

## Algemene toetstermen

De kandidaat...		Opmerking
1	T <sup>1</sup> Kent de per locatie gemaakte afspraken.	Bijvoorbeeld ten aanzien van aan- en afmelden, zone-indeling e.d.
2	T Weet hoe te communiceren met de gebruikers van het station/perron.	Meldt opvallende zaken aan zijn leidinggevende.
3	Kan een schoonmaakprogramma lezen en begrijpen.	
4	P Weet PBM's op de juiste momenten en op juiste wijze te gebruiken.	Anti-prik handschoenen, veiligheidshesje, veiligheidsschoenen.
5	T/P Kan etiketten van reinigingsmiddelen lezen en toepassen.	
6	T/P Houdt zijn/haar materiaalwagen (en/of werkkast/ruimte) in orde.	
7	T Informeert de leidinggevende wanneer hij/zij zich prikt aan een naald.	Handelen volgens voorschrift.
8	T/P Stelt prioriteiten stellen in zijn/haar werkzaamheden.	Weten wat de reinigingseisen zijn. Bijvoorbeeld kijken waar ergere vervuiling is (waarvan je vlekken op je kleding kan krijgen of heel storend) en daar beginnen; daarna voor de spits bakken legen, kranten weghalen en stickers op bakken verwijderen.
9	T Heeft kennis van het op de juiste ergonomische wijze verzamelen, scheiden en afvoeren van vervuiling.	Houdt rekening met de reizigers en andere gebruikers.
10	T/P Is in staat om gastvrij gedrag ten toon spreiden.	
11	T/P Is in staat simpele klachten van klanten en reizigers te behandelen.	
12	P Kent de in de schoonmaak algemeen gebruikte pictogrammen en kan deze toepassen.	Zie overzicht van pictogrammen verderop. Van belang is dat men weet wat men wel of niet moet doen wanneer men een pictogram op een reinigingsmiddel tegenkomt.

## Moppen traditioneel

De kandidaat		Opmerking
13	P Verzamelt benodigde materialen en middelen.	In hoogte verstelbare steel, dubbele rolemmercombinatie, moppen, water en reinigingsmiddel, klamvochtige werkdoek en waarschuwingsbord(en).
14	P Controleert het etiket van de vloerreiniger of deze geschikt is voor moppen.	
15	P Vult de schoonwater- en vuilwateremmer met water en doseert reinigingsmiddel in de schoonwateremmer.	Doseren volgens etiket

<sup>1</sup> Er zijn twee soorten eindtermen: p = praktijk eindterm en t = theoretische eindterm

16	P	Plaatst de pers boven de vuilwateremmer.	
17	P	Stelt de steel in op de juiste lengte.	Tussen oksel en bovenkant van de schouder (mede afhankelijk van de steel met of zonder ergonomische knop).
18	P	Controleert de ruimte.	Losliggend vuil is d.m.v. stofwissen verwijderd.
19	P	Plaatst het waarschuwingsbord.	Tijdens het moppen kan een glad oppervlak ontstaan, waardoor passanten kunnen uitglijden.
20	P	Dompelt de mop tot ongeveer 1/3 in de schoonwateremmer en wringt deze uit.	Met rechte rug en pols, horizontaal kijkend de handel van de pers omlaag duwen tot er geen water meer uitkomt.
21	P	Begint met de mop 1-mopbreedte van de kant en loopt een U-vorm. Tweede baan langs de kant terug.	Loop naast de mop. Bij begin 2 <sup>e</sup> baan, mop keren.
22	P	Veegt in de hoeken met de punt van de schoen met enkele mopstrengen het vuil uit de hoek.	Niet op de mop drukken.
23	P	Dompelt de mop ongeveer 1/3 in de vuilwateremmer en wringt deze uit.	
24	P	Dompelt de mop tot ongeveer 1/3 in schoonwateremmer dompelen en wringt deze uit.	
25	P	Mopt het overgebleven vrije oppervlak van ongeveer 2 meter breed door middel van 'achtjes'.	Sleep de mop achter je aan door het midden en begin achterin. Tijdens de achtjes de mop vlak voor de voeten heen en weer bewegen. Halverwege de mop keren.
26	P	Voert resultaat controle uit en herstelt eventuele fouten.	
27	P	Spoelt de mop uit in de vuilwateremmer en wringt de mop uit. Spoelt de mop vervolgens in de schoonwateremmer en wringt deze uit.	Water weggooiën.
28	P	Maakt gebruikte (hulp)materialen schoon en ruimt deze op.	Mop te drogen hangen. Regelmatig mop laten wassen. Opruimen waarschuwingsbord wanneer de vloer droog is.

