

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

Versie: januari 2020

## **Functiefamilie Bedrijfsvoering**

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

## **Medewerker Facilitair Management S 4-8**

Verricht facilitaire werkzaamheden, beheert en verleent diensten op het aandachtsgebied



Resultaatgebieden	Resultaten	Gedragsindicatoren	Competenties
<b>Vernieuwen en verbeteren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijdragen zijn geleverd aan verbetering werkprocessen en administratieve procedures</li> <li>• Eigen kennis is actief gedeeld met anderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leert van eigen ervaringen en fouten</li> <li>• Past nieuwe ervaringen en kennis snel toe in de werksituatie</li> <li>• Wisselt regelmatig kennis, informatie en ideeën uit met anderen</li> <li>• Signaleert problemen op het hele facilitaire aandachtsgebied, rapporteert daarover en koppelt terug aan betreffende medewerkers</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 Medewerker 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 3600-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 up-to-date te zijn.

## II. Kwaliteitenprofiel Medewerker Facilitair Management S 4-8

Verricht facilitaire werkzaamheden, beheert en verleent diensten op het aandachtsgebied

**N.B.** De kwaliteiten van een voorafgaande functiegroep kunnen ook van toepassing zijn op de daaropvolgende functiegroepen en dienen aantoonbaar aanwezig te zijn.

	<b>Medewerker Facilitair Management</b>
<b>Ervaring</b>	
	<p>S 4-6: geen / enige ervaring, relevant voor de operationele taken en daarin succesvol</p> <p>S7-8: enige ervaring, relevant voor het begeleiden van de uitvoering en daarin succesvol</p>
<b>Opleiding: Rijk</b>	
Werk- en denkniveau	<p>S5-6: VMBO, MBO</p> <p>S7-8: MBO</p>
Opleidingsrichting en/of vakkennis	<p>VMBO: relevant voor aandachtsgebied; affiniteit met het aandachtsgebied</p> <p>MBO: relevant voor aandachtsgebied; affiniteit met het aandachtsgebied</p>
Overige kennis en vaardigheden	<p>S5-6: relevant voor aandachtsgebied; kennis van het producten- en dienstenpakket</p> <p>S7-8: basiskennis facilitair management; basiskennis en begrip van inkoop (bijv. NCOI, Nevi 1 of vergelijkbaar)</p>
<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 (eventueel aan te vullen met departementsspecifieke competenties)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaatgerichtheid</li> <li>• Klantgerichtheid</li> <li>• Flexibiliteit</li> <li>• Samenwerken</li> <li>• Voortgangscontrole</li> <li>• Plannen en organiseren</li> <li>• Zelfontwikkeling</li> </ul>

## **Functietyperingen 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.

#### *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 Medewerker Facilitair Management S 4-8

Verricht facilitaire werkzaamheden, beheert en verleent diensten op het aandachtsgebied<sup>1</sup>

	Medewerker Facilitair Management S4	Medewerker Facilitair Management S5
FUWASYS	22122 22122 22 22 (26) Schaal 4	22222 22222 22 22 (28) Schaal 5
Algemene omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>uitvoerende facilitaire en/of logistieke werkzaamheden op een afgebakend gebied (onder andere: receptie, telefooncentrale, catering, reprografie, post, gebouwonderhoud)</li> <li><b>vaktechnisch/uitvoeringsgerichte</b> werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>uitvoeren van en <b>eventueel toezicht houden op door derden uitgevoerde</b> facilitaire en/of logistieke werkzaamheden op een afgebakend gebied (onder andere: receptie, telefooncentrale, catering, reprografie, post, gebouwonderhoud)</li> <li><b>uitvoering van meerdere</b> vaktechnisch/ uitvoeringsgerichte werkzaamheden</li> </ul>
	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>
Ondersteuning ten behoeve van facilitaire zaken	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>facilitaire ondersteuning en dienstverlening</b> geleverd op een afgebakend gebied</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>facilitaire ondersteuning en dienstverlening op een afgebakend gebied</li> <li><b>informatie uitgewisseld met andere in- en externe dienstverleners</b></li> <li><b>toezicht op door derden uitgevoerde facilitaire en/of logistieke werkzaamheden en afwijkingen gesignaleerd</b></li> </ul>
	<b>Speelruimte/ Kaders</b>	<b>Speelruimte/ Kaders</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>beslissingen ten aanzien van de aanpak en uitvoering van de aangewezen werkzaamheden</li> <li><b>vastgestelde werkafspraken, voorschriften en instructies vormen het kader</b></li> <li>beoordeling op juistheid van de gevolgde aanpak en op naleving van regels en afspraken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>beslissingen ten aanzien van de aanpak en uitvoering van de aangewezen werkzaamheden en <b>de (tijds)indeling en uitvoering van door derden uitgevoerde werkzaamheden</b></li> <li>vastgestelde werkafspraken, voorschriften en instructies vormen het kader</li> <li>beoordeling op juistheid van de gevolgde aanpak en op naleving van regels en afspraken</li> </ul>

