

Eind- en toetstermen Basisopleiding leidinggevenden¹ schoonmaakbranche

In dit document staan alle eindtermen beschreven voor de basisopleidingen voor meewerkend voorman-/vrouw en de (ambulant) objectleider, inclusief de module ziekteverzuim. Voor de module ziekteverzuim is een nadere specificering van de toetstermen toegevoegd. Door middel van kruisjes in de kolommen 3 en 4 is te zien welke eind- en toetsterm van toepassing is voor ieder niveau.

Coachend leidinggeven					
Num mer	Eindterm	Kerninhoud toetstermen	Meewerkend voorman/ vrouw	(ambulant) Objectleider	Bronnen
1	Hanteert een coachende, mensgerichte grondhouding in contact met medewerkers.	Principes kennen van coachend leidinggeven (gericht op versterken verantwoordelijkheidsgevoel medewerker en bevorderen van de ontwikkeling van de medewerker) (t)		X	
2	Vaardig in communiceren met zijn medewerkers, leidinggevende en opdrachtgevers.	Verschil kennen tussen inhouds- en relatieniveau communicatie (t) Verschil verbale en non-verbale communicatie (t) Luistervaardigheid (p) Vragen stellen (p) Samenvatten/parafraseren (p) Spreekt in duidelijke en begrijpelijke zinnen (p)	X	X	
3	Verdeelt de werkzaamheden over de	Kennis van gangbare werkmethode (t)	X	X	

¹ De basisopleiding leidinggevenden schoonmaakbranche is bedoeld voor zowel de Meewerkend leidinggevende (niveau 1) als de (ambulant) Objectleider (niveau 2).

	teamleden	<p>Verdeelt het werk over het team (p)</p> <p>Stemt werkzaamheden indien mogelijk af op kwaliteiten van teamleden (p)</p> <p>Verdeelt het werk rekening houdende met de fysieke, verbale en mentale mogelijkheden van de medewerker (p)</p> <p>Kennis van ergonomie bij de voorkomende werkzaamheden (t)</p> <p>Houdt indien mogelijk rekening met ergonomische belasting van werkzaamheden (p)</p> <p>Kennis van arbo cao (taakrotatie ed.) (t)</p>			
4	Ondersteunt medewerkers tijdens de uitvoering van het werk op coachende wijze	<p>Kent feedbackregels (t)</p> <p>Geeft adequate feedback op functioneren medewerker (p)</p> <p>Controleert of medewerkers de toe te passen richtlijnen volgen en corrigeert zo nodig (p)</p> <p>Zorgt dat verantwoordelijkheid voor werk bij de medewerker blijft (neemt eigenaarschap/regie niet over) (p)</p> <p>Stemt communicatie af op het niveau van de medewerker (p)</p> <p>Stelt adequate vragen om medewerker verder te helpen (p)</p>	X	X	
5	Geeft aanwijzingen aan medewerkers om het werk beter uit te voeren.	<p>Kent het principe van toenemende verantwoordelijkheid medewerker en afnemende sturing leidinggevende (coachen) (t)</p> <p>Instructies kunnen geven aan</p>	X	X	

		stagiaires en medewerkers afgestemd op de behoefte van de medewerker en de eisen zoals vastgelegd in het schoonmaakprogramma(p)			
6	Begeleidt nieuwe medewerkers en leerlingen	Legt op begrijpelijke wijze uit hoe de medewerker/leerling taken moet uitvoeren (p) Informeert medewerker/leerling over relevante voorschriften en richtlijnen (p) Kennis van de basisopleidingen in de schoonmaakbranche (t) Stimuleert en ondersteunt bij ontwikkeling van competenties (p)	X	X	
Werkoverleg voeren					
Nummer	Eindterm	Kerninhoud toetstermen	Meewerkend voorman/-vrouw	(ambulant) Objectleider	Bronnen
7	Kent regels t.a.v. werkoverleg	Kent de bedrijfs- en cao-afspraken (artikel 17 arbo-cao) over frequentie werkoverleg (t)	X	X	
8	Initieert werkoverleg op vastgestelde momenten	Stelt passende datum en tijdstip vast (p) Nodigt mensen uit (p) Kent opbouw agenda (t) Stelt een agenda op (p)		X	
9	Leidt het werkoverleg met medewerkers	Kent vergaderregels en –structuur (t) Weet dat structuur belangrijk is bereiken doel overleg (t) Past vergaderregels en –structuur toe		X	Informatie beschikbaar via: https://www.ras.nl/wp-content/uploads/2016/07/ras-arbo_brochure-werkoverleg-werkt_leidinggevenden.pdf