## Moppen microvezel

De kandidaat		Opmerking	
29	P	Verzamelt benodigde materialen en middelen.	Mop met in hoogte verstelbare steel, klamvochtige moppen (in een afsluitbare box), flacon water, wasnet, klamvochtige microvezel werkdoek en waarschuwingsbord(en).
30	P	Stelt de steel in op de juiste lengte.	Tussen oksel en bovenkant van de schouder (mede afhankelijk van de steel met of zonder ergonomische knop).

31	P	Controleert de ruimte.	Losliggend vuil is d.m.v. stofwissen verwijderd.
32	P	Plaatst het waarschuwingsbord.	Tijdens het moppen kan een glad oppervlak ontstaan, waardoor passanten kunnen uitglijden.
33	P/T	Gebruikt in principe geen reinigingsproduct.	Alleen bij (sterk) vervuilde oppervlakten kan, gedoseerd, reinigingsmiddel worden gebruikt.
34	P	Neemt de moppen in een afgesloten reservoir of plastic zak mee.	Om uitdrogen te voorkomen. Sproeiflacon met water mee om eventueel te bevochtigen.
35	P	Plaatst de mopvoet met de breedste kant op de breedste zijde van de mop.	Werk ergonomisch.
36	P	Begint met moppen langs de kanten.	In een U- of L-vorm.
37	P	Loopt aan de zijkant van een ruimte en onder meubilair naast de mopvoet.	
38	P	"Veegt" in de hoeken met de punt van de mopvoet het vuil eruit.	
39	P	<u>U-vorm</u> : Keert de mopvoet aan het einde van de "U" om en gaat met de mop wat overlappend (ca. 10 cm.) terug naar de achterzijde van het te moppen oppervlak. Draait bij de achterzijde aangekomen de mopvoet met de langste zijde naar zich toe. <u>L-vorm</u> : Draait de mopvoet aan het einde van de "L" om met de lange zijde naar zich toe.	Door de mopvoet te draaien wordt het eventuele vuil meegenomen.
40	P	Bewerkt het overgebleven vrije oppervlak met een zogenaamde stofzuigbeweging.	Voorkeur M-vorm, V-vorm is tevens toegestaan.
41	P	Zorgt dat de beweging van achter naar voor, en omgekeerd, circa 40 cm bedraagt.	
42	P	Bevochtigt tussentijds eventueel de mop weer met een sproeiflacon met water.	
43	P	Draait wanneer bij de deur of het eindpunt aangekomen de mopvoet zodat de lange zijde weer naar het gemopte vloeroppervlak gericht is.	
44	P	Voert resultaat controle uit en herstelt eventuele fouten.	
45	P	Plaatst bij het verwijderen van de mopdoek de voeten aan weerszijden van de mopdoek en trekt de mopvoet van de mopdoek.	Kan ook met de hand (zonder het vuile gedeelte aan te raken).
46	P	Verwijdert de vuile mopdoek.	Met één knie op de vloer of van de omgekeerde steel.
47	P	Pakt de vuile mopdoek voorzichtig aan de zijkanten vast.	
48	P	Doet de vuile mopdoek in een wasnet.	
49	P	Maakt gebruikte (hulp)materialen schoon en ruimt deze op.	Afvoeren van de vuile moppen en werkdoeken; die moeten gewassen worden. Opruimen waarschuwingsbord.

