievereisten*
  De functionaris in niveau 2 beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift, beschikt over administratieve en communicatieve vaardigheden en is in staat om een PC te bedienen met software toepassingen. Functionaris heeft een adequate instelling en heeft oog voor detail.

Niveau 3

- *Taak*
  Het controleren en bewaken van levertijden.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier het monitoren van de levertijden van de bestellingen, die in het raamcontract zijn vastgesteld. Bij overschrijding van de levertijden signaleert de functionaris de overschrijding en neemt contact op met de leverancier.

Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat de functionaris signalerende taken heeft bij afwijking van de vastgestelde procedures.

- *Activiteiten*
  Controleren van opdrachten en leveranties;
  Contact onderhouden met leveranciers.

- *Taak*
  Communicatie verzorgen inzake goederenontvangst.
- *Uitwerking*
  De functionaris speelt een bemiddelende en coördinerende rol in het logistieke proces. Verstrekt sturende informatie over het distributiepunt aan de medewerkers van niveau 2, die uitvoerende distributietaken hebben. Functionaris ontvangt informatie van medewerkers van niveau 2 indien aflevering heeft plaatsgevonden. Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat de functionaris coördinerende taken uitvoert en opdrachten delegeert aan functionarissen van niveau 2.
- *Activiteiten*
  Het verstrekken van informatie over afleveringsadressen uit gegevensbestanden bij aflevering van goederen
  Het laten afleveren van goederen op het gewenste afleveringsadres
  Het verwerken van administratieve gegevens betreffende de aflevering

- *Taak*
  Het beheren van een geautomatiseerde inkoopadministratie.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier activiteiten die betrekking hebben op het uitvoeren van mutaties van gegevens in een softwaretoepassing op het gebied van inkoop. Hierbij valt te denken aan; het up to date houden van een bestand van budgethouders, bestelgemachtigden, artikelen en prijzen. Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat de functionaris betrekkelijk zelfstandig opereert, met een bepaalde mate van verantwoordelijkheid binnen het eigen werkveld en de eigen competenties.
- *Activiteiten*
  Het beheren van de bestelgemachtigdenlijst en lijst met budgethouders en muteren van deze lijsten bij wijzigingen in het geautomatiseerde inkoopsysteem;

Het beheren van de prijslijsten en het aanbrengen van mutaties in de prijslijsten bij prijsaanpassingen- en wijzigingen;
Het beheren van het artikelenbestand , het aanbrengen van mutatie in het artikeloverzicht bij aanpassingen en wijzigingen.

- *Taak*
  Het controleren van bestelhoeveelheden, geleverde artikelen en prijsafspraken.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier controlerende activiteiten die betrekking hebben op de inkomende inkoopfacturen. De facturen worden gecontroleerd op juiste bestelhoeveelheden, artikelen en prijzen.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat de functionaris controlerende taken uitvoert op de werkzaamheden van een ander die onderdeel uitmaken van het inkoopproces
- *Activiteiten*
  Het vergelijken van de afleverbonnen met de inkooporders en signaleren van eventuele afwijkingen op bestelde hoeveelheden en geleverde bestelhoeveelheden of prijzen;
  Samenvoegen van inkooporders en afleverbonnen met de facturen ter voorbereiding op het betaalbaarstellen van de factuur aan de financiële administratie.

- *Taak*
  Het beheren van de voorraden.
- *Uitwerking*
  Het betreft alle activiteiten die betrekking hebben op goederen en producten die in opslag genomen worden. De activiteiten vloeien voort uit een vastgesteld inkoopbeleid, waarin reeds is bepaald welke producten, hoeveel producten in voorraad dienen te zijn vanwege het strategisch belang. De functionaris controleert de voorraadhoogte, signaleert het bestelmoment en bepaalt de bestelhoeveelheid. Bij afwijkingen van het afnamepatroon of door een ander behoeftepatroon van de interne klant, stemt de functionaris in overleg met een medewerker niveau 4 de voorraden af op de nieuwe vraag.

Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat de functionaris procedures die vastgelegd zijn in een inkoopbeleid toepast in het beheren van de voorraden. Tevens heeft hij een controlerende taak.

- *Activiteiten*
  Het controleren van de magazijnvoorraden met behulp van geautomatiseerd systeem;
  Het vervaardigen van bestellijsten;
  Het afboeken van voorraden bij magazijnuitgifte in geautomatiseerd systeem;
  Het signaleren van afwijkingen op basis van historische gegevens;
  Het anticiperen op afwijkingen in het bestelpatroon in overleg met leidinggevende.
- *Functievereisten*
  De functionaris is niveau 3 heeft kennis van logistieke processen in een organisatie, is vaardig in het bedienen van een PC met softwaretoepassingen. Functionaris is communicatief vaardig en heeft kennis en vaardigheid op het gebied van het voeren van een administratie.

Niveau 4

- *Taak*
  Het samenstellen van het product- assortiment.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier alle activiteiten die betrekking hebben op het samenstellen van een geheel van facilitaire produkten en diensten die in een organisatie worden aangeboden en afgestemd zijn op de behoefte van de klant en de doelstelling van de organisatie.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de functionaris onder supervisie van een functionaris op HBO niveau mede vorm geeft aan het inkoopbeleid en meewerkt aan een onderdeel van de beleidsmatige aspecten van het inkoopproces
- *Activiteiten*
  Het inventariseren van de vraag en de behoefte van de interne klant;
  Het verkennen van het aanbod van producten op de markt van aanbieders;
  Het selecteren van producten en/of diensten die aansluiten op de vraag van de organisatie en de interne klant;

Het opnemen van het produkt-assortiment in een product- en dienstencatalogus.

- *Taak*
  Het maken van prijsafspraken met leveranciers.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier het prijsonderdeel van de activiteiten die betrekking hebben op het gehele onderhandelingstraject met leveranciers. De functionaris kent de marktpositie van leverancier en maakt marktconforme prijsafspraken. De functionaris mag hierbij de doelstelling van de organisatie niet uit het oog verliezen. Kwaliteit, service en leveringsbetrouwbaarheid van producten spelen een belangrijke rol in het logistieke proces. Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de functionaris een grote mate van handelingsvrijheid heeft binnen de eigen competenties. Tevens is sprake van een financieel mandaat voor het aangaan van verplichtingen met derden.
- *Activiteiten*
  Het voeren van overleg met leveranciers over de te verwachten afname op jaarbasis en de prijspolitiek die de leverancier hanteert;
  Het maken van afspraken over staffelkortingen, bonuskortingen, bonusmalus-regelingen, etc;
  Het volgen van ontwikkelingen op de markt en de prijspolitiek van leveranciers.

- *Taak*
  Het voeren van onderhandelingen met leveranciers.
- *Uitwerking*
  De functionaris voert overleg met leveranciers van producten en diensten over de te leveren producten en diensten. De aspecten die aan de onderhandelingstafel naar voren komen betreffen de prijs, kwaliteit, service en producteigenschappen die vereist zijn. De onderhandelingsaspecten staan beschreven in het Programma van Eisen en zijn de basis voor de onderhandelingen.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de grote mate van handelingsvrijheid, de specifiek benodigde onderhandelingsvaardigheden en de competenties die in deze taak zijn verweven. Daarnaast is een uitgebreide marktkennis noodzakelijk.

- *Activiteiten*
  Het toepassen van onderhandelingsvaardigheden om voor de organisatie het gewenste resultaat te bereiken

- *Taak*
  Het afsluiten van raamcontracten.
- *Uitwerking*
  Het raamcontract is een basisovereenkomst tussen de leverancier en de inkopende organisatie en wordt voor één of meerdere jaren afgesloten. In het raamcontract staan de diensten of producten van de leverancier omschreven met vermelding van de prijs, kwaliteit en de resultaten die de inkopende organisatie van de leverancier verwacht. Bij niet nakoming van het gevraagde resultaat of bij prestatie boven het gewenste niveau kunnen bonus-maluskortingen worden berekend. Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat bij het afsluiten van raamcontracten, juridische kennis benodigd is. Het afsluiten van raamcontracten is juridisch bindend
- *Activiteiten*
  Het beschrijven van de gewenste kwaliteit en de eigenschappen van een product of dienst;
  Het bepalen van de gewenste contractperiode;
  Het bepalen van risicoafbreuk bij het niet nakomen van de gewenste prestatie en het bepalen van de daaraan verbonden malusregeling.

- *Taak*
  Het opstellen van Programma's van Eisen.
- *Uitwerking*
  De functionaris beschrijft of werkt mee aan de beschrijving van een Programma van Eisen voor een aanbesteding van producten of diensten. In het PVE staan alle aspecten beschreven waaraan het product moet voldoen.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de functionaris over specialistische kennis op het gebied van aanbestedingsprocedures en vaardigheden dient te beschikken om tot een gewenst resultaat te komen.
- *Activiteiten*
  Het doen van klantenonderzoek inzake de gewenste dienstverlening;

Een vertaalslag maken van klantwensen naar een pakket van eisen;
Het toetsen van pakket van eisen aan marktontwikkelingen;
Het opstellen van bestekken ten behoeve van de definitieve aanbesteding.

- *Taak*
  Het opstellen van een behoefteanalyse.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier het inventariseren van de behoefte van interne klanten over de vraag naar een dienst of product ter voorbereiding op een Programma van Eisen.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat hier sprake is van een activiteit die van invloed is op toekomstige dienstverlening. Implicaties voor de totale bedrijfsvoering zijn daarbij niet uitgesloten. Dit betekent dat functionaris goed de vertaalslag moet kunnen maken van klant naar Facilitaire organisatie en de resultaten van het klantonderzoek moet kunnen interpreteren en verwerken.
- *Activiteiten*
  Het opstellen van vragenlijsten en of enquêteformulieren;
  Het uitwerken van de vragenlijsten en/of enquêteformulieren;
  Het rapporteren van de uitwerkingen.

- *Taak*
  Het aanvragen van offertes bij leveranciers.
- *Uitwerking*
  In het offertestadium van een onderhandse aanbesteding of bij een prijsvergelijking van producten of diensten selecteert de functionaris een aantal leveranciers die de gewenste producten of diensten levert. De toegepaste methodiek is afhankelijk van de aard of complexiteit van de goederen of diensten.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat het werkzaamheden betreft op hetzelfde niveau van klantenonderzoek en het opstellen van een PVE en derhalve dezelfde eisen aan functionaris kunnen worden gesteld.
- *Activiteiten*
  Het indienen van het opgestelde Programma van Eisen of het beschrijven van het gewenste product of dienst;
  Het bepalen van een eindtermijn voor het indienen van de offertes;

Het vervaardigen van een verzoek(schriftelijk, telefonisch of mondeling) tot het doen van een offerte.

- *Taak*
  Beoordelen van offertes aan de hand van Programma van Eisen.
- *Uitwerking*
  Indien de offertes binnen de gestelde eindtermijn zijn ingediend past de functionaris een methodiek toe, om de beoordelingscriteria op eenvoudige wijze vergelijkbaar te maken. De beoordelingscriteria geven prioriteiten en de mate van belangrijkheid voor de organisatie aan.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de grote mate van handelingsvrijheid, de specifiek benodigde inkoopvaardigheden en de competenties die in deze taak zijn verweven. Daarnaast is een uitgebreide marktkennis noodzakelijk.
- *Activiteiten*
  Het opstellen van beoordelingscriteria;
  Het toekennen van de mate van belangrijkheid in schaalvormen;
  Het opstellen van een prioriteiten matrix;
  Het berekenen van de resultaten;
  Het opstellen van aanbevelingen voor de uiteindelijke keuze.

- *Taak*
  Selecteren van leveranciers.
- *Uitwerking*
  Het aanbod van leveranciers en producten in de markt is groot. Aan de hand van een marktverkenning selecteert de functionaris een aantal leveranciers die beantwoorden aan gestelde voorwaarden die geformuleerd staan in het inkoopbeleid. De randvoorwaarden bestaan bijvoorbeeld uit de grootte van het bedrijf, de financiële positie, het prijsbeleid, de know-how etc.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat van de functionaris specialistische vaardigheden worden verwacht op het gebied van inkoop en vanwege de grote mate van handelingsvrijheid en de competenties die in deze taak zijn verweven. Daarnaast is een uitgebreide marktkennis noodzakelijk.
- *Activiteiten*

Het uitvoeren van marktonderzoek door middel van diverse media, vaktijdschriften en internet.
Het informeren bij collega's of het opvragen van referenties bij collega's;
Het aanvragen van bedrijfsbrochures van leveranciers;
Het opvragen van financiële informatie bij Kamer van Koophandel.

