**Hoe gebruik ik een competentieprofiel en functiebeschrijvingen in de DC-sector?**

Een functiebeschrijving en een competentieprofiel hebben veel zaken gemeen maar hebben elk een verschillende benadering. Het zijn als het ware twee puzzelstukken, anders van inhoud maar wel onmiskenbaar met elkaar verbonden.

Het **competentieprofiel** richt zich op de kennis, vaardigheden en attitudes die nodig zijn om de functie kwaliteitsvol en naar behoren uit te voeren: **hoe** moet het werk worden gedaan?

Een **functiebeschrijving** is gericht op activiteiten: **wat** wordt er gedaan om welk resultaat te bereiken?

Beide documenten vormen de hoeksteen van een goed personeelsbeleid en leveren **waardevolle** informatie en een **houvast** voor zowel de onderneming als de individuele werknemer.

Ondanks de beperkte activiteiten die een dienstencheque-werknemer, wettelijk gezien, mag uitoefenen bestaan er nogal wat uiteenlopende functiebeschrijvingen en competentieprofielen. Daarom inspireren we je graag met enkele typevoorbeelden ter ondersteuning van de dagdagelijkse werking. Deze kunnen gebruikt worden bij het opstellen van **vacatures** binnen de organisatie of als **informatiedocument**.

De functiebeschrijving behoeft geen verdere toelichting maar het competentieprofiel wensen we in dit document toch even toe te lichten en verder te verklaren. Dit doen we door de **kerncompetenties** te duiden met de concrete gedragingen die achter deze overkoepelende competenties schuil gaan. De toelichting van deze competenties vind je onderaan terug. Je kan deze documenten **vrij** **gebruiken** en aanpassen binnen jouw onderneming.

# **Competentieprofiel**

## Kennis en vaardigheden

* Kennis en toepassen van de verschillende schoonmaak-technieken
* Kennis en gebruik maken van de verschillende soorten schoonmaakproducten en hun doseringssystemen
* Beschikken over huishoudelijke vaardigheden (strijken, wassen, bedienen van huishoudelijke apparaten)
* Afval correct kunnen sorteren
* Veilig kunnen werken en het respecteren van milieu- en veiligheidsvoorschriften
* Zorg kunnen dragen voor eigen gezondheid tijdens het werk
* Hygiënisch kunnen werken
* Mobiel zijn en op een veilige manier deelnemen in het verkeer
* Kunnen omgaan met een werkplanning en het eigen werk zelfstandig kunnen organiseren
* Kunnen omgaan met kritiek en conflicten
* Discreet en deontologisch werken
* Kunnen omgaan met derden (collega’s, leidinggevenden en klanten)
* Algemene kennis van de organisatie/het bedrijf
* Zichzelf kunnen plaatsen in het bredere geheel van de organisatie
* Kunnen omgaan met gezag
* Kunnen communiceren in functie van de uitgeoefende job
* Kunnen deelnemen aan werkoverleg
* Moeilijke situaties kunnen aankaarten
* Kunnen omgaan met rechten en plichten van de werknemer
* Administratieve vaardigheden
* Gemotiveerd kunnen zijn voor de job, ze graag doen, betrokken zijn
* Stipt en oprecht zijn in de uitoefening van de job
* Flexibel zijn in tijd, plaats en de uitgeoefende activiteiten
* Zich verantwoordelijk opstellen t.a.v. de eigen taak en aspecten buiten het eigen taakgebied
* Beschikken over een gezond arbeidsethos
* Stressbestendig kunnen zijn
* Bereid zijn tot het volgen van opleidingen
* Kunnen omgaan met lees- en schrijftaken ifv het beroep
* Begrip van minstens 1 van de landstalen
* Kunnen omgaan met documenten en taken eigen aan de functie

## Attitudes en sleutelvaardigheden

* Technische competenties
* Oriënteren en verplaatsen
* Plannen en organiseren
* Communiceren
* Omgaan met “klanten”
* Functioneren in het bredere geheel
* Betrokkenheid bij de organisatie
* Gepaste beroepshouding
* Geletterd in context van het beroep

# Functiebeschrijving (Algemeen)

Functietitel

Huishoudhulp in kader van dienstencheques (M/V)

Strijkhulp in kader van dienstencheques (M/V)

Plaats van tewerkstelling

Bij de particuliere klanten thuis (of in het strijkatelier)

*Direct leidinggevende*

Hier geef je aan wie de leidinggevende is en welke functie hij/zij heeft.

