

# **Functiefamilie Bedrijfsvoering, functiegroep Assistent Medewerker Facilitair Management**

Versie: 10 juni 2022

## **Functiefamilie Bedrijfsvoering**

Het ontwikkelen, implementeren en ondersteunen van én adviseren over bedrijfsvoeringsprocessen en - producten of het operationeel ondersteunen van de interne organisatie

## **Assistent Medewerker Facilitair Management S1-3**

Verricht facilitaire werkzaamheden of assisteert daarbij

Voor hanteren deze functiegroep: Zie Leeswijzer volgende bladzijde.

## **Leeswijzer bij deze functiegroep.**

Deze functiegroep is opgebouwd uit:

- Een kernprofiel
- Een kwaliteitenprofiel
- Meerdere functietyperingen

Kernprofiel: wordt gebruikt als hulpmiddel bij het maken van resultaat- en ontwikkelafspraken.

In het kernprofiel staan voorbeelden van resultaten, gedrag(sindicatoren) en competenties.

Deze dienen als checklist/ handvat voor het maken van individuele resultaat- en ontwikkelafspraken.

Het doel is om met behulp van het kernprofiel één of meer resultaatafspraken te maken en één of meer ontwikkelafspraken met de medewerker.

Het is dus niet de bedoeling om van *alle* bullits in het kernprofiel resultaat- en ontwikkelafspraken te maken.

Kwaliteitenprofiel: geeft informatie over kennis-, vaardigheids- en ervaringsvereisten. Zie tekst: Kwaliteitenprofiel.

Functietyperingen: geeft informatie over de zwaarte van werkzaamheden en bijbehorende schaalniveaus. Zie tekst: Functietyperingen.

De opbouw van de schaalniveaus betekent niet dat er sprake is van automatische doorgroei in de functiegroep.

## Kernprofiel Assistent Medewerker Facilitair Management S1-3

Verricht facilitaire werkzaamheden of assisteert daarbij

Resultaatgebieden	Resultaten	Gedragindicatoren	Competenties
<b>Opdracht(gever) (ambtelijk)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logisch gestructureerde huishoudelijke, logistieke, schoonmaak- en/of technische werkzaamheden zijn uitgevoerd zoals afgesproken met de leidinggevende</li> <li>• Bepaalde (deel)opdrachten zijn op de juiste wijze uitgevoerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt met leidinggevende doelen vast</li> <li>• Komt afspraken na en haalt deadlines</li> <li>• Past indien nodig het werktempo aan</li> <li>• Doet (meer dan) wat gevraagd wordt</li> <li>• Toont zich betrokken bij het werk</li> <li>• Laat zich niet ontmoedigen door moeilijkheden</li> </ul>	<p>Resultaatgerichtheid</p> <p>Inzet</p>
<b>Omgeving</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen van de klant zijn ontvangen en doorgezet naar collega's</li> <li>• Juiste informatie is geleverd aan collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reageert snel en correct op vragen en klachten</li> <li>• Bekijkt of er vragen zijn in de werkzaamheden die met de leidinggevende moeten worden besproken</li> </ul>	Klantgerichtheid
<b>Bedrijfsvoering</b> • <b>werkprocessen</b> • <b>personeel</b> • <b>financieel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzaamheden zijn uitgevoerd volgens de geldende instructies, regels en voorschriften</li> <li>• Gereedschap en dergelijke zijn zorgvuldig gebruikt en onderhouden volgens de geldende instructies en voldoen aan gestelde kwaliteitseisen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt precies en zorgvuldig</li> <li>• Merkt afwijkingen en onvolledigheden op, ook in geval van routinematig werk en geeft dit aan bij de verantwoordelijke</li> <li>• Houdt zich aan de voorschriften en/of afgesproken kwaliteitsnormen</li> </ul>	Accuraat werken (of: zorgvuldig en precies werken)
<b>Vernieuwen en verbeteren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe taken en/of opdrachten in de werkzaamheden zijn juist en tijdig opgepakt</li> <li>• Knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden zijn opgemerkt en doorgegeven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leert van eigen ervaringen en fouten</li> <li>• Staat open voor tips en voorstellen van leidinggevende en collega's</li> </ul>	Zelfontwikkeling

## **Kwaliteitenprofiel**

### **I. Algemene opmerkingen**

#### *Aandachtsgebieden*

Binnen de functiefamilie Bedrijfsvoering worden de volgende aandachtsgebieden onderscheiden: personeel - informatievoorziening - organisatie - financiën - administratie - communicatie - huisvesting. Voor Assistent Facilitair Management is, in lijn met het specifieke kernprofiel, een specifiek kwaliteitenprofiel gemaakt.

