

Beroepscompetentieprofiel Retailsector - Facilitair coördinator centrummanagement

1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Facilitair coördinator centrummanagement (niveau 4) - verder aangegeven als facilitair coördinator	14 februari '23	0.2
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Interviews met HISA, DNWS, CMA, INretail en Platform binnenstadsmanagement • Praktijkinfo Centrummanagement van MKB Nederland - november 2014 • Handboek Centrummanagement van Kamer van Koophandel Brabant en Hoofdbedrijfschap Detailhandel - 2010 • Diverse vacatureteksten en functiebeschrijvingen facilitair coördinator / wijkbeheerder – 2019 • Informatie e-academy: https://www.e-academy.org/rqf/ 	
Legitimering proces ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH op 15 maart '23	
Mogelijke functiebenamingen	Facilitair coördinator, wijkbeheerder, gebiedsbeheerder, conciërge, centrumbeheerder, huismeester	
Verwante beroepen (schema)	Strategisch manager centrummanagement Accountmanager centrummanagement Medewerker uitvoeringsorganisatie centrummanagement Projectleider	
Loopbaanperspectief	De facilitair coördinator heeft de mogelijkheid om door te groeien naar bijvoorbeeld de functie van projectleider of accountmanager van het centrummanagement.	

2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving (NLQF)	<p>De facilitair coördinator kan in dienst zijn van een organisatie voor centrummanagement of een gemeente. Het centrummanagement is een professionele, onafhankelijke organisatie die op een bedrijfsmatige wijze een centrum beheert, promoot en verder ontwikkelt. Hierbij gaat het om binnensteden en winkelcentra. Daarnaast kan de facilitair coördinator werkzaam zijn bij planmatig ontwikkelde winkelgebieden. Dan is hij in dienst van een vastgoedeigenaar of een samenwerkingsverband / vereniging van vastgoedeigenaren of een ondernemerscollectief.</p> <p>Doelstellingen van deze centra (of gemeente) zijn: bezoekers / gebruikers trekken en behouden (langer verblijf en terugkeer) met meer bestedingen / een positieve waardering van het centrum / nieuwe investeringen in het centrum / het bevorderen van de leefbaarheid en de service van het centrum / het bevorderen van de organisatiegraad / sociale functie van het centrum. Het vinden van een goede balans tussen het (economisch) functioneren van een</p>
---------------------	--

	<p>centrum en de leefbaarheid.</p> <p>De facilitair coördinator voert zijn werkzaamheden afwisselend uit op kantoor en in het centrum.</p>
Attitude	<p>De facilitair coördinator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is klantvriendelijk en gedreven om de zaken in het centrum op orde te hebben. • Is proactief, zelfstandig en praktisch. Hij ziet welke activiteiten opgepakt moeten worden en onderneemt actie. • Is sociaal vaardig en heeft inlevingsvermogen, hij voelt aan hoe de ander benaderd wil worden en is in staat om binnen korte tijd een relatie met de (externe) partijen en partners (in het centrum) aan te gaan. • Is vaardig in communicatie via moderne middelen. • Is collegiaal en kan goed samenwerken. • Is probleemoplossend en optimistisch, hij denkt in mogelijkheden en durft besluiten te nemen. • Is stressbestendig, hij kan er tegen dat veel zaken tegelijkertijd zijn aandacht vragen. Daarnaast kan hij gestructureerd werken en goed relativeren. • Is flexibel, hij kan goed schakelen tussen werkzaamheden en is bereid om op avonden en in het weekend te werken. • Is integer in de omgang met informatie die hij verkrijgt.
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De facilitair coördinator is verantwoordelijk voor de (functionele) aansturing van de (externe) partijen die bijdragen aan een schoon, heel en veilig centrum. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen en buiten de kaders van de organisatie. Hij plant en maakt afspraken en bewaakt de uitvoering van de activiteiten. Hij werkt, waar nodig en mogelijk, zelf mee aan de activiteiten. Hij is de relatiebeheerder tussen de (externe) partijen en de partners.</p> <p>Daarnaast is hij een belangrijke informatiebron voor zijn werkgever over de stand van zaken in het centrum.</p>
Kennis en vaardigheden (NLQF)	<p><i>Kennis</i></p> <p>De facilitair coördinator kan begrippen en relaties tussen begrippen uitleggen aan anderen. Hij is een vraagbaak voor de (externe) partijen en partners over het beleid van het centrummanagement / de gemeente / zijn werkgever. Hij is in het bezit van rijbewijs B.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i></p> <p>De facilitair coördinator neemt op basis van informatie uit verschillende bronnen beslissingen en kan deze beslissingen onderbouwen. Hij onderneemt actie bij een tekort aan kennis (bij zichzelf en de betrokken partijen). Hij brengt de gevolgen van beleidsverandering / innovaties voor zijn werkzaamheden in kaart en overlegt hierover met zijn leidinggevende.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i></p> <p>De facilitair coördinator kan zelfstandig problemen oplossen. Hierbij gaat het ook om problemen die buiten de standaardprocedures vallen. Hij vertrouwt erop dat hij besluiten kan nemen passend bij het beleid van de organisatie.</p> <p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i></p> <p>De facilitair coördinator formuleert zijn eigen leerpunten en weet welke activiteiten hij moet oppakken om aan zijn leerpunten te werken. Hij gebruikt (nieuwe) situaties als een kans om te experimenteren en te groeien in zijn rol.</p>