*Doel van de functie*

Als huishoudhulp sta je in voor het wekelijks onderhoud van de woning en andere huishoudelijke taken zoals wassen en strijken bij mensen thuis in het kader van de dienstencheques.

Als strijkhulp word je tewerkgesteld in het strijkatelier en sta je in voor het wassen en strijken van de kledij van de klanten van het strijkatelier.

*Context van de functie*

Onze firma werkt binnen het wettelijk kader van de dienstencheques.

De huishoudhulpen/strijkhulpen werken volgens de normen afgesproken in de sector en worden voorzien van de nodige materialen om het werk te kunnen uitoefenen op een ergonomisch verantwoorde manier.

Er wordt een opleiding voorzien voor de startende werknemer rond strijk/poets- en communicatievaardigheden tijdens de werkuren. Voor de meer ervaren werknemers worden er geregeld opleidingen gegeven ter versterking van de competenties.

Onze firma werkt met flexibele uurroosters (4u, Xu, Xu, … , Xu, Xu, 38u).

Er wordt (geen) avond- of weekendwerk voorzien. Het startuur is bespreekbaar.

*Aanwervingspolitiek*

Iedereen met voldoende motivatie is welkom in onze organisatie. De onderneming engageert zich ertoe om in haar aanwervingspolitiek een open houding aan te nemen en maximaal te streven naar een evenredige arbeidsdeelname en diversiteit. Kandidaat-werknemers die behoren tot de verschillende kansengroepen kunnen rekenen op een correcte behandeling en op een eerlijke en correcte rekruteringsprocedure.

*Vereisten*

Hier vermeld je specifieke vereisten die nodig zijn volgens de onderneming.

*Aanbod*

Hier vermeld je het aanbod van de onderneming.

*Contactpersoon*

Hier vermeld je de contactpersoon binnen de organisatie met de nodige contactgegevens

# **Functiebeschrijving (Strijkhulp)**

*Functietitel*

Strijkhulp in kader van dienstencheques (M/V)

*Plaats van tewerkstelling*

Tewerkstelling in het strijkatelier

*Direct leidinggevende*

Hier geef je aan wie de leidinggevende is en welke functie hij/zij heeft.

*Doel van de functie*

Als strijkhulp wordt je tewerkgesteld in het strijkatelier en sta je in voor het wassen en strijken van de kledij van de klanten van het strijkatelier. De strijkhulp strijkt kledij en/of interieurtextiel met behulp van gespecialiseerde strijkapparatuur zodat dit gedroogd, kreukvrij en/of gevouwen afgeleverd kan worden.

*Context van de functie*

Onze firma werkt binnen het wettelijk kader van de dienstencheques.

De huishoudhulpen/strijkhulpen werken volgens de normen afgesproken in de sector en worden voorzien van de nodige materialen om het werk te kunnen uitoefenen op een ergonomisch verantwoorde manier.

Er wordt een opleiding voorzien voor de startende werknemer tijdens de werkuren. Voor de meer ervaren werknemers worden er geregeld opleidingen gegeven ter versterking van de competenties.

Onze firma werkt met flexibele uurroosters (4u, Xu, Xu, … , Xu, Xu, 38u).

Er wordt geen avond- of weekendwerk voorzien. Het startuur is bespreekbaar.

*Hoofdtaken*

• Strijken

• Wassen

• Afstellen van strijkapparatuur

• Controleren van strijkgoed

*Aanwervingspolitiek*

Iedereen met voldoende motivatie is welkom in onze organisatie. De onderneming engageert zich ertoe om in haar aanwervingspolitiek een open houding aan te nemen en maximaal te streven naar een evenredige arbeidsdeelname en diversiteit. Kandidaat-werknemers die behoren tot de verschillende kansengroepen kunnen rekenen op een correcte behandeling en op een eerlijke en correcte rekruteringsprocedure.