#### *Toepassing van het kwaliteitenprofiel*

Het kwaliteitenprofiel is de basis voor werving en selectie, functioneringsgesprek, ontwikkelafspraken, leerlijnen, loopbaanpaden, personeels- en vlootschouw, OenF-rapporten.

Kwaliteiten zijn deels verplicht en deels een nadrukkelijke aanbeveling. Dat houdt het volgende in.

- a. Eisen die voorkomen in wet- en regelgeving zijn verplicht. Dit zijn harde instapeisen. Hieraan voldoen betekent het kunnen overleggen van diploma's en certificaten.
- b. Om de kwaliteit en professionaliteit van medewerkers te verhogen kunnen nog nader te bepalen kwaliteiten (tijdelijk) verplicht worden gesteld. Voldoen aan deze kwalificaties betekent het kunnen overleggen van diploma's en certificaten.
- c. Voor kwaliteiten die níet verplicht zijn, geldt:
  - men moet over het betreffende kwalificatieniveau beschikken; er hoeven geen diploma's of certificaten overlegd te worden; bijvoorbeeld: academisch werk- en denkniveau volstaat, men hoeft geen universitaire studie te hebben voltooid;
  - toetsing van het kwalificatieniveau vindt onder andere plaats op basis van assessments, referenties, EVC (eerder verworven competenties);
  - bij werving en selectie, functiewisseling of loopbaanstap wordt beoordeeld of iemand in staat is om binnen redelijke termijn te beschikken over de kwalificatie(s) die voor de betreffende functiegroep geld(t)(en);
  - voor het criterium 'succesvol' bestaat geen objectieve maatstaf, dit wordt onder andere bepaald op basis van het functioneringsgesprek(sverslag) en de 360°-feedback.
- d. Kwaliteiten die niet verplicht zijn, worden besproken (richtinggevend) in het jaarlijkse functionerings- en ontwikkelgesprek. Hierbij staat voorop dat het oordeel over het functioneren wordt gebaseerd op bereikte resultaten en niet op de mate waarin een medewerker aan deze kwaliteiten voldoet.
- e. Kennis en vaardigheden dienen in potentie aanwezig of up-to-date te zijn.

## II. Kwaliteitenprofiel Assistent Medewerker Facilitair Management S1-3

Verricht facilitaire werkzaamheden of assisteert daarbij

	<b>Assistent Medewerker Facilitair Management</b>
<b>Ervaring</b>	
	S1-2: geen ervaring S3: enige ervaring
<b>Opleiding: Rijk</b>	
Werk- en denkniveau	S1-3: VMBO/Speciaal onderwijs
Opleidingsrichting en/of vakkennis	VMBO: relevant voor aandachtsgebied; affiniteit met het aandachtsgebied
Overige kennis en vaardigheden	
<b>Opleiding: departementsspecifiek</b>	
Opleidingsrichting en/of vakkennis	<i>P.M. In te vullen per departement</i>
Overige kennis en vaardigheden	<i>P.M. In te vullen per departement</i>
<b>Overige</b>	
Competenties uit het kernprofiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaatgerichtheid</li> <li>• Inzet</li> <li>• Klantgerichtheid</li> <li>• Accuraat werken (of: zorgvuldig en precies werken)</li> <li>• Zelfontwikkeling</li> </ul>