## Reinigen stationshal, tunnels en perron

De kandidaat...		Opmerking	
50	P	Is in staat om de te reinigen omgeving te bekijken en opvallende vervuiling eerst op te ruimen of te reinigen.	Houd rekening met de reizigers en andere gebruikers.
51	T	Weet welke specifieke maatregelen genomen moeten worden in bijzondere omstandigheden, zoals sneeuw.	Veiligheid staat voorop, ook voor de reizigers, dus o.a. zo droog mogelijke vloeren.
52	P	Veegt op ergonomisch verantwoorde wijze vegen de vloeren.	Houd rekening met de reizigers en andere gebruikers.
53	P	Reinigt op ergonomisch verantwoorde wijze reinigen het stations meubilair.	Binnen en buiten, met inachtneming van de veiligheidsregels.
54	P	Verwijdert op ergonomisch verantwoorde wijze vlekken van het glas (gevel- en separatieglas) tot reikhoogte.	Klamvochtige microvezel werkdoek.
55	P	Verwijdert op ergonomisch verantwoorde wijze stickers; vaak met lauw water en een mesje.	Rekening houden met de verschillende ondergronden.

## Sanitaironderhoud microvezel

De kandidaat		Opmerking	
56	P	Verzamelt benodigde materialen en middelen en controleert de materiaalwagen/vult deze eventueel aan.	Emmer met fles kalkverwijderaar, handspiegeltje, veiligheidsbril, inzetborstel, dweil, toiletpapier, handdoeken, zeep, sanitairmop met in hoogte verstelbare steel, trap & waarschuwingsbord(en). Afvalzak, wegwerphandschoenen, microvezel werkdoeken, glasdoeken, handpad, waszak, wasnet, sanitairreiniger & stoffer en blik.
57	P	Plaatst de materiaalwagen op een centrale plek.	Voor de deur van het te reinigen sanitair zetten. Eventueel waarschuwingsbord(en) plaatsen.
58	P/T	Gebruikt één of twee kleurensysteem voor het sanitair.	Werkt van schoner naar vuiler en gebruikt op tijd een schone kant van de werkdoek (al helemaal bij één-kleurensysteem).
59	P	Draagt bij sanitairreiniging altijd handschoenen.	Voor de persoonlijke hygiëne.
60	P	Vouwt de werkdoek naar een handzaam formaat.	Draait naar een schone kant wanneer die zijde van de werkdoek verzadigd raakt.
61	P	Controleert vooraf de te reinigen sanitaire ruimte.	Losse vervuiling voor het reinigen verwijderen met een stoffer en blik. Nooit met de handen oppakken, er kan