*Contactpersoon*

Hier vermeld je de contactpersoon binnen de organisatie met de nodige contactgegevens

# Functiebeschrijving (Huishoudhulp)

*Functietitel*

Huishoudhulp in kader van dienstencheques (M/V)

*Plaats van tewerkstelling*

In het huis van de particuliere klant(en)

*Direct leidinggevende*

Hier geef je aan wie de leidinggevende is en welke functie hij/zij heeft.

*Doel van de functie*

Als huishoudhulp sta je in voor het onderhoud van de woning en andere huishoudelijke taken zoals wassen en strijken bij mensen thuis in het kader van de dienstencheques.

*Context van de functie*

Onze firma werkt binnen het wettelijk kader van de dienstencheques.

De huishoudhulpen/strijkhulpen werken volgens de normen afgesproken in de sector en worden voorzien van de nodige materialen om het werk te kunnen uitoefenen op een ergonomisch verantwoorde manier.

De huishoudhulp is een hulp in het huishouden van de particuliere klant. Dit omvat het schoonmaken van het huis met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, bereiding van maaltijden, verstelwerk van strijkgoed en boodschappen doen voor het gezin. De effectieve invulling van de huishoudelijke taken hangt af van de particuliere klant.

Er wordt een opleiding voorzien voor de startende werknemer rond strijk/poets- en communicatievaardigheden tijdens de werkuren. Voor de meer ervaren werknemers worden er geregeld opleidingen gegeven ter versterking van de competenties.

Onze firma werkt met flexibele uurroosters (4u, Xu, Xu, … , Xu, Xu, 38u).

Er wordt (geen) avond- of weekendwerk voorzien. Het startuur is bespreekbaar.

*Hoofdtaken*

• Interieur en sanitair reinigen

• Strijken

• Schoonmaakmaterialen en producten gebruiken

• Veilig en milieubewust werken

• Omgaan met klanten

*Aanwervingspolitiek*

Iedereen met voldoende motivatie is welkom in onze organisatie. De onderneming engageert zich ertoe om in haar aanwervingspolitiek een open houding aan te nemen en maximaal te streven naar een evenredige arbeidsdeelname en diversiteit. Kandidaat-werknemers die behoren tot de verschillende kansengroepen kunnen rekenen op een correcte behandeling en op een eerlijke en correcte rekruteringsprocedure.

*Contactpersoon*

Hier vermeld je de contactpersoon binnen de organisatie met de nodige contactgegevens.

# Toelichting bij het competentieprofiel

**Attitudes en sleutelvaardigheden**

*Technische competenties*

Methodisch schoonmaken, in logische volgorde werken, juiste technieken toepassen (interieur, sanitair, vloeren, glaswas), van boven naar beneden poetsen, eerst afstoffen dan poetsen, het eigen werk kunnen organiseren, grondig poetsen van het sanitair, zorgen voor een goede hygiëne, bedienen van een aantal toestellen, afstoffen, zaken verplaatsen, overal en grondig poetsen, materialen reinigen, spinnenwebben verwijderen, ook in de uithoeken schoonmaken, zorgen dat alles goed ruikt, …

Basiskennis van de verschillende producten (glasreiniger, allesreiniger, vloerzeep, sanitairreiniger, schuurpoeder, detergenten, verschil tussen zure reinigers voor het verwijderen van kalk en alkalische reinigers (zeep, soda) voor het verwijderen van vetten, etiketten en pictogrammen, kennis van de types materialen (vloeren, …) en de onverenigbaarheid met sommige producten, alert zijn voor specifieke producten, juiste dosering gebruiken.

Kunnen strijken, bedienen van de afwasmachine, afdrogen, ramen wassen.

Voorzichtig en attent zijn, alert zijn voor specifieke producten of gevaarlijke situaties, preventief handelen, hef- en tiltechnieken toepassen, persoonlijke hygiëne (juwelen, …), voorschriften volgen, procedures kennen bij blessure of ongeval, defecten melden, veilig omgaan met elektriciteit, procedure brandveiligheid kennen en kunnen toepassen, indien nodig persoonlijke beschermingsmiddelen goed gebruiken, …

werkkledij gebruiken; beschermschoenen dragen, handschoenen dragen als nodig - producten niet laten rondslingeren (veiligheid), veiligheidsinstructies (R&S-zinnen) nalezen op etiketten of in handleidingen; hoe vallen voorkomen en veilig werken in de hoogte;

gevaarlijke situaties of risico’s melden aan de betrokken verantwoordelijke(n); hef- en tiltechnieken kennen en toepassen; EHBO; gebruiken voor de eigen gezondheid en het milieu;

Medische fitheid, rugvriendelijk werken, belastende taken kunnen vervullen (dragen van emmers, doen van trappen, kunnen omgaan met werkstress; …

Orde en netheid van de kamers en het materiaal, hygiëneregels kennen en toepassen, weten wanneer de dweilen in de was moeten, …

*Oriënteren en verplaatsen*

Zich verplaatsen met openbaar of eigen vervoer, de verkeersregels respecteren. Een straat vinden op plan of met een gps/app, de weg uitstippelen, de meest efficiënte verplaatsingsmethode gebruiken tussen klanten en bij het woon-werkverkeer.

*Plannen en organiseren*

Werkschema volgen, afspraken naleven, schema met periodieke taken volgen. Nakijken welke kamers wanneer en hoe gekuist moeten worden (grote of kleine kuis) en dat zo doen; Wanneer de gordijnen gewassen moeten worden, wanneer de kasten gekuist moeten worden,…

Voldoende zelfdiscipline hebben, prioriteiten kunnen bepalen, het eigen werk kunnen organiseren, doorzetten in moeilijkere omstandigheden, ook kunnen werken zonder externe controle, werk zien, al eens een extra werkje doen, alleen kunnen werken, instructies kunnen uitvoeren, prioriteiten kunnen stellen, vanuit een vaste structuur werken, het eigen werk goed organiseren, …

Je eigen werk alleen kunnen doen zonder hulp of controle; je eigen werk zelf kunnen organiseren. Werk zien en willen werken.

*Communiceren*

Het melden van wijzigingen, neen durven zeggen, feedback geven aan leidinggevenden, hulp durven vragen, vragen durven stellen, actief kunnen luisteren, eigen mening durven zeggen,

Voldoende assertief zijn, problemen durven benoemen, telefoongesprek kunnen voeren, inschatten en melden van tekorten aan producten en materialen, een informeel gesprek kunnen voeren, …

Goed omgaan met kritiek, openstaan voor kritiek van de klant en/of de leidinggevende, bereid zijn om iets met kritiek te doen, zaken willen en kunnen veranderen, een leergerichte instelling hebben, iets willen aannemen van anderen … .

*Omgaan met “klanten”*

Beleefd en vriendelijk omgaan met mensen, inlevingsvermogen hebben, de klant goed kunnen inschatten en het eigen gedrag erop afstemmen, kunnen grenzen stellen en grenzen bewaken, een luisterend oor hebben, al eens een informele babbel slaan met de klant, de mening van de klant vragen, zaken durven benoemen naar de klant toe, met kinderen van de klanten kunnen omgaan, interesse in de klant laten blijken, advies geven aan de klant, …

Specifieke zaken van de klanten voor zichzelf houden, privacy respecteren, een zekere afstand houden tussen werk en privé, ….

Respect voor collega’s tonen; discreet omgaan met vragen van de klant en doorverwijzen naar de juiste professionele begeleiding intern; Discreet omgaan met familie of bezoek van bewoners, niet zomaar storen, …

*Functioneren in het bredere geheel*

Bij ruzie rustig blijven en niet roepen; melden/bespreken van samenwerkingsproblemen aan/met collega of indien nodig melden aan verantwoordelijke.

De eigen job zien in de totale organisatie, interesse voor de organisatie: structuur, organigram, visie, opdracht.

Luisteren naar en rekening houden met instructies van de leidinggevende, …

Afspraken taken en tijdsverdeling kennen en kunnen naleven, Zeggen wat er vandaag gekuist werd, In eenvoudige bewoordingen een beschrijving kunnen geven van mensen, leef- en werkomstandigheden, dagelijkse routines.

Met leidinggevende praten over de job en zich duidelijk kunnen uitdrukken op het werkoverleg, …

Feiten en meningen kunnen onderscheiden; Eigen gevoelens en die van de anderen herkennen; Informatie helder kunnen doorgeven aan collega's; Telefoongesprek kunnen voeren; Eigen rechten kennen, procedures en richtlijnen kunnen gebruiken.

*Betrokkenheid bij de organisatie*

Algemene kennis van de organisatie en de eigen opdrachten, de weg kunnen wijzen (of naar iemand doorverwijzen binnen de organisatie), kennis van het personeelsstatuut.

Documenten goed opvragen en tijdig binnenleveren, (loon)documenten kunnen lezen en ordenen, informatie vanuit de organisatie of de klant lezen, belangrijke documenten goed bewaren, tijdig reageren op brieven of mails, tijdig verlof aanvragen.

*Gepaste beroepshouding*

Willen werken, bewust de keuze maken om een bepaalde job uit te gaan voeren, voldoening halen uit je werk, gedreven zijn, doorzettingsvermogen hebben, inzet tonen en initiatief nemen, enthousiasme, werk zien, opleiding willen volgen.

Vooruitstrevend zijn, nieuwe zaken uitproberen, zoeken naar alternatieven die beter zijn, eigen manier van aanpakken in vraag kunnen stellen, problemen kunnen oplossen, initiatieven nemen, voorstellen doen naar verbetering, …

Overal tijdig zijn, op tijd beginnen, tot op het einduur werken, bij afwezigheid tijdig melden, bij onvoorziene omstandigheden zaken melden, respecteren en nakomen van afspraken, oog hebben voor detail, kwaliteit van het geleverde werk, grondigheid en volledigheid, alle ramen en deuren sluiten op het einde, materiaal goed terugplaatsen, …

Flexibiliteit in de te werken uren, bereid zijn om van post te verwisselen, voldoende mobiel zijn, bereid zijn om andere klanten te doen bij vakantie van de klant.

Flexibiliteit in het uitvoeren van verschillende taken, afhankelijk van de wensen van de klant, flexibiliteit naar het vervangen van collega's, flexibiliteit in de manieren van werken, diverse taken kunnen en willen doen, klanten goed kunnen inschatten en het werk afstemmen op de wensen van de klant.

Eerlijk zijn, schade durven benoemen, vragen durven stellen bij onduidelijkheid, betrouwbaar zijn, zaken die je belooft ook doen, zorgen dat je werk goed gedaan is, verder kijken dan je eigen taak;

Autonoom kunnen werken, werk zien en al eens een extra werkje doen.

Doorzetten in moeilijkere omstandigheden. Eigen werk kunnen organiseren, kunnen werken zonder externe controle.

Beroepsfierheid hebben, details verzorgen, taak goed afwerken, degelijk werken, stressbestendigheid. Taken kunnen spreiden over de beschikbare tijd.

Snelheid van werken, goed blijven doorwerken, zorgen dat de vooropgestelde taken tijdig klaar zijn, handigheid verwerven in het werken met materialen en producten, het werk goed op elkaar afstemmen, …

*Geletterd in context van het beroep*

Verslagen van werkoverleg en van andere werknemers kunnen lezen; Korte en eenvoudige teksten begrijpen over concrete onderwerpen uit de eigen werk- en leefomgeving; Werkschema kunnen lezen; Kort en bondig berichten kunnen noteren. Korte informele briefjes schrijven en boodschappen noteren in telegramstijl.

Inhoud van werkoverleg begrijpen; De belangrijkste punten van korte en eenvoudige boodschappen en aankondigingen begrijpen als je traag en duidelijk spreekt.

Kunnen opzoeken, lezen en begrijpen van: pictogrammen, etiketten, tabellen, gebruiksaanwijzingen, dosering, loonfiche, arbeidscontract, arbeidsreglement;

Kunnen schrijven: bijhouden van aanwezigheidsregister, schriftelijke aanvraag doen voor verlof, noteren van lijstjes met bestellingen; Tabellen en grafieken, inhoudsmaten, symbolen, verdeling tijd kunnen uitrekenen en inschatten voor bepaalde taken.