<sup>1</sup> Deze functietypering betreft beheren en verrichten van facilitaire diensten / werkzaamheden, waarbij het noodzakelijk is te beschikken over kennis van het vakgebied en inzicht in de gangbare procedures / functionele omgeving van de eigen werkeenheden. Het gaat om werkzaamheden op VMBO / MBO / MBO+ werk- en denkniveau.

Medewerker Facilitair Management S4	Medewerker Facilitair Management S5
<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>	<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>algemene/vaktechnische kennis</b> van het vakgebied</li> <li>• <b>inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen</b></li> <li>• <b>vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling</b> en in het klantvriendelijk te woord staan van derden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• algemene/vaktechnische kennis van het vakgebied</li> <li>• inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen</li> <li>• vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling en het klantvriendelijk te woord staan van derden</li> <li>•</li> </ul>
<b>Contacten</b>	<b>Contacten</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>uitwisselen van informatie en het verkrijgen van informatie t.b.v. de voortgang van de werkzaamheden</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uitwisselen van informatie en het verkrijgen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden</li> </ul>



## Functietyperingen Medewerker Facilitair Management S 4-8 (vervolg)

Verricht facilitaire werkzaamheden, beheert en verleent diensten op het aandachtsgebied<sup>2</sup>

	Medewerker Facilitair Management S4	Medewerker Facilitair Management S5
FUWASYS	22122 22122 22 22 (26) Schaal 4	22222 22222 22 22 (28) Schaal 5
Algemene omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>uitvoerende facilitaire en/of logistieke werkzaamheden op een afgebakend gebied (onder andere: receptie, telefooncentrale, catering, reprografie, post, gebouwonderhoud)</li> <li><b>vaktechnisch/uitvoeringsgerichte</b> werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>uitvoeren van en <b>eventueel toezicht houden op door derden uitgevoerde</b> facilitaire en/of logistieke werkzaamheden op een afgebakend gebied (onder andere: receptie, telefooncentrale, catering, reprografie, post, gebouwonderhoud)</li> <li><b>uitvoering van meerdere</b> vaktechnisch/ uitvoeringsgerichte werkzaamheden</li> </ul>
	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>
Ondersteuning ten behoeve van facilitaire zaken	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>facilitaire ondersteuning en dienstverlening</b> geleverd op een afgebakend gebied</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>facilitaire ondersteuning en dienstverlening op een afgebakend gebied</li> <li><b>informatie uitgewisseld met andere in- en externe dienstverleners</b></li> <li><b>toezicht op door derden uitgevoerde facilitaire en/of logistieke werkzaamheden en afwijkingen gesignaleerd</b></li> </ul>
	<b>Speelruimte/ Kaders</b>	<b>Speelruimte/ Kaders</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>beslissingen ten aanzien van de aanpak en uitvoering van de aangewezen werkzaamheden</li> <li><b>vastgestelde werkafspraken, voorschriften en instructies vormen het kader</b></li> <li>beoordeling op aanpak, voortgang, volledigheid en naleving van regels en afspraken alsmede op de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>beslissingen ten aanzien van de aanpak en uitvoering van de aangewezen werkzaamheden en <b>de (tijds)indeling en uitvoering van door derden uitgevoerde werkzaamheden</b></li> <li>vastgestelde werkafspraken, voorschriften en instructies vormen het kader</li> <li>beoordeling op aanpak, voortgang en volledigheid en naleving van regels en afspraken alsmede op de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden</li> </ul>

<sup>2</sup> Deze functietypering betreft beheren en verrichten van facilitaire diensten / werkzaamheden, waarbij het noodzakelijk is te beschikken over kennis van het vakgebied en inzicht in de gangbare procedures / functionele omgeving van de eigen werkeenheden. Het gaat om werkzaamheden op VMBO / MBO / MBO+ werk- en denkniveau.