			glas of een injectienaald liggen. Controle van handdoek, toiletpapier- en zeepdispensers.
62	P	Tilt afvalbak(ken) op ergonomisch verantwoorde wijze op.	
63	P	Neemt de afvalbak(ken) met vervuiling mee en leegt/vervangt deze buiten de ruimte.	Voorkom extra looptijd. Makkelijker bij schoonmaken van de vloer. Rekening houden met onzichtbaar vuil.
64	P	Spoelt de toiletpot door.	
65	P	Spuit "dagelijks" sanitair reinigingsmiddel met een sproeiflacon in de toiletpot en verdeelt dit.	Het product niet vernevelen.
66	P	Laat de toiletborstel in de toiletpot staan.	Zo kan de toiletborstel schoon weken.
67	P	Neemt overmatige vervuiling op de wastafel eerst weg.	Haren, handzeep e.d. vooraf met een papieren handdoek of toiletpapier wegnemen. Zet, als nodig, de wastafel in met het reinigingsmiddel.
68	P	Houdt een logische werkvolgorde aan.	Links- of rechtsom door de ruimte, van schoner naar vuiler werken, van hoog naar laag en van "buiten" naar "binnen".
69	P	Wrijft niet dubbel over een oppervlak.	
70	P	<u>Spiegel</u> : Bevochtigt met onder de kraan nat gemaakte vingers de spiegel met druppels water en verwijdert vlekken met een microvezel glasdoek of papier.	
71	P	<u>Wastafel</u> : Maakt de handpad/sanitairspons onder de kraan nat om aangekleefd vuil los te maken van tegels boven en naast de wastafel, boven- en binnenzijde van de wastafel, kraan inclusief uitloop, zeepdispenser, handel en zeepuitstroomopening.	
72	P	Spoelt na gebruik de handpad/sanitairspons onder de wastafelkraan uit en brengt deze terug naar de materiaalwagen.	Voorkomt lekken en dat er zeep in blijft zitten.
73	P	<u>Toilet</u> : Reinigt in het toilet en om en nabij de toiletpot, zoals de deurklink, het deurslot, de toiletpapierdispenser, de bovenzijde van het waterreservoir, de doorspoelinrichting, de hygiëne box en eventuele richels/randen hoger dan ca. één meter.	Met schonere werkdoek beginnen. Van schoner naar vuiler in een logische volgorde.
74	P	Borstelt de toiletpot met de toiletborstel en spoelt deze door. Reinigt het handvat van de borstel en de buitenzijde van de toiletborstelhouder.	De losgeweekte vervuiling wordt met bijvoorbeeld hulp van de toiletborstel beter verwijderd. Tijdens het borstelen en daarna het spoelen van de toiletpot wordt de toiletborstel van vervuiling ontdaan.
75	P/T	<u>Periodiek</u> : Ontkalkt de toiletpot. Gebruikt daarbij kalkverwijderaar, een veiligheidsbril en een spiegelkje om te kijken waar de kalk zit en of deze daadwerkelijk verwijderd is. Gebruikt de inzetborstel	Periodieke taken worden geïntegreerd met de dagelijkse taak. Schuim maken om de kalkverwijderaar beter zijn werk

om de ontkalker aan te brengen en schuim te creëren door te tamponneren.

Voert ook periodieke taken uit zoals het reinigen van de deuren en wanden van de sanitairruimte.

te laten doen en het niet wegloopt.

Daarmee wordt ook de hoeveelheid te gebruiken ontkalker beperkt.

Bescherm eventueel de vloer.

Doet bril en spiegelkje niet bij de kalkverwijderaar.

Gebruikt een klamvochtige microvezel werkdoek of de microvezel sanitairmop. Gebruikt indien nodig op een veilige manier een trap.

76 P Voert resultaat controle uit en herstelt eventuele fouten.

77 P Mopt de vloer.

78 P Maakt gebruikte (hulp)materialen schoon en ruimt deze op.

Vuile werkdoek(en) in een wasnet doen. Afvalbak terugplaatsen. Wanneer de vloer droog is, waarschuwingsbord(en) weg halen.

79 P Wast handen met handschoenen aan als deze herbruikbaar zijn. Doet (wegwerp) handschoenen uit (zonder aan de buitenzijde van de wegwerphandschoenen) te komen. Wast handen en voorziet deze eventueel van crème.

Bescherming van de handen.

## Lift(en)

### De kandidaat...

### Opmerking

80 P Plaatst het waarschuwingsbord.

81 T Heeft kennis van het gebruik van middelen op basis van oplosmiddelen.

Rekening houden met afwerkmaterialen.

82 P Reinigt de gehele lift op basis van het werkprogramma.

Ook de hoekjes.

83 P Verwijdert op ergonomisch verantwoorde wijze schopstrepen.

Geen schurende materialen/ middelen gebruiken.

84 P Verzamelt het vuil en ruimt dit op.

Afvalzak; ergonomisch werken.

85 P Voert resultaat controle uit en herstelt eventuele fouten.

86 P Maakt gebruikte (hulp)materialen schoon en ruimt deze op.

Afvoeren van de vuile moppen en werkdoeken; die moeten gewassen worden. Opruimen waarschuwingsbord.

## (rol)trappen

### De kandidaat...

### Opmerking

87 P Treft veiligheidsmaatregelen.

Bijvoorbeeld waarschuwingsbord(en) plaatsen.