- *Taak*
  Reclameren over problemen met leveringen.
- *Uitwerking*
  De functionaris speelt een controlerende en sturende rol indien een leverancier frequent de leveringscondities niet nakomt of overschrijdt, waardoor het productieproces wordt verstoord.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de functionaris over specialistische vaardigheden beschikt, die zelfstandig en op eigen initiatief worden uitgevoerd.
- *Activiteiten*
  Afhankelijk van de aard en de mate van het probleem het mondeling of schriftelijk benaderen van de leverancier en het mededelen van de klacht;
  Het monitoren van de vastgestelde problemen;
  Het voeren van overleg met leveranciers over vervanging, creditering en niet correct uitgevoerde leveringen.
- *Functievereisten*
  De functionaris ingedeeld in niveau 4 beschikt over communicatieve en onderhandelingsvaardigheden. De functionaris heeft kennis van de markt en beschikt over commerciële vaardigheden. Functionaris heeft financiële en juridische kennis. Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. De functionaris heeft kennis en vaardigheden op het gebied van inkoop.

Cluster “gebouwbeheer en onderhoud”

Toelichting:
Onder gebouwbeheer en onderhoud wordt verstaan: alle handelingen die tot doel hebben het instandhouden van opstallen en terreinen teneinde een zo efficiënt en doelmatig mogelijk gebruik van de beschikbare middelen te realiseren. Onder het beheer van gebouwen vallen onder andere de elektrotechnische en werktuigbouwkundige installaties, bekabelings infrastructuur, bouwkundig beheer en ruimtebeheer. Onder het beheer van terreinen valt met name het groenbeheer en wegenonderhoud.

Niveau 1

- *Taak*
  Het onderhouden van terreinen, parken, plantsoenen, gazons en wegen.
- *Uitwerking*
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat het hier uitsluitend de uitvoerende routinematige werkzaamheden betreft die onder toezicht worden uitgevoerd.
- *Activiteiten*
  Borders bijhouden (onkruid verwijderen);
  Terrein schoonhouden (zwerfvuil verwijderen);
  Wegen en paden reinigen en onderhouden (o.a. gladheidbestrijding).
- *Functievereisten*
  Kennis van de Nederlandse taal (tenminste in woord) nodig. Daarnaast is enige materiaalkennis benodigd.

Niveau 2

- *Taak*
  Het verrichten specifiek terreinonderhoud.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier werkzaamheden waarvoor gebruik wordt gemaakt van specifieke bedrijfsmiddelen c.q. technieken. De werkzaamheden worden routinematig en onder toezicht uitgevoerd. Onder specifieke

bedrijfsmiddelen wordt ondermeer verstaan: grasmaaimachines, tractoren, trilplaten, sproei- en verdelgingsmiddelen.
Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat specifieke bedrijfsmiddelen een hogere graad van zelfstandigheid en kennis van het materiaal vereist.

- *Activiteiten*
  Zie niveau 1, aangevuld met bestratingen aanbrengen en repareren, grasmaaien, onkruidbestrijding enz.

- *Taak*
  Vergaderservice.
  Uitwerking
  Het betreft hier het volgens vastgestelde procedures het inrichten en gebruiksklaar maken van vergaderfaciliteiten van eenvoudige aard.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de werkzaamheden in grote lijnen zelfstandig worden uitgevoerd. Enig eigen initiatief is noodzakelijk om te kunnen inschatten welke benodigdheden moeten worden verschaft.
- *Activiteiten*
  Het maken vergaderopstellingen;
  Klaarzetten van benodigdheden (flap-over, stiften, schrijfbenodigdheden enz);
  Controle op verlichting, verwarming, zonwering, eventueel verduistering enz.;
  Initiële schoonmaak van tafels en gebruiksartikelen.

- *Functievereisten*
  De medewerker op niveau 2 moet naast de vereisten in niveau 1 ook beschikken over inzicht in procedures en werkwijzen en vereist meer zelfstandigheid en vrije interpretatie.

Niveau 3

- *Taak*
  Het beheren van elektrotechnische installaties.
- *Uitwerking*
  Onder het beheer van de elektrotechnische installaties vallen ondermeer de routinematige (signalerende, controlerende en in sommige niet specialistische gevallen corrigerende) werkzaamheden die te maken hebben met elektrotechnische installaties in een gebouw. Te denken valt aan groepenbeheer, verlichtingsonderhoud, (nood)stroomvoorziening en bekabelings- infrastructuur. Tevens wordt toezicht uitgeoefend op uitbestede werken van meer specialistische aard.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat sprake is van in grote mate zelfstandige werkzaamheden met een toezichthoudende c.q. corrigerende functie.
- *Activiteiten*
  Uitvoeren van onderhoudsronden;
  Verlichtingscontrole;
  Reparaties aan wandcontactdozen;
  Klein onderhoud randapparatuur;
  Toezicht op uitbestede werken;
  Werkvoorbereiding van eenvoudige werken.

- *Taak*
  Het beheren van werktuigbouwkundige installaties.
- *Uitwerking*
  Hieronder valt het beheer van de watervoorziening en verwarmingsinstallaties, sanitaire voorzieningen enz. Onder het beheer van de werktuigbouwkundige installaties valt ondermeer de routinematige (signalerende, controlerende en in sommige niet specialistische gevallen corrigerende) werkzaamheden die te maken

hebben met deze installaties in een gebouw. Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat sprake is van in grote mate zelfstandige werkzaamheden met een toezichthoudende c.q. corrigerende functie.

- *Activiteiten*
  Routinematig preventief onderhoud uitvoeren (ketels, kranen, leidingen enz);
  Uitvoeren van verwarmingsronden;
  Reparaties aan sanitair uitvoeren;
  Opsporen van problemen en storingen;
  Toezicht uitoefenen op uitbestede werken;
  Werkvoorbereiding van eenvoudige werken;
  Uitvoering van keuringen o.b.v. NEN 3140.
  Uitvoeren van maatregelen in het kader van legionellapreventie

- *Taak*
  Het beheren van de telefooncentrale.
- *Uitwerking*
  Onder het beheer van de telefooncentrale wordt verstaan het technisch en functioneel beheer van de centrale, de toestellen en de infrastructuur. Tevens worden met derden contact onderhouden ten aanzien van facturering, abonnementen en contractuitvoering.
  De beheerder is belast met de implementatie van de faciliteiten van de telefooncentrale. (opstellen schema met groepen en faciliteiten per groep c.q. gebruiker), de uitgifte van toestellen, het beheer van de infrastructuur en storingsmelding en afhandeling.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de complexiteit van het werkveld en de grote mate van afhankelijkheid van de organisatie. De functionaris moet in sommige gevallen zelfstandig kunnen werken en binnen het eigen werkveld en de eigen competenties beslissingen nemen op operationeel gebied.
- *Activiteiten*
  Uitgifte toestellen;
  Beheer telefoonlijsten;
  Maken van plan voor Inrichten van centrale;
  Beheer infrastructuur (aansluitingen, bekabeling, patchkasten enz);
  Beheer gebruikers (databasebeheer);
  Storingsmelding en afhandeling;

Werkvoorbereiding eenvoudige werken;
Contacten met leveranciers en gebruikers;
Afhandeling facturering en operationeel contractbeheer.

- *Taak*
  Het beheren van audiovisuele installaties.
- *Uitwerking*
  Het beschikbaar stellen en in bedrijfszekere staat houden van alle audiovisuele installaties. Mede in relatie tot vergaderservice het plannen van uitgifte en plaatsen van apparatuur. Tevens het registreren, onderhouden, vervangen en keuren van apparatuur. Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de complexiteit in de breedte van het werkveld en de grote mate van afhankelijkheid van de organisatie. De functionaris moet in sommige gevallen zelfstandig kunnen werken en binnen het eigen werkveld en binnen de eigen competenties beslissingen nemen op operationeel gebied. Vaak moet ad hoc en zeer alert gereageerd worden op zich voordoende problemen/storingen.
- *Activiteiten*
  Het geven van gebruikersinstructie;
  Het (ver)plaatsen van apparatuur;
  Het onderhouden van apparatuur;
  Het vervangen van apparatuur;
  Het onderhouden van contacten met leveranciers/gebruikers.

- *Taak*
  Ruimtebeheer
- *Uitwerking*
  Het op een adequate en efficiënte wijze verdelen van de beschikbare ruimte en het inrichten van de accommodatie. Functionaris heeft tot taak om in dit opzicht tot een zo voordelig mogelijke exploitatie van de ruimte te komen. Het coördineren van verhuisbewegingen, inrichten van vertrekken en de verantwoordelijkheid voor het sleutelplan behoren hierbij.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de complexiteit in de breedte van het werkveld en de grote mate van afhankelijkheid van de organisatie. De functionaris moet in sommige gevallen zelfstandig

kunnen werken en binnen het eigen werkveld en de eigen competenties beslissingen nemen op operationeel gebied. Anticiperend vermogen is noodzakelijk.

- *Activiteiten*
  Het opstellen en uitvoeren van verhuisplanningen;
  Het opstellen en uitvoeren van inrichtingsplanningen;
  Het toedelen van ruimten aan afdelingen/diensten;
  Het verzorgen van ruimtenummering;
  Het uitvoeren van het sluitplan (sleutelbeheer);
  Het coördineren van facilitaire voorzieningen.

- *Taak*
  Het beheren van meubilair.
- *Uitwerking*
  Het aanschaffen en beheren van het meubilair, en het zorgdragen voor een juiste en volgens de arbo-wetgeving inrichten van de werkplek. Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de eigen verantwoordelijkheid en de mogelijkheden van het toepassen van wet en regelgeving. De functionaris moet in sommige gevallen zelfstandig kunnen werken en binnen het eigen werkveld en de eigen competenties beslissingen nemen op operationeel gebied.
- *Activiteiten*
  Het aanschaffen van meubiliar (opstellen pakket van eisen en voeren van onderhandelingen);
  Het verdelen; distribueren en plaatsen volgens de juiste normen van meubilair op de werkplek;
  Het uitvoeren van preventief onderhoud en het verhelpen van storingen c.q.uitvoeren van reparaties;
  Toepassen van de arbo wetgeving ten aanzien van werkplekinrichting en toetsen van bestaande situaties hieraan.

- *Taak*
  Vergaderservice
- *Uitwerking*
  In tegenstelling tot de onder niveau 2 genoemde werkzaamheden ligt het zwaartepunt hier voornamelijk op de intake, de planning en de logistiek ten aanzien van het plannen van vergaderfaciliteiten.

- *Functievereisten*
  De medewerker op niveau 3 moet naast de vereisten in niveau 1 en 2 ook beschikken over kennis inzake wet en regelgeving en kennis inzake elektrotechnische en werktuigbouwkundige installaties. Daarnaast deint een brede belangstelling te bestaan voor techniek in de ruimste zin. Verder moet de functionaris procedures kennen en kunnen toepassen, gericht op de dagelijkse praktijk.

Niveau 4

- *Taak*
  Onderhoudsplanning gebouwen en terreinen.
- *Uitwerking*
  Deze taak betreft het adviseren over, het voorbereiden, inventariseren van data en (mede)maken van onderhoudsplanningen voor het efficiënt en effectief beheer (bouwkundig en organisatorisch) van gebouwen en terreinen.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de aanzienlijke impact die het handelen heeft op het functioneren van de organisatie. De werkzaamheden benaderen het HBO niveau en bevinden zich soms ook op dat niveau.
- *Activiteiten*
  Het bijhouden van systeem en revisiebestanden;
  Het bijhouden van het ruimtebeheer;
  Het monitoren van de onderhoudstoestand;
  Het verstrekken van opdracht tot het uitvoeren van planmatig onderhoud;
  Het rapporteren aan leiding ten aanzien van kosten/baten c.q. begrotingsscyclus;
  Het opstellen van concepten en maken van calculaties;
  Het opstellen en inrichten van sluitplannen.

- *Taak*
  Het beheren van contracten met externe partners.
- *Uitwerking*

Het beheren van contracten met derden. Veel werkzaamheden op het facilitaire vlak worden uitbesteed waarbij de taak van de eigen organisatie wordt beperkt tot het beheren van het contract.
Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de mate van kennis die benodigd is voor het uitvoeren van deze taak en de vaak grote financiële belangen die hiermee zijn gemoeid.

- *Activiteiten*
  Het voeren van overleg inzake contractuitvoering;
  Het bewaken van budgetten en budgettering;
  Het uitvoeren van controles;
  Het toetsen van contracten c.q.bijstellen contractvoorwaarden (uitvoering).

- *Taak*
  Het leidinggeven aan technische/huishoudelijke dienst.
- *Uitwerking*
  Het dagelijks operationeel en gedelegeerd hiërarchisch leidinggeven aan een kleine ploeg medewerkers. Tevens wordt een inbreng verwacht in de beleidsmatige/strategische koers die binnen het geheel van de dienst wordt gevaren.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de hiërarchische bevoegdheden zowel op tactisch als op operationeel niveau.
- *Activiteiten*
  Het dagelijks operationeel aansturen van medewerkers;
  Het voeren van werkoverleg;
  Het voeren van individuele gesprekken;
  Onderhouden van contacten met klanten inzake uitvoering van de dienstverlening;
  Toetsen van kwaliteitsnormen aan de dagelijkse praktijk;
  Maken van planningen, werkroosters etc;
  Het uitvoeren van ziekteverzuimbegeleiding.

