

FUNCTIE- EN COMPETENTIEPROFIEL

CONCIËRGE GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN

FUNCTIE:

Graadnaam: conciërge assistentiewoningen

Departement: Welzijn en Zorg

Functienaam: conciërge assistentiewoningen

Dienst: Zorg & Gezondheid /
Assistentiewoningen

DOEL VAN DE FUNCTIE:

Als huisbewaarder draag je zorg voor de veiligheid, toegankelijkheid en functioneel gebruik van gebouwen en terreinen.

Je bent het aanspreekpunt voor bewoners, medewerkers en bezoekers voor het verkrijgen van informatie bij afwezigheid van de verantwoordelijke.

Je houdt toezicht op de veiligheid en het welzijn van de bewoners en je bent de eerste schakel in het personalarmsysteem.

PLAATS IN DE ORGANISATIE:

Functioneert onder leiding van en rapporteert aan de woon-assistent.

VERANTWOORDELIJKHEDEN:

t.a.v. de gebouwen en de terreinen

- toezicht houden op de veiligheid, het functioneel gebruik en de orde en netheid van de gebouwen en terreinen. Indien nodig daarin corrigerend optreden (vb. de sluiting van de deuren controleren, het doven van de lichten, de verwarming, de werking van de lift).
- toezicht houden op de afvoer van het afval
- kleine herstellingen uitvoeren (vb. lamp vervangen)
- binnen je mogelijkheden dringende noden oplossen en deze signaleren (vb. verstopte dakgoot)

t.a.v. de bewoners van de assistentiewoningen

- bij afwezigheid van de verantwoordelijke zoveel mogelijk aanwezig zijn in het gebouw of de nabijheid ervan, in het bijzonder 's nachts en tijdens het weekend, en dit met het oog op de werking van de alarmeringsprocedure
- op gepaste wijze optreden bij alarm (is de eerste schakel in het personalarmsysteem)
- bij afwezigheid van de verantwoordelijke alle nodige informatie verstrekken aan de bewoners m.b.t. de werking van het gebouw: lift, verwarming, elektriciteit, ...
- de bewoners helpen bij dringende ongemakken of defecten
- bemiddelend optreden tussen bewoners bij afwezigheid van de verantwoordelijke

t.a.v. het dienstencentrum en zijn gebruikers

- bij afwezigheid van de verantwoordelijke: algemeen toezicht houden en algemene praktische informatie verstrekken aan de gebruikers

t.a.v. de verantwoordelijke

- aan de verantwoordelijke alle mogelijke schade of gebreken melden aan het gebouw en materialen, ...

- de verantwoordelijke op de hoogte brengen van alle voor hem beschikbare relevante informatie omtrent bewoners en bezoekers

VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES:

Technische vaardigheden:

- kennis van veiligheidsvoorschriften en functioneel gebruik van gebouwen en terreinen
- kennis van afvalbeheer
- kennis van beveiliging gebouwen, van brand- en inbraakpreventie
- kennis hebben en kunnen toepassen van EHBO-technieken en levensreddend handelen
- vaardig in omgaan met bejaarden
- vaardig in het oplossen van problemen bij storingen en in het uitvoeren van routine controlewerkzaamheden
- vaardig in het verrichten van klein onderhoud

Competenties:

❖ Klantgerichtheid

'Je leeft je in in de doelstellingen en de problematiek van zowel de interne als externe klant, je bent in staat om de behoeften van deze klant te bevragen, je kunt je acties vertalen en afstemmen op de behoeften en wensen van de klant, ook wanneer deze zijn behoefte niet rechtstreeks geuit heeft.'

- je hebt aandacht voor de bewoner/bezoeker bijvoorbeeld door een babbeltje te doen of door het luisteren naar hun dagdagelijkse verhalen of hun vragen
- je luistert naar de bewoner maar gaat niet dieper in op persoonlijke zaken, je zorgt ervoor dat de bewoner zijn verhaal kwijt kan, maar je houdt je buiten zijn privé-leven
- je wint het vertrouwen van de bewoner door correct en eerlijk te zijn
- je accepteert de bewoner zoals hij is en stelt je geduldig op
- je hebt oog voor de noden van de bewoner en meldt deze aan de verantwoordelijke indien nodig
- je bent niet opdringerig
- je staat open voor vragen van de bezoekers en dient hen vriendelijk van antwoord binnen je bevoegdheid
- je stapt zelf naar mensen toe om een babbeltje te doen

❖ Probleemoplossend kunnen handelen

'Je geeft op basis van analyse, oplossingen voor een probleem en kiest de best mogelijke oplossing binnen je bevoegdheid.'

- je weet wanneer het probleem tot je eigen verantwoordelijkheid behoort, je verwijst door naar deskundigen als het probleem niet tot je eigen verantwoordelijkheid behoort
- je kunt een probleem objectief en correct inschatten
- je zoekt actief naar oplossingen
- je biedt standaard oplossingen, je werkt met het gegeven instrumentarium
- je zoekt alternatieve oplossingen als er geen standaard oplossingen zijn
- je vraagt om assistentie als je het probleem niet zelf kan oplossen
- je anticipeert op problemen (pro-actief)
- je durft beslissingen te nemen
- je bewaakt of het gekozen alternatief het probleem werkelijk oplost

❖ **Stressbestendigheid**

'Je beschikt over zelfvertrouwen en zelfbeheersing om met stress om te gaan en om kritiek te verwerken.'

- je blijft steeds doelmatig handelen in moeilijkere werkomstandigheden
- je blijft kalm wanneer je onder druk komt te staan
- je laat je niet meeslepen door woede, je controleert je emoties bij stress
- je kanaliseert frustraties of de negatieve houding vanwege bewoners, bezoekers of buigt deze om
- je verdraagt kritiek en geeft er het gepaste gevolg aan
- je toont zelfzekerheid bij stresssituaties of problemen en bent zo in staat om vertrouwen van anderen te winnen

❖ **Communicatievaardigheid**

'Je maakt je ideeën en meningen in een begrijpelijke taal aan anderen duidelijk, ondersteund door een passende lichaamstaal. Je schrijft op een beknopte wijze en in een begrijpelijke taal doelgericht boodschappen op, aangepast aan het publiek.'

- je luistert, laat iemand uitspreken en geeft ruimte voor de reactie van de ander
- je stelt gerichte vragen
- je geeft op een gestructureerde manier duidelijke informatie en checkt of de informatie is overgekomen
- je kiest de meest effectieve rol in het gesprek
- je hebt aandacht voor het non-verbaal gedrag van de ander en jezelf
- je geeft feedback
- je bent je bewust van je eigen emoties en brengt deze op gepaste manier naar voren
- je bent je bewust van de emoties van de gesprekspartner en laat je hierdoor niet uit het veld slaan
- je geeft invulling aan het werkoverleg
- je vult het logboek op een correcte en duidelijke manier in
- je kunt mededelingen/boodschappen op een beknopte manier neerschrijven

❖ **Betrouwbaarheid**

'Je handelt als goede huisvader vanuit de basisregels van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie. Je komt afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid op.'

- je gaat op respectvolle en oprechte wijze om met anderen en hun anders zijn
- je spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen
- je geeft volledige en juiste informatie door
- je respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie
- je doet wat je zegt, je komt beloften en afspraken na
- je vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken
- je weet, als de situatie dat vereist, op een flexibele, maar zorgvuldige, objectieve en correcte wijze om te gaan met bestaande regels en procedures
- je behoudt de nodige neutraliteit in je handelen

❖ **Betrokkenheid**

'Je ziet en pakt kansen voor de eigen organisatie, je dienst, je opdracht, zodat dat de dienstverlening, de organisatie van het werk, de kwaliteit, de klantentevredenheid en de overheidsrol ten goede komt.'

- je bent op de hoogte van de normen, waarden en gedragsregels die gelden binnen de organisatie
- je bent laagdrempelig
- je staat open voor nieuwe zaken en veranderingen
- je begint enthousiast aan je taken
- je gaat uitdagingen aan
- je voegt je naar de richtlijnen van de organisatie en motiveert ook anderen om deze na te leven
- je toont interesse voor de organisatie in zijn totaliteit door initiatieven van de collega's te ondersteunen
- je doet of zegt geen dingen die het positief imago van het lokaal bestuur kunnen schaden
- je zet het eigen kennen en kunnen maximaal in voor de ontwikkeling van de organisatie
- je erkent dat een goede organisatie mee afhankelijk is van jouw steun; dankzij dit verantwoordelijkheidsgevoel ben je meer gemotiveerd je aan de regels en normen te houden
- je denkt mee en geeft eventueel suggesties door ter verbetering van de werking en de opdracht van de organisatie

❖ **Samenwerken**

'Je levert een positieve bijdrage aan het gezamenlijk resultaat van het team, zowel op vlak van taken als relationeel, ook wanneer de samenwerking niet onmiddellijk van persoonlijk belang is.'

- je doet je eigen taak als onderdeel van
- je stelt je eigen deskundigheid en ervaringen ten dienste van de collega's
- je doet beroep op de ervaringen en deskundigheid van de collega's
- je hebt respect voor de mening van de collega's
- je accepteert de bijdrage van anderen en je past jezelf aan aan de groep
- je komt de gemaakte afspraken na
- je relativiseert negatieve dingen en geeft ze de gepaste aandacht
- je benadrukt de positieve dingen
- je hebt respect voor de eigenheid van de collega's
- je stelt samenwerking boven eigenbelang
- je gaat geduldig om met nieuwelingen, leerlingen en helpt hen verder

❖ **Zelfstandigheid**

'Je denkt en werkt zelf, al dan niet met minimale ondersteuning van anderen, waarbij je de vooropgestelde resultaten haalt. Ook in nieuwe of onbekende situaties en/of bij weerstand trek je je plan omdat je het werk en de verschillende oplossingsmogelijkheden realistisch kan inschatten.'

- je kan je eigen taken organiseren en plannen
- je kan de organisatie van je eigen werk aanpassen aan de veranderde situatie
- je durft hulp vragen
- je leert uit fouten en tegenslagen en blijft niet bij de pakken zitten

- je gaat positief om met kritiek op het eigen werk
- je voert de taken zo correct mogelijk uit
- je draagt de eindverantwoordelijkheid over je eigen werk
- je benut optimaal het beschikbaar materiaal
- je blijft zoeken naar de meest efficiënte manier van werken
- je werkt met de nodige openheid naar de collega's