Medewerker Facilitair Management S4	Medewerker Facilitair Management S5
<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>	<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>algemene/vaktechnische kennis</b> van het vakgebied</li> <li>• <b>inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen</b></li> <li>• <b>vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling</b> en in het klantvriendelijk te woord staan van derden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• algemene/vaktechnische kennis van het vakgebied</li> <li>• inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen</li> <li>• vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling en het klantvriendelijk te woord staan van derden</li> <li>•</li> </ul>
<b>Contacten</b>	<b>Contacten</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>uitwisselen van informatie en het verkrijgen van informatie t.b.v. de voortgang van de werkzaamheden</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uitwisselen van informatie en het verkrijgen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden</li> </ul>

## Functietyperingen Medewerker Facilitair Management S4-8 (vervolg)

Verricht facilitaire werkzaamheden, beheert en verleent diensten op het aandachtsgebied<sup>3</sup>

	Medewerker Facilitair Management S6	Medewerker Facilitair Management S7	Medewerker Facilitair Management S8
<i>Fuwasys</i>	32232 33222 22 22 (32) Schaal 6	32332 33223 23 32 (36) Schaal 7	32332 33233 23 33 (38) Schaal 8
<i>Algemene omschrijving</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>uitvoeren van en eventueel toezicht houden op door derden uitgevoerde (meer vaktechnische/specifieke) facilitaire en/of logistieke werkzaamheden op een afgebakend gebied (onder andere: receptie, telefooncentrale, catering, reprografie, post, gebouwonderhoud)</li> <li>seniorschap/coördinatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>coördineren dan wel aansturen van facilitaire en/of logistieke werkzaamheden</b></li> <li><b>plant en bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, signaleert (dreigende) stagnaties en voorkomt structureel stagnaties</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>coördineren dan wel aansturen van facilitaire en/of logistieke werkzaamheden</li> <li>plant en bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, signaleert (dreigende) stagnaties en voorkomt structureel stagnaties</li> <li><b>levert bijdragen aan vernieuwing/verbetering van (standaard) producten- en dienstenpakket</b></li> </ul>
	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>	<b>Resultaten</b>
<i>Ondersteuning, afhandeling en voorbereiding facilitaire dienstverlening</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>facilitaire ondersteuning en dienstverlening gecoördineerd</li> <li>informatie uitgewisseld met andere in- en externe dienstverleners</li> <li>toezicht op door derden uitgevoerde facilitaire en/of logistieke werkzaamheden en afwijkingen gesignaleerd</li> <li>knelpunten op het gebied van kwaliteit, betrouwbaarheid, veiligheid e.d. van de geleverde diensten en producten gesignaleerd en daarvoor oplossingen aangedragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>facilitaire ondersteuning en dienstverlening gecoördineerd <b>dan wel aangestuurd</b></li> <li><b>afgestemd</b> met andere in- en externe dienstverleners</li> <li>toezicht op door derden uitgevoerde facilitaire en/of logistieke werkzaamheden en afwijkingen gesignaleerd <b>en eventuele maatregelen genomen</b></li> <li>knelpunten op het gebied van kwaliteit, betrouwbaarheid, veiligheid e.d. van de geleverde diensten en producten gesignaleerd, daarvoor oplossingen aangedragen <b>en maatregelen genomen</b></li> <li><b>verantwoordelijk</b> voor de kwaliteit- en voortgangsbewaking van de werkprocessen <b>binnen het team</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>facilitaire ondersteuning en dienstverlening gecoördineerd dan wel aangestuurd</li> <li>afgestemd met andere in- en externe dienstverleners</li> <li>toezicht op door derden uitgevoerde facilitaire en/of logistieke werkzaamheden en afwijkingen gesignaleerd en eventuele maatregelen genomen</li> <li>knelpunten op het gebied van kwaliteit, betrouwbaarheid, veiligheid e.d. van de geleverde diensten en producten gesignaleerd, daarvoor oplossingen aangedragen en maatregelen genomen</li> <li><b>bijdragen geleverd aan vernieuwing/verbetering van (standaard) producten- en dienstenpakket</b></li> </ul>