88 P Weet hoe je roltrappen stil zet en weer aanzet.

Volgens procedure, met sleutel.

89	P	Veegt en/of zuigt op ergonomisch verantwoorde wijze de (rol)trappen, overlopen e.d.	Letten op omstandigheden en m.n. de reizigers.
90	P	Reinigt op ergonomisch verantwoorde wijze de zijkanten van roltrappen, de opstapplaats, de wanden, de contactvlakken e.d.	Kan glas, kunststof en RVS zijn. Inclusief verwijderen stickers e.d.
91	P	Verzamelt, scheidt en ruimt vuil op ergonomisch verantwoorde op.	Afvalzak en/of vuilcontainer.
92	P	Voert resultaat controle uit en herstelt eventuele fouten.	
93	P	Maakt gebruikte (hulp)materialen schoon en ruimt deze op.	Afvoeren van de vuile moppen en werkdoeken. Opruimen waarschuwingsbord.

## Periodieke werkzaamheden

De kandidaat...		Opmerking	
94	P	Verwijdert op ergonomisch verantwoorde wijze spinrag van horizontale en verticale vlakken, zoals hekjes, banken, seinen, wanden, plafonds, lichtarmaturen, infoborden, klokken en luifels.	Telescopisch gereedschap en/of trappen; waarschuwingsborden.
95	P	Reinigt klamvochtig op ergonomisch verantwoorde wijze de horizontale en verticale vlakken, zoals lichtarmaturen, seinen etc.	Gebruik sterkere zuren en alkaliën; etiket lezen; eventueel doseren.
96	P	Reinigt op ergonomisch verantwoorde wijze de liftdeur geleiders.	Eerst los vuil, daarna eventueel klamvochtig.
97	P	Neemt leuning op ergonomisch verantwoorde wijze klamvochtig af.	
98	P	Reinigt op ergonomisch verantwoorde wijze periodiek reinigen van afvalbakken (inwendig) en overig meubilair	

## Communicatie

De kandidaat...		Opmerking	
99	P	Beheerst luister- en spreekvaardigheid van Nederlandse taal op tenminste niveau eind basisschool.	Als dit niveau onvoldoende is om een vakscholing te volgen, dan eerst een voorschakeltraject of Nederlands traject.
100	T	Kan communiceren met de leidinggevende en collega's.	Meedoen aan werkoverleg, rapporteren bij verstoring van het schoonmaakprogramma.
101	T	Kan communiceren met de gebruikers.	Opdrachtgever of personen in het object.
102	T	Weet wanneer mondeling en/of schriftelijk gecommuniceerd kan worden.	
103	P	Kan schoonmaakprogramma's en opdrachtenkaart(en)/Werkinstructiekaarten (WIK) lezen en begrijpen.	Stemt praktijkhandelingen daarop af.

104	P	Heeft een goede persoonlijke uitstraling.	Persoonlijke verzorging; klantvriendelijk richting opdrachtgever, klant, leidinggevende, collega's.
105	T	Is klantvriendelijk, kan omgaan met vragen/klachten van gebruikers.	Luisteren, doen wat wordt beloofd. Letten op non-verbaal gedrag. Vragen/klachten serieus nemen. Stappen weten bij het behandelen van vragen/klachten.
106	T	Weet wat te doen bij eigen vragen/klachten.	Vragen/klachten over de gebruiker, ongewenst gedrag en over de eigen organisatie. Vragen stellen als ergens onduidelijkheid over bestaat.
107	T	Kan instructie(s) begrijpen.	
108	P/T	Kent de in de schoonmaak algemeen gebruikte pictogrammen en kan deze toepassen.	Zie overzicht van pictogrammen. Van belang is dat men weet wat men wel of niet moet doen wanneer men een pictogram op een reinigingsmiddel tegenkomt.
109	P/T	Kan etiketten van reinigingsmiddelen lezen en kan deze informatie toepassen.	
110	P/T	Kan een logboek lezen en bijhouden.	
111	T	Weet van het bestaan van kwaliteitsmetingen en begrijpt een basale uitleg ervan (DKS).	
112	T	Kent procedures van binnenkomst en weggaan.	Sleutelprocedure, alarm uit/aanzetten, lichten uitdoen.
113	T	Weet wat te doen in noodsituaties/als het alarm afgaat.	Lift niet gebruiken, (nood)uitgangen kennen e.d.
114	T	Heeft een basiskennis van bedrijfshulpverlening (BHV).	Weten wanneer 112 gebeld moet worden, ontruimingsplan kennen.