## **Functietyperingen Assistent Medewerker Facilitair Management**

### **Algemene toelichting**

#### *Toepassing van de functietyperingen*

- De functietypering kan gebruikt worden als handvat voor de inrichting van de organisatie.
- De functietypering vormt de grondslag voor de waardering en inschaling van de functie waarop een medewerker is geplaatst.
- De functietypering dient als ondersteuning voor leidinggevendenden om medewerkers duidelijk te maken waarom de functie een bepaald schaalniveau heeft en kan zonodig ter ondersteuning van de gesprekscyclus dienen. In het geval een medewerker bezwaar heeft tegen de inhoud en/of schaalniveau van de eigen functie, kan de medewerker in bezwaar gaan. Op basis daarvan kan een waardering (en inschaling) van de feitelijke situatie worden gemaakt en wordt inzichtelijk of en waar deze afwijkt van waardering en inschaling op basis van het functiewaarderingssysteem van de rijksoverheid, FUWASYS.
- Op basis daarvan kan een waardering (en inschaling) van de feitelijke situatie worden gemaakt en wordt inzichtelijk of en waar deze afwijkt van waardering en inschaling van de toegekende functietypering. Het beschrijven van de feitelijk opgedragen werkzaamheden en de daarop gebaseerde waardering vormen de grondslag voor de bezwarenprocedure.

#### *Geraadpleegde bronnen*

- Fuwasys
- Relevante functiebeschrijvingen binnen de rijksoverheid

#### *Leeswijzer*

- De niveauverhogende elementen ten opzichte van het lager niveau zijn in **vet-blauw** aangegeven
- Een functietypering en bijbehorend schaalniveau is van toepassing indien de niveaubepalende aspecten van die functietypering in overwegende mate (70%) onderdeel uitmaken van het samenstel van werkzaamheden

## Functietyperingen Assistent Medewerker Facilitair Management S1-3

Verricht facilitaire werkzaamheden of assisteert daarbij

	Assistent Medewerker Facilitair Management S1	Assistent Medewerker Facilitair Management S2	Assistent Medewerker Facilitair Management S3
FUWASYS	11111 11112 12 11 (16) Schaal 1	22121 11112 12 11 (19) Schaal 2	22121 22112 22 21 (23) Schaal 3
<i>Algemene omschrijving</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>op zichzelf staande routinematige facilitaire werkzaamheden met een assisterend, uitvoerend dan wel dienstverlenend karakter die volgens een vast patroon zijn uitgevoerd</li> <li>werksituatie en werkproblematiek is bekend en de aanpak van de werkzaamheden staat vast</li> <li>over de wijze van uitvoering van de werkzaamheden wordt door anderen beslist</li> <li>het gaat om werkzaamheden met een direct waarneembaar effect en met zeer beperkte invloed op directe collega's en klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>met elkaar samenhangende facilitaire</b> werkzaamheden met een assisterend, uitvoerend dan wel dienstverlenend karakter die volgens een vast patroon zijn uitgevoerd en waarvoor <b>bij de uitvoering beoordeling is vereist</b></li> <li><b>eenvoudige</b> facilitaire ondersteuning en dienstverlening zijn geleverd <b>op een afgebakend werkgebied</b></li> <li><b>op verschillende eerder voorgekomen werksituaties is ingespeeld waarbij is teruggevallen op bekende aanpak</b></li> <li><b>vaardigheid in het hanteren en/of bedienen van gereedschappen, materialen, eenvoudige elektrische apparaten, installaties, hulpmiddelen, schoonmaakmaterialen en -middelen</b></li> <li>het gaat om werkzaamheden met een direct waarneembaar effect en met zeer beperkte invloed op directe collega's en klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>met elkaar samenhangende facilitaire werkzaamheden met een assisterend, uitvoerend dan wel dienstverlenend karakter die volgens een vast patroon zijn uitgevoerd en waarvoor bij de uitvoering beoordeling is vereist</li> <li><b>er is vrijheid om, na beoordeling van de situatie een keuze te maken uit meerdere bekende werkmogelijkheden</b></li> <li><b>beslissingen</b> over het gebruik en onderhoud van gereedschap e.d. en het naar collega's doorzetten van knelpunten en klantvragen <b>worden genomen op basis van beoordeling van duidelijk begrensde keuzefactoren die elkaar slechts in beperkte mate beïnvloeden</b></li> <li><b>vaktechnische of administratief-technische kennis en inzicht en daaraan verbonden organisatorische en functionele verhoudingen</b></li> <li><b>uitwisselen en overdragen van informatie en /of klantgerichte dienstverlening</b></li> <li><b>vaardigheid in het serveren, bedienen, bereiden van eenvoudige gerechten</b></li> <li>het gaat om werkzaamheden met een direct waarneembaar effect en met zeer beperkte invloed op directe collega's en klanten</li> </ul>