- *Taak*
  Het voorbereiden en afsluiten van Service Level Agreements met interne klanten.
- *Uitwerking*

Deze taak behelst het voorbereidende werk om te komen tot en het conceptueel opstellen van Service Level Agreements.
Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege het feit dat uitvoering van SLA´s ingrijpt in de dagelijkse bedrijfsvoering van de dienst en daarmee ingrijpt in het primaire proces van de dienst. Aspecten van planning en aansturing komen daarbij aan de orde.

- *Activiteiten*
  Het voeren van onderhandelingen met klanten inzake de gewenste mate van dienstverlening;
  Het voeren van onderhandelen over interne tarieven en kostentoerekening;
  Toetsen van uitvoering van SLA´s;
  Het opstellen van een productenlijst;
  Het overleggen met hogere echelons omtrent de wijze van implementatie en uitvoering SLA´s;
  Het vervaardigen van rapportages en genereren van managementinformatie;
  Het opstellen en hanteren van normen voor kwaliteitsborging.

- *Taak*
  Managementrapportages
- *Uitwerking*
  Voor de bedrijfsvoering worden ten behoeve van het management rapportages opgesteld ten aanzien van uitvoering diensten, kosten, doorlooptijden enz.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de implicaties op tactisch/strategisch niveau.
- *Activiteiten*
  Het verzamelen van informatie;
  Het opstellen van rapportages;
  Het voeren van overleg inzake rapportages;
  Het bijstellen van het beleid naar aanleiding van feedback uit organisatie.

- *Functievereisten*
  De medewerker op niveau 4 moet naast de vereisten in de voorgaande niveaus ook beschikken over kennis inzake beheersplanningen,

algemeen beheersbeleid en management. Daarnaast moet hij bedrijfsmatig kunnen werken en anticiperen op behoeften vanuit de organisatie. Hij moet beschikken over organisatietalent en uitstekende communicatieve vaardigheden bezitten.

Cluster risicobeheer

Toelichting:
In de rapportage van Edutec staat het cluster beveiliging genoemd. Vanuit onze optiek en expertise stellen wij voor om het cluster anders te benoemen. Beveiliging is natuurlijk een belangrijk aandachtspunt voor organisaties. Een organisatie zal zich moeten beschermen tegen kwalijke invloeden van buitenaf. Het nemen van preventieve en repressieve maatregelen is daarbij essentieel. Daarom stellen wij voor om dit cluster Risicobeheer te noemen.

Ook van binnen de organisatie uit kunnen risico's ontstaan die gevolgschade kunnen hebben en de bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen. Denk hierbij aan het ontstaan van brand, gas of rookontwikkeling door onachtzaamheid of nalatigheid. Bedrijven en instellingen zijn verplicht om preventieve maatregelen te nemen op het gebied van veiligheid, welzijn en gezondheid.

Daarom is het van belang om beveiliging, veiligheid en arbozorg op te nemen in één cluster.
Beveiliging, veiligheid en arbozorg dienen integraal te worden benaderd omdat beslissingen of beleidsmaatregelen op deze werkgebieden een synergie vertonen en soms tegenstellend kunnen zijn. Een maatregel om bijvoorbeeld de veiligheid te optimaliseren kan indruisen tegen het beveiligingsbeleid. Om een voorbeeld te noemen; In de ontwerpfase van een nieuw kantoorpand beslist een architect om in het kader van veiligheid een bepaald aantal nooduitgangen te situeren op de etagevloeren of in een parkeergarage. Vanuit de beveiligingsoptiek kan het aantal nooduitgangen een extra risicofactor voor ongewenste insluiping vormen.

Beveiliging (factoren van buitenaf)

Niveau 1

De aard van de werkzaamheden van het cluster beveiliging hebben een dusdanig verantwoordingsniveau dat indeling in niveau 1 niet wenselijk is. Het uitoefenen van beveiligingstaken vragen om een bepaalde mate van alertheid. Uitoefening van routinematige activiteiten komen in het beveiligingsproces in een organisatie niet voor.

Niveau 2

- *Taak*
  Het uitvoeren van brand- en sluitrondes.
- *Uitwerking*
  Het betreft hierbij uitvoering van door de organisatie vastgestelde beveiligingsprocedures en protocollen, waarbij de functionaris op basis van een vooraf vastgesteld schema controles verricht op vitale onderdelen van het bedrijf en waar nodig actie onderneemt, gericht op brand- en diefstalpreventie en continuïteit van de bedrijfsvoering.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat er bij de uitoefening van deze uitvoerende taak sprake is van toepassing van een vastgestelde procedure. Bij afwijkingen buiten de normering heeft de functionaris een signalerende functie
- *Activiteiten*
  Het signaleren van afwijkingen in vastgestelde beveiligingsprocedures en protocollen;
  Controleren van vluchtroutes en sluiten van deuren, ramen en hekwerken;
  Uitzetten van apparatuur (PC, printers, kopieerapparaten, koffiezetapparaten etc.);
  Het inspecteren op (het ontstaan van) brandgevaarlijke situaties.

- *Taak*
  Het uitvoeren van toelatingsbeleid
- *Uitwerking*
  Het betreft hierbij uitvoering van door de organisatie vastgestelde beveiligingsprocedures en protocollen, waarbij functionaris primair tot taak heeft het weren van ongewenste personen c.q. situaties in het bedrijfspand/terrein, en terzake een doorverwijsfunctie heeft naar derden.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat er sprake is van toepassing van een vastgestelde procedure. Bij afwijkingen buiten de normering heeft de functionaris een signalerende functie.
- *Activiteiten*

Het toezicht houden op in- en uitgangen door middel van camerabewakingssystemen;
Het registreren, aanmelden en toegang verlenen aan medewerkers en bezoekers;
Het signaleren van ongewenste bezoekers en het (doen) verwijderen daarvan.

- *Functievereisten*
  Functionaris dient te beschikken over een goed fysieke conditie, moet in het bezit zijn van het basis beveiligingsdiploma en heeft kennis van brandpreventie, ontruiming en E.H.B.O. Hij dient bovendien te beschikken over een bepaalde mate van alertheid, en dient van onbesproken gedrag te zijn.

Niveau 3

- *Taak*
  Het controleren en begeleiden van vastgestelde beveiligingsprocedures en protocollen.
- *Uitwerking*
  Het betreft hierbij het waarborgen van het vastgestelde beveiligingsbeleid van een organisatie, waarbij functionaris een actieve rol vervult in het actualiseren van de operationele werkprocedures ten aanzien van dat beleid.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat er bij de uitoefening van deze uitvoerende taak sprake is van toepassing van een vastgestelde procedure. Bij afwijkingen buiten de normering heeft de functionaris een signalerende functie
- *Activiteiten*
  Het plannen van beveiligingswerkzaamheden;
  Het opstellen van instructies voor bewakend personeel;
  Het anticiperen op calamiteiten, zoals inbraak, insluiping etc.;
  Het opstellen van rapporten ter registratie van calamiteiten.
- *Functievereisten*
  Functionaris dient te beschikken over een goed fysieke conditie, moet in het bezit zijn van het basis beveiligingsdiploma en aanvullende opleidingen en heeft kennis van brandpreventie, ontruiming en E.H.B.O. Hij dient bovendien te beschikken over een bepaalde mate van

alertheid, en dient van onbesproken gedrag te zijn. Ook dient hij over enige leidinggevende capaciteiten te beschikken.

Niveau 4

- *Taak*
  Het coördineren, beheersen en opstellen van beveiligingsprocedures en protocollen.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier zowel het toepassen, combineren als bedenken van beveiligingsprocedures en protocollen, die door niveau 2 en 3 uitgevoerd dienen te worden. De taken die door niveau 2 en 3 uitgevoerd worden door de taakuitoefenaar van niveau 4 gecontroleerd en gecoördineerd.
- *Activiteiten*
  Het opstellen van (eenvoudige) sleutelbeheersplannen;
  Het opstellen van (eenvoudige) bewakings- en beveiligingsplannen;
  Het mede opstellen van een risicoanalyse aan de hand van checklisten van een gebouw, object en terreinen;
  Het mede opstellen van toelatingbeleid en toegangsregelingen;
  Het anticiperen op calamiteiten, zoals inbraak, insluiping etc.;
  Het coördineren van roostering en taken van beveiligingsmedewerkers.

- *Taak*
  Het (her)kennen van de markt en de werking van beveiliging en beveiligingsapparatuur.
- *Uitwerking*
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de oriëntatie op de beveiligingsmarkt specifieke inkoopvaardigheden vereist. De taakuitoefenaar is op de hoogte van de hoeveelheid aanbieders en haar concurrentiepositie op de markt en is bekend met de aangeboden diensten van beveiligingsbedrijven. De taakuitoefenaar bezit vaardigheden om het pakket aan diensten en technologische middelen te vertalen naar het gewenste niveau voor de organisatie. De taakuitoefenaar beschikt over technische vaardigheden om een oordeel te vormen over de technische staat of gebreken aan de

beveiligingsinstallatie. Hij/zij heeft het analytische vermogen om managementinformatie uit een gebouwbeheersysteem te genereren.

- *Activiteiten*
  Het analyseren van de markt op externe beveiligers;
  Het opstellen van een (eenvoudig) Programma van Eisen voor zowel externe beveiligers als beveiligingsapparatuur;
  Het kunnen bedienen van beveiligingsinstallaties en beveiligingssystemen;
  Het beheren van onderhoudscontracten van beveiligingsapparatuur;
  Het plannen van onderhoudswerkzaamheden;
  Het samenstellen en genereren van rapportages uit beveiligingssystemen.
- *Functievereisten*
  Functionaris dient te beschikken over een goed fysieke conditie, moet in het bezit zijn van het basis beveiligingsdiploma en aanvullende opleidingen en heeft kennis van brandpreventie, ontruiming en E.H.B.O. Hij dient bovendien te beschikken over een bepaalde mate van alertheid, en dient van onbesproken gedrag te zijn. Ook dient hij over leidinggevende capaciteiten te beschikken en moet hij oog hebben voor de beveiligingsimplicaties in het kader van de totale bedrijfsvoering.

Veiligheid (factoren vanuit de organisatie)

Niveau 1

De aard van de werkzaamheden van het cluster veiligheid hebben een dusdanig verantwoordingsniveau dat indeling in niveau 1 niet wenselijk is. Het uitoefenen van veiligheidstaken vragen om een bepaalde mate van alertheid. Uitoefening van routinematige activiteiten komen in het veiligheidsproces in een organisatie niet voor.

Niveau 2

De aard van de werkzaamheden van het cluster veiligheid hebben een dusdanig verantwoordingsniveau dat indeling in niveau 2 niet wenselijk is. Het uitoefenen van veiligheidstaken vragen om een bepaalde mate

van alertheid en passen niet in de “productiecyclus”. Uitoefening van routinematige activiteiten komen in het veiligheidsproces in een organisatie niet voor.

Niveau 3

- *Taak*
  Het (mede) controleren en signaleren van risico’s op het gebied van ARBO en veiligheid.
- *Uitwerking*
  Het betreft hierbij het waarborgen van het ARBO- en veiligheidsbeleid van een organisatie, door middel van controle, begeleiding en toepassen van routines en standprocedures.
- *Activiteiten*
  Het toezien op de naleving van ARBO- en veiligheidsnormen;
  Het signaleren van knelpunten met een risicogevolg.
- *Functievereisten*
  Functionaris dient te beschikken over een goed fysieke conditie, moet in het bezit zijn van het basis beveiligingsdiploma en aanvullende opleidingen en heeft kennis van brandpreventie, ontruiming en E.H.B.O. Hij dient bovendien te beschikken over een bepaalde mate van alertheid, en dient van onbesproken gedrag te zijn. Ook dient hij over enige leidinggevende capaciteiten te beschikken.

Niveau 4

- *Taak*
  Het (mede) coördineren en beheren van risico’s op het gebied van ARBO en veiligheid
  Uitwerking:
  Het betreft hier het (mede) coördineren, organiseren en plannen van diverse activiteiten die beleidsmatig door niveau 5 ontwikkeld zijn. De taakuitoefenaar biedt ondersteuning en is coördinator van onderliggende niveaus.
- *Activiteiten*
  Het mede ontwikkelen van BHV plannen en BHV organisatie;

Het vergaren van kennis van wettelijke voorschriften en richtlijnen op het gebied van ARBO, milieu en afvalstromen;
Volgen van ontwikkelingen ten aanzien van wettelijke voorschriften en richtlijnen op het gebied van ARBO, milieu en afvalstromen;
Het volgen van BHV-cursussen;
Het deelnemen en mede organiseren van een ontruimingsoefeningen;
Inschakelen van (overheids) instanties zoals: brandweer, GG&GD, gemeente;
Het verrichten van coördinerende werkzaamheden over één of meerdere objecten;
Registreren van incidenten (MIP).