		<p>(p) Kent taak voorzitter (t) Zit het overleg voor (p) Betrekt en stimuleert deelnemers bij overleg (p) Raadpleegt deelnemers over werkprocessen (p) Kent besluitvormingsprocedures (t) Past besluitvormingsprocedures toe (p) Kent het principe van SMART (t) Maakt SMART afspraken (p) Houdt zich aan agenda en tijdsplanning (p) Kent opbouw notulen/actielijst (t) Maakt notulen/gespreksverslag/actielijst (p)</p>			<p>en https://www.ras.nl/wp-content/uploads/2016/07/ras_arbo-brochure-werkoverleg-werkt.pdf</p>
10	<p>Informeert medewerkers ten aanzien van wensen/klachten opdrachtgever, informatie van de werkgever en relevante richtlijnen/procedures tijdens werkoverleg of tijdens het werk</p>	<p>Communiqueert op begrijpelijke wijze afgestemd op niveau medewerkers (p) Informeert medewerkers over relevante voorschriften en richtlijnen (p) Beantwoordt vragen van medewerkers adequaat (p) Luistert naar en stimuleert inbreng van medewerkers (p) Rapporteert bijzonderheden aan zijn leidinggevende (p)</p>	X	X	
Bewaken voortgang en kwaliteit					
Nummer	Eindterm	Kerninhoud toetstermen	Meewerkend voorman/-vrouw	(ambulant) Objectleider	Bronnen:

11	Bewaakt op grond van richtlijnen en planning de kwaliteit en voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden en kwaliteit en veiligheid van het team	Kennis van de richtlijnen kwaliteit, arbo, milieu (t) Kennis van de cao in het Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (t) Kan een schoonmaakprogramma en RI&E lezen en toepassen (p) Bewaakt kwaliteit en productiviteit werkzaamheden met behulp van kwaliteitssystemen (p) Legt informatie uit controles schriftelijk vast (p)	X	X	
12	Draagt zorg voor voldoende materialen en middelen om de werkzaamheden efficiënt te kunnen uitvoeren	Beheert de voorraad (p) Plaatst bestellingen op basis van richtlijnen en berekeningen (p) Controleert de staat van materiaal en materieel (p) Zorgt dat gereedschap en apparatuur (periodiek) wordt onderhouden (p) Zorgt voor opslag materiaal en materieel (p)		X	
13	Ziet toe op het gebruik van materialen en middelen	Kent de juiste toepassing van materialen en middelen (t) Let op efficiënt en juist gebruik van materialen en middelen door medewerkers (p) Kan een medewerker taakgericht uitleg geven over werkzaamheden, materialen en middelen(p)	X		
14	Bespreekt indien nodig problemen met zijn leidinggevende.	Kent de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid, gerelateerd aan zijn functie (t) Neemt tijdig contact op met zijn eigen	X	X	Informatief hierbij zijn de functieomschrijvingen: http://www.ras.nl/arbeidsvoorwaarden-(cao)/handboek-functieindeling/

		leidinggevende (p) Bespreekt controles met de leidinggevende (p)			
Gesprekken voeren					
Num mer	Eindterm	Kerninhoud toetstermen	Meewerkend voorman/- vrouw	(ambulant) Objectleider	Nadere specificering toetstermen
15	Voert tijdens het werk gesprekken met medewerkers over houding of motivatie indien daartoe aanleiding is	Signaleert mogelijke houdings- en motivatieproblemen bij medewerkers (p) Gaaf het gesprek aan met medewerkers met mogelijke houdings- en motivatieproblemen (p) Neemt bij problemen tijdig contact op met zijn leidinggevende (p)	X X X X X X	X X X X X X	<ul style="list-style-type: none"> • Signaleert gedrag bij medewerkers en kan dat benoemen • Signaleert houding en motivationele aspecten in gedrag van medewerkers • Reageert op signalen van dreigende uitval, zoals verkeerde ergonomische houdingen, maatschappelijke problemen e.d. • Inventariseert of actie nodig is • Gaat zo nodig het gesprek aan • Zorgt voor een vervolg wanneer dat nodig is en monitoort dat
16	Initieert indien nodig diverse gesprekken met medewerkers, zoals motiverings-, functionerings-, beoordelings-, slecht nieuws- en verzuimgesprekken ten einde de uitvoering van het werk effectief te laten verlopen.	Kent het doel van verschillende gespreksvormen: motiverings-, functionerings-, beoordelings-, slecht nieuws- en verzuimgesprekken		X X X	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt onbevooroordeeld informatie • Is in staat door te vragen op antwoorden • Benoemt feiten in contact met de medewerker

17	Voert motiveringsgesprekken met een medewerker.	Kent de opbouw van een motiveringsgesprek (t) Kent motivatietheorieën (t) Hanteert kenmerken coachend leiderschap (p) Brengt met medewerker motivatieprobleem in kaart (p) Vraagt de medewerker om oplossingen aan te dragen om de motivatie te verhogen (p) Maakt SMART afspraken met de medewerker (p)	X X X X	X X X X	<ul style="list-style-type: none"> • Inventariseert bij de medewerker wat diens beweegredenen zijn • Helpt de medewerker met oplossingen te komen • Helpt de medewerker een keuze te maken in de oplossingen binnen werkkaders • Zorgt voor een vervolg wanneer dat nodig is en monitoort dat
18	Voert verzuimgesprekken met een medewerker. Informatie beschikbaar via: https://www.ras.nl/arbeidsomstandigheden/	Kent de opbouw van een verzuimgesprek (t) Stelt tijdens verzuimgesprekken onbevooroordeeld open vragen, luistert, vat samen en vraagt door om achter oorza(ak)en verzuim te komen (p) Kent verschillende soorten verzuim (t) Kent oorzaken van verzuim (t) Vraagt de medewerker om oplossingen aan te dragen om het verzuim terug te dringen of op te heffen (p) Maakt SMART afspraken met de medewerker (p)	X X X X X	X X X X X	<ul style="list-style-type: none"> • Accepteert ziekmeldingen op een juiste manier • Maakt bespreekbaar met de medewerker wat de zieke medewerker nog wel kan • Heeft kennis van de rol van de huisarts en de bedrijfsarts. Trekt (oordelen van een arts over) ziekte niet in twijfel. Gaat wel het gesprek met de medewerker aan welke mogelijkheden er nog wel zijn. • Brengt bij medewerker privé- en/of werksituaties ter sprake die invloed kunnen hebben op het verzuim • Informeert de medewerker over rechten en plichten gebaseerd op het protocol (reglement) ziekteverzuim van de werkgever

			X	X	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat op een coachende manier om met ziekteverzuim • Voert een gesprek(je) met een medewerker bij terugkomst na (kort of lang) verzuim • Signaleert wanneer werkafspraken niet of minder goed gaan en neemt daar actie op; • Blijft in contact met de zieke werknemer, ook wanneer de regie overgedragen is • Kent het protocol (reglement) ziekteverzuim van de werkgever (volgens de protocolafpraak in de CAO o.a. dat voldaan wordt aan alle eisen in de Wet Verbetering Poortwachter); weet wie wat doet in het eigen bedrijf bij verzuim; kent de eigen rol bij verzuim; kent het bestaan van mogelijkheden een medewerker te helpen bij sociale of maatschappelijke problemen; herkent een aantal bijzondere situaties, zoals ziekte bij vakantie, vakantie bij ziekte, zorgverlof, letsel door derden en zwangerschap. • Betreft eventueel vorig verzuim bij gesprekken. •
			X	X	
			X	X	
			X	X	
			X	X	
			X	X	

