

THEORIEBOEK NIVEAU 2

Medewerker facilitaire dienstverlening

MBO

TRAJECT
DIENST-
VERLENING



ThiemeMeulenhoff

Medewerker facilitaire dienstverlening

NIVEAU 2

THEORIEBOEK NIVEAU 2

Medewerker facilitaire dienstverlening

I.P. BERG

M.M.M. RIEMSDIJK

Onder redactie van:

R.F.M. VAN MIDDE



**TRAJECT
DIENST-
VERLENING**

Colofon

Auteurs

I.P. Berg
M.M.M. Riemsdijk

Redactie

R.F.M. van Midde

Met medewerking van

M. Peters, Eemnes

Taalkundige redactie

M.M. Aarsen, Almere

Vormgeving en omslag

Studio Fraaj, Rotterdam

Opmaak

Imago Mediabuilders, Amersfoort

Illustraties

Roel Seidell, Groningen
Tiekstra Media, Groningen

Foto's

Getty Images / Ariel Skelley © blz. 182
Getty Images / Erik Isakson © blz. 56
Getty Images / Hola Images © blz. 64
Getty Images / Hero Images © blz. 115
Getty Images / Juice Images © blz. 192
Getty Images / Reza Estakhrian © blz. 13
Getty Images / Tim Hall © blz. 126
Hollandse Hoogte / Clemens Rikken © blz. 174o
Hollandse Hoogte / Jan Lankveld © blz. 152
Hollandse Hoogte / Joyce van Belkom © blz. 25
Hollandse Hoogte / Paul van Riel © blz. 33
Hollandse Hoogte / Peter Hilz © blz. 133
Hollandse Hoogte / Ton Toemen © blz. 18
Hajé Koopman © blz. 41r, 157
Ministerie van Veiligheid en Justitie © blz. 62
Shutterstock © blz. 12, 14, 16, 20, 22, 30, 32, 35, 36, 39, 40,
41lb, 42, 44, 46, 49, 50, 51, 52, 58, 59, 60, 61, 65, 66, 67, 68, 69,
70, 72, 73, 74, 78, 80, 81, 82, 84, 85, 87, 90, 92, 94, 95, 97, 99,
100, 101, 106, 108, 109, 112, 111, 114, 116, 118, 121, 122, 123,
124, 128, 129, 130, 131, 135, 136, 137, 138, 140, 141, 144, 146,
147, 148, 149, 150, 154, 155, 156, 158, 162, 164, 167, 168, 169,
171, 173, 175, 184, 191
TNO en Stichting Contractcatering © blz. 113

Over ThiemeMeulenhoff

ThiemeMeulenhoff ontwikkelt zich van educatieve uitgeverij tot een learning design company. We brengen content, leerontwerp en technologie samen. Met onze groeiende expertise, ervaring en leeroplossingen zijn we een partner voor scholen bij het vernieuwen en verbeteren van onderwijs. Zo kunnen we samen beter recht doen aan de verschillen tussen lerenden en scholen en ervoor zorgen dat leren steeds persoonlijker, effectiever en efficiënter wordt.

Samen leren vernieuwen.

www.thiememeulenhoff.nl

ISBN 978 90 06 07104 7
Eerste druk, eerste oplage, 2017

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2017

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (PRO), Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp (www.stichting-pro.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich tot de uitgever te wenden. Voor meer informatie over het gebruik van muziek, film en het maken van kopieën in het onderwijs zie www.auteursrechtenonderwijs.nl.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Deze uitgave is volledig CO₂-neutraal geproduceerd.
Het voor deze uitgave gebruikte papier is voorzien van het FSC®-keurmerk.
Dit betekent dat de bosbouw op een verantwoorde wijze heeft plaatsgevonden.

Ten geleide

De veranderde eisen aan het beroep en de beroepsuitoefening zijn uitgewerkt in nieuwe kwalificatiedossiers. Deze kwalificatiedossiers, opgebouwd uit kerntaken en werkprocessen, vormen de basis voor de inrichting van de huidige opleiding Dienstverlening niveau 2.

Traject Dienstverlening is ontwikkeld voor dit nieuwe kwalificatiedossier en sluit er volledig op aan.

Traject Dienstverlening houdt er rekening mee dat het kwalificatiedossier Dienstverlening een nieuw, breed dossier is, bedoeld om de breder opgeleide medewerker op niveau 2 meer kans op werk te bieden. In de twee basisdelen zoeken we daarom de overeenkomsten in de opleidingen. De praktijkvoorbeelden komen uit alle drie de uitstroomprofielen; in opdrachten wordt de student uitgedaagd de samenhang te zien. Dat neemt niet weg dat een student zich al vanaf het begin in opdrachten kan focussen op het gewenste profiel. Maar wellicht is het juist een uitdaging om zich zo breed mogelijk te oriënteren. Traject Dienstverlening is zo opgezet dat beide varianten mogelijk zijn.

Taalniveau

Traject Dienstverlening is geschreven op taalniveau 2F voor de basis-, en profielfase. De theorie en praktijkvoorbeelden en opdrachten spreken de mbo-student aan. In de opdrachten zoeken we aansluiting met de BPV en dagen we studenten uit de lesstof en de vaardigheden in het leerbedrijf uit te

proberen en toe te passen. Wel geven we alternatieven mocht een student op dat moment geen stage lopen.

Didactisch concept

Traject Dienstverlening heeft een sterk didactisch concept: het houdt rekening met de verschillende leerstijlen van mbo-studenten en verschillende onderwijsstijlen van docenten. Het is inzetbaar binnen elk didactisch model. Er zijn genoeg en afwisselende opdrachten: dit biedt de docent de ruimte om zelf invulling te geven aan zijn rol.