- *Functievereisten*
  Functionaris dient te beschikken over een goed fysieke conditie, moet in het bezit zijn van het basis beveiligingsdiploma en aanvullende opleidingen en heeft kennis van brandpreventie, ontruiming en E.H.B.O. Hij dient bovendien te beschikken over een bepaalde mate van alertheid, en dient van onbesproken gedrag te zijn. Ook dient hij over leidinggevende capaciteiten te beschikken en moet hij oog hebben voor de beveiligingsimplicaties in het kader van de totale bedrijfsvoering.

Cluster schoonmaak

Toelichting:
Onder schoonmaak wordt verstaan alle handelingen die tot doel hebben het schoonhouden van werkruimten, productieruimten, verkeersruimten, natte groepen en bewonersverblijven teneinde te kunnen voldoen aan wettelijke eisen op het gebied van hygiëne (op basis van de warenwet, arbowet) en overige vastgestelde normen waaraan dient te worden voldaan. Het betreft hier zowel taken die door een externe partner kunnen worden uitgevoerd als taken die in eigen beheer kunnen worden uitgevoerd.

Niveau 1

- *Taak*
  Verrichten van routinematige schoonmaakwerkzaamheden volgens vastgestelde normen in algemene ruimten/gebouwen.
- *Uitwerking*
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat het hier uitsluitend de uitvoerende routinematige werkzaamheden betreft die onder toezicht worden uitgevoerd.
  Onder algemene ruimten wordt ondermeer verstaan: verkeersruimten, algemene kantoorruimten, vergaderruimten en bedrijfskantines (excl. Keuken).
- *Activiteiten*
  Wissen/ stofwissen;
  Vegen;
  Stofzuigen;
  Enkelvoudig moppen;
  Rolvegen/ tippend zuigen.
- *Functievereisten*
  De schoonmaker op niveau 1 dient enige kennis te hebben van de werking van de apparatuur en schoonmaakmiddelen. Daarnaast is kennis van de Nederlandse taal (tenminste in woord) nodig.

Niveau 2

- *Taak*

Verrichten van routinematige schoonmaakwerkzaamheden volgens vastgestelde normen in specifieke ruimten.

- *Uitwerking*
  Het betreft hier routinematige werkzaamheden die onder toezicht worden uitgevoerd in specifieke bedrijfsruimten. Onder specifieke bedrijfsruimte wordt ondermeer verstaan: sanitair, werkplaatsen, bewonerskamers, laboratoria, clean rooms, technische ruimten etc.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat het schoonmaken van specifieke bedrijfsruimten een hogere graad van zelfstandigheid en kennis van het specifieke bedrijfsonderdeel vereist teneinde de schoonmaak op een goede manier te kunnen laten plaatsvinden.
- *Activiteiten*
  zie niveau 1.

- *Taak*
  Reinigen en volgens de gebruiksaanwijzing behandelen van schoonmaakhulpmiddelen.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier het volgens de instructies van de leveranciers gebruiken van de schoonmaakapparatuur teneinde bedrijfszekerheid, veiligheid en optimale werking van de apparatuur garant te stellen.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat deze taak kennis vereist van de werking van apparatuur en men in staat moet zijn om de betreffende gebruiksaanwijzing te vertalen naar de dagelijkse praktijk.
  Het betreft hier onder andere de volgende apparatuur:
  schrobzuigmachine,
  éénpads machine,
  waterstofzuiger etc.)

- *Taak*
  Het omgaan met schoonmaakmiddelen.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier het volgens de vastgestelde normen gebruiken van schoonmaakmiddelen waarbij met name bedrijfszekerheid en veiligheid bij het gebruik worden gewaarborgd.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat men bij deze taak geacht wordt kennis te hebben van de (chemische) werking van de gebruikte

schoonmaakmiddelen en de eventuele gevolgen van vermenging van verschillende middelen.

- *Activiteiten*
  Het optimaal gebruik van beschikbare middelen;
  Toepassing van de juiste middelen op de aanwezige materialen;
  Herkennen van pictogrammen;
  PH-waarde bepalen/controleren.

- *Taak*
  Het voeren van de administratie van de voorraad van schoonmaakartikelen/middelen op locatie.
- *Uitwerking*
  Het bijhouden van de eigen werkvoorraad aan reinigings- en hulpmiddelen.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat hier enige kennis van voorraadbeheer is vereist en de medewerker moet kunnen inschatten op welke termijn welke middelen noodzakelijk zijn. Tevens is er een link met de uiteindelijke facturering ten aanzien van materiaalgebruik.
- *Activiteiten*
  Bijhouden van voorraadadministratie;
  Doen van bestellingen van materialen;
  Constateren van eventuele gebreken.
- *Functievereisten*
  De schoonmaker op niveau 2 moet naast de vereisten in niveau 1 ook beschikken over inzicht in procedures en werkwijzen. De benodigde kennis verbreed zich hier omdat sprake is van een grotere mate van zelfstandigheid en eigen invloed op het werk. Daarnaast moet de schoonmaker beschikken over enige administratieve kennis teneinde het voorraadbeheer te kunnen uitvoeren. Meer gedegen kennis van de werking van schoonmaakmiddelen en van de Nederlandse Taal is hierbij een vereiste. Kennis van het gebruik van chemische reinigingsmiddelen en kennis van de veiligheidsvoorschriften terzake zijn noodzakelijk. Verder dient de schoonmaker op dit niveau kennis te hebben van de organisatie waarin hij op dat moment werkzaam is. Dit vanwege de eisen die aan de schoonmaak in specifieke ruimten moeten worden gesteld.

Niveau 3

- *Taak*
  Bewaken van de kwaliteit en kwantiteit van de schoonmaak (extern en intern).
- *Uitwerking*
  Het zelfstandig uitvoeren van routinematige controles en inspecties ten aanzien van geleverde kwaliteit en kwantiteit van externe schoonmaakbedrijven en interne schoonmaakafdelingen.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat sprake is van in grote mate zelfstandige werkzaamheden met een toezichthoudende c.q. corrigerende functie.
- *Activiteiten*
  Uitvoeren van periodieke inspectierondes;
  Vervaardigden inspectierapportages;
  Voeren van correspondentie en overleg met externe partners;
  Toezicht houden op de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden;
  Bepalen van de te gebruiken werkmethoden en hulpmiddelen

- *Taak*
  Opstellen en up to date houden van het schoonmaakplan.
- *Uitwerking*
  Het opstellen en toetsen van de dagelijkse, wekelijkse, maandelijkse c.q. jaarlijkse planning van de schoonmaakwerkzaamheden aan de dagelijkse praktijk en het zonodig aanbrengen van wijzigingen daarin.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat functionaris bevoegd is om binnen de kaders van het bestaande bestek c.q. de overeenkomst wijzigingen aan de doen brengen in de werkwijze danwel in de planning die ten aanzien van de schoonmaak wordt gehanteerd.
- *Activiteiten*
  Opstellen van dag, week, maand en jaarplannen;
  Toetsen van deze plannen aan de praktijk van de dagelijkse uitvoering;
  Contacten onderhouden met externen;
  Communiceren met klanten c.q gebruikers.

- *Taak*

Verrichten van specifieke schoonmaakwerkzaamheden volgens vastgestelde normen in algemene en specifieke ruimten.

- *Uitwerking*
  Het uitvoeren van specialistische schoonmaakwerkzaamheden waarvoor specifieke materiaalkennis, branchekennis danwel technische kennis is vereist.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege het specialistische karakter van de werkzaamheden en de verhoogde risicofactoren (hygiënische, technische en bedrijfsmatige).
- *Activiteiten*
  Schoonmaak van inventaris van laboratoria;
  Strippen en conserveren van dekvloeren;
  Schoonmaak in patiëntgebonden omgevingen in de zorgsector;
  Schoonmaak in risicovolle omgevingen (hygiënisch, bacteriologisch, radiologisch etc.) Te denken valt aan risico's voor infectie - en besmettingsgevaar, blootstelling aan gevaarlijke stoffen/straling enz.

- *Taak*
  Het onderhouden van schoonmaakapparatuur .
- *Uitwerking*
  Het bedrijfszeker stellen van de gebruikte schoonmaakmachines door het uitvoeren van preventief periodiek onderhoud en het (doen) keuren van vitale bedrijfsmiddelen ter uitvoering van de reguliere dagelijkse werkzaamheden.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de bedrijfsmatige risico's bij uitval van de apparatuur en het benodigde kennisniveau om preventief onderhoud zelfstandig te kunnen uitvoeren.
- *Activiteiten*
  Preventief onderhouden c.q. vervangen van slijtagegevoelige onderdelen;
  Schoonmaak van apparatuur;
  Keuren van elektrische apparatuur c.q. toezicht op keuring volgens norm NEN 3140;
  Bestellen van onderdelen bij leveranciers;
  Opdrachten verstrekken tot reparatie indien dit niet in eigen beheer kan plaatsvinden.

- *Taak*
  Mede opmaken van schoonmaakbestekken.
- *Uitwerking*
  Het tot in detail omschrijven van het project waarin opgenomen de kwantitatieve (object)gegevens, de uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden en de schoonmaakfrequentie op basis waarvan vervolgens een bestek kan worden vervaardigd, een en ander ter voorbereiding van de werkzaamheden (intern) en aanbesteding van het werk (extern).
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat in grote mate van zelfstandigheid en op basis van de beschikbare kennis tot een pakket van eisen kan worden gekomen. Deze taak benaderd niveau 4 met dien verstande dat in niveau 4 tevens een toetsende rol (financieel, bedrijfsmatig, contractueel) is weggelegd ten aanzien van de inpassing van de schoonmaak in de bedrijfsvoering.
- *Activiteiten*
  Inventarisatie van gebouw en inrichting;
  Opstellen pakket van eisen;
  Plannen van uit te voeren werken;
  Inkaderen van de opdracht;
  Overleg met eigen organisatie en klanten;

- *Taak*
  Linnenbeheer.
- *Uitwerking*
  Het linnenbeheer omvat een groot aantal werkzaamheden variërend van het reinigen tot registratie en distributie van linnenvoorziening. Met name in de zorg is dit een belangrijk onderdeel omdat patiënten/bewoners hiervan zeer afhankelijk zijn. Tevens vindt hier vaak uitbesteding plaats en behoort daardoor het operationeel contractbeheer tot de werkzaamheden.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats vanwege de grote verantwoordelijkheid en de mate waarin regelgeving op hygiënisch gebied dient te worden toegepast. Tevens betreft het vrij complexe werkzaamheden met een grote variatie.

- *Taak*

Het aansturen van een kleine groep medewerkers.

- *Uitwerking*
  Het dagelijks aansturen van een kleine groep medewerkers op operationeel niveau.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat er sprake is van een hiërarchische bevoegdheid op operationeel niveau, waarbij invloed kan worden uitgeoefend op de dagelijkse planning van het werk van betrokken medewerkers en de wijze waarop de werkzaamheden inhoudelijk plaatsvinden.
- *Activiteiten*
  Dagelijks doornemen van het schoonmaakplan;
  Voeren van operationeel werkoverleg;
  Aansturing van individuele medewerkers.

- *Functievereisten*
  Naast de onder niveau 1 en 2 genoemde vereisten beschikt de schoonmaker over een uitstekende kennis van de Nederlandse taal. Daarnaast is kennis aanwezig ten aanzien van toetsingsnormen voor schoonmaakcontroles en moet hij deze kunnen toepassen in de dagelijkse praktijk. Verder dient hij te beschikken over kennis op het gebied van planningstechnieken en het maken van schoonmaakbestekken. Tenslotte dient hij te beschikken over kennis op het gebied van bedrijfsvoering van de schoonmaakorganisatie en financiële kennis in verband met het maken van (deel)calculaties.

Niveau 4

- *Taak*
  Fungeren als aanspreekpunt voor schoonmaakbedrijven.
- *Uitwerking*
  Het fungeren als aanspreekpunt houdt in dat de functionaris op tactisch, strategisch en financieel niveau gesprekken en onderhandelingen voert met de externe partners. Tevens vervult de functionaris een intermediairrol bij conflictsituaties tussen opdrachtgever en uitvoerder en rapporteert deze terzake aan hogere echelons.

Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de grote mate waarin een beroep wordt gedaan op zelfstandigheid, handelingsvrijheid, materiekennis en sociale vaardigheden.

- *Activiteiten*
  Voeren van periodiek overleg met contactpersonen;
  Toetsen van inspectierapporten en eventueel ondernemen van actie indien dit noodzakelijk is;
  Vervaardigen van managementrapportages ten aanzien van het schoonmaakonderhoud;
  Voeren van structureel overleg met operationeel hiërarchisch verantwoordelijke.

- *Taak*
  Opstellen van schoonmaakcalculaties.
- *Uitwerking*
  Het opstellen van budgetprognoses, het voorbereiden van begrotingsstukken en het vervaardigen van calculaties ten behoeve van eventuele aanbesteding en gunning van werken.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege het complexe karakter van de werkzaamheden en de mate van handelingsvrijheid, waarbij tevens eisen worden gesteld aan rekenkundige vaardigheden en kennis van budgetteringstechnieken.
- *Activiteiten*
  Vervaardigen budgetprognoses;
  Verzamelen van en vervaardigen van materiaal voor begrotingscyclus;
  Maken van calculaties ten behoeve van reguliere en specifieke schoonmaakwerkzaamheden;
  Afstemming behoeften/middelen.