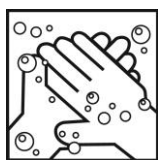
## Rechten en plichten

De kandidaat...		Opmerking	
115	T	Heeft kennis van een aantal onderwerpen uit de schoonmaak CAO.	Arbeidsovereenkomst, lonen, vakantie en vrije dagen, opleiding en ontwikkeling, vertrouwenspersoon, organisaties in de branche (OSB, FNV, CNV).
116	T	Kent de regels in het bedrijf t.a.v. een aantal onderwerpen uit de CAO.	Procedure van ziek/beter melden, aanvragen van vrije dagen, opleiding e.d.
117	T	Weet dat elke werknemer recht heeft op een CAO boekje.	En weet waar de teksten van de CAO te vinden zijn.
118	T	Heeft kennis van een aantal onderwerpen uit de Arbo-CAO.	Verplichtingen werkgever en werknemer, veiligheid, gezondheid, welzijn.

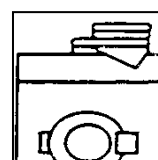


119	T	Heeft kennis van de pensioenregeling in de sector.	Weten waar je informatie kunt krijgen, jaarlijks overzicht, betaling van premies.
120	T	Heeft kennis van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.	Weten dat er een Code Verantwoordelijk Marktgedrag bestaat en dat de code onder meer staat voor respect voor de schoonmaker.
121	T	Vertoont geen ongewenst gedrag.	Weten dat o.a. pesten, treiteren & (seksuele)intimidatie niet wordt geaccepteerd, weten waar men terecht kan als slachtoffer van ongewenst gedrag.
122	P	Zorgt voor een persoonlijke hygiëne.	
123	P	Kent de verplichtingen omtrent het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen en past deze toe.	Werkgever is verplicht ze aan te bieden, werknemer om ze te dragen, zoals handschoenen, veiligheidsschoenen, veiligheidsbril.
124	P	Weet dat elke werknemer verantwoordelijk is voor zijn eigen veiligheid.	Persoonlijke beschermingsmiddelen dragen, geen slippers of schoenen met hakken.
125	T	Weet van het bestaan van een RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie).	Weten dat er een RI&E is gemaakt voor het object.
126	T	Weet dat normen uit de Arbeidstijdenwet niet overschreden mogen worden.	

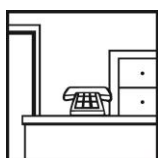
## Pictogrammen toepassing



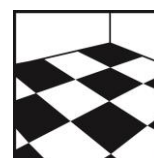
persoonlijke verzorging



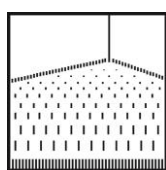
textielverzorging



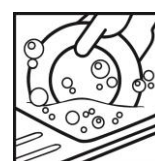
harde oppervlakken/  
interieurverzorging



harde vloeren



zachte vloeren



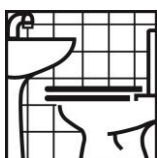
hand afwas



machinale vaatwas



keukenruimte



sanitaire ruimte



toilet

## Pictogrammen werkmethoden



Handmatig reinigen



Handmatig vloerbewerken



Vloerbewerken met microvezel



Verwerken met  
eenschijfsmachine



Verwerken met  
schrob-/zuigmachine

Pictogrammen veiligheid



Schadelijk op termijn



Irriterend



Brandbaar



Zeer brandbaar



Schadelijk voor  
het milieu



Houder onder druk of  
gassen onder druk



Giftig



Bijtend/corrosief