

<b>Algemeen</b>			
<b>Handeling</b>		<b>Opmerking</b>	
1	p <sup>1</sup>	Altijd veiligheidshesje en pasje zichtbaar dragen	Veiligheidsregels en voorschriften toepassen
2	p	PBM's te allen tijde gebruiken	Handschoenen, geen open schoenen
3	p	Vaardig zijn in het zo ergonomisch mogelijk dekens, schoonmaakmaterialen, stofzuigers, afvalzakken e.d. aan boord brengen	Ergonomisch tillen, rekening houden met andere gebruikers e.d.
4	p	Vaardig zijn in het zo ergonomisch mogelijk alle schoonmaakmaterialen, stofzuigers, e.d. afvoeren	Ergonomisch tillen, rekening houden met andere gebruikers e.d.
5	p	Werken op aanwijzingen van de leidinggevende; eventueel aanpassen werkwijze i.v.m. tijdgebrek	Ook collega's helpen wanneer klaar met de eigen taak
<b>Reiniging cabine</b>			
<b>Handeling</b>		<b>Opmerking</b>	
6	p	Vaardig zijn in het zo ergonomisch mogelijk leeghalen van afvalbakken, stoelzakken, verzamelen kranten, beschadigde airline tijdschriften e.d.	Vuilnis scheiden, vaak in vuilnistrolleys. Voorkom blokkeren van de trap en gangpaden
7	p	Vaardig zijn in het zo ergonomisch mogelijk was verzamelen en scheiden	Voorkom blokkeren van de trap en gangpaden
8	p	Vaardig zijn in het zo ergonomisch mogelijk reinigen van stoelen, alles open klappen en reinigen in de omgeving	Zittend op (middelste) stoel
9	p	Vaardig zijn in het zo ergonomisch mogelijk leeg maken van bagagecompartimenten en reinigen van de buitenzijde	Klamvochtige werkdoek
10	p	Vaardig zijn in het zo ergonomisch mogelijk uitlopen van nieuwe dekens	
11	p	Eventueel kussens, slopen, headdress covering vervangen	
12	p	Eventuele extra zaken 1 <sup>e</sup> class en/of business class uitvoeren	Zoals vervangen koptelefoons, slippers, waterflesjes
13		Veiligheidskaart, tijdschriften en afvalzakje netjes rangschikken. Stoel en omgeving netjes achterlaten, tafel inklappen	Volgens voorschrift, zoals rechtzetten hoofdsteun, veiligheidsriemen neerleggen

<sup>1</sup> Er zijn twee soorten toetstermen: p = praktisch toetsterm en t = theoretische toetsterm

<b>Sanitaironderhoud microvezel</b>		
<b>Handeling</b>		<b>Opmerking</b>
33	p/t Eén kleur of twee kleursysteem voor sanitair	Bij één-kleursysteem (microvezel) moet er wel goed van schoner naar vuiler gewerkt worden en op tijd een schone kant van de werkdoek gebruikt worden.
34	p Werkdoeken vouwen.	Meer vlakken gebruiken
35	p Bij sanitairreiniging altijd handschoenen dragen.	Voor de persoonlijke hygiëne
36	p Een te reinigen sanitaire ruimte vooraf controleren.	Losse vervuiling voor het reinigen verwijderen met een stofblik en handstoffer. Nooit met de handen oppakken, er kan glas of een injectienaald onder liggen. Reden: los vuil gaat kleven wanneer het nat wordt.
37	p Controle van handdoek-, zeepdispensers en toiletpapier	Eventueel aanvullen
38	p Toiletpot doorspoelen.	
39	p Afvalzak legen of vervangen.	Houd rekening met onzichtbaar vuil
40	p Overmatige vervuiling op een wastafel eerst wegnemen.	Haren, handzeep e.d. vooraf met bijvoorbeeld een papieren handdoek of toiletpapier wegnemen
41	p Sanitairreinigingsmiddel "dagelijks" met sproeiflacon in de toiletpot spuiten en (met een (ergonomische ) toiletborstel) verdelen. Eventueel ook de wastafel inzetten.	Volgens protocol. Het product niet vernevelen
42	p Toiletborstel in de toiletpot laten staan.	Na de inwerktijd moet de toiletpot vooraf aan het doorspoelen met de toiletborstel worden "geschrobd". Tijdens de inwerktijd weekt de toiletborstel tevens schoon.
43	p Een logische werkvolgorde aanhouden.	Links- of rechtsom door de ruimte van schoner naar vuiler werken, van hoog naar laag en van "buiten" naar "binnen"