- *Taak*
  Controleren van de rekening van schoonmaakbedrijven c.q budgetbewaking.
- *Uitwerking*
  Het uitvoeren van reguliere controles op de facturering van de werkzaamheden en het bewaken van het beschikbaar gestelde budget.

Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege de uitgebreide managements- en budgetverantwoordelijkheden en de daaruit voortvloeiende competenties.

- *Activiteiten*
  Vervaardigen van managementrapportages;
  Corrigeren van onjuiste facturen en communiceren daarover met contractpartner;
  Toetsen van de factuur aan de vastgestelde schoonmaakplanning, signaleren van afwijkingen en ondernemen van actie indien noodzakelijk.

- *Taak*
  Scheppen van voorwaarden voor en assisteren van externe deskundigen bij uitvoering van schoonmaak en onderhoudswerkzaamheden.
- *Uitwerking*
  Het creëren en instandhouden van een omgeving waarin derden optimaal hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Dit houdt in het scheppen van voorwaarden en het beschikbaar stellen van de juiste materialen en hulpmiddelen ter ondersteuning van het schoonmaakproces en ter waarborging van wettelijke, arbotechnische, ergonomische, sociale en veiligheidseisen.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege het voorwaardenscheppend karakter van de werkzaamheden en de mate waarin een beroep wordt gedaan op specifiek gerichte vakkennis en vaardigheden.
- *Activiteiten*
  Onderhouden van contacten met leveranciers en gebruikers;
  Zorgdragen voor aanwezigheid en inzet van technische en operationele kennis.

- *Taak*
  Zelfstandig opmaken van schoonmaakbestekken.
- *Uitwerking*
  Het tot in detail omschrijven van het project waarin opgenomen de kwantitatieve (object)gegevens, het gewenste kwaliteitsniveau van de uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden en de schoonmaakfrequentie op basis waarvan vervolgens door functionaris

het bestek wordt vervaardigd een en ander ter voorbereiding van de werkzaamheden (intern) en aanbesteding van het werk (extern). Tevens vindt toetsing plaats (financieel, bedrijfsmatig, contractueel) ten aanzien van de inpassing van de schoonmaak in de bedrijfsvoering. Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat op basis van de beschikbare kennis zelfstandig tot een pakket van eisen kan worden gekomen.

- *Activiteiten*
  Inventarisatie van gebouw en inrichting;
  Opstellen pakket van eisen;
  Plannen van uit te voeren werken;
  Inkaderen van de opdracht;
  Overleg met eigen organisatie en klanten.

- *Taak*
  Personeelszorg en planning.
- *Uitwerking*
  Het zorgdragen voor een voldoende kwalitatief en kwantitatief personeelsbestand.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats vanwege het beroep op managementvaardigheden en de hiërarchisch leidinggevende taken.
- *Activiteiten*
  Werving en selectie van schoonmaakpersoneel;
  Voeren van functionerings en beoordelingsgesprekken;
  HRM taken (ziekteverzuimbegeleiding, arbozorg, opleidingsplannen);
  Personeelsplanning (werkroosters maken, vakantieplanning etc).

- *Functievereisten*
  De functionaris beschikt, naast de onder niveau 1,2 en 3 genoemde kennis over uitstekende kennis op het gebied van bedrijfsvoering, planningstechnieken, communicatie, financiën en organisatiekunde. (PIOF-taken)

Cluster voeding

Toelichting:
In het cluster voeding kunnen op verschillende manieren indelingen gemaakt worden. De indeling die gekozen is voor dit stuk beslaat twee gebieden: Voedingstaken en restauratieve taken. Bij voedingstaken dient gekeken te worden naar alles met betrekking tot bereiding van voedsel (voedingstaken) en bij restauratieve taken dient gekeken te worden naar alles wat met het consumeren van voedsel te maken heeft. Bij de uitwerking van de voedingstaken en de benoeming van activiteiten is een onderverdeling gemaakt in de processen die plaatsvinden in een instellingskeuken. De processen zijn als volgt ingedeeld:
Menusamenstelling, voedingsadministratie, inkoop, ontvangst, opslag en uitgifte, bereiding, portionering, transport naar de afdeling, voedingsverzorging op de afdeling, retour transport, afwas, afval en reiniging onderhoud.

De in de huidige opleiding opgenomen opleiding tot voedingsassistent is in dit stuk niet uitgewerkt. Wel zijn er taken die kunnen toebehoren aan een voedingsassistent in onderstaand stuk uitgewerkt.
De taken en activiteiten die benoemd staan zijn sterk afhankelijk van de grootte van de instellings-of bedrijfskeuken en de toegepaste logistieke methodieken en de methode waarop de maaltijden voorbereid worden.

Voedingstaken

Niveau 1

- *Taak*
  Het transport van de maaltijdkarren.
- *Uitwerking*
  De functionaris collecteert de maaltijdkarren die gereed staan voor transport en transporteert de karren volgens een afgesproken transport-schema en vastgestelde tijdstippen. Het betreft zowel de aan- als afvoer van de maaltijdkarren.
  Indeling in niveau 1vindt plaats omdat de functionaris routinematige handelingen uitvoert conform vastgestelde werkprocessen en procedures.

- *Activiteiten*
  Bij gereed melding en controle van de maaltijdkarren vervoeren van de maaltijden naar de afdelingen of naar het distributiepunt voor vervoer naar andere locaties;
  Afleveren van de maaltijdkarren aan de voedingsassistent;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het portioneren van maaltijden.
- *Uitwerking*
  In een instelling of een bedrijfskeuken wordt gebruik gemaakt van diverse portioneermethodieken. Hierbij valt te denken aan; portioneerband met bainmaries, de kookstraat en een combinatie van een kookstraat met bainmaries. Aan de hand van maaltijdcoderingen worden de maaltijden geportioneerd.
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de functionaris routinematige handelingen uitvoert die dusdanig zijn voorbereid dat de handelingen eenvoudig van aard zijn.
- *Activiteiten*
  Het portioneren van groenten, fruit, aardappelen, vis etc;
  Het portioneren van soepen, sauzen, zuivel;
  Het portioneren van vlees- en visgerechten;
  Het portioneren van rauwkost, fruitsalades en slaatjes;
  Het portioneren van brood, vleeswaren, kaas;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het machinaal afwassen van vaatwerk en bestek
- *Uitwerking*
  Het betreft hier alle activiteiten die betrekking hebben op het reinigingsproces van vaatwerk en bestek vanaf het gebruiksklaar maken van de vaatwasmachine, het controleren van de temperatuur en de helderheid van het water tot en met het uithalen van de vaat.
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de werkzaamheden routinematig van aard zijn.
- *Activiteiten*
  Het gebruiksklaar maken van de vaatwasmachine;

Het bedienen van de vaatwasmachine;
Het afhalen van vaatwerk en bestek van de maaltijdkarren;
Het inzetten van vuilservies en bestek;
Uithalen van het serviesgoed;
Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het reinigen van apparatuur
  Uitwerking:
  Het betreft hier het reinigen van een breed scala aan keukeninventaris en apparatuur, zoals werktafel, kookketels, snijmachines, cutters, au-bainmarie, portioneer- lopende band en vloeren.
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de werkzaamheden routinematig van aard zijn.
- *Activiteiten*
  Het verwijderen van grof vuil;
  Oppervlak in de week zetten;
  Reinigen met zeepoplossing;
  Naspoelen en drogen.

- *Taak*
  Distribueren van samengestelde maaltijden.
- *Uitwerking*
  In deze taak dient de functionaris de bereide maaltijden door middel van transportsystemen te vervoeren naar de eindconsument.
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de werkzaamheden routinematig van aard zijn.
- *Activiteiten*
  Het verzamelen van de transportwagens;
  Het klaarzetten en vullen van de transportwagens;
  Het verzamelen van de transportwagens op het distributiepunt;
  Het naleven van HACCP.
- *Functievereisten*
  Zie niveau 1 Restauratieve taken.

Niveau 2

- *Taken*
  Het voorbereiden van menucomponenten
- *Uitwerking*
  In deze taak dient de beginnend beroepsbeoefenaar een aantal regelmatig terugkerende routines uit te voeren op het gebied van voorbereiding van maaltijden. De voorbereiding heeft betrekking op groot keukens in bijvoorbeeld instellingen en grote bedrijfskeukens Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de functionaris handelingen uitvoert volgens vastgestelde procedures.
- *Activiteiten*
  Het controleren van houdbaarheid van voedingscomponenten;
  Het bijhouden van voorraad;
  Het snijden en wassen van groenten, fruit etc.;
  Het wegen van voedingscomponenten;
  Het onderscheiden van voedingscomponenten;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het bereiden van menucomponenten.
- *Uitwerking*
  In deze taak dient de functionaris een aantal regelmatig terugkerende routines uit te voeren op het gebied van bereiding van maaltijden. De bereiding vindt plaats in kookketels, steamers, heteluchtovens, braadsleden, hete luchtovens of bakovens of volgens nieuwe produktietechnieken; sousvide, inductiekoken, cuisine dássemblage of cook en hold. De voorbereiding heeft betrekking op groot keukens in bijvoorbeeld instellingen en grote bedrijfskeukens.
- *Activiteiten*
  Het koken van groenten, fruit, aardappelen, vis etc.;
  Het bereiden van soepen, sauzen, zuivel;
  Het braden, bakken van vlees- en visgerechten;
  Het bereiden van rauwkost, fruitsalades en slaatjes;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het opslaan in opslagruimten en uitgifte van goederen
- *Uitwerking*

Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de functionaris handelingen uitvoert volgens vastgestelde procedures.

- *Activiteiten*
  Het controleren van de houdbaarheidsdatum op de producten;
  Het scheiden van de producten tussen rauw en bereide producten;
  Het verzamelen van de benodigde hoeveelheid producten;
  De benodigde artikelen uit het magazijn halen.

- *Taak*
  Het ontvangen van goederen bij de expeditie en het afleveren van goederen bij de centrale keuken.
- *Uitwerking*
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de functionaris handelingen uitvoert volgens vastgestelde procedures.

- *Activiteiten*
  Het tellen en wegen van aantal colli's;
  Het vergelijken van de hoeveelheid met de afleveringsbon en de bestelbon;
  Het signaleren van afwijkingen en het actie ondernemen bij hoger leidinggevende;
  Het visueel controleren van verpakkingsmaterialen;
  Het fysiek afleveren van de gecontroleerde producten in de centrale keuken.
- *Functievereisten*
  Zie niveau 2 Restauratieve taken.

Niveau 3

- *Taak*
  Het afleveren van voeding binnen de afdeling.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier fysieke distributie van de bereide maaltijden op de afdelingen aan de patiënten.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat de functionaris buiten het toepassen van gebruikelijke procedures verantwoordelijkheden heft ten

aanzien van het consumptiegedrag van patiënten en daarin in redelijke mate van vrijheid beslissingen kan nemen.

- *Activiteiten*
  Het ronddelen van de plateaus;
  Het corrigeren van de maaltijdkaarten naar aanleiding van ontslagen/nieuwe opnames;
  Het assisteren en helpen van patiënten met het invullen van de maaltijdkaarten;
  Het ophalen van de plateaus en controleren of de maaltijd door de patiënt is genuttigd;
  Het plaatsen van het serviesgoed in de maaltijdwagen.

- *Taak*
  Het uitvoeren van de voedingsadministratie.
- *Uitwerking:*
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat de functionaris controles uitvoert op administratieve processen en voorbereidende werkzaamheden verricht op standaard routines.
- *Activiteiten*
  Het verzamelen van de maaltijdkaarten.
  Het verwerken van de maaltijdkaarten door middel van specifieke software toepassing;
  Maaltijdkaarten controleren op duidelijkheid en juistheid;
  Het uitlichten van maaltijdkaarten met dieetvoorschriften;
  Het genereren van bestellijsten voor de menucomponenten ten behoeve van leveranciers.
- *Functievereisten*
  Zie niveau 3 Restauratieve taken.

Niveau 4

- *Taak*
  Het samenstellen van het menu.
- *Uitwerking*:
  Het betreft hier het opstellen van een menucyclus voor een bepaalde periode. De functionaris houdt rekening met de wensen en behoeften van de doelgroep, het jaargetijde, de beschikbaarheid van de

ingrediënten en de mate van efficiënt kunnen bereiden. Tevens let de functionaris op de volgorde van de gangen en evenwicht in de menuopbouw, de juiste combinatie in verband met smaak, kleur en consistentie.
Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de medewerker zelfstandig voorbereidingen treft die in hoge mate een bepalende invloed hebben op het productieproces en de planning van de werkzaamheden.
Activiteiten
Overleg met het keukenteam en in het geval van een instelling in de zorg overleg met een diëtiste over de samenstelling van het menu;
Rekening houden met de prijs, de capaciteit van apparatuur en personeel, hoeveelheid ingrediënten, bereidingstijd en toepasbaarheid van diëten.
Het verwerken van de wijzigingen in de nieuwe menucyclus in het receptenboek;
Het testen van de menucyclus.

