

BEROEPSKWALIFICATIE

Conciërge

////////////////////////////////////
BK-0473-1

1. Globaal

1.1 TITEL

Conciërge

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "K250101 Toezichthouder van lokalen en gebouwen (m/v)"

1.2 DEFINITIE

De conciërge is belast met het toezicht op de gemeenschappelijke delen van een gebouw of groep van gebouwen, het verrichten van (kleine) onderhoudswerken aan gemeenschappelijke (technische) installaties alsook het schoonmaken van de gemeenschappelijke delen binnen en buiten het gebouw of groep van gebouwen teneinde de veiligheid, rust en netheid van het gebouw te verzekeren.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

3

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 1, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt samen met andere actoren

- Communiceert efficiënt met alle actoren (syndicus, bewoners,...)
- Wisselt informatie uit met syndicus, bewoners en bezoekers
- Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op
- Rapporteert aan de leidinggevende(n)
- Ontvangt en begeleidt de dienstverleners (water, elektriciteit,...)
- Tekent de noodzakelijke documenten af na het uitvoeren van prestaties
- Past zich flexibel aan (verandering van werkschema,...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van eenvoudige administratie
- Basiskennis van de werking van de syndicus in relatie met het bestuursorgaan
- Basiskennis van communicatietechnieken
- Kennis van onderhoudswerkzaamheden

Competentie 2:

Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

- Werkt ergonomisch
- Werkt economisch
- Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Meldt problemen aan de leidinggevende
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- Verplaatst zich op efficiënte wijze

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van economisch werken
- Kennis van rechten en plichten van de conciërge
- Kennis van het reglement van inwendige orde
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van ergonomisch werken

Competentie 3:

Bereidt eigen werkzaamheden voor

- Plant de dagelijkse en de periodieke werkzaamheden
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van onderhoudswerkzaamheden
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van ergonomisch werken

Competentie 4:

Maakt gemeenschappelijke ruimtes en de directe omgeving schoon

- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht
- Bereidt het(schoonmaak) materieel voor
- Stemt de hoeveelheid product af op het oppervlak en de vervuiling
- Plaatst indien nodig waarschuwingstekens
- Respecteert het materieel en gebruikt het op correcte wijze
- Maakt de opgegeven ruimtes en omgeving schoon (trappen, portalen, liften,...)
- Maakt het schoonmaakmaterieel schoon en onderhoudt het
- Ruimt de werkplek op
- Maakt de omgeving sneeuwvrij

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van economisch werken
- Basiskennis van ontsmettingsproducten
- Kennis van onderhoudswerkzaamheden
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van ergonomisch werken
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaakproducten
- Kennis van schoonmaakmateriaal
- Kennis van onderhoud van schoonmaakmaterieel
- Kennis van specifieke schoonmaaktechnieken
- Kennis van verschillende soorten oppervlakken

Competentie 5:

Onderhoudt groene ruimtes

- Gebruikt tuin- en snoeigereedschap (hark, bladblazer, snoeischaar,...)
- Verwijdert onkruid, bladeren, afval en andere voorwerpen
- Geeft bloemen en planten water
- Maait het gras

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van basissnoeitechnieken
- Basiskennis van tuinonderhoud
- Kennis van courant tuingereedschap

Competentie 6:

Onderhoudt afvalrecipiënten (vuilnisbakken, containers, laadbakken, ...) en stelt ze ter beschikking waarbij de gescheiden afvalsortering wordt gecontroleerd

- Plaats het gesorteerde afval buiten op de stoep of aan de rooilijn voor afhaling
- Houdt zich aan de ophaalplanning
- Reinigt de afvalrecipiënten na het ophalen van het afval
- Plaatst de afvalrecipiënten na lediging op de juiste plaats
- Spreekt huurders, bewoners of bezoekers aan bij fout gebruik

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ontsmettingsproducten

- Basiskennis van communicatietechnieken
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaakproducten
- Kennis van schoonmaakmateriaal
- Kennis van soorten afval en afvalsortering
- Kennis van specifieke schoonmaaktechnieken

Competentie 7:

Informeert huurders, bewoners, bezoekers,...