44	p	Niet dubbel wrijven over een oppervlak.	
45	p	Met onder de kraan nat gemaakte vingers de spiegel bevochtigen met druppels water en vlekken verwijderen met een microvezel glasdoek of papier.	
46	p	Wastafel boven- en binnenzijde, kraan inclusief uitloop en zeppompje reinigen.	
47	p	Voorkomen dat er zeep in de werkdoek komt te zitten.	Of werkdoek vervangen
48	p	Met schonere werkdoek beginnen. Van schoon naar vuil in een logische volgorde. In het toilet om en nabij de toiletspot: de deur plaatselijk, deurklink, deurslot, toiletpapierdispenser, waterreservoir bovenzijde, doorspoelinrichting en eventuele richels/ randen hoger dan ca. één meter met de schonere werkdoek reinigen.	
49	p	Vooraf aan het gebruik van de vuilere werkdoek de toiletspot borstelen en toiletspot spoelen.	De losgeweekte vervuiling wordt met behulp van de toiletborstel extra goed verwijderd. Tijdens het borstelen en daarna het spoelen van de toiletspot wordt de toiletborstel van vervuiling ontdaan. Het handvat van de borstel en de toiletborstelhouder buitenzijde worden met de (nog schone) vuilere werkdoek gereinigd.
50	p	Resultaatcontrole sanitair.	Onvolkomenheden herstellen.
51	p	Vloer moppen.	Kleine voet gebruiken.
52	p	Vuile werkdoek(en) in een wasnet doen.	
54	p	Reinigen van de overige gebruikte hulpmaterialen. Afvoeren van de vuile werkdoeken.	
55	p	Handschoenen uitdoen (niet met de handen aan buitenzijde handschoenen komen), handen wassen en van crème voorzien.	Bescherming van de handen.
56	p	Hulpmateriaal verzamelen: in hoogte verstelbare steel, wingvoet (voorkeur) of platte voet, voldoende klamvochtige moppen, sproeiflacon water, wasnet, voldoende klamvochtige microvezel werkdoeken	
57	p	De mopsteel op de juiste lengte zetten	Zodat men er ergonomisch mee werkt. De hoogte is mede afhankelijk van de

			soort steel (met of zonder ergonomische knop).
58	p	Controleren ruimte	Losliggend vuil is door stofwissen verwijderd
59	p	Geen reinigingsproduct gebruiken.	
60	p	Met moppen langs de kanten beginnen door een baan in een U- of L-vorm te trekken.	
61	p	Aan de zijkant van een ruimte en bij meubilair naast de mop lopen.	
77	p	In de hoeken met de punt van de mopvoet het vuil uit de hoeken "vegen" (dus niet duwen of stoten).	
78	p	Mopvoet aan het einde van de "U" omkeren en met de mop wat overlappend (ca. 10 cm.) teruggaan naar achterzijde van het te moppen oppervlak.	Of gebruik van de L-methode
79	p	Bij de achterzijde aangekomen de mopvoet met de langste zijde naar zich toe draaien.	Hierdoor wordt het eventuele vuil meegenomen
80	p	Het overgebleven vrije oppervlak met een zogenaamde stofzuigbeweging bewerken, hierbij wordt de steel van de mop, voorlangs het lichaam van achter naar voor en omgekeerd gehaald.	Dit in de zijwaartse spreidstand en de steel voor de buik heen en weer bewegen.
81	p	De beweging van achter naar voor, en omgekeerd, bedraagt ca. 40 cm. Mag in M-of V-methode	
82	p	Tussentijds eventueel de mop weer bevochtigen met sproeiflacon water.	
83	p	Bij de deur of eindpunt aangekomen de mopvoet draaien zodat de lange zijde weer naar het gemopte vloeroppervlak gericht is.	
84	p	Resultaatcontrole en eventuele fouten herstellen	
85	p	Bij het verwijderen van de mopdoek de voeten aan weerszijden van de mop plaatsen en de mopvoet van de mopdoek trekken. Of de vuile mopdoek verwijderen met één knie op de vloer of, na het optillen van de mop met de steel, van de omgekeerde steel.	Niet hurken of bukken
86	p	Vuile mopdoek voorzichtig aan de zijkanten vastpakken	Niet aan het vuile gedeelte komen.
87	p	Vuile mopdoek in een wasnet doen.	
88	p	Wanneer de vloer droog is, waarschuwingsbord(en) verwijderen. ??	
89	p	Reinigen van de gebruikte hulpmaterialen. Afvoeren van de vuile moppen en werkdoeken. Hulpmateriaal opruimen.	