	<p><i>Informatievaardigheden</i></p> <p>De facilitair coördinator verzamelt actief informatie over ontwikkelingen in het centrum, hij blijft bijvoorbeeld op de hoogte van de activiteiten van het centrummanagement en de partners. Hij neemt de plannen en rapportages van het centrummanagement / de gemeente / zijn werkgever door en trekt hier conclusies uit voor verbetervoorstellen voor zijn werkzaamheden. Hij zoekt zaken uit en zorgt dat hij de juiste informatie krijgt als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist. Hij kan informatie (online/offline) overdragen aan anderen.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i></p> <p>De facilitair coördinator rapporteert en correspondeert volgens de richtlijnen, zowel mondeling als schriftelijk. In het contact met gesprekspartners weet hij de juiste toon te treffen en snel een relatie op te bouwen. In het overleg met zijn leidinggevende / vertegenwoordigers van de gemeente / het centrummanagement verwoordt hij zijn mening. Hij communiceert met externe partijen over (afwijkingen in) de uitvoering.</p>
Complexiteit (NLQF)	<p>De facilitair coördinator heeft te maken met verschillende aandachtsgebieden (schoon, heel, veilig). Hij wordt in zijn werk vaak geconfronteerd met activiteiten die tegelijkertijd aandacht van hem vragen of die direct actie vereisen. Hij moet goed prioriteiten kunnen stellen. Hij heeft een hands-on mentaliteit en wil alles direct regelen. Dat kan ook een valkuil zijn: in sommige opzichten is het beter te wachten tot een groter deel (of project) aangepakt kan worden in plaats van het knelpunt dat op dat moment speelt. Vooral (grotere) projecten van de gemeente hebben een langere doorlooptijd. De ondernemer wil in de regel de zaken direct geregeld hebben. Het omgaan met de verschillende (politieke) belangen en de emoties van de betrokkenen maakt het werk voor de facilitair coördinator complexer. Hij moet ervoor waken dat hij partij kiest voor een van de betrokkenen of dat hij (voor zijn functie) teveel verantwoordelijkheid op zich neemt.</p>

3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	<p>Er is een aanzienlijke toename van het aantal gemeenten dat centrummanagement toepast of van plan is centrummanagement in te voeren. Ook het aantal planmatig georganiseerde winkelgebieden neemt toe of de bestaande winkelgebieden breiden uit. Daarmee ontstaat een groeiende vraag naar facilitair coördinatoren. Bron: Resultatenrapport Centrummanagement 2015 / 2016 van Platform Binnenstadsmanagement.</p>
Trends en ontwikkelingen	<p>Schoon, heel en veilig zijn belangrijke randvoorwaarden voor het succes van een (winkel)centrum. Als dit niet het geval is, heeft het een negatieve invloed op het imago van het centrum. De werkzaamheden op het gebied van schoonmaak, reparatie, beveiliging en aankleding worden steeds meer uitbesteed aan specialisten / externe partijen vanwege een toename van de wet- en regelgeving, met name op het gebied van arbo en veiligheid. Bijvoorbeeld waar voorheen een ladder volstond is nu een hoogwerker vereist. Vanwege de uitbesteding aan externe partijen wordt de facilitair coördinator in toenemende mate geconfronteerd met (onderhouds)contracten en (vanwege wetgeving AVG) met verwerkersovereenkomsten.</p>

4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coördinator 2. Intermediair
------------------	---

1. De facilitair coördinator als coördinator	
Beschrijving van de rol	<p><i>De coördinator is verantwoordelijk voor een bijdrage aan de schoonmaak, het onderhoud en de veiligheid van het centrum.</i></p> <p>De facilitair coördinator stelt in samenwerking met zijn leidinggevende vast welke basisactiviteiten wanneer uitgevoerd moeten worden om het centrum schoon, heel en veilig te houden conform de gestelde eisen van de partners. Daarnaast pakt hij (extra) activiteiten op zoals de coördinatie tijdens kleine evenementen of de aankleding van het centrum tijdens feestdagen en evenementen.</p> <p>Hij stelt vast wat zijn (taakstellend) budget is en selecteert (externe) partijen voor de uitvoering van de activiteiten. Hij overlegt, onderhandelt en sluit gunstige contracten af die passen binnen zijn taakstellend budget. Hij stelt zich op de hoogte van de grotere contracten die door zijn leidinggevende(n) zijn afgesloten.</p> <p>Hij plant de activiteiten, schakelt de (externe) partijen in en stuurt ze aan bij de uitvoering van de werkzaamheden. Hij houdt toezicht op de voorbereiding (bijvoorbeeld vergunningen) en uitvoering, stemt zaken op elkaar af en spreekt de partijen (uitvoerders maar ook de partners in het centrum of de vrijwilligers bij evenementen) aan op naleving van de afspraken en de (veiligheids)richtlijnen. Hij ondersteunt de uitvoerders waar nodig, werkt waar mogelijk en nodig mee en informeert de uitvoerders / andere betrokkenen over de actuele planning / uitvoering.</p> <p>Hij loopt regelmatig inspectierondes en constateert afwijkingen. Hij stelt samen met zijn leidinggevende en (externe) partijen vast waar (extra) inspanning noodzakelijk is en organiseert dit. Hij neemt in onverwachte situaties / calamiteiten contact op met de (externe) experts (brandweer, politie, beveiliging, gemeente e.d.) en houdt contact met deze experts voor de afhandeling.</p> <p>Hij rapporteert regelmatig over de resultaten en zijn bevindingen / verbetervoorstellen in besprekingen met zijn leidinggevende en vraagt zo nodig ondersteuning.</p>
Competenties -	<p><i>Besluiten nemen</i></p> <p>Initieert activiteiten</p> <p>Neemt besluiten buiten de kaders van de organisatie</p> <p>Overziet wat de gevolgen zijn van zijn besluiten inzake diverse stakeholders, situaties en politieke context</p> <p>Neemt de verantwoordelijkheid voor genomen besluiten en draagt de consequenties</p>

	<p><i>Leidinggeven</i> Stelt doelen en prioriteiten en maakt duidelijke (resultaat)afspraken Geeft heldere instructies Spreekt medewerkers aan en durft autoriteit te tonen Checkt of de werkwijze en / of resultaten behaald worden en onderneemt zo nodig actie Past stijl en methode van leidinggeven aan de betrokken medewerker(s) en situatie aan</p>
	<p><i>Beïnvloeden</i> Probeert anderen te overtuigen en probeert instemming te verkrijgen door de juiste argumenten en methoden in te zetten Communiceert overtuigend in gesprekken, discussies en/of onderhandelingen Heeft oog voor de belangen van betrokken partijen en streeft naar een gedragen uitkomst Presenteert zich als betrouwbare en deskundige gesprekspartner</p>
	<p><i>Samenwerken</i> Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Levert in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten Bemiddelt bij problemen in de samenwerking</p>
	<p><i>Normen stellen</i> Stelt eisen waaraan de kwaliteit van producten, diensten en processen moet voldoen Stuurt op realistische/haalbare prestatie-indicatoren van eigen werk of dat van (externe) medewerkers Is gericht op het bereiken van resultaten en het voorkomen van fouten Stelt nieuwe procedures op, past procedures aan en/of verbetert procedures</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i> Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig</p>
<p>Benodigde kennis en vaardigheden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de activiteiten en verantwoordelijkheden van de gemeente / het centrummanagement / zijn werkgever voor het schoon, heel en veilig houden van het centrum • Kennis van de kwaliteitseisen en -normen van deze partijen • Kennis van de werkwijze van de in te huren en ondersteunende partijen (gemeentediensten, installateurs, brandweer, toezichthouders, politie, beveiliging, aannemers e.d.) • Kennis van verbintenisrecht (de te sluiten (verwerkers)overeenkomsten / contracten) en vergunningen • Kennis van de inkoopvoorwaarden / keurmerken / cao's van de in te huren externe partijen • Kennis van de uitvoering van de beveiligingstaken en van de regelgeving m.b.t. particuliere beveiliging • Kennis van de uitvoering van groenvoorzieningen en schoonmaakwerkzaamheden • Kennis van de omgang met en impact van sociale media • Basiskennis op het gebied van budgetteren en financiële administratie • Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen • Kan sociale vaardigheden toepassen en omgaan met verschillende culturen

	<ul style="list-style-type: none"> • Kan een werkoverleg organiseren en voeren • Kan relevante berekeningen met geld, procenten en maten uitvoeren • Kan omgaan met gangbare computersystemen en (software)pakketten ten behoeve van tekstverwerking, informatieverzameling, e-mail, agendabeheer, documentmanagement, gegevensverwerking, presentatie en mobiel dataverkeer
Afbreukrisico	Als de facilitair coördinator de coördinerende rol niet goed uitvoert, leidt dit tot onvoldoende of te late aansturing van de werkzaamheden / partijen die onvoldoende geïnformeerd zijn / een centrum dat niet op orde is. Dit heeft consequenties voor het aanzien van de organisatie / het centrum maar ook voor het aanzien van de facilitair coördinator zelf.

2. De facilitair coördinator als intermediair	
Beschrijving van de rol	<p><i>De intermediair is verantwoordelijk voor het fungeren als aanspreekpunt voor de partners en het doorgeven van signalen in het centrum / aan zijn werkgever.</i></p> <p>De facilitair coördinator onderhoudt de contacten met de partners in het centrum en stelt vast wie hij daarvoor moet bezoeken en waar hij aanwezig moet zijn (bijvoorbeeld bij bijeenkomsten, evenementen, inspecties). Hij gaat na welke belangen iedere partij heeft en wat hij kan ondernemen om de partijen te overtuigen van het collectief belang. Hij informeert de partners over de stand van zaken, zowel offline als door de inzet van bijvoorbeeld e-mail en sociale media. Hij legt zaken uit (bijvoorbeeld over vergunningen), verwijst door en bemiddelt bij problemen en eenvoudige conflicten. Hij spreekt partijen aan op gedrag.</p> <p>Daarnaast interpreteert hij de verkregen informatie, zowel vanuit offline bronnen als via online reviews, en geeft signalen en verbetervoorstellen op het gebied van (online) informatievoorziening door aan zijn leidinggevende.</p>
Competenties	<p><i>Klantgericht handelen</i></p> <p>Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant Benadert klanten op proactieve wijze Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i></p> <p>Gaat integer om met de informatie die de ander verstrekt Heeft zicht op de (maatschappelijke, politieke en economische) effecten van de besluiten en activiteiten van de organisatie Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij</p>
	<p><i>Netwerken</i></p> <p>Gaat gemakkelijk om met contacten op verschillende niveaus Legt contact met mensen van binnen en buiten de organisatie om zijn netwerk uit te breiden Weet (online en offline) goed contact te onderhouden met zijn netwerk Benut het formele en informele netwerk om zaken voor elkaar te krijgen Deelt kennis, ideeën en informatie met anderen</p>

	<p><i>Samenwerken</i> Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Verdiept zich in de denkwijze van iemand anders en houdt hier rekening mee Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten Bemiddelt bij problemen in de samenwerking</p>
	<p><i>Beïnvloeden</i> Weet een krachtige eerste indruk op anderen te maken en deze te handhaven Heeft oog voor de belangen van betrokken partijen en streeft naar een gedragen uitkomst Speelt in op de gevoelens van anderen om hen te beïnvloeden of overtuigen Communiceert overtuigend in gesprekken, discussies en/of onderhandelingen Past zijn communicatiestijl aan op de gesprekspartner</p>
	<p><i>Doorzetten</i> Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of weerstand Toont zich veerkrachtig (ook bij kritiek) en komt op een respectvolle manier op voor zichzelf / zijn organisatie</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de taal, de organisatiestructuur, het business model, de on- en offline werkwijze en de belangrijkste thema's van de samenwerkingspartners • Kennis van het krachtenveld en belangenstromen in het centrum • Kennis van het werken in een publiek-private omgeving • Kennis van de activiteiten en verantwoordelijkheden van de gemeente / het centrummanagement / zijn werkgever • Kennis van het benutten van e-mail, sociale media en websites voor commerciële en informatieve doeleinden • Kennis van conflicthantering • Kan gesprekstechnieken in zakelijke situaties toepassen • Kan sociale vaardigheden toepassen en omgaan met verschillende culturen • Kan omgaan met gangbare computersystemen en (software)pakketten ten behoeve van tekstverwerking, informatieverzameling, e-mail, agendabeheer, documentmanagement, gegevensverwerking, presentatie en mobiel dataverkeer
Afbreukrisico	<p>Als de facilitair coördinator deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot een onvoldoende geïnformeerde organisatie / partners / problemen in de samenwerking / onvoldoende samenwerking. Dit heeft consequenties voor het aanzien van de organisatie / het centrum, maar ook voor de facilitair coördinator zelf.</p>