- *Taak*
  Het inkopen van ingrediënten.
- *Uitwerking*
  De functionaris verricht inkoopactiviteiten voor de aanschaf van ingrediënten voor de maaltijden en lunches op basis van een te verwachten afname.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de medewerker zelfstandig werkzaamheden verricht die in hoge mate een bepalende invloed hebben op het productieproces en de planning van de werkzaamheden.
  Van de functionaris wordt vakinhoudelijke kennis verwacht.
- *Activiteiten*
  Het maken van een prognose bestelling aan de hand van historische gegevens en de bezettingsgraad van een organisatie;
  Het informeren bij de leverancier of het gewenste product en de gewenste kwaliteitsklasse beschikbaar is;
  Het informeren bij de leverancier naar de prijs;
  Het samenstellen van een bestelformulier:
  Het bestellen van de ingrediënten.

- *Taak*

Het beheren en mede beheren van de kwaliteit van de voeding door midel van de HACCP-methodiek.

- *Uitwerking*
  De functionaris is verantwoordelijk voor de borging van de voedselkwaliteit op basis van de HACCP.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de functionaris verantwoordelijk is voor het beheer en controle van de HACCP en dus op een hoog abstractieniveau belast is met toetsing en uitvoering.
- *Activiteiten*
  Het uitvoeren van periodieke kwaliteits-audits;
  Het voeren van overleg met het keukenteam over gewijzigde productieprocessen;
  Het aanpassen van productieprocessen in stroomschema's;
  Het reageren op klachten van klanten;
  Het anticiperen op klachten van klanten;
  Het geven van opdrachten voor een analyse van evt. besmet voedsel.

- *Functievereisten*
  Zie niveau 4 Restauratieve taken.

Restauratieve taken

Toelichting:

Er zijn al bedrijven die in hun personeelsadvertenties vermelden dat restauratieve voorzieningen aanwezig zijn. Voor sommige mensen zijn deze voorzieningen soms van doorslaggevende betekenis. De dienstverlening van een bedrijfsrestaurant moet consumentgericht zijn, met als consequentie dat het assortiment moet aansluiten bij de wensen en het welzijn van de medewerkers van een organisatie. Afhankelijk van de grootte, de aard en de cultuur van de organisatie zal het cateringbedrijf een assortiment aanbieden in overleg met de opdrachtgever. In een aantal organisaties waarin de commerciële belangen groot zijn worden zelfs faciliteiten geboden waar medewerkers gebruik kunnen maken van warme geserveerde maaltijden. In onderstaande taakbeschrijvingen is zoveel mogelijk rekening gehouden met alle aspecten.

Niveau 1

- *Taak*
  Het ophalen van serviesgoed.
- *Uitwerking*
  De functionaris verzamelt gebruikt vaatwerk en bestek op locaties zoals vergaderzalen of het bedrijfsrestaurant met de daarvoor bestemde transportmaterialen.
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de functionaris routinematige handelingen uitvoert conform vastgestelde werkprocessen en procedures.
- *Activiteiten*
  Het collecteren van vaatwerk en bestek;
  Het afvoeren van het vaatwerk en bestek;
  Het vervoeren van het vaatwerk en bestek naar de afwaskeuken;
  Het verwijderen van etensresten;
  Het deponeren van etensresten in afvalemmers;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het portioneren van maaltijden.
- *Uitwerking*
  Afhankelijk van de aard en grootte van de bedrijfskeuken en het aangeboden assortiment portioneert de functionaris de ingrediënten voor warme maaltijden of lunches.
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de functionaris routinematige handelingen uitvoert die dusdanig zijn voorbereid dat de handelingen eenvoudig van aard zijn.
- *Activiteiten*
  Het portioneren van groenten, fruit, aardappelen, vis etc;
  Het portioneren van soepen, sauzen, zuivel;
  Het portioneren van vlees- en visgerechten;
  Het portioneren van rauwkost, fruitsalades en slaatjes;
  Het portioneren van brood, vleeswaren, kaas;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Uitgifte van warme maaltijden, soepen, warme snacks.
- *Uitwerking*

Tijdens de openstelling van de bedrijfskantine verstrekt de functionaris warme maaltijden, serveert de soep of overhandigt warme snacks op bestelling van de klant die het buffet passeert.
Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de functionaris routinematige handelingen uitvoert.

- *Activiteiten*
  Het opscheppen van soepen vanuit au-bainmaries;
  Het opscheppen van warme maaltijden vanuit au-bainmaries;
  Het serveren van warme snacks.

- *Taak*
  Het machinaal afwassen van vaatwerk en bestek.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier alle activiteiten die betrekking hebben op het reinigingsproces van vaatwerk en bestek vanaf het gebruiksklaar maken van de vaatwasmachine, het controleren van de temperatuur en de helderheid van het water tot en met het uithalen van de vaat.
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de werkzaamheden routinematig van aard zijn.
- *Activiteiten*
  Het gebruiksklaar maken van de vaatwasmachine;
  Het bedienen van de vaatwasmachine;
  Het afhalen van vaatwerk en bestek van de maaltijdkarren;
  Het inzetten van vuilservies en bestek;
  Uithalen van het serviesgoed;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het reinigen van apparatuur.
  Uitwerking
  Het betreft hier het reinigen van een breed scala aan keukeninventaris en apparatuur, zoals werktafel, kookketels, snijmachines, cutters, au bainmariewagens, portioneer- lopende band en vloeren.
  Indeling in niveau 1vindt plaats omdat de werkzaamheden routinematig van aard zijn.
- *Activiteiten*
  Het verwijderen van grof vuil;

Oppervlak in de week zetten;
Reinigen met zeepoplossing;
Naspoelen en drogen;
Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het rondbrengen van lunches.
- *Uitwerking*
  In deze taak levert de functionaris door een afdeling bestelde lunches op het gewenste tijdstip af op vergaderzalen of kantoren.
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de werkzaamheden routinematig van aard zijn.
- *Activiteiten*
  Het klaarzetten van lunches op serveerwagens;
  Het op afgesproken tijdstip afleveren van de lunches op de plaats van bestemming;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het vullen en schoonhouden van de koffieautomaten.
- *Uitwerking*
  Afhankelijk van het type automaat vult de functionaris alle ingrediënten bij van de koffieautomaten op daarvoor vastgestelde tijdstippen en draagt zorg voor het schoonhouden en de conditie van de apparatuur.
  Op afroep worden de koffieautomaten tussentijds gevuld.
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de werkzaamheden routinematig van aard zijn.
- *Activiteiten*
  Het klaarzetten van de ingrediëntenwagen;
  Het aanvullen van de ingrediënten;
  Het nalopen van de koffieautomaten en het bijvullen van de ingrediënten volgens een vastgesteld schema;
  Het aanvullen van disposables;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*

Het vullen en schoonhouden van frisdrankautomaten en zoetwarenautomaat.

- *Uitwerking*
  Afhankelijk van het type automaat vult de functionaris de automaten met ingrediënten en onderhoudt periodiek de apparatuur.
  Indeling in niveau 1 vindt plaats omdat de werkzaamheden routinematig van aard zijn.
- *Activiteiten*
  Het klaarzetten van de ingrediëntenwagen;
  Het aanvullen van de ingrediënten;
  Het nalopen van de frisdrankautomaat en zoetwarenautomaat en het bijvullen van de ingrediënten volgens een vastgesteld schema;
  Het naleven van HACCP.
- *Functievereisten*
  De functionaris heeft een representatief voorkomen, beheerst de Nederlandse taal, heeft gevoel voor de hygiëne en heeft een fysiek gezonde conditie.

Niveau 2

- *Taak*
  Het opstellen- en aanvullen van de counter.
- *Uitwerking*
  De functionaris draagt zorg voor de opstelling van de producten en etenswaren in het buffet. Afhankelijk van de buffetvorm worden de spijzen en dranken volgens een vast patroon ingedeeld.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de functionaris volgens een vastgesteld schema werkzaamheden uitvoert.
- *Activiteiten*
  Het verzamelen van de producten uit de opslagruimten of koeling;
  Het controleren van de uiterste datum van houdbaarheid;
  Het tellen van de hoeveelheid te plaatsen producten;
  Het vullen van de au-bainmaries;
  Het klaarleggen van serveermateriaal.

- *Taak*
  Het voorbereiden van menucomponenten.

- *Uitwerking*
  In deze taak dient de beginnend beroepsbeoefenaar een aantal regelmatig terugkerende routines uit te voern op het gebied van voorbereiding van lunches of warme maaltijden. Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de functionaris handelingen uitvoert volgens vastgestelde procedures
- *Activiteiten*
  Het controleren van houdbaarheid van voedingscomponenten;
  Het bijhouden van voorraad;
  Het snijden en wassen van groenten, fruit etc.;
  Het wegen van voedingscomponenten;
  Het onderscheiden van voedingscomponenten;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het bereiden van menucomponenten.
- *Uitwerking*
  In deze taak dient de functionaris een aantal regelmatig terugkerende routines uit te voeren op het gebied van bereiding van maaltijden. De bereiding vindt plaats in kookketels, steamers, heteluchtovens, braadsleden, hete luchtovens of bakovens of frituurpannen.
- *Activiteiten*
  Het koken van groenten, fruit, aardappelen, vis etc.;
  Het bereiden van soepen, sauzen, zuivel;
  Het braden, bakken van vlees- en visgerechten;
  Het bereiden van rauwkost, fruitsalades en slaatjes;
  Het bereiden van warme snacks
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Koffie en thee zetten.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier het zetten van koffie en thee voor vergaderingen, lunches, bijeenkomsten of evenementen.
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de functionaris handelingen uitvoert volgens vastgestelde procedures.
- *Activiteiten*

Het gebruiksklaar maken van de koffiezetapparatuur;
Het afpassen van de hoeveelheid ingrediënten;
Het vullen van de ingrediënten;
Het aanzetten van de apparatuur;
Het controleren van de werking van de apparatuur;
Het vullen van de koffie of thee in thermoskannen of koffie - en theecontainers.

- *Taak*
  Het opslaan in opslagruimten en uitgifte van goederen.
- *Uitwerking*
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de functionaris handelingen uitvoert volgens vastgestelde procedures.
- *Activiteiten*
  Het controleren van de houdbaarheidsdatum op de producten;
  Het scheiden van de producten tussen rauw en bereide producten;
  Het verzamelen van de benodigde hoeveelheid producten;
  De benodigde artikelen uit het magazijn halen;
  Het naleven van HACCP.

- *Taak*
  Het ontvangen van goederen bij de expeditie en het afleveren van goederen in de keuken.
- *Uitwerking*
  Indeling in niveau 2 vindt plaats omdat de functionaris handelingen uitvoert volgens vastgestelde procedures.
- *Activiteiten*
  Het tellen en wegen van aantal colli's;
  Het vergelijken van de hoeveelheid met de afleveringsbon en de bestelbon;
  Het signaleren van afwijkingen en het actie ondernemen bij hoger leidinggevende;
  Het visueel controleren van verpakkingsmaterialen;
  Het fysiek afleveren van de gecontroleerde producten in de centrale keuken.
  Het naleven van HACCP.
  Functievereisten

- De functionaris heeft een representatief voorkomen, beheerst de Nederlandse taal, heeft gevoel voor de hygiëne en heeft een fysiek gezonde conditie. Functionaris is oplettend en weet procedures toe te passen.

Niveau 3

- *Taak*
  Het registreren van de opbrengsten uit de snackshopcombi-automaat.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier de periodieke opname en registratie van de verbruikte hoeveelheden consumpties uit de snackshopcombi-automaat.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat de functionaris in redelijke zelfstandigheid de werkzaamheden uitvoert en financieel inzicht wordt vereist.
- *Activiteiten*
  Het uitlezen van de geregistreerde gegevens uit de snackshopcombi-automaat;
  Het registreren van de verbruiken per artikelsoort;
  Het totaliseren van de verbruiken per artikelsoort;
  Het opstellen van een overzicht met verbruiksgegevens en bedragen ter voorbereiding van de factuur.

- *Taak*
  Het bijhouden van de voorraadadministratie van producten en ingrediënten.
- *Uitwerking*
  De functionaris is verantwoordelijk voor de inventarisatie van de voorraden en verstrekt gegevens aan de functionaris uit niveau 4 voor het doen van bestellingen.
  Indeling in niveau 3 vindt plaats omdat de functionaris in redelijke zelfstandigheid de werkzaamheden uitvoert en financieel inzicht wordt vereist.
- *Activiteiten*
  Het tellen van de producten en ingrediënten
  Het inventariseren van de verbruikte artikelen
  Het registreren van de verbruiken op een verbruikslijst

- *Functievereisten*
  De functionaris heeft een representatief voorkomen, beheerst de Nederlandse taal, heeft gevoel voor de hygiëne en heeft een fysiek gezonde conditie. Functionaris is oplettend en weet procedures toe te passen, beschikt over administratieve kennis, communicatieve vaardigheden en is klantgericht.