90	p	Alle horizontale en verticale vlakken binnen reikhoogte klamvochtig reinigen (ook binnenzijde pantry-deuren)	Eventueel de interieurmop gebruiken
91	p	Vaardig zijn in het zo ergonomisch mogelijk klamvochtig reinigen van de uitschuifbare gedeelten	
92	p	Volgens voorschrift reinigen wasbak, trolleys, oven(s), koffiemachine e.d.	Koffiemachine alleen met water reinigen; oven wanneer leeg

## Reiniging pantry

Handeling		Opmerking	
93	p	Alle horizontale en verticale vlakken binnen reikhoogte klamvochtig reinigen (ook binnenzijde pantry-deuren)	Eventueel de interieurmop gebruiken
94	p	Vaardig zijn in het zo ergonomisch mogelijk klamvochtig reinigen van de uitschuifbare gedeelten	
95	p	Volgens voorschrift reinigen wasbak, trolleys, oven(s), koffiemachine e.d.	Koffiemachine alleen met water reinigen; oven wanneer leeg
96	p	Resultaatscontrole	
97	p	Vloeren moppen	Eventueel interieurmop met lange steel gebruiken
98	p	Hulpmaterialen reinigen	Klamvochtige werkdoek
99	p	Gebruikte werkdoeken, interieur- en/of sanitairmops in het wasnet doen	
100	p	Luister- en spreekvaardigheid van Nederlandse taal op niveau eind basisschool	Als dit niveau onvoldoende is om een vakscholing te volgen, dan eerst een voorschakeltraject of Nederlands
101	t	Kunnen communiceren met je leidinggevende en collega's	Meedoen aan werkoverleg, rapporteren bij verstoring van schoonmaakprogramma
102	t	Kunnen communiceren met de klant of andere werknemers	Opdrachtgever of personen in het vliegtuig.
103	p	Lezen en begrijpen van schoonmaakprogramma	

## Communicatie

Handeling			Opmerking
104	p	Luister- en spreekvaardigheid van Nederlandse taal op niveau eind basisschool	Als dit niveau onvoldoende is om een vakscholing te volgen, dan eerst een voorschakeltraject of Nederlands
105	t	Kunnen communiceren met je leidinggevende en collega's	Meedoen aan werkoverleg, rapporteren bij verstoring van schoonmaakprogramma
106	t	Kunnen communiceren met de klant of andere werknemers	Opdrachtgever of personen in het vliegtuig.
107	p	Lezen en begrijpen van schoonmaakprogramma	
108	p	Goede persoonlijke presentatie	Persoonlijke verzorging, klantvriendelijk richting opdrachtgever, klant, gebruikers, leidinggevende, collega's
109	p	Geen ongewenst gedrag vertonen	Weten dat pesten, treiteren, (sexuele) intimidatie niet wordt geaccepteerd, weten waar men terecht kan bij ongewenst gedrag
110	t	Klantvriendelijk zijn, kunnen omgaan met vragen/klachten van klanten en andere werknemers	Luisteren, doen wat men belooft. Let op non-verbaal gedrag! Vraag/klacht serieus nemen, stappen weten bij het behandelen
111	t	Instructies kunnen begrijpen en uitvoeren	
112	t	Weten wat te doen bij eigen vragen/klachten, vragen stellen als ergens onduidelijkheid over bestaat	Over ongewenst gedrag, vragen/klachten van/over de klant/andere werknemers en over de eigen organisatie
113	p/t	De in de schoonmaak algemeen gebruikte pictogrammen kennen en toepassen	Zie overzicht van pictogrammen na 112. Van belang is dat men weet wat men wel of niet moet doen wanneer men een pictogram op een reinigingsmiddel tegenkomt.
114	p/t	Etiketten van reinigingsmiddelen lezen en toepassen	
115	p/t	Lezen en bijhouden van een <b>logboek ??</b>	
116	t	Weten van het bestaan van kwaliteitsmetingen en een basale uitleg ervan begrijpen	DKS