19	Voert volgens de jaarcyclus functionerings- of beoordelingsgesprekken met een medewerker met als doel de ontwikkeling en zelfstandigheid van de medewerker te bevorderen.	Kent de richtlijnen uit de cao voor het al dan niet voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken (t) Kent de opbouw van een functionerings- en beoordelingsgesprek (t) Initieert en plant functionerings- of beoordelingsgesprekken (p) Bereidt functionerings- of beoordelingsgesprekken voor (p) Stelt in overleg met medewerker bespreekpunten (agenda) op voor functionerings- of beoordelingsgesprekken (p) Voert functionerings- of beoordelingsgesprekken volgens vastgestelde agenda (p) Houdt de regie in het gesprek (p) Maakt verslag van functionerings- of beoordelingsgesprekken		X	
Omgaan met klachten					
Nummer	Eindterm	Kerninhoud toetstermen	Meewerkend voorman/-vrouw	(ambulant) Objectleider	Bronnen
20	Onderhoudt goede relatie met klanten	Gaat respectvol om met de klant (p) Beantwoordt dagelijkse vragen over het werk van de klant (p) Onderkent het belang van klachten en klachtoplossing voor schoonmaakbedrijven (t) Bespreekt dagelijkse klachten met de klant (p)	X		

		Geeft klachten en signalen/kansen door aan zijn leidinggevende (p)			
21	Houdt contact met klanten	Heeft regelmatig contact met zijn klant (p) Vraagt naar wensen van de klant (p) Herkent eventuele klachten (p)		X	
22	Evalueert werkzaamheden met klanten en handelt klachten correct af	Kent de bedrijfsprocedure voor evalueren van schoonmaakwerkzaamheden (t) Controleert of de klant tevreden is (p) Onderkent het belang van klachten en klachtoplossing voor schoonmaakbedrijven (t) Besprekt klachten of problemen met de klant volgens de klachtenprocedure (p) Zoekt actief naar oplossingen om problemen en klachten op te lossen (p) Communiqueert het resultaat van evaluaties met zijn leidinggevende en opdrachtgever (p) Herkent signalen en kansen voor het aanbieden van vervolg- of nieuwe diensten (t) Geeft signalen en kansen voor het aanbieden van vervolg- of nieuwe diensten door aan zijn leidinggevende (p)		X	
23	Neemt indien nodig contact op met zijn leidinggevende om klachten of problemen op	Kent de grens van zijn eigen verantwoordelijkheid (t) Neemt tijdig contact op met zijn eigen leidinggevende (p)	X	X	

	te lossen of om genomen oplossingen te bespreken				
Interculturele communicatie					
Num mer	Eindterm	Kerninhoud toetstermen	Meewerkend voorman/- vrouw	(ambulant) Objectleider	Bronnen
24	Communiqueert adequaat met medewerkers uit verschillende culturen	<p>Kent het begrip cultuur (t)</p> <p>Kent het begrip vooroordeel (t)</p> <p>Handelt onbevooroordeeld (p)</p> <p>Kent de hoofdlijnen van enkele culturele achtergronden (verschil man/vrouw, 'ik-' vs 'wij-'cultuur) (t)</p> <p>Kent implicaties van cultuurverschillen voor de aansturing van medewerkers (t)</p> <p>Kent de communicatiegewoontes van enkele culturele achtergronden (t)</p> <p>Stemt zijn communicatie af op de cultuur van de medewerker (p)</p> <p>Kan de driestappenmethode van Pinto toepassen bij interculturele communicatie (p) <u>NB: geldt alleen voor (ambulant) objectleider!</u></p> <p>Respecteert verschillen tussen mensen (p)</p> <p>Houdt rekening met achterstanden in beheersing Nederlandse taal (p)</p>	X	X	
25	Begeleidt medewerkers uit het team bij onderlinge interculturele communicatieproblemen	<p>Kent het belang van een hecht team (t)</p> <p>Onderkent het gevaar van misverstanden bij interculturele communicatie (t)</p>	X	X	