In de opdrachten kiezen we nadrukkelijk voor aansprekende en afwisselende werkvormen. Ook zijn in de opdrachten 21^e eeuwse vaardigheden als samenwerken, digitale vaardigheden, kritisch denken, creativiteit en oplossend vermogen expliciet meegenomen. In de evaluatie vragen we studenten niet alleen de leeropbrengst het product, maar ook naar het leerproces te kijken.

Traject Dienstverlening sluit volledig aan bij actuele opvattingen over flexibiliteit en zelfstandig leren.

Dat betekent onder andere dat we werken met uitgaven die ingedeeld zijn in thema's die bestaan uit theorie en de daarbij behorende verwerkingsopdrachten, praktijksituaties en evaluatie middels de studiehulp. Daarnaast komen de beroepsvaardigheden en de houdingsaspecten van de (beginnende) beroepsbeoefenaar expliciet aan de orde. Deze elementen vormen immers een

essentieel onderdeel van de beroepsuitoefening.

Theorie

Het onderdeel 'theorie' voor de basisfase Dienstverlening bevat alle basiskennis en achtergrondinformatie die hoort bij de betreffende werkprocessen. De leerstof bevat veel voorbeelden uit de beroepspraktijk. De serie bestaat uit vijf boeken:

- Basisdeel Jij als Dienstverlener
- Basisdeel Dienstverlenende werkzaamheden
- Profieldeel Medewerker facilitaire dienstverlening
- Profieldeel Helpende zorg en welzijn
- Profieldeel Medewerker sport en recreatie

Bij elk boek hoort een werkboek.

Werkboeken

De werkboeken sluiten, dankzij hun thema- en hoofdstukindeling, naadloos aan bij de leerstof en indeling van de theorie. Dit geldt zowel voor de leermiddelen gericht op de basisfase als voor de leermiddelen gericht op de profielfase.

In de werkboeken is aandacht voor verwerking, toepassing en analyse en evaluatie. De toepassing is vanuit verschillende invalshoeken: vanuit praktijksituaties en vaardigheden. De combinatie van deze onderdelen maakt het leren vanuit verschillende.

Via de werkboeken kunnen de studenten zich de leerstof op verschillende manieren eigen maken. Daardoor is het leren vanuit verschillende invalshoeken mogelijk en kan zowel in een onderwijssituatie als in de beroepspraktijk plaatsvinden.

Onderdelen in het werkboek:

- verwerkingsopdrachten voor de leerstof in de theorie, gericht op de kennisniveaus reproduceren en begrijpen;
- thema-opdrachten gericht op integrale verwerking van de afzonderlijke thema's, gericht op de kennisniveaus toepassen en analyseren;
- praktijksituaties met opdrachten. De praktijksituaties geven realistische beschrijvingen van de praktijk in de Dienstverlening binnen Facilitaire dienstverlening, Zorg en welzijn en Sport en recreatie. Hierin komen problemen en dilemma's aan de orde waarmee dienstverleners te maken krijgen in hun dagelijkse werk en waarbij van hen verwacht wordt dat ze met een oplossing en aanpak komen;
- vaardigheden. Het onderdeel 'vaardigheden' biedt opdrachten die zijn gericht op het stapsgewijs aanleren van uitvoerende, ondersteunende, organiserende, communicatieve, planmatige en creatieve vaardigheden;
- evaluatie met behulp van de studiehulp en reflectie.

Wij hopen dat onze gebruikers, zowel mbo-studenten als docenten, op een plezierige en zinvolle manier met Traject Dienstverlening kunnen werken. Heeft u vragen of suggesties, dan stellen wij het bijzonder op prijs als u contact met ons opneemt.

Redactie en uitgever

Inhoud

Thema 1 Werken in de facilitaire dienstverlening 13

1 Jouw werk 14

- 1.1 Inleiding 15
- 1.2 Werkzaamheden 15
- 1.3 Jij bent het visitekaartje 16
- 1.4 Servicegericht werken 18
- 1.5 Pro-actief zijn 19
- 1.6 Facilitair Management Informatie Systeem 20

2 Wetten en regels 22

- 2.1 Inleiding 23
- 2.2 Wet- en regelgeving 23
- 2.3 Richtlijnen, draaiboeken en protocollen 25

Begrippenlijst 28

Thema 2 Onderhoud 31

3 Onderhoud van gebouwen 32

- 3.1 Inleiding 33
- 3.2 Leefbaar en netjes houden 33
- 3.3 Schoonmaken 33
- 3.4 Signaleren en oplossen van onveilige situaties 35
- 3.5 Preventief onderhoud 36
- 3.6 Groot onderhoud 36

4 Onderhoudswerkzaamheden uitvoeren 39

- 4.1 Inleiding 40
- 4.2 Werken volgens richtlijnen 40
- 4.3 Bevestigen van een deurklink 40
- 4.4 Muur verven 42
- 4.5 Gebruik elektrische boormachine 43
- 4.6 Vervangen van een lamp 43
- 4.7 Schilderij ophangen 44
- 4.8 Verhelpen van een verstopping 45

5 Professioneel schoonmaken 46

- 5.1 Inleiding 47
- 5.2 Schoonmaakplan 47
- 5.3 Professionele schoonmaakmiddelen 48
- 5.4 Professioneel gereedschap en apparatuur 49

Begrippenlijst 53

Thema 3 Bewaking en beveiliging 57

6 Beveiliging 58

- 6.1 Inleiding 59
- 6.2 Persoonlijke veiligheid 59
- 6.3 Bescherming van het gebouw en de eigendommen 63
- 6.4 Digitale veiligheid 67

7 Noodsituaties 68

- 7.1 Inleiding 69
- 7.2 Brandpreventie 69
- 7.3 Ontruimingsplan 72
- 7.4 Bedrijfshulpverlening 73

