

Functiefamilie Bedrijfsvoering, functiegroep Medewerker Facilitair Management

Versie: 1 november 2015

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

Kernprofiel Medewerker Facilitair Management S 4-8

Verricht facilitaire werkzaamheden, beheert en verleent diensten op het aandachtsgebied

Resultaatgebieden	Resultaten	Gedragindicatoren	Competenties
Opdracht(gever) (ambtelijk)	<ul style="list-style-type: none"> De klantvragen zijn effectief opgepakt, afgehandeld of doorgeleid en gevolgd Organisatorische, technische, huishoudelijke en logistieke werkzaamheden en diensten zijn uitgevoerd conform opdracht Gebreken en onvolkomenheden zijn gesignaleerd en effectief doorgeleid 	<ul style="list-style-type: none"> Stelt prioriteiten, geeft realistische inschattingen van de werkzaamheden, komt afspraken na en haalt deadlines Onderneemt gericht acties en betreft tijdig collega's om het gestelde doel te bereiken. Neemt beslissingen op basis van informatie en schaaft tijdig op Signaleert actief knelpunten en kansen van de opdracht, koppelt tijdig terug en draagt uit eigen beweging ideeën of oplossingen aan 	Resultaatgerichtheid
Omgeving	<ul style="list-style-type: none"> Vragen van de klant zijn op adequate wijze vertaald naar een oplossing of actie Juiste informatieverstrekking aan collega's en/of begeleiding van externen is geleverd Vragen zijn afgehandeld volgens afspraken (tijd en kwaliteit) 	<ul style="list-style-type: none"> Signaleert en beoordeelt vragen, onderzoekt de wensen en behoeften van de klant en maakt een afweging Achterhaalt informatie bij de juiste mensen en communiceert naar de betrokkenen Zoekt (samen met de klant) naar passende oplossingen, bepaalt te ondernemen acties en/of verwijst door Kiest aanpak en gedragsstijl passend bij de situatie Schakelt bij weerstand of onverwachte omstandigheden over op een aanpak die ook tot het gestelde doel leidt Laat zich niet van de wijs brengen onder stressvolle omstandigheden Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat ook wanneer dit niet van direct persoonlijk belang is Ondersteunt directe collega's bij hun werkzaamheden en ondersteunt en/of begeleidt externen 	Klantgerichtheid Flexibiliteit Samenwerken
Bedrijfsvoering • werkprocessen • personeel • financieel	<ul style="list-style-type: none"> Werkzaamheden zijn uitgevoerd conform de geldende kaders, procedures en afspraken. Informatie en gegevens zijn op de juiste wijze verwerkt en overgedragen Werkzaamheden (ook van externen) zijn gecontroleerd en gevolgd Bedrijfsmiddelen zijn zorgvuldig gebruikt en onderhouden en voldoen aan gestelde kwaliteitseisen 	<ul style="list-style-type: none"> Controleert tussentijds de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden van zichzelf, andere medewerkers en externen Creëert voor zichzelf en anderen inzicht in de voortgang van zaken Signaleert afwijkingen in planning en afspraken en stuurt zonedig bij of komt met voorstellen om bij te sturen Maakt een realistische inschatting van urgentie en belang van zaken Houdt overzicht over de werkzaamheden en stelt prioriteiten 	Voortgangscntrole Plannen en organiseren

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

	Medewerker Facilitair Management
Ervaring	
	<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>
Opleiding: Rijk	
Werk- en denkniveau	<p>S5-6: VMBO, MBO S7-8: MBO</p>
Opleidingsrichting en/of vakkennis	<p>VMBO: relevant voor aandachtsgebied; affiniteit met het aandachtsgebied 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 S7-8: basiskennis facilitair management; basiskennis en begrip van inkoop (bijv. NCOI, Nevi 1 of vergelijkbaar)</p>
Opleiding: departementsspecifiek	
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>
Overige	
Competenties uit het kernprofiel (eventueel aan te vullen met departementsspecifieke competenties)	<ul style="list-style-type: none"> • Resultaatgerichtheid • Klantgerichtheid • Flexibiliteit • Samenwerken • Voortgangscontrole • Plannen en organiseren • Zelfontwikkeling

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 zonedig ter ondersteuning van de gespreksyclus dienen.
- In het geval een medewerker bezwaar heeft tegen de inhoud en/of schaalniveau van de eigen functie, kan de medewerker in bezwaar gaan. In een bezwarenprocedure zal een medewerker helder en expliciet moeten maken op basis van de feitelijk opgedragen werkzaamheden waar deze bij de functie in essentie inhoudelijk en qua zwaarte afwijken van de toegekende functietypering. 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. 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 Medewerker Facilitair Management S 4-8

Verricht facilitaire werkzaamheden, beheert en verleent diensten op het aandachtsgebied¹

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

¹ 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
Kennis & Vaardigheid	Kennis & Vaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> • algemene/vaktechnische kennis van het vakgebied • inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen • vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling en in het klantvriendelijk te woord staan van derden 	<ul style="list-style-type: none"> • algemene/vaktechnische kennis van het vakgebied • inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen • vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling en het klantvriendelijk te woord staan van derden •
Contacten	Contacten
<ul style="list-style-type: none"> • uitwisselen van informatie en het verkrijgen van informatie t.b.v. de voortgang van de werkzaamheden 	<ul style="list-style-type: none"> • uitwisselen van informatie en het verkrijgen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden

Functietyperingen Medewerker Facilitair Management S 4-8 (vervolg)

Verricht facilitaire werkzaamheden, beheert en verleent diensten op het aandachtsgebied²

	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"> 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) seniorship/coördinatie 	<ul style="list-style-type: none"> coördineren dan wel aansturen van facilitaire en/of logistieke werkzaamheden plant en bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, signaleert (dreigende) stagnaties en voorkomt structureel stagnaties 	<ul style="list-style-type: none"> coördineren dan wel aansturen van facilitaire en/of logistieke werkzaamheden plant en bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, signaleert (dreigende) stagnaties en voorkomt structureel stagnaties levert bijdragen aan vernieuwing/verbetering van (standaard) producten- en dienstenpakket
	Resultaten	Resultaten	Resultaten
<i>Ondersteuning, afhandeling en voorbereiding facilitaire dienstverlening</i>	<ul style="list-style-type: none"> facilitaire ondersteuning en dienstverlening gecoördineerd informatie uitgewisseld met andere in- en externe dienstverleners toezicht op door derden uitgevoerde facilitaire en/of logistieke werkzaamheden en afwijkingen gesignaleerd knelpunten op het gebied van kwaliteit, betrouwbaarheid, veiligheid e.d. van de geleverde diensten en producten gesignaleerd en daarvoor oplossingen aangedragen 	<ul style="list-style-type: none"> facilitaire ondersteuning en dienstverlening gecoördineerd dan wel aangestuurd afgestemd met andere in- en externe dienstverleners toezicht op door derden uitgevoerde facilitaire en/of logistieke werkzaamheden en afwijkingen gesignaleerd en eventuele maatregelen genomen knelpunten op het gebied van kwaliteit, betrouwbaarheid, veiligheid e.d. van de geleverde diensten en producten gesignaleerd, daarvoor oplossingen aangedragen en maatregelen genomen verantwoordelijk voor de kwaliteit- en voortgangsbewaking van de werkprocessen binnen het team 	<ul style="list-style-type: none"> facilitaire ondersteuning en dienstverlening gecoördineerd dan wel aangestuurd afgestemd met andere in- en externe dienstverleners toezicht op door derden uitgevoerde facilitaire en/of logistieke werkzaamheden en afwijkingen gesignaleerd en eventuele maatregelen genomen knelpunten op het gebied van kwaliteit, betrouwbaarheid, veiligheid e.d. van de geleverde diensten en producten gesignaleerd, daarvoor oplossingen aangedragen en maatregelen genomen bijdragen geleverd aan vernieuwing/verbetering van (standaard) producten- en dienstenpakket verantwoordelijk voor de kwaliteit- en voortgangsbewaking van de werkprocessen binnen het team

² 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
Speelruimte/ Kaders	Speelruimte/ Kaders	Speelruimte/ Kaders
<ul style="list-style-type: none"> • algemene werkafspraken, regels en voorschriften die bij de uitvoering van het werk in acht moeten worden genomen • keuzemogelijkheden in aanpak en werkwijze, na beoordeling van ter beschikking staande gegevens. Daarbij moet worden ingespeeld op wisselende omstandigheden en wijzigingen in de afspraken. • beoordeling op aanpak, voortgang, volledigheid en juistheid, en op de naleving van regels en afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> • algemene werkafspraken, regels en voorschriften die bij de uitvoering van het werk in acht moeten worden genomen • 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 • beoordeling aan de hand van vooraf gestelde specificaties en normen 	<ul style="list-style-type: none"> • wet- en regelgeving op het werkerterrein en procedures, werkprocessen en afspraken • 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 • beoordeling aan de hand van vooraf gestelde specificaties en normen
Kennis & Vaardigheid	Kennis & Vaardigheid	Kennis & Vaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> • algemene/vaktechnische kennis van het vakgebied • inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen • vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling en het klantvriendelijk te woord staan van derden • coördinerende vaardigheden 	<ul style="list-style-type: none"> • algemene/vaktechnische kennis van het vakgebied • inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen • vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling en het klantvriendelijk te woord staan van derden • leidinggevende en coördinerende vaardigheden 	<ul style="list-style-type: none"> • algemene/vaktechnische kennis van het vakgebied • inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen • vaardigheden in het omgaan met klachten be- en afhandeling en het klantvriendelijk te woord staan van derden • leidinggevende en coördinerende vaardigheden
Contacten	Contacten	Contacten
<ul style="list-style-type: none"> • uitwisselen van informatie en het verkrijgen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden 	<ul style="list-style-type: none"> • samenwerken aan gemeenschappelijk gewenst resultaat met partijen die uiteenlopende belangen kunnen hebben • uitwisselen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden of het toelichten van gegevens aan derden 	<ul style="list-style-type: none"> • samenwerken aan gemeenschappelijk gewenst resultaat met partijen die uiteenlopende belangen kunnen hebben • verkrijgen van afstemming over de toe te passen werkwijze, toepassing van regelgeving of werkwijze bij te leveren producten en diensten