	<b>Assistent Medewerker Facilitair Management S1</b>	<b>Assistent Medewerker Facilitair Management S2</b>	<b>Assistent Medewerker Facilitair Management S3</b>
	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>
<i>Ondersteuning ten behoeve van facilitaire zaken</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assistentie is verleend bij interne verhuizingen</li> <li>• eenvoudige boodschappen zijn gedaan</li> <li>• bezoekers zijn opgehaald en weggebracht</li> <li>• vergaderruimten zijn gereed gemaakt</li> <li>• eenvoudige storingen zijn verholpen</li> <li>• storingen zijn gemeld</li> <li>• gestandaardiseerde schoonmaakwerkzaamheden zijn uitgevoerd</li> <li>• assistentie is verleend ten aanzien van til-, sjouw- en opruimwerkzaamheden o.a. bedrijfsrestaurant</li> <li>• facilitaire assistentie en dienstverlening is accuraat uitgevoerd volgens opdracht en zonder schade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>materialen zijn klaar gezet / gereed gemaakt en weer opgeruimd o.a. bij verhuizingen</b></li> <li>• <b>grotere aantallen bezoekers zijn opgehaald en/of weggebracht</b></li> <li>• <b>(vracht)auto's, (keuken)apparaten en machines, bedrijfsrestaurant, vergaderruimten, e.d. zijn gebruiksgereed gemaakt</b></li> <li>• <b>onderdelen (lampen, tonercassettes, e.d.) zijn verwisseld</b></li> <li>• <b>eenvoudige verstoppingen, lekkages of stremmingen in leidingen zijn verholpen</b></li> <li>• <b>assistentie is verleend bij tafels dekken en/of bij passend 'aankleden' bedrijfsrestaurant</b></li> <li>• <b>afwas- en opruimwerkzaamheden o.a. in bedrijfsrestaurant zijn verricht</b></li> <li>• <b>schoonmaakwerkzaamheden op meerdere locaties volgens werkafspraken zijn uitgevoerd</b></li> <li>• <b>benodigde aanvulling van de voorraad of vervanging van materialen en middelen zijn tijdig gesignaleerd</b></li> <li>• <b>eigen werkzaamheden zijn geregistreerd</b></li> <li>• <b>assistentie is verleend bij werkzaamheden van anderen, bijvoorbeeld door aanreiken, vasthouden, ondersteunen, e.d.</b></li> <li>• <b>facilitaire assistentie en dienstverlening accuraat is uitgevoerd conform opdracht en zonder schade op een afgebakend werkgebied</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>bezoekers zijn ontvangen en doorverwezen</b></li> <li>• <b>algemene informatie is verstrekt aan bezoekers</b></li> <li>• <b>(inter)nationale gesprekken zijn afgehandeld, telefoonnummers zijn opgezocht, gegevens over het telefoonverkeer (klachten, e.d.) zijn vastgelegd</b></li> <li>• <b>pakjes en goederen zijn in ontvangst genomen en gemeld aan geadresseerden</b></li> <li>• <b>minder eenvoudige technische onderhoudswerkzaamheden zijn verricht</b></li> <li>• <b>gerechten, maaltijden en dranken zijn geserveerd in het bedrijfsrestaurant/ pand</b></li> <li>• <b>lunches, ontvangsten, recepties en bijeenkomsten zijn begeleid</b></li> <li>• <b>eenvoudige gerechten en snacks zijn bereid</b></li> <li>• <b>schoonmaakdienstverlening is toegelicht en informatie is uitgewisseld naar aanleiding van bijzonderheden, wijzigingen in schoonmaaktaken of werkmethodes, noodzaak tot specialistische reiniging, aanvullende instructies, specifiek geldende regelgeving, plannings, administratie, toegangssleutels, logboek, etc.</b></li> <li>• <b>administratieve gegevens zoals het administratief vastleggen van verkopen en leveringen zijn verwerkt</b></li> <li>• <b>facilitaire assistentie en dienstverlening is accuraat uitgevoerd conform opdracht en zonder schade op een afgebakend werkgebied</b></li> </ul>