Begrippenlijst 75

Thema 4 Opslag 79

8 Informatiesystemen 80

- 8.1 Inleiding 81
- 8.2 Interne en externe informatie 81
- 8.3 Overdracht van informatie 82
- 8.4 Documenten 82

9 Inkoop 85

- 9.1 Inleiding 86
- 9.2 Offertes aanvragen 86
- 9.3 Offertes vergelijken 87
- 9.4 Order plaatsen 88
- 9.5 Voorraadadministratie 91

10 Ontvangst en opslag van goederen 92

- 10.1 Inleiding 93
- 10.2 Goederenontvangst 93
- 10.3 Geleverde artikelen verwerken 94

- 10.4 Opslagsystemen 95
- 10.5 Indeling van het magazijn 97
- 10.6 Emballage 100

Begrippenlijst 102

Thema 5 Logistieke werkzaamheden 107

11 Intern transport 108

- 11.1 Inleiding 109
- 11.2 Veilig tillen 109
- 11.3 Hulpmiddelen 111

12 Interne verhuizingen 115

- 12.1 Inleiding 116
- 12.2 Checklist verhuizen 116
- 12.3 Inpakken van dozen 117
- 12.4 Instructie geven 118
- 12.5 Ruimte inrichten met een plattegrond 119

13 Personenvervoer 121

- 13.1 Inleiding 122
- 13.2 Hulpmiddelen 122
- 13.3 Veiligheid 123

Begrippenlijst 125

Thema 6 Administratieve werkzaamheden 127

14 Post verwerken 128

- 14.1 Inleiding 129
- 14.2 Inkomende post 129
- 14.3 Uitgaande post 131
- 14.4 Interne post 132

15 Reprofaciliteiten 135

- 15.1 Inleiding 136
- 15.2 Printen, kopiëren, scannen 136
- 15.3 Apparatuur 137
- 15.4 Papier 139
- 15.5 Repromogelijkheden 140

Begrippenlijst 142

Thema 7 Catering 145

16 Bediening 146

- 16.1 Inleiding 147
- 16.2 Ontvangen van gasten 147
- 16.3 Serveren 148
- 16.4 Afruimen 150

17 Presentatie 152

- 17.1 Inleiding 153
- 17.2 Buffetten 153
- 17.3 Hygiëncode 153
- 17.4 Buffet aanvullen 154
- 17.5 Dranken schenken 156
- 17.6 Automaten bijvullen en reinigen 157

Begrippenlijst 160

Thema 8 Voedselbereiding 163

18 Bereiden van maaltijden 164

- 18.1 Inleiding 165
- 18.2 Receptuur volgen 165
- 18.3 Apparaten 167
- 18.4 Systemen van voedselbereiding 171
- 18.5 Voedsel op temperatuur houden 173

19 Veelvoorkomende diëten 175

- 19.1 Inleiding 176
- 19.2 Energiebeperkt dieet 176
- 19.3 Natriumbepert dieet 176
- 19.4 Diëten bij voedselovergevoeligheid 177

Begrippenlijst 179

Thema 9 Werken met voedingsmiddelen 183

20 Voedselveiligheid en hygiëne 184

- 20.1 Inleiding 185
- 20.2 HACCP 185
- 20.3 HACCP-registratielijst 186
- 20.4 Ongekoelde presentatie 188
- 20.5 Voedselveiligheid bij evenementen 188

- 20.6 Temperatuur meten 188
- 20.7 Monsters maken 189
- 20.8 Schoonmaken van de professionele keuken 189

21 Voedingsmiddelen opslaan 192

- 21.1 Inleiding 193
- 21.2 Ontvangen en opslaan 193
- 21.3 Bewaarplaatsen 194
- 21.4 Bewaaradviezen 194
- 21.5 Stickers 196

Begrippenlijst 198

Register 200



1

THEMA

Werken in de facilitaire dienstverlening

In dit thema maak je kennis met het specifieke werkveld facilitaire dienstverlening. Je ontdekt dat de organisaties waar je kunt gaan werken heel verschillend kunnen zijn. Dat geldt overigens ook voor de werkzaamheden die je uitvoert. Bij alle werkzaamheden staat de klant centraal. Het is jouw werk om de interne en externe klanten zo goed mogelijk te helpen. Het is belangrijk dat jij je goed presenteert.

Bij je werkzaamheden moet je rekening houden met wet en regelgeving, maar ook met richtlijnen en protocollen van de werkgever. Het is nodig dat je de regels kent, zodat je geen fouten maakt die vervelende gevolgen kunnen hebben.

In dit thema behandelen we de volgende onderwerpen:

- Werken in de facilitaire dienstverlening
 - Werkzaamheden
 - Jij bent het visitekaartje
 - Service-gericht werken
 - Pro-actief zijn
 - Facilitair Management Informatie Systeem
- Wetten en regels
 - Wet- en regelgeving
 - Richtlijnen en protocollen



1 Jouw werk

Veel verschillende taken

Na haar opleiding facilitaire dienstverlening is Angela gaan werken in een klein bedrijfsrestaurant. Ze mag daar vanavond met een paar oud klasgenoten van haar opleiding een maaltijd gebruiken. Natuurlijk heeft Angela zelf hard gewerkt aan de voorbereiding van de maaltijd. Ze is benieuwd naar de verhalen van haar oud klasgenoten. Ze zijn allemaal ergens anders gaan werken. Zo werkt Cisca op een groot kantoor. Ze regelt voor interne klanten vergaderzalen, catering en storingsmeldingen. Marlies is gaan werken bij een schoonmaakbedrijf. Nico verzorgt in een ziekenhuis het intern verhuizen van de patiënten. Waar Sam is gaan werken weet Angela niet precies. Eerst zou hij een vervolgopleiding gaan doen, maar Marlies vertelde dat hij vorige maand gesolliciteerd heeft als huismeester bij een woningbouwvereniging.

1.1 Inleiding

Als medewerker facilitaire dienstverlening kun je werken in diverse organisaties en kun je verschillende diensten verlenen. De voorbeelden in de casus maken duidelijk hoe divers de facilitaire dienstverlening is.

Facilitaire dienstverlening komt vooral voor op plaatsen waar veel mensen wonen, werken of verzorgd worden.

Een afdeling facilitaire dienstverlening of facilitaire dienst zorgt voor de faciliteiten (voorzieningen) binnen een organisatie. Dat betekent dat alle middelen, materialen en diensten voor de mensen die er werken klaarstaan. Zij kunnen zo beter hun werk doen en voelen zich daardoor prettiger.

1.2 Werkzaamheden

Jouw werkzaamheden als medewerker facilitaire dienstverlening bestaan uit het verlenen van allerlei facilitaire diensten, zoals het verhelpen van technische storingen, het zorgen voor een schone werkomgeving, de maaltijden, het linnengoed en de post. Ook het bijhouden van het magazijn en het verzorgen van receptiewerk behoren tot de facilitaire dienstverlening, net als het verzorgen van het transport, de repro en de groenvoorziening. De **facilitaire dienst** verricht dus veel verschillende werkzaamheden. De taken van een medewerker facilitaire dienstverlening zijn:

- zorgen voor een gebouw(en) en het omliggend terrein. Denk hierbij aan incidentele schoonmaakwerkzaamheden en eenvoudige onderhoudswerkzaamheden;
- uitvoeren van logistieke werkzaamheden. Denk hierbij aan: interne en externe transportwerkzaamheden, assisteren bij (interne) verhuizingen en het opslaan van goederen;

- uitvoeren van cateringwerkzaamheden. Denk hierbij aan: assisteren bij het bereiden van maaltijden en andere werkzaamheden in de keuken, verwerken en bewerken van voedingsmiddelen, het bijvullen van automaten, het bedienen van klanten en het reinigen van middelen en materialen.

Interne en externe klanten

Klantgericht werken staat bij werken in de facilitaire dienstverlening centraal. Jij stelt je dienstverlenend op, zowel naar interne als naar externe klanten. Een **interne klant** is een collega. Jij zorgt ervoor dat je collega's hun werk goed kunnen doen door bijvoorbeeld de post te regelen, de bestellingen te doen of door een vergaderruimte te regelen.

De **externe klant** is een gast, klant of cliënt, die gebruik maakt van de organisatie waarvoor jij werkt. Voor externe klanten is gastvrijheid heel belangrijk. Dat noem je ook wel **hospitality**.

Soorten bedrijven

De meeste mensen die werkzaam zijn in de facilitaire dienstverlening werken bij of voor grote organisaties. Deze kun je indelen in twee groepen:

- **profit-organisaties**
Deze organisaties hebben als doel winst te maken. Profit-organisaties bieden commerciële diensten (profit) aan. Voorbeelden zijn hotels, recreatieparken, evenementenbureau's, schoonmaakbedrijven en grote kantoren;
- **non-profitorganisaties**
Deze organisaties een bepaald (overheids)budget voor haar activiteiten. Ze hoeven geen winst te maken. Voorbeelden zijn woonzorgcentra, ziekenhuizen en scholen.

De facilitaire dienstverlening kan onderdeel uitmaken van een organisatie zelf, maar kan ook uitbesteed zijn aan een extern facilitair bedrijf. Zo'n bedrijf is meestal gespecialiseerd in één onderdeel van de facilitaire dienstverlening, bijvoorbeeld in de schoonmaak van gebouwen. Een facilitaire dienst die deel uitmaakt van een organisatie zelf, heet ook wel interne dienst, hoteldienst of civiele dienst.



Figuur 1.1 Deze organisatie wil luxe uitstralen.

1.3 Jij bent het visitekaartje

Elke organisatie heeft een eigen imago. Je ziet dat terug in de inrichting van het gebouw, in de uitstraling van het personeel en in de diensten of artikelen van de organisatie.

Een horecagelegenheid voor huwelijksfeesten of feestelijke diners ziet er vaak mooi en luxe uit. De zaal is ingericht met ruime tafels en goed zittende stoelen. De tafels zijn fraai gedekt voor het diner. Het bedienende personeel is gekleed in een witte, glad gestreken blouse of overhemd met een zwarte lange broek of rok. De aanwezigen krijgen zo een goede indruk van de cateraar. Uiteraard zien de genodigden er ook netjes verzorgd uit.

Anders kan het zijn in een bedrijfskantine, waar personeelsleden tussen de middag lunchen. Hier is de inrichting minder luxe. Tafels zijn schoon, maar niet gedekt of voorzien van witte tafellakens. Het personeel van de kantine loopt in een nette spijkerbroek en een leuk T-shirt met het logo van het bedrijf erop.

Organisaties stellen eisen aan de inrichting en het onderhoud, maar ook aan de uiterlijke verzorging van hun personeel. Die eisen verschillen per organisatie. Wanneer je bij een organisatie gaat werken, moet je je afvragen of je je wilt en kunt aanpassen aan de eisen van de organisatie.



Figuur 1.2 Deze organisatie heeft weer een hele andere uitstraling.

Als medewerker facilitaire dienstverlening ben jij het visitekaartje. De klanten moeten zich thuis voelen. Dit houdt meer in dan alleen iemand welkom heten. Je ziet er schoon en verzorgd uit en je hebt de juiste uitstraling.

Schoon en verzorgd

Schoon en verzorgd eruitzien, begint met je persoonlijke verzorging. Als je je eigen lichaam goed verzorgt, is de kans op infectieziekten kleiner. Een slechte mondhygiëne kan bijvoorbeeld leiden tot tandbederf en ontsteking van het mondslimvlies.

Schoon en verzorgd eruitzien heeft ook te maken met smaak. Zo kun jij jouw spijkerbroek met gaten erin mooi en stoer vinden,

maar vindt jouw leidinggevende dat de broek kapot is en dus niet netjes. Informeer bij een kennismaking op jouw BPV-plek of bij een sollicitatiegesprek naar wat de organisatie verstaat onder er verzorgd uitzien.

Let in ieder geval altijd op het volgende:

- lichaamsverzorging;
- handen en nagels;
- mondverzorging;
- haar;
- kleding;
- uitstraling.

Lichaamsverzorging

Een goede lichaamsverzorging begint met het regelmatig, bijvoorbeeld elke dag, wassen van je lichaam. Onder de douche spoelen de meeste bacteriën weg. Gebruik na het douchen bij voorkeur een deodorant. Zo voorkom je zweetluchtjes. Let bij het gebruik van deodorant, maar ook bij aftershave, parfum of eau de toilette, wel op dat je niet te veel gebruikt. Een geurtje moet niet overheersen.

◆ Voorbeeld

Naomi gaat op de fiets naar haar werk. Dat is een flink stuk fietsen, maar hiermee zorgt zij wel voor lichaamsbeweging. Zo houdt ze haar lichaam in goede conditie. Ze vindt het wel vervelend dat ze elke ochtend bezweet aankomt. Daarom neemt ze een handdoekje, schoon T-shirt en deodorant mee en kan zij zich bij aankomst op haar werk een beetje oprispen.

Handen en nagels

Handen en nagels zijn bij veel werkzaamheden duidelijk zichtbaar. Wanneer jij een klant een hand geeft, de weg wijst of iets opschrijft, zijn je handen altijd in het zicht. Zorg dus voor schone en verzorgde handen. Via de handen kun je bacteriën overdragen. Was je handen daarom regelmatig. In ieder

geval voor het begin van de werkzaamheden, na toiletbezoek, na niezen en neusnuiten en na vuil werk. Hiermee verklein je de kans op besmetting. Zorg voor schone, kortgeknipte nagels. Draag geen kunstnagels, want die kunnen loslaten en bijvoorbeeld in het eten terechtkomen. Doe ook ringen, armbanden of horloges af, omdat je hiermee jezelf en anderen kunt verwonden.

Mondverzorging

Goede verzorging van je tanden is belangrijk om de kans op gaatjes zo klein mogelijk te houden. Verder staan goed verzorgde tanden mooier. Ook voorkomt een goede verzorging van het gebit dat je adem niet zo fris ruikt. Houd je tanden goed schoon en ga regelmatig naar de tandarts.

Haarverzorging

Haar moet je goed verzorgen en schoon houden. Lange haren steek je op of doe je in een staart. Vanwege de veiligheid en hygiëne mag je lang haar bij de meeste organisaties niet los dragen. Mannen scheren zich regelmatig. Ook een baard of een snor moet je verzorgen.

Kleding

Zorg voor schone kleren. Wissel van kleding wanneer het tijdens het werk vies geworden is. Blijf dus niet de hele dag in een vuil schort lopen. Vuile kleding geeft bij klanten de indruk dat jij en het bedrijf niet schoon zijn. Je hoeft er niet uit te zien als een topmodel. Dus dure kleding of volgens de laatste mode gekleed zijn, is niet nodig. Voor sommige bedrijven kan het zelfs afstotend werken.

Draag stevige schoenen of laarzen. Let er op dat de zolen niet glad zijn en kies geen schoeisel met hoge hakken. Hierdoor wordt uitglijden voorkomen. Open schoenen of slippers bieden geen bescherming en zijn dus niet aan te raden.

Uitkiezen van je werkkleding doe je zo:

- Past de kleding goed (niet te strak of te groot)?
- Is de kleding niet kapot?
- Is de kleding schoon?
- Past de kleding bij het bedrijf?
- Past de kleding bij de werkzaamheden die je doet?

In sommige bedrijven draag je bedrijfskleding. Redenen hiervoor zijn de herkenbaarheid en bescherming van jou en jouw kleding. Door het dragen van bedrijfskleding weet een klant dat jij bij die organisatie werkt.

Uitstraling

Jouw uitstraling en houding bepalen de eerste indruk die jij op een klant maakt. Het

is belangrijk dat je weet wat je uitstraalt en hoe je die uitstraling kunt beïnvloeden. Een goed hulpmiddel is de spiegel. Kijk in de spiegel hoe je staat en kijkt. Wanneer je je zeker voelt, straalt je dat ook uit. Kies in spannende situaties dus altijd voor kleding die lekker zit. Kies dus niet voor strakzittende kleding of kleding waarin je snel transpireert. Ook de kleuren van je kleding, van je kapsel en van je make-up bepalen jouw uitstraling. Bijvoorbeeld rood straalt energie uit, maar kan ook agressief overkomen. Zwart is een zakelijke kleur, maar geeft ook een saaie uitstraling.

1.4 Servicegericht werken

Servicegericht werken betekent dat de klant altijd voorop staat. Je probeert het een klant naar zijn zin te maken. Je heet een klant welkom als hij het gebouw binnen-



Figuur 1.3 In bedrijfskleding ben je herkenbaar als medewerker van een organisatie.

stapt. Maar ook als je vooral voor interne klanten werkt, ben je servicegericht. Wanneer je bijvoorbeeld helpt in het onderhoud dan wil je de verstopping van een wastafel snel verhelpen.

Soms komen er te veel hulpvragen op je af of is een reparatie niet eenvoudig. Roep dan de hulp in van een collega of overleg met je leidinggevende wat je als eerste moet doen. Dat betekent dat je soms nee moet zeggen. Je moet je eigen grenzen bewaken.

Je grenzen bewaken doe je zo:

- Blijf geduldig en beleefd.
- Leg rustig uit wat je nu wel en niet aankunt.
- Neem een klant serieus ('Ik begrijp dat u het vervelend vindt ...').
- Zoek naar een oplossing ('Ik zal vandaag de vraag doorgeven aan ...').
- Ga niet harder praten of schreeuwen.
- Wanneer je je onveilig voelt, zorg dan dat je hulp inroept.
- Gebruik nooit lichamelijk geweld.

1.5 Pro-actief zijn

Pro-actief zijn betekent initiatief nemen of vooruit denken. Werkgevers vinden het belangrijk dat werknemers pro-actief zijn. In beoordelingsgesprekken is pro-activiteit vaak een gespreksonderwerp.

◆ Voorbeeld

Abdul werkt op de postafdeling. Vandaag zit er een brief bij de post die geadresseerd is ter attentie van iemand die Abdul niet kent. Hij denkt dat het misschien iemand is die vroeger bij het bedrijf werkte. Hij neemt contact op met de afdeling personeelszaken

en vraagt of iemand de persoon aan wie de brief geadresseerd is, kent. Na even doorvragen, hoort Abdul dat de persoon vorig jaar met pensioen is gegaan en dat Meneer Vogel zijn opvolger is. Nu weet Abdul bij wie hij de brief moet neerleggen.

Een pro-actieve houding krijg je zo:

- Loop regelmatig rond en kijk waar je iemand kunt helpen. Dan kan een externe klant zijn, maar ook een collega die je hulp kan gebruiken. Blijf niet wachten totdat je hulp wordt gevraagd.
- Neem de verantwoordelijkheid voor jezelf en voor je werk.
- Probeer zelf oplossingen te zoeken in plaats van te wachten op iemand die alles voor jou komt oplossen.
- Neem initiatief. Stap zelf op een klant af. Begroet de klant en informeer waarmee je de klant kunt helpen.
- Wees zorgzaam en attent.
- Verspil geen tijd aan dingen die je toch niet in de hand hebt. Zo kun je veel energie stoppen in het veranderen van de manier waarop je leidinggevende de roosters maakt. Maar wanneer het niet jouw taak en verantwoordelijkheid is, kun je daar een keer wat van zeggen. Maar wanneer je leidinggevende niets met jouw feedback doet, dan heeft het weinig zin om er wat van te blijven zeggen. Dat is zonde van je energie en je veroorzaakt alleen maar ergernis.
- Laat je gedrag en reactie niet door anderen bepalen.
- En tot slot: klagen en zeuren is geen pro-actieve houding!



Figuur 1.4 Dit is duidelijk geen pro-actieve houding.

1.6 Facilitair Management Informatie Systeem

Een **Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)** is een digitaal systeem waarmee een organisatie facilitaire informatie en facilitaire processen kan organiseren (managen). Om welke facilitaire processen het gaat, verschilt per organisatie. Iedere organisatie heeft andere wensen, regels en processen. De ene organisatie gebruikt het systeem voor het efficiënt plannen van vergaderzalen. De andere organisatie doet dit om te weten welke gasten die dag binnenkomen. Ook kan het systeem analyses maken. Je komt dan bijvoorbeeld te weten dat de vergaderzalen niet de hele dag even vol zitten. Of uit de analyse blijkt dat interne

klanten lang op een reparatie moeten wachten. Die informatie kan de organisatie helpen bij de bedrijfsvoering. Als medewerker facilitaire dienstverlening is de kans groot dat je te maken gaat krijgen met een FMIS. Je zet zelf informatie in het systeem en haalt er ook informatie uit.

◆ Voorbeeld

Tim werkt bij de facilitaire dienst van een grote zorginstelling. De zorginstelling heeft verschillende gebouwen waar mensen wonen met een beperking. Wanneer in een van de woningen iets kapot is, meldt de bewoner of begeleider dit. Deze melding wordt meteen in het Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) geplaatst. Aan het begin van zijn werkdag kijkt Tim in het FMIS en ziet dat er vier meldingen staan. Hij maakt een planning en gaat op pad.

Selfservice-omgeving

Voor medewerkers in een organisatie heeft het FMIS een digitale desk. Je spreekt ook wel van de **selfservice-omgeving**. Daarmee kan een medewerker in het FMIS bijvoorbeeld een melding doen van een storing, of een gast aanmelden. Andere mogelijkheden van het systeem zijn een zaal reserveren of een lunch bestellen bij het bedrijfsrestaurant voor een vergadering.

Aanmelder	
Naam	[Gebaseerd op ingelogde Aanmelder]
Reden aanvraag *	<input type="text"/>
Gewenst type	<input type="radio"/> GSM basis <input type="radio"/> GSM luxe <input type="radio"/> Smartphone
Extra opties	
<input type="checkbox"/>	Carkit

Figuur 1.5 Telefoon aanvragen in selfservice-omgeving.

◆ Voorbeeld

Hannes werkt bij een uitgeverij. Werknemers kunnen hun gast aanmelden in het FMIS. Ze geven aan welke mensen komen, voor wie de gasten zijn, hoe laat ze komen en hoe lang ze blijven. Ook kunnen ze in het systeem aangeven of er een parkeerplaats gereserveerd moet worden. Deze informatie gaat naar de receptie. Hannes en zijn collega's weten dan precies wat de bedoeling is als de gast komt. De gast voelt zich gelijk gastvrij ontvangen.

In een groot bedrijf zijn er verschillende ondersteunende diensten, zoals de receptie, de postkamer, de schoonmaak, de beveiliging of de technische dienst. Als ze allemaal gebruik maken van dezelfde FMIS, kunnen ze hun werkzaamheden goed op elkaar afstemmen.