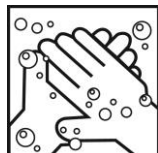
117

t

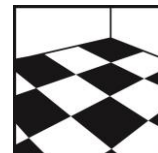
Weten wat te doen in noodsituaties/als alarm afgaat

(nood)uitgangen kennen,  
verzamelplaats e.d.

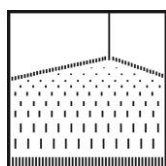
## Pictogrammen toepassing



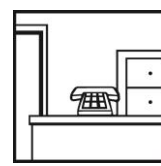
persoonlijke verzorging



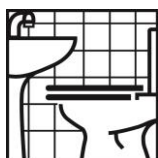
harde vloeren



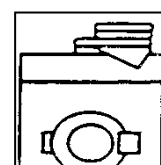
zachte vloeren



harde oppervlakken/  
interieurverzorging



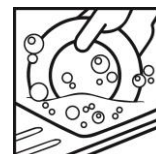
sanitaire ruimte



textielverzorging



machinale vaatwas



hand afwas



keukenruimte



toilet

## Pictogrammen werkmethoden



handmatig reinigen



handmatig vloerbewerken



Vloerbewerken met microvezel



verwerken met  
eenschijfsmachine



verwerken met  
schrob-/zuigmachine

## Pictogrammen veiligheid



Schadelijk op termijn



Irriterend



Milieugevaarlijk



Spuitbus



Rechten en plichten			
Handeling		Opmerking	
118	t	Kennis hebben van een aantal onderwerpen uit de schoonmaak CAO	Arbeidsovereenkomst, lonen, ziek/beter melden, vakantie en vrije dagen, opleiding en ontwikkeling, vertrouwenspersoon, organisaties in de branche (OSB, FNV, CNV Vakmensen)
119	t	Kennen van de regels in het bedrijf t.a.v. deze onderwerpen uit de schoonmaak CAO	Procedure van ziek/beter melden, aanvragen van vrije dagen, aanvragen van opleiding
120	t	Weten dat elke werknemer recht heeft op een CAO boekje	
121	t	Kennis hebben van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag	Weten dat er een code verantwoordelijk marktgedrag bestaat en dat de code onder meer staat voor respect voor de schoonmaker. Bijvoorbeeld dat de opdrachtgever de schoonmaker op dezelfde manier behandelt als de eigen werknemers.
122	t	Kennis hebben over de pensioenregeling	Weten dat er een pensioenregeling is binnen de sector en waar je informatie kunt krijgen, jaarlijks overzicht, betaling van premies
123	t	Kennis hebben van een aantal onderwerpen uit de Arbo-CAO	Verplichtingen werkgever en werknemer, veiligheid, gezondheid, welzijn
124	p	Zorgen voor persoonlijke hygiëne	
125	p	Verplichting kennen en toepassen om persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen	Werkgever is verplicht ze aan te bieden, werknemer om ze te dragen, zoals handschoenen

Rechten en plichten			
<b>Handeling</b>		<b>Opmerking</b>	
126	p	Weten dat elke werknemer verantwoordelijk is voor zijn eigen veiligheid	Persoonlijke beschermingsmiddelen dragen, geen slippers of schoenen met hoge hakken. Doelmatige en veilige kleding.
127	t	Weten van het bestaan van een RI&E ??	Weten dat er een RI&E is gemaakt voor dit object
128	p	Zich als een goed werknemer gedragen	Goed werknemerschap
129	t	Weten dat normen uit de Arbeidstijdenwet niet overschreden mogen worden	