<sup>3</sup> Deze functietypering betreft beheren en verrichten van facilitaire diensten / werkzaamheden, waarbij het noodzakelijk is te beschikken over kennis van het vakgebied en inzicht in de gangbare procedures / functionele omgeving van de eigen werkeenheden. Het gaat om werkzaamheden op VMBO / MBO / MBO+ werk- en denkniveau.

Medewerker Facilitair Management S6	Medewerker Facilitair Management S7	Medewerker Facilitair Management S8
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• verantwoordelijk voor de kwaliteit- en voortgangsbewaking van de werkprocessen binnen het team</li> </ul>
<b>Speelruimte/ Kaders</b>	<b>Speelruimte/ Kaders</b>	<b>Speelruimte/ Kaders</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• algemene werkafspraken, regels en voorschriften die bij de uitvoering van het werk in acht moeten worden genomen</li> <li>• keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, na beoordeling van ter beschikking staande gegevens. <b>Daarbij moet worden ingespeeld op wisselende omstandigheden en wijzigingen in de afspraken.</b></li> <li>• beoordeling op aanpak, voortgang en volledigheid en naleving van regels en afspraken alsmede op de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• algemene werkafspraken, regels en voorschriften die bij de uitvoering van het werk in acht moeten worden genomen</li> <li>• keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, waarbij <b>eigen inzicht en interpretatie van gegevens een belangrijke rol speelt.</b> Daarbij moet worden ingespeeld op <b>gebruikerswensen en (technische) wijzigingen in wet- en regelgeving</b></li> <li>• <b>beoordeling van de kwaliteit van de gerealiseerde facilitaire en/of logistieke werkzaamheden aan de hand van vooraf gestelde specificaties en normen</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>wet- en regelgeving</b> op het werkterrein en procedures, <b>werkprocessen en afspraken</b></li> <li>• keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, waarbij eigen inzicht en interpretatie van gegevens een belangrijke rol speelt. Daarbij moet worden ingespeeld op gebruikerswensen en (technische) wijzigingen en wijzigingen in wet- en regelgeving</li> <li>• beoordeling van de kwaliteit van de gerealiseerde facilitaire en/of logistieke werkzaamheden aan de hand van vooraf gestelde specificaties en normen</li> </ul>
<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>	<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>	<b>Kennis &amp; Vaardigheid</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• algemene/vaktechnische kennis van het vakgebied</li> <li>• inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen</li> <li>• vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling en het klantvriendelijk te woord staan van derden</li> <li>• coördinerende vaardigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• algemene/vaktechnische kennis van het vakgebied</li> <li>• inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen</li> <li>• vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling en het klantvriendelijk te woord staan van derden</li> <li>• <b>leidinggevende</b> en coördinerende vaardigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• algemene/vaktechnische kennis van het vakgebied</li> <li>• inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen</li> <li>• vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling en het klantvriendelijk te woord staan van derden</li> <li>• leidinggevende en coördinerende vaardigheden</li> </ul>
<b>Contacten</b>	<b>Contacten</b>	<b>Contacten</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• uitwisselen van informatie en het verkrijgen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>samenwerken aan gemeenschappelijk gewenst resultaat met partijen die uiteenlopende belangen kunnen hebben</b></li> <li>• uitwisselen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden of het toelichten van gegevens aan derden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• samenwerken aan gemeenschappelijk gewenst resultaat met partijen die uiteenlopende belangen kunnen hebben</li> <li>• <b>verkrijgen van afstemming over de toe te passen werkwijze, toepassing van regelgeving of werkwijze bij te leveren producten en diensten</b></li> </ul>