Niveau 4

- *Taak*
  Het samenstellen van het menu.
- *Uitwerking*:
  Het betreft hier het opstellen van een menucyclus voor de lunch- of warme maaltijdverstrekking voor een bepaalde periode. De functionaris houdt rekening met de wensen en behoeften van de doelgroep, het jaargetijde, de beschikbaarheid van de ingrediënten en de mate van efficiënt kunnen bereiden. Tevens let de functionaris op de volgorde van de gangen en evenwicht in de menuopbouw, de juiste combinatie in verband met smaak, kleur en consistentie.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de medewerker zelfstandig werkzaamheden verricht die in hoge mate een bepalende invloed hebben op het productieproces en de planning van de werkzaamheden.
- *Activiteiten*
  Overleg met het cateringmanagement over de samenstelling van het menu;
  Rekening houden met de prijs, de capaciteit van apparatuur en personeel, hoeveelheid ingrediënten, bereidingstijd.
  Het verwerken van de wijzigingen in de nieuwe menucyclus in het banquetingboek.

- *Taak*
  Het inkopen van ingrediënten.
- *Uitwerking*
  De functionaris verricht inkoopactiviteiten voor de aanschaf van ingrediënten voor de maaltijden en lunches op basis van een te verwachten afname.

Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de medewerker zelfstandig werkzaamheden verricht die in hoge mate een bepalende invloed hebben op het productie proces en de planning van de werkzaamheden. Van de functionaris wordt vakinhoudelijke kennis verwacht.

- *Activiteiten*
  Het maken van een prognose bestelling aan de hand van historische gegevens en de bezettingsgraad van een organisatie;
  Het informeren bij de leverancier of het gewenste product en de gewenste kwaliteitsklasse beschikbaar is;
  Het informeren bij de leverancier naar de prijs;
  Het samenstellen van een bestelformulier:
  Het bestellen van de ingrediënten.

- *Taak*
  Het beheren en mede beheren van de kwaliteit van de voeding door middel van de HACCP-methodiek.
- *Uitwerking*
  De functionaris is verantwoordelijk voor de borging van de voedselkwaliteit op basis van de HACCP.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de functionaris verantwoordelijk is voor het beheer en controle van de HACCP, en dus op een hoog abstractieniveau belast is met toetsing en uitvoering.
- *Activiteiten*
  Het uitvoeren van periodieke kwaliteitsaudits;
  Het voeren van overleg met het keukenteam over gewijzigde productieprocessen;
  Het aanpassen van productieprocessen in stroomschema's;
  Het reageren op klachten van klanten;
  Het anticiperen op klachten van klanten;
  Het geven van opdrachten voor een analyse van eventueel besmet voedsel.

- *Taak*
  Het organiseren van recepties of bedrijfsevenementen.
- *Uitwerking*
  De functionaris organiseert recepties of bedrijfsevenementen in samenspraak met de opdrachtgever.

Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de functionaris geheel zelfstandig een evenement of receptie in al haar facetten organiseert.

- *Activiteiten*
  Het voeren van voorbesprekingen met de opdrachtgever over de aard en de doelstelling van het te organiseren evenement;
  Het aandragen van suggesties over menukeuze, assortiment en de te prognosticeren kosten;
  Het maken van een personeelsplanning;
  Het maken van een mise-en place.

- *Taak*
  Het opmaken van de kas.
- *Uitwerking*
  Het betreft hier de activiteiten die betrekking hebben op het inventariseren en registeren van de dagelijkse opbrengst van de verkopen
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de functionaris verantwoordelijkheid draagt voor de financiële opbrengsten.

- *Taak*
  Het afdragen van de kasopbrengsten.
- *Uitwerking*
  De functionaris draagt de kasopbrengsten periodiek af aan de opdrachtgever of aan de financiële beheerder van het cateringbedrijf.
  Indeling in niveau 4 vindt plaats omdat de functionaris verantwoordelijkheid draagt voor de financiële opbrengsten.
  Functievereisten
- De functionaris heeft een representatief voorkomen, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift Heeft gevoel en diepgaande kennis op het gebied van hygiëne.
  Hij is klant- en servicegericht en heeft gevoel voor commercie. Hij heeft kennis van inkoop en beschikt over leidinggevende capaciteiten.

Trends en ontwikkelingen

Bij dit onderdeel is ervoor gekozen om een algemene beschrijving te geven van de gesignaleerde trends zonder dat daar direct taken aan kunnen worden gebonden. Wel is getracht de trends in te delen in de beschikbare categorieën.

Algemeen

- ICT.
  In toenemende mate wordt de toepassing van informatie en communicatietechnologie belangrijk. Met name op dienstverlenend niveau wordt steeds vaker gebruik gemaakt van informatiesystemen voor intake, voortgangsbewaking en informatieverstrekking ten aanzien van de dienstverlening. Voor de facilitair dienstverlener is het van belang inzicht te hebben in de werking van dit soort systemen teneinde de inrichting van zo'n systeem te kunnen afstemmen op de vraag van de klant. Ook dienen procedures te worden aangepast. Tenslotte dient er verdere doorontwikkeling van dit systeem plaats te vinden om aan de veranderende vraag van de klant (onder andere naar managementinformatie) te kunnen blijven voldoen.
  Een en ander wordt belangrijker naarmate de facilitaire informatiesystemen gaan worden ingezet als instrument om te komen tot een systeem van budgettering en doorberekening van facilitaire kosten aan de klant.
  Los van de inhoudelijke kant van dit proces wordt het in algemene zin belangrijker om op een handige manier gebruik te kunnen maken van informatie en communicatietechnologie en de belangrijkste ontwikkelingen daarin, ook met het doel om de diensten zo efficiënt en effectief mogelijk te kunnen aanbieden.

- Samenwerkingsverbanden.
  Veel organisaties gaan op zoek naar bundeling van facilitaire taken. Qua aard zijn de taken in het algemeen homogeen en kunnen derhalve transparant bij meerdere organisaties worden aangeboden.

Commercialisering en efficiency zijn argumenten waarom organisaties steeds meer gaan samenwerken op facilitair gebied. Bedrijfsmatig werken wordt steeds belangrijker om de facilitaire overheadkosten te kunnen minimaliseren en ook steeds beter te kunnen inspelen op de vraagstelling van de klant. Het delen van kennis met andere organisaties is een trend om op die wijze de dienstverlening te kunnen verbeteren zonder dat daarbij een kostenopdruk ontstaat. Overigens is niet alleen het kostenaspect hier aan de orde. Ook het principe van de “lerende organisatie” drijft de blik naar buiten de eigen organisatie.

- Bedrijfsmatige facilitaire diensten.
  Hierboven is reeds genoemd dat facilitaire organisaties steeds bedrijfsmatiger moeten gaan werken. Met andere woorden men moet in principe kunnen concurreren met het gespecialiseerde bedrijven waar het gaat om de dienstverlening die men in eigen beheer wenst uit te voeren. Marktconformiteit en afschaffen van gedwongen winkelnering zijn daarbij sleutelbegrippen. In dat geval is het dus ook mogelijk om deze diensten commercieel te exploiteren. Ook zien we steeds meer bedrijven die zich specifiek richten op de facilitaire ondersteuning als product sec.

- Budgettering c.q doorbelasting van kosten.
  Steeds vaker constateren we dat de ene trend de andere tot gevolg heeft. Verdere commercialisering en bedrijfsmatiger werken heeft vaak tot gevolg dat er in de richting van de klant een kostenbewustzijn dient te worden gecreëerd. Dit vindt plaats door de klant ook actief inzage te geven in de kostenontwikkeling van de facilitaire dienstverlening. Een volgende stap is dat aan de klant een initieel facilitair budget beschikbaar wordt gesteld waarna de werkelijke facilitaire kosten door het facilitair bedrijf worden doorberekend en de totale productiekosten daarmee beter inzichtelijk kunnen worden gemaakt. Gebleken is dat deze methode twee voordelige effecten heeft. Enerzijds wordt de zelfredzaamheid van de organisatie vergroot en anderzijds vindt vaak een kostenreductie plaats.

- Centralisatie versus decentralisatie.

Deze trend komt voort uit de veranderende vraag naar diensten. Meer en meer verlangt men dienstverlening op maat. Vaak betekent dat ook dat men de dienstverlening zo dicht mogelijk op, danwel zelfs integraal onderdeel wil laten uitmaken van het primaire proces. Voorbeeld hiervan is de integratie van facilitaire diensten (schoonmaak, voeding) in de zorg.
Voor het facilitaire bedrijf is het ook van belang oog te hebben voor de wijze waarop de dienst worden aangeboden. Accountmanagerschap, decentrale facilitaire diensten voor een specifieke doelgroep kan dan een bewuste keuze zijn. Centralisatie van dienstverlening is echter ook een mogelijkheid als het gaat om deskundigheidsbevordering, schaalvergroting en uniformiteit. Uiteraard is een mengvorm mogelijk waarin centrale kaders worden gesteld maar de uitvoering vanuit het centrale facilitair bedrijf gedeconcentreerd plaatsvindt.

- Outsourcing/insourcing.
  Enkele jaren geleden was er een duidelijke trend om zoveel mogelijk facilitaire taken door derden te laten uitvoeren. De kreet om terug te gaan naar de core-business werd daarbij veel gehoord. Er lijkt echter weer een kentering te komen in de grootschalige uitbestedingen. Veelal worden facilitaire processen beschouwd als zijnde bedrijfskritisch, waarbij een te groot risico buiten de eigen direct aanstuurbare verantwoordelijkheid wordt gelegd. Als algemene trend kan worden beschouwd dat in tegenstelling tot het verleden waarin ten principale alle facilitaire taken uitbesteedbaar waren en nu meer wordt gekeken van proces tot proces en een betere risico analyse leidt tot een maatproduct (hetzij uitbesteed hetzij in eigen beheer).

- Contracten en SLA´s.
  Bij facilitaire dienstverlening is het goed mogelijk om in overleg met de klant een niveau van dienstverlening af te spreken. Op basis van een facilitaire productenlijst worden af te nemen diensten zowel kwalitatief als kwantitatief vastgelegd. In contractvorm worden vervolgens afspraken gemaakt over de dienstverlening en de toetsing en borging daarvan. Een dergelijk contract wordt in het algemeen aangeduid als Service Level Agreement.

- Kwaliteit van dienstverlening.
  Aan de dienstverlening worden steeds hogere eisen gesteld. Dit betekent dat het toetsen en waarborgen van de kwaliteit van dienstverlening in toenemende mate belangrijk wordt. Systemen voor integrale kwaliteitszorg worden daarbij ontwikkeld en dienen te worden onderhouden. Ook zal terzake frequenter contact moeten zijn met de klant om reeds in een vroegtijdig stadium te kunnen anticiperen op veranderende vragen c.q. nieuwe vormen van dienstverlening.
  Ook in SLA's worden dit soort waarborgen omschreven en dienen als toetsingsinstrument zowel vanuit de aanbod als vanuit de vraagkant.

.

- Servicedesk.
  Steeds meer facilitaire organisaties maken gebruik van een frontdesk voor de intake en eerste opvang van meldingen, klachten en informatieverstrekking. Deze frontdeskfuncties, ook wel servicedesk genoemd vormt de belangrijkste schakel tussen klant en dienstverlener.
  Aan de frontdesk wordt ook de vertaalslag gemaakt vanuit de klant naar de uitvoering en vindt een stuk intake van meldingen in het facilitair informatiesysteem en voortgangsbewaking plaats. De bemensing van de frontdesk bestaat in het algemeen uit generalisten die de totaliteit van de facilitaire dienstverlening kunnen overzien en daarover eerstelijns ondersteuning bieden aan de klant.

- Aanscherping wet- en regelgeving.
  Bij voortduring wordt wet- en regelgeving aangepast. Voorbeelden hiervan zijn ondermeer de ARBO wetgeving, NEN en ISO normering. Aanscherping van wensen betekent voor het facilitair bedrijf voortdurende alertheid bij het aangaan en actualiseren van contracten. Ook de uitvoering van b.v. arbowetgeving is van directe invloed op de dagelijkse activiteiten van het facilitair bedrijf.