- Beantwoordt vragen
- Maakt de eigen beschikbaarheid en bereikbaarheid kenbaar
- Past taalgebruik aan het doelpubliek aan
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Biedt hulp aan personen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van conflicthantering
- Basiskennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 8:

Houdt toezicht op ruimtes, goederen en controleert of bewoners, huurders of bezoekers het interne reglement naleven

- Oefent controle uit in het gebouw
- Heeft toegang tot installaties voor monitorbewaking
- Bewaart het overzicht van het gebouw
- Controleert de afspraken over toegangen tot het gebouw
- Spreekt overtreders van regels aan en corrigeert hen (lawaaihinder,...)
- Houdt toezicht op het aanzicht, de netheid en de hygiëne van de gemeenschappelijke ruimtes, lokalen en uitrusting
- Merkt problemen inzake netheid op (graffiti, vuilnis,...) en meldt dit
- Ziet toe dat de eigenaars en de bewoners de regels van inwendige orde naleven en rapporteert desgevallend aan de leidinggevende

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van eenvoudige administratie
- Basiskennis van conflicthantering
- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van communicatietechnieken
- Kennis van het reglement van inwendige orde
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 9:

Verzamelt, meldt en/of behandelt klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen

- Houdt gegevens bij over de aard en het tijdstip van klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen

- Bespreekt de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen met de betrokkenen
- Schat de ernst van de situatie in
- Gaat na wat de oorzaak is
- Geeft de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen aan de betrokken instantie door of doet een voorstel voor oplossing
- Rapporteert mondeling en/of schriftelijk
- Houdt zich aan regels en afspraken van de organisatie

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van eenvoudige administratie
- Basiskennis van conflicthantering
- Basiskennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 10:

Vervangt of herstelt beschadigde elementen (lampen, kraankoppelingen, bijschilderen,...)

- Gebruikt materiaal en/of gereedschap
- Vervangt of herstelt het beschadigde voorwerp
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van schilderwerken
- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van loodgieterij
- Kennis van basisgereedschap
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van kleine herstelwerken

Competentie 11:

Controleert de staat van het gebouw

- Test de werking van het gemeenschappelijke materieel en installaties
- Controleert het gebouw preventief tegen weerschade, waterleiding- of kraanbreuken,...
- Merkt afwijkingen, schade,... aan de staat van het gebouw op en onderneemt actie

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van eenvoudige administratie
- Basiskennis van schilderwerken
- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van loodgieterij
- Kennis van onderhoudswerkzaamheden
- Kennis van veiligheidsregels

Competentie 12:

Controleert en onderhoudt gemeenschappelijke toestellen

- Controleert en/of regelt de werkingsparameters van de toestellen
- Geeft defecten door aan de leidinggevende
- Geeft noodwendigheden door aan de leidinggevende

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van eenvoudige administratie
- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van loodgieterij
- Basiskennis van communicatietechnieken
- Kennis van veiligheidsregels

Competentie 13:

Neemt de nodige veiligheidsmaatregelen

- Test de werking van de veiligheidsuitrusting uit
- Ziet toe dat dat gedrag wordt vermeden dat brandgevaar kan veroorzaken
- Neemt deel aan de uitvoering van de preventiemaatregelen die hem aanbelangen
- Signaleert alle situaties die een brandrisico inhouden
- Treedt op in noodsituaties en waarschuwt de hulpdiensten indien noodzakelijk
- Oriënteert de hulpdiensten in het gebouw en de directe omgeving
- past het evacuatieplan toe indien noodzakelijk
- Zorgt ervoor dat de nooduitgangen en brandwegen vrij blijve

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de terminologie van de huurreglementering
- Kennis van het reglement van inwendige orde
- Kennis brandveiligheid (alarm, brandblusapparaat, plan brandveiligheid etc.)
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van veiligheidsregels

Competentie 14:

Faciliteert (individuele) diensten

- Bezorgt onbezorgbare post terug aan de postbode
- Neemt op vraag van de bewoners leveringen aan
- Maakt briefwisseling over aan de eigenaar van het gebouw, de syndicus of verhuurmaatschappij
- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en maakt bestellingen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van eenvoudige administratie
- Basiskennis van voorraadbeheer
- Basiskennis van communