

Functiebeschrijving

Functie

Graadnaam:	schoonmaakpersoneel	Afdeling:	catering
Functienaam:	schoonmaakpersoneel	Dienst:	
Functiefamilie:	catering	Subdienst:	
Functionele loopbaan:	D1-D3	Code:	

Doel van de entiteit

De catering staat in voor de nodige voorzieningen inzake maaltijden en drank noodzakelijk voor de ceremonies. Tevens zorgt zij voor het onderhoud van de gebouwen.

Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan: ploegbaas(catering)

Voor kennisname

Schrijf "Voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening.

	Personeelslid	Direct leidinggevende
"Voor kennisname":		
Datum:		
Naam:		
Handtekening:		

Kernresultaten/Kerntaken

Schoonmaak instellingen

Kwaliteitsvolle schoonmaak en verfraaiing van de burelen, aula's en andere ruimten.

Doel: het creëren van een nette en hygiënische werkomgeving voor alle personeelsleden en bezoekers

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- het reinigen van de toegewezen ruimtes volgens de opgelegde werkinstructies

Technische kennis en expertise

Zich voortdurend op de hoogte houden van de technische ontwikkelingen m.b.t. de functie; deze assimileren en implementeren binnen de eigen ploeg.

Doel: zorgen dat de procedures en de werking altijd gekend is

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- de nodige vakkennis opdoen
- de opgedane kennis integreren in de werking van de entiteit
- zorgen dat de kennis ook geactualiseerd wordt
- zorg dragen dat de veiligheidsprocedures gekend zijn

Hygiëne

Treffen van handelingen rond hygiëne en naleven van minimale normen rond hygiëne (HACCP).

Doel: mogelijke risico's en schade beperken

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- rapporteren van onhygiënische situaties
- toepassen van instructies m.b.t. hygiëne
- ingrijpen bij onhygiënische situaties
- instaan voor een correcte verwijdering van afval

Veiligheid

Treffen van veiligheidsmaatregelen en doen naleven van minimale veiligheidsnormen.

Doel: de mogelijke risico's en schade beperken. Het veiligheidsbeleid moet het personeel beschermen, de beschikbaarheid en de integriteit van de goederen en diensten vrijwaren en de continuïteit van de werking van de entiteit garanderen

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- rapporteren van onveilige situaties
- ingrijpen bij onveilige situaties
- zorgen voor een veilige omgeving en materiaal
- toepassen van de veiligheidsinstructies

Interne communicatie

Instaan voor een open interne communicatie naar de medewerkers, de dienstverantwoordelijke, de andere entiteiten en het bestuur.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- meewerken aan een optimaal interne communicatie binnen de entiteit
- afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen

Externe communicatie

Instaan voor een open externe communicatie.

Doel: verzorgen van de communicatiestroom naar familie, bezoekers en begrafenisondernemers

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- instaan voor een vlot contact met familie, bezoekers en begrafenisondernemers
- bestaande relaties met externen (begrafenisondernemers, leveranciers...) in kaart brengen en onderhouden
- ontvangen en afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen

Verruimende bepaling: op vraag van de direct leidinggevende verricht de werknemer ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

Functieprofiel

De definities en gradaties van de technische en gedragscompetenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

Technische Competenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		Elementair	Voldoende	Grondig
PC-Vaardigheden	Databanken (Filemaker)	x		

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van databank - programma

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- kan een bestaande databank openen
- kan gegevens invoeren en opvragen uit een databank
- kan de helpfuncties raadplegen

Werking en werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	x		
-------------------------	----------------------------	---	--	--

Gradatie 1: elementaire kennis

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- kan een procedure lezen en toepassen
- kent de procedures van de entiteit (*) in grote lijnen en weet waar ze terug te vinden zijn

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Werking en werkmiddelen	Werking van de organisatie	x		
-------------------------	----------------------------	---	--	--

Gradatie 1: elementaire kennis van de werking van de organisatie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- weet wat de taken zijn van de organisatie
- kent de elementaire werking en structuur van de organisatie
- weet in grote lijnen wat de functie is van de directeur, de raad van bestuur, het directiecomité,...

Werking en werkmiddelen	Werkmiddelen en werkmethodeken	x	x	
-------------------------	--------------------------------	---	---	--

Gradatie 1: elementaire kennis van de werkmiddelen en werkmethodeken

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- kan werken met de werkmiddelen en werkmethodeken die in de entiteit (*) van toepassing zijn
- kent de veiligheidsvoorschriften en past ze toe
- kent de hygiënemaatregelen en past ze toe
- kan met eenvoudige zaken werken (bv. grasmachine, straatstofzuiger, trilplaat, ..)
- kent de werking van de werkmiddelen en werkmethodeken in grote lijnen
- Draagt de ter beschikking gestelde werkkledij en PBM's

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Gradatie 2: heeft de basis ruim onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- kent de werking van de werkmiddelen in detail
- kan met alle machines binnen de entiteit (*) werken
- kan aanbevelingen geven over vernieuwingen of verbeteringen in werkmiddelen of werkmethodeken

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Gedragcompetenties

Beheersmatige vaardigheden	Plannen en organiseren	x		
----------------------------	------------------------	---	--	--

Gradatie 1: plannen en organiseren van eigen werk

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- werkt tijdig en correct af
- maakt gebruik van hulpmiddelen bij het inplannen van taken (checklist, takenlijsten, elektronische agenda, ...)
- pakt eerst de belangrijkste of dringendste taken aan
- houdt rekening met de nodige uitvoeringstijd
- geeft tijdig aan wanneer de planning niet gehaald wordt
- doseert goed tijd en energie over de diverse opdrachten

Interactief gedrag	Empathie (interpersoonlijk inzicht	x	x	x
--------------------	------------------------------------	---	---	---

Gradatie 1: staat open voor gevoelens, behoeften en wensen van anderen

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- voelt aan wat de burger of medewerkers wensen
- is geduldig en luistert naar de vragen en wensen

- kan effectief luisteren
- toont medeleven en begrip
- houdt rekening met het effect van het eigen gedrag op anderen
- houdt rekening met de gevoelens en wensen van anderen
- laat anderen uitspreken

Interactief gedrag	Teamwerk en samenwerken	x		
---------------------------	--------------------------------	----------	--	--

Gradatie 1: werkt constructief mee in het team

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- wil deel uitmaken van het team en werkt actief mee
- spreekt op een positieve wijze over anderen, houdt roddels tegen
- erkent de positieve resultaten van anderen
- aanvaardt groepsbeslissingen
- toont respect voor de verscheidenheid in mensen
- leeft gemaakte afspraken na
- geeft correcte informatie door
- is vriendelijk, loyaal, respectvol in de dagelijkse omgang met collega's
- komt op tijd voor vergaderingen
- verwittigt tijdig als hij de afspraak niet kan bijwonen/nakomen

Persoonsgebonden gedrag	Flexibiliteit	x		
--------------------------------	----------------------	----------	--	--

Gradatie 1: past planning, aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- verhoogt het werktempo indien nodig
- is bereid taken te doen die niet tot het normale pakket behoren
- past zich aan en werkt effectief in diverse situaties, met diverse personen
- speelt in op plotse gebeurtenissen
- beheerst ook de taken van collega's en springt in indien nodig
- past de planning effectief aan bij onverwachte gebeurtenissen, bij tijdsdruk, dringende vragen of behoeften
- getuigt van een flexibele aanpak ten aanzien van burgers en interne klanten
- is bereid uurrooster uitzonderlijk aan te passen indien omstandigheden dit vragen
- is bereid in te springen op een andere locatie indien de omstandigheden dit vragen
- is bereid in ploeg te werken, met weekendwerk en vroege en late shifts

Persoonsgebonden gedrag	Kwaliteit en accuraatheid	x	x	
-------------------------	---------------------------	---	---	--

Gradatie 1: werkt ordelijk en zorgvuldig

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- voert de gemaakte afspraken en de opgelegde taken uit
- verzorgt een taak tot in de kleinste details
- levert verzorgd werk af
- onderhoudt materialen volgens de voorschriften
- houdt de eigen werkruimte net en opgeruimd
- kent de geldende kwaliteitsnormen en past deze toe
- blijft geconcentreerd bij routinematige taken
- houdt documenten die samen tot één dossier behoren op een overzichtelijke wijze bijeen
- zorgt ervoor dat dossiers op een afgesproken plaats liggen

Gradatie 2: levert correct en kwalitatief werk af

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- controleert het eigen werk op fouten en onnauwkeurigheden
- streeft naar duidelijke afspraken en taakomschrijvingen
- neemt acties om orde, structuur, kwaliteit te behouden
- levert onder druk kwaliteitsvol werk af
- levert overzichtelijke berekeningen en/of gegevens af zodat nazicht mogelijk is
- zoekt naar mogelijkheden om de nauwkeurigheid van het werk te verbeteren
- combineert kwantiteit met kwaliteit

Probleemoplossend gedrag	Klantgerichtheid	x		
--------------------------	------------------	---	--	--

Gradatie 1: reageert vriendelijk, passend en correct op vragen van interne klanten of burgers

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- reageert vriendelijk en correct op vragen van klanten
- blijft beleefd bij klachten
- wil anderen helpen en dienen
- toont begrip voor de klanten, is vriendelijk en voorkomend
- houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften en vragen van de klant
- neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar concrete oplossingen
- toont onmiddellijke luisterbereidheid en is aanspreekbaar
- heeft een verzorgd voorkomen
- reageert binnen aanvaardbare tijd
- stelt zich steeds beschikbaar op voor interne klanten of burgers (zich voorstellen, terugbellen, terugmailen,...)
- geeft steeds een duidelijk antwoord aan de klant

Waardegebonden gedrag	Integriteit	x		
-----------------------	-------------	---	--	--

Gradatie 1: handelt correct en respecteert de regels

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn/haar omgeving en van de bestaande regels en afspraken
- doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na
- kan het onderscheid maken tussen vertrouwelijke en niet vertrouwelijke informatie
- zal informatie van burgers en collega's vertrouwelijk behandelen
- leeft de deontologische code van de organisatie na
- behandelt vertrouwelijke informatie op een correcte manier
- respecteert de eigendommen van de organisatie
- gaat op een respectvolle manier om met nabestaanden

Waardegebonden gedrag	Neutraliteit	x		
-----------------------	--------------	---	--	--

Gradatie 1: gaat in zijn/haar eigen gedrag om met neutraliteit

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- heeft in zijn handelingen oog voor neutraliteit in levensbeschouwing
- aanvaardt de diversiteit in levensbeschouwing bij de interne/externe klanten als een feit zonder hieraan waardeoordelen te verbinden
- behandelt families, bezoekers en collega's met respect ongeacht hun herkomst en levenshoudwijze opvattingen, achtergrond of positie
- onthoudt zich van elke handeling die zijn/haar neutraliteit in het gedrag kan brengen (bv. door deel te nemen aan afscheidsplechtigheden met specifieke rituelen)