- Communicatie.
  In de huidige bedrijfsomgevingen is communiceren vanuit het facilitair bedrijf uitermate belangrijk. Het kunnen communiceren over de dienstverlening, klachtenafhandeling, terugrapportage en

voortgangsberichten is essentieel voor het imago van het bedrijf. Daarmee is dit ook bepalend voor de mate waarin de klant het gevoel heeft dat het facilitair bedrijf een meerwaarde heeft voor de organisatie en met name voor de eigen werkzaamheden van de individuele medewerker. Dit betekent dat men niet alleen op strategisch niveau maar zeker ook in operationele zin hoge eisen moet stellen aan communicatieve vaardigheden van de medewerkers. Men moet reclame maken voor het eigen bedrijf en de missie daarvan kunnen uitdragen. Daarnaast moet men ook het zgn. facilitaire gevoel in zich hebben. De wil om dienstverlenend te opereren is niet aan te leren maar zit als het ware in de genen. Non-verbale communicatie is daarbij ook erg belangrijk. Met name bij wervings- en selectieprocedures voor facilitair personeel zou hiervoor meer aandacht moeten zijn.

- Arbeidsmarktproblematiek.
  Hoewel niet direct een trend is dit wel een aspect waar we in de facilitaire dienstverlening rekening mee hebben te houden. De huidige krapte op de arbeidsmarkt, en het feit dat het facilitaire vakgebied erg in ontwikkeling is maakt het vinden van goed personeel dat voldoet aan de te stellen eisen erg moeilijk. Ook in de zin van opleidingen is er blijkbaar een hiaat tussen vraag en aanbod. Veelal spelen in de facilitaire dienstverlening naast cognitieve vaardigheden ook zaken als attitude een belangrijke rol.

Beveiliging / gebouwenbeheer

- Bedrijfshulpverlening.
  Verband houdend met de ARBO wetgeving worden aspecten als beveiliging en veiligheid steeds belangrijker. Dat geldt ook voor de medewerkers van de eigen organisatie die bescherming behoeven voor invloeden van buitenaf. De aanwezigheid van noodplannen is dan ook een vereiste waaraan niet valt te ontkomen. Recente incidenten geven ook al aan dat een goed BHV plan onmisbaar is voor een organisatie. Daarnaast is het van groot belang dat ook regelmatig oefeningen plaatsvinden. Dit betekent dat er een organisatie dient te worden opgetuigd die beleidsmatig en organisatorisch zorgdraagt voor continuïteit, beleidsvorming en borging.

- Arbozorg.
  Ook al elders in dit stuk genoemd is de arbozorg een zeer belangrijk aspect van de dagelijkse bedrijfsvoering. Niet alleen voor de eigen organisatie maar ook in de werking met derden dient de arbo in alle af te sluiten contracten een rol van betekenis te spelen. Daarnaast hebben we ook in de dagelijkse bedrijfsvoering (b.v meubilair) te maken met de operationele aspecten van de arbo.

- Veiligheid.
  Ander uitvloeisel van de arbowetgeving is de verhoogde aandacht voor veiligheidsaspecten. Uitvoering van risico inventarisaties en toetsing van geldende afspraken en voorschriften.

Inkoop, transpost en logistiek

- Vervoerscoördinatie.
  Genoemd als facilitaire taak in het kader van efficiencyverbeteringen in het logistieke proces. Bij grotere organisaties met diverse sub locaties is het vervoer van medewerkers en materieel een steeds ingrijpender , langduriger en kostbaarder proces. Samenwerkingsverbanden, alternatieve vervoermiddelen c.q. tijden, flexibilisering zijn allemaal aspecten die hierbij een rol spelen.

- Gemaksdiensten.
  Gemaksdiensten hebben een rechtstreeks verband met secundaire arbeidsvoorwaarden en bindingsmethodieken voor personeel. Zo wordt men bijvoorbeeld in staat gesteld om vanaf de werkplek boodschappen te bestellen die aan het einde van de dag op de werkplek worden afgeleverd. Ook kan worden gedacht aan b.v. een bank, postkantoor, kapper enz. in het eigen kantoor.

Documentair informatiebeheer

- Digitalisering.
  De ontwikkeling in de informatietechnologie heeft mede tot gevolg dat steeds meer producten en diensten online verkrijgbaar moeten zijn. De digitalisering van de documentstroom is een van de belangrijkste voorwaarden om deze diensten optimaal te kunnen leveren. Verder zijn hier uiteraard de Internettechnologie, e-commerce en optimaal gebruik

van technologie van uitermate groot belang. Ook het gebruik van communicatiemiddelen is hierbij van groot belang. Omdat het hier ondersteuning van het primaire proces betreft behoren deze taken mede tot de facilitaire dienstverlening.

Voeding/catering

- Ontkoppeld koken

  Steeds meer instellingen, met name in de zorgsector gaan over tot ontkoppeld koken. Daarnaast worden deze diensten vervolgens ook aangeboden aan derden, waardoor een stuk commercialisering ontstaat. Ook op dit gebied zien we ook steeds meer samenwerking van facilitaire units van verschillende instellingen.

Conclusies en aanbevelingen

Inleiding:
Bij de analyse van de beschikbaar gekomen gegevens is duidelijk geworden dat de indeling van taken in de verschillende niveaus moeilijk onder één noemer te vangen zijn. Eén en ander is enerzijds afhankelijk van de branche waarin de facilitaire taak wordt uitgevoerd en anderzijds is er een verband tussen het niveau van de werkzaamheden en de omvang van de organisatie waarin de facilitair medewerker zich beweegt. Zo zal er aan een schoonmaker in een high tech bedrijf andere eisen worden gesteld als aan een schoonmaker in een productie- c.q. kantooromgeving.

Het is evident dat een facilitair medewerker afkomstig uit een kleine organisatie breder inzetbaar zal moeten zijn dan een medewerker uit een grote organisatie, waarin men zich over het algemeen meer zal specialiseren op een bepaalde discipline. Mede vanwege deze variëteit aan differentiaties is het in algemene zin noodzakelijk dat de beginnend beroepsbeoefenaar zich in eerste lijn zo breed mogelijk oriënteert op alle facetten van het facilitaire vakgebied, waarna naar behoefte een verdieping kan plaatsvinden. Een uitgebreide stageperiode waarin met alle facetten van de facilitaire dienstverlening wordt kennisgemaakt dient op de theorie te volgen.

Cluster algemeen

Conclusie:
In dit cluster treffen we op niveau 4 taken aan die grenzen c.q. overlopen naar het HBO-niveau. De in de Edutec genoemde taken zijn niet homogeen en verschillen nogal van aard. Veelal zijn bijvoorbeeld de taken genoemd. In de Edutec rapportage (op pag. 53 FD laag) worden geen taken maar activiteiten genoemd. In de uitwerking van het cluster “algemeen” zijn daarom dan ook geen specifieke activiteiten opgenomen. De omschrijving van de zgn. taken is erg generalistisch en kan dan ook op meerdere wijzen worden uitgelegd. Hierdoor is indeling in een specifiek niveau erg moeilijk, omdat veel taken op meerdere niveaus terugkomen. Ook hier is de omvang en de branche van de betreffende organisatie van invloed op de niveau-indeling.
Aanbeveling:

Het is aan te bevelen om dit cluster nader te analyseren teneinde de verdere onderverdeling in taken en activiteiten te kunnen maken.

Cluster documentair informatiebeheer

Conclusie:

In het profiel komt het documentair informatiebeheer niet aan de orde. In zeer veel organisaties is het een vitaal bedrijfsonderdeel met steeds belangrijker wordende raakvlakken met het primaire proces binnen de organisatie. Een efficiënt Document-management" wordt in steeds meer organisaties een bedrijfskritische activiteit, die rechtstreeks gevolgen heeft voor de performance van de organisatie naar de klanten. Ook wordt een dergelijk systeem steeds vaker een instrument voor output sturing.
Post en archiefzaken zijn als één cluster beschreven, omdat de taken procesmatig in elkaar overlopen en het documentaire proces zodanig in elkaar is verweven dat splitsing niet mogelijk is. Vooral in organisaties waar elektronische archivering wordt toegepast zijn de taken niet of nauwelijks te splitsen. Tenslotte is aan dit cluster het onderdeel reprografie toegevoegd.

Aanbeveling:

Geen.

Cluster schoonmaak en onderhoud

Conclusie:

Vanwege de diversiteit van de verschillende werkvelden ligt clustering van deze twee disciplines niet in de rede. Ook de omschrijving "schoonmaak en onderhoud" is een vlag die de lading niet dekt.

Aanbeveling:

Het is aan te bevelen een categorie "gebouwbeheer en onderhoud" te vormen waarin het technisch, economisch en facilitair beheer van gebouwen en terreinen is opgenomen. Schoonmaak kan in de praktijk wel worden ondergebracht in dit werkveld maar is qua aard anders dan het technisch en bouwkundig beheer en is daarom als apart cluster beschreven.

Cluster beveiliging

Conclusie:
Ook hier zijn wij van mening dat de omschrijving niet overeenkomt met de werkelijkheid. Reden hiervan is dat dit werkveld in te delen is in twee hoofdbestanddelen, te weten “Beveiliging” en “Veiligheid”. Dit onderscheid wordt gemaakt omdat de risico’s die een bedrijf loopt kunnen worden onderscheiden in enerzijds risico’s die worden veroorzaakt door invloeden van buiten de eigen organisatie, vallend onder het cluster “Beveiliging” en anderzijds de risico’s die binnen de eigen organisatie ontstaan, vallend onder “Veiligheid”.
Dit onderscheid leidt tot een aantal taken die qua aard, omvang en importantie duidelijk van elkaar verschillen en daardoor in meer of mindere mate verschillende organisatorische consequenties hebben danwel leiden tot verschillende wijzen van aanpak.

Aanbeveling:
Vanwege bovenstaande redenen is het aan te bevelen het cluster beveiliging te omschrijven als “Risicobeheer”.

Cluster inkoop, transport en logistiek
Conclusie:
Bij dit cluster vallen de werkzaamheden uiteen in twee categorieën. Enerzijds zijn er de fysieke distributiewerkzaamheden die voornamelijk in niveau 1 en 2 zijn ingedeeld. Anderzijds zijn daar de administratief logistieke handelingen die voornamelijk in niveau 3 en 4 zijn ingedeeld. Van een aantal taken (bijv. samenstellen assortiment, maken van prijsafspraken en afsluiten raamcontracten) kan worden opgemerkt dat deze zowel in niveau 4 als in het hogere niveau kunnen worden gekwalificeerd.

Aanbeveling:
Het is aan te bevelen om kritisch te kijken naar de taken die de grens van niveau 4 naar niveau 5 overstijgen.

Cluster voeding
Conclusie:
Het takenpakket van de voedingsassistent komt in deze rapportage terug in het cluster voeding. Wij hebben geen aanleiding gezien om van deze functie

een apart cluster te maken omdat een volledige integratie in het cluster voeding eenvoudig kan worden gerealiseerd.

Aanbeveling:
Geen

Trends en ontwikkelingen

Conclusie:

In dit hoofdstuk zijn alle uit de dagelijkse praktijk en de uit de seminars gesignaleerde trends en ontwikkelingen globaal omschreven.
Dit onderdeel behoeft nadere analyse als het gaat om de verdere detaillering in taken, activiteiten en indeling in niveaus. Ook zal op basis van voortschrijdend inzicht de inhoud van dit hoofdstuk steeds moeten worden aangepast aan de ontwikkelingen in de markt en met name ook aan ontwikkelingen in de Informatie en Communicatietechnologie.

Aanbeveling:

Het is aan te bevelen om bij het opleiden van beginnend beroepsbeoefenaren zeker aandacht aan het onderdeel Informatie en Communicatietechnologie te besteden teneinde de actualiteitswaarde van de opleidingen te kunnen borgen.

Juridische kennis

Conclusie:

In de Edutec rapportage is geen specifiek onderdeel opgenomen ten aanzien van juridische kennis.

Aanbeveling:

Het is aan te bevelen om in de opleiding in alle geledingen van het facilitaire vakgebied een zekere mate van juridische kennis aanwezig moet zijn. Zo is het zinvol dat een operationeel leidinggevende kennis heeft van rechtspositionele zaken. Ook zal een functionaris op de hoogte moeten zijn van de juridische consequenties bij het uitvoeren danwel negeren van voorschriften (bijv. ARBO). Met name in niveau 4 zal men ook betrokken zijn met contracting met rechtsgevolgen.

Tot besluit

Conclusie:

Uit ons onderzoek is gebleken dat de Edutec rapportage in redelijke mate aansluiting vindt bij de dagelijkse praktijk. Aanvulling vanuit de praktijksituatie is echter noodzakelijk.
Het facilitaire vakgebied is erg in ontwikkeling en dient voortdurend te worden getoetst aan de actualiteit. In deze rapportage is getracht zoveel

mogelijk vanuit de praktijk te beschrijven en verdere verfijning aan te brengen van de onderzochte onderdelen, waarbij ook de meest actuele ontwikkelingen zijn uitgewerkt.

Matrix van clustering en niveau indeling

Cluster	Niv 1	Niv 2	Niv 3	Niv 4
Algemeen		X	X	X
Documentair informatiebeheer		X	X	X
Inkoop, logistiek en transport	X	X	X	X
Gebouwenbeheer en onderhoud	X	X	X	X
Risicobeheer		X	X	X
Schoonmaak	X	X	X	X
Voeding	X	X	X	X