		<p>Herkent miscommunicatie in het team ten gevolge van interculturele verschillen (p)</p> <p>Kent zijn verantwoordelijkheid als leidinggevende bij het oplossen van communicatieproblemen tussen medewerkers (t)</p> <p>Werkt mee aan het oplossen van communicatieproblemen tussen medewerkers (p)</p>			
Omgang doelgroep met achterstand tot arbeidsmarkt					
Nummer	Eindterm	Kerninhoud toetstermen	Meewerkend voorman/-vrouw	(ambulant) Objectleider	Bronnen
26	Kent de mogelijkheden van de doelgroep mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt	<p>Kent de doelgroep van mensen met achterstand tot de arbeidsmarkt (bijv. mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking, mensen in de WW of sociale werkvoorziening, allochtonen, jonggehandicapten met een Wajong uitkering of laagopgeleiden) (t)</p> <p>Kent de mogelijke (beperkte) inzetbaarheid van deze doelgroep (t)</p>		X	
27	Begeleidt medewerkers in het team met een achterstand tot de arbeidsmarkt	<p>Weet dat medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt meer ondersteuning nodig hebben (t)</p> <p>Biedt medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt meer ondersteuning bij de instructie en uitvoering van het werk(p)</p>	X	x	

		Herkent problemen in het team ten gevolge van onbegrip t.o.v. elkaar (p) Kent zijn verantwoordelijkheid als leidinggevende bij het oplossen van problemen tussen medewerkers (t) Werkt mee aan het oplossen van problemen tussen medewerkers (p)			
Selectie personeel					
Num mer	Eindterm	Kerninhoud toetstermen	Meewerkend voorman/ vrouw	(ambulant) Objectleider	Bronnen
28	Voert sollicitatiegesprekken	Kent doel en structuur van een sollicitatiegesprek (t) Plant en organiseert het gesprek (p) Kent diverse relevante vragen voor sollicitatiegesprekken (t) STAR-methodiek (t) Bereidt het gesprek voor door relevante vragen op te stellen (p) Leidt het sollicitatiegesprek (p) Volgt een logische structuur in het gesprek (opening, info bedrijf, vragen stellen, ruimte voor inbreng sollicitant, afsluiting) (p) Informeert sollicitanten over vervolgprocedure (p)		X	
29	Selecteert geschikte medewerkers	Maakt op systematische wijze op basis van richtlijnen en functieprofiel een keuze voor geschikte medewerkers (p) Overlegt indien nodig met		X	

		leidinggevende of HR (p)			
30	Voert arbeidsvoorwaardengesprek	Kent vormen van arbeidscontracten (t) Bespreekt aanbod en arbeidsvoorwaarden (p) Bespreekt praktische zaken (indiensttreding, arbeidscontract, etc.)		X	
Ethisch en integer handelen en de Code Verantwoordelijk Marktgedrag					
Nummer	Eindterm	Kerninhoud toetstermen	Meewerkend voorman/-vrouw	(ambulant) Objectleider	Bronnen
31	Past de Code Verantwoordelijk Marktgedrag toe bij zijn werkzaamheden	Kent de aanleiding om de Code Verantwoordelijk Marktgedrag op te stellen (verbeteren van verhoudingen in de schoonmaakbranche) (t) Kent de strekking van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag (t) Past de inhoud van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag toe in contact met medewerkers en opdrachtgever (p)	X	X	
32	Handelt ethisch en integer in de omgang met medewerkers en klanten	Houdt zich aan afspraken (p) Toont respect voor het werk, medewerkers, opdrachtgevers en anderen. (p) Toont respect voor de omgeving (milieubewustzijn) (p) Hanteert juiste omgangsvormen (p) Respecteert verschillen tussen mensen (p)	X	X	