◆ Voorbeeld

In de selfservice-omgeving maakt een medewerker melding van een kapotte lamp. Er gaat een seintje naar de technische dienst om de lamp te vervangen. Als de lamp vervangen is, meldt de medewerker van de technische dienst dat er een lamp gebruikt is. Voor de afdeling inkoop is dat nuttige informatie. Zo kunnen zij zien of er nog genoeg lampen op voorraad zijn. Zo niet, dan bestellen ze nieuwe.

Aan een FMIS kunnen ook andere toepassingen gekoppeld worden, zoals een app op smartphone of tablet. Op die manier kan een medewerker gemakkelijk op veel plaatsen het systeem raadplegen. Hij kan dan bijvoorbeeld zien welke werkzaamheden er voor hem open staan en werkzaamheden afvinken als hij ze gedaan heeft.



2 Wetten en regels

Mag dat wel?

Anouk start vandaag met haar baan als facilitair medewerker in het magazijn van een groothandel in kantoorbenodigdheden. Veel van de materialen worden verplaatst met een vorkheftruck.

Een collega vertelt dat hij haar volgende week zal uitleggen hoe zij de vorkheftruck moet bedienen. Anouk is daar onzeker over. Ze vraagt zich af of zij hiervoor geen certificaat nodig heeft. Haar vriend Jeffrey werkt af en toe op een hoogwerker. Van zijn baas moest Jeffrey eerst een scholing voor het bedienen van een hoogwerker volgen en zijn certificaat behalen, voordat hij de hoogwerker mocht gebruiken.

Misschien heeft Anouk vanuit de Arboret voor het gebruik van de vorkheftruck ook een certificaat nodig. Anouk gaat dit eerst met haar leidinggevende bespreken.

2.1 Inleiding

Als medewerker facilitaire dienstverlening krijg je te maken met allerlei regels. Vaak zijn die regels gebaseerd op regels van Nederlandse of Europese wetten. Een organisatie heeft ook zijn eigen regels, bijvoorbeeld over hoe je met klanten omgaat, hoe je bepaalde gerechten bereidt of hoe je een evenement organiseert. Sommige regels moeten streng gevolgd worden. Wanneer dat niet gebeurt, kunnen er onveilige of zelfs gevaarlijke situaties ontstaan. Regels zijn bedoeld om de veiligheid te bevorderen en het werk zo goed mogelijk te laten verlopen. Er bestaat een onderscheid tussen wet- en regelgeving en richtlijnen en protocollen.

2.2 Wet- en regelgeving

De wet- en regelgeving wordt vaak aangepast. Het is daarom van belang dat je jouw kennis hierover goed bijhoudt. Iedere werknemer is zelf verantwoordelijk voor zijn deskundigheid. Daarnaast zal een bedrijf zijn personeel ook regelmatig scholing aanbieden.

Er zijn algemene wetten die voor iedereen gelden. Daarnaast zijn er specifieke wetten die vaak van toepassing zijn binnen de facilitaire dienstverlening.

Arbowet

In de **Arbowet (Arbeidsomstandighedenwet)** staan de regels die te maken hebben met veiligheid, gezondheid en welzijn van de werknemers. Werkgevers en werknemers zijn samen verantwoordelijk voor goede arbeidsomstandigheden. Een werkgever is verplicht er alles aan te doen zodat jij veilig en gezond kunt werken. Iedere werknemer moet weten hoe hij dat het beste kan doen. Als de werkomstandigheden niet in orde zijn, bespreek je dat met elkaar. Ook als je

twijfelt of je iets wel mag of kunt uitvoeren, ga je eerst in gesprek.

Sommige werkzaamheden mag een medewerker facilitaire dienstverlening niet zo maar doen. Bijvoorbeeld het werken met een hoogwerker, want dit valt onder risicovolle werkzaamheden. Het is wettelijk verboden om een medewerker zonder certificaat een hoogwerker te laten besturen. Daarom zal een werkgever er voor kiezen om personeel te scholen en een certificaat te laten behalen.

Dat staat in het **Arbobesluit**. Het Arbobesluit bevat concrete regels die gebaseerd zijn op de Arbowet.

De facilitaire dienstverlening heeft vaak te maken met de uitvoering van de Arbowet en van regelgeving. Denk maar eens aan onderhoud van meubilair, vloeren, verlichting, verhelpen van storingen, calamiteitenplan, ontruimingsoefening en bedrijfshulpverlening.

Een belangrijke ontwikkeling op het gebied van wet- en regelgeving is die rondom veiligheid en aansprakelijkheid. Het komt steeds vaker voor dat werknemers hun bedrijf aansprakelijk stellen wanneer hen iets overkomt tijdens of door het werk. Bedrijven krijgen dan te maken met grote schadeclaims. Bedrijven gaan dus meer op veiligheid en milieu letten en verwachten van hun personeel een grote mate van bewustzijn. Zij willen dat het personeel ook hun verantwoordelijkheid draagt.

Warenwet

Als medewerker facilitaire dienstverlening kun je bij verschillende organisaties een taak hebben in de voedselbereiding of bij het verstrekken van voedingsmiddelen. Je hebt dan te maken met wetten en regels voor de veiligheid van voedsel. In de **Warenwet** zijn voor Nederland de algemene regels vastgelegd over volksgezondheid, veiligheid van producten, eerlijkheid van handel en goede

voorlichting. In Nederland geldt ook steeds vaker de Europese wetgeving, omdat Nederland deel uitmaakt van de EU. De **Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)** controleert of bedrijven zich aan de Warenwet en Europese wetgeving houden.

◆ Artikel uit Warenwetbesluit:

Bereiding en behandeling van levensmiddelen

Paragraaf 5 Bewaring en vervoer

Artikel 15

1 Eet- of drinkwaren of grondstoffen, welke gekoeld moeten worden bewaard teneinde microbiologisch bederf of de uitgroei van pathogene bacteriën tegen te gaan, moeten:

- a. voor zover het betreft voorverpakte eet- of drinkwaren of grondstoffen, zodanig worden vervoerd of in voorraad worden gehouden dat de temperatuur van de waar ten hoogste de door de bereider aangegeven temperatuur bedraagt; of,
- b. voor zover door de bereider geen bijzondere bewaartemperatuur op de voorverpakking is vermeld of de waar niet is voorverpakt, zodanig worden vervoerd of in voorraad worden gehouden dat de temperatuur van de waar ten hoogste 7°C bedraagt.

HACCP

De **HACCP** is een wettelijk verplicht systeem voor de voedselveiligheid. De afkorting staat voor Hazard Analysis and Critical Control Points. De Nederlandse vertaling is gevaaranalyse en kritische controlepunten. HACCP valt onder de Europese wetgeving. Bedrijven die met voedsel omgaan, zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van het voedsel. Bij het verwerken van voedingsmiddelen kunnen er dingen mis gaan. Bij mogelijke gevaren moet je denken aan:

- Microbiologische gevaren door bacteriën, schimmels, virussen en parasieten.
- Chemische gevaren door schadelijke stoffen zoals dioxines, zware metalen, schimmelgiftstoffen en resten bestrijdingsmiddelen.
- Fysische gevaren door bijvoorbeeld glas, botdeeltjes, scherpe metaal- of houtdeeltjes.

Voedselveiligheidsplan

Bedrijven die voedsel produceren of verwerken moeten de mogelijke risico's beschrijven in een HACCP-plan, dat is een **voedselveiligheidsplan**. Alle voedselverwerkers zijn verplicht een HACCP-plan op te stellen.

◆ Voorbeeld

Priscilla werkt in een eetcafé. Vandaag start zij haar werkdag met het controleren van houdbaarheidsdata van de voedingsmiddelen in de koeling. Producten die over de houdbaarheidsdatum heen zijn, mogen niet meer worden gebruikt en moeten worden weggegooid. Soms zien de voedingsmiddelen er nog best goed uit, maar de eigenaar van het eetcafé is hierin heel streng. Over de houdbaarheidsdatum betekent weggooien, want de veiligheid van het voedsel mag niet in gevaar komen.

Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus

Sommige organisaties in de facilitaire dienstverleningen bieden diensten op het gebied van beveiliging aan. Voor deze diensten heeft de organisatie te maken met de **Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr)**. Hierin staan onder andere personeelseisen, financiële eisen en eisen voor het installeren van alarmapparatuur. Ook staan er beschrijvingen in over opleiding, uniformen, legitimatiebewijzen, instructie en over controle van



Figuur 2.1 Aan het uniform kun je zien of je te maken hebt met politie of beveiliging.

het personeel, uitrusting, klachtbehandeling en afstemming van de werkzaamheden met politie.

◆ Voorbeeld

In de Wpbr staan regels over het dragen van een uniform. In de beveiligingsbranche wordt een uniform gedragen. Het moet voor de burger duidelijk zijn met wie hij te maken heeft. Zo ziet het politie-uniform er anders uit dan een beveiligersuniform.

2.3 Richtlijnen, draaiboeken en protocollen

Als medewerker facilitaire dienstverlening werk je vaak volgens richtlijnen en protocollen. Een **richtlijn** is een advies hoe je het beste kunt handelen in een bepaalde situatie. Je mag de handeling wel op je eigen

manier uitvoeren, maar de richtlijnen zijn er natuurlijk niet voor niets. Ze zijn goed doordacht, dus meestal volg je gewoon de richtlijnen.

◆ Voorbeeld

Vehbi werkt op een ROC als facilitair medewerker. In het gebouw staan meer dan tien kopieerapparaten. De facilitaire dienst verhelpt papierstoringen en vervangt een cartridge of toner en zorgt voor voldoende papier. De richtlijn is dat bij alle andere storingen de servicemonteur moet worden gebeld. Vehbi ziet dat bij een van de apparaten geen enkele doos papier meer staat. Hij zal zo eerst even het papier aanvullen, dat voorkomt gemopper van de docenten die vlak voor een les nog even wat willen kopiëren.

Medewerker facilitaire dienstverlening maakt deel uit van de serie Traject Dienstverlening. De theorie van deze uitgave sluit volledig aan bij het profieldeel Medewerker facilitaire dienstverlening kwalificatiedossier Dienstverlening niveau 2.

Je vindt in dit boek overzichtelijke theorie, handige checklists, schema's, voorbeelden uit de praktijk en handige tips. Alles om je te helpen de benodigde vakkennis aan te leren.

Bij dit boek hoort het werkboek *Medewerker facilitaire dienstverlening*. Daarin vind je vragen, uitdagende opdrachten, realistische praktijksituaties en noodzakelijke vaardigheden die je helpen de kennis en vaardigheden eigen te maken. Je kunt zelf kiezen waarmee je aan de gang gaat: wat voor jou het beste werkt.

Door de thematische opbouw is Traject Dienstverlening geschikt voor alle onderwijsvormen en alle leerwegen.

De leermiddelen uit de serie Traject Dienstverlening zijn bestemd voor de opleidingen medewerker facilitaire dienstverlening, helpende zorg en welzijn en medewerker sport en recreatie.

Wil je weten welke materialen er nog meer beschikbaar zijn bij Traject Dienstverlening? Kijk dan op www.thiememeulenhoff.nl/trajectdienstverlening

Auteur:

I.P. Berg
M.M.M. Riemsma

Onder redactie van:

R.F.M. van Midde



9 789006 071047