Assistent Medewerker Facilitair Management S1	Assistent Medewerker Facilitair Management S2	Assistent Medewerker Facilitair Management S3
<p><b>Speelruimte/ Kaders</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aanpak van het werk wordt opgedragen</li> <li>• over de wijze van uitvoering van de werkzaamheden wordt door anderen beslist</li> <li>• gedetailleerde werkinstructies en aanwijzingen vormen het kader</li> <li>• beoordeling op accuratesse en klantgerichtheid bij de verleende assistentie en de uitvoering van de opgedragen facilitaire werkzaamheden</li> </ul>	<p><b>Speelruimte/ Kaders</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>beslissen over de wijze van uitvoering van de opgedragen werkzaamheden, het gebruik en onderhoud van gereedschap, materialen en middelen e.d. en het naar collega's doorzetten van knelpunten en klantvragen</b></li> <li>• gedetailleerde werkinstructies en aanwijzingen vormen het kader</li> <li>• beoordeling op accuratesse en klantgerichtheid bij de verleende assistentie en de uitvoering van de opgedragen facilitaire werkzaamheden</li> </ul>	<p><b>Speelruimte/ Kaders</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>er is vrijheid om, na beoordeling van de situatie een keuze te maken uit meerdere bekende werkmogelijkheden</b></li> <li>• <b>beslissingen</b> over het gebruik en onderhoud van gereedschap, materialen en middelen e.d. en het naar collega's doorzetten van knelpunten en klantvragen <b>worden genomen op basis van beoordeling van duidelijk begrensde keuzefactoren die elkaar slechts in beperkte mate beïnvloeden</b></li> <li>• gedetailleerde werkinstructies en aanwijzingen vormen het kader</li> <li>• beoordeling op accuratesse en klantgerichtheid bij de verleende assistentie en de uitvoering van de opgedragen facilitaire werkzaamheden</li> </ul>
<p><b>Kennis &amp; Vaardigheid</b></p>	<p><b>Kennis &amp; Vaardigheid</b></p>	<p><b>Kennis &amp; Vaardigheid</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktische kennis van de toepassingsmogelijkheden van eenvoudig te bedienen apparatuur, materialen, middelen en van regels, voorschriften en procedures die voor het eigen werkveld gelden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktische kennis van de toepassingsmogelijkheden van eenvoudig te bedienen apparatuur, materialen, middelen en van regels, voorschriften en procedures die voor het eigen werkveld gelden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>vaktechnische kennis en inzicht en daaraan verbonden organisatorische en functionele verhoudingen</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vaardigheid in het hanteren van materialen en hulpmiddelen bij de uitvoering van de werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>vaardigheid in het hanteren en/of bedienen van gereedschappen, materialen, eenvoudige elektrische apparaten, installaties, hulpmiddelen</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>vaardigheid in het serveren, bedienen, bereiden van eenvoudige gerechten</b></li> <li>• vaardigheid in het hanteren en/of bedienen van gereedschappen, materialen, eenvoudige elektrische apparaten, installaties, hulpmiddelen</li> </ul>
<p><b>Contacten</b></p>	<p><b>Contacten</b></p>	<p><b>Contacten</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• eenrichtingsverkeer bij het verstrekken of verkrijgen van feitelijke gegevens of informatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eenrichtingsverkeer bij het verstrekken of verkrijgen van feitelijke gegevens of informatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>uitwisselen en overdragen van informatie en /of klantgerichte dienstverlening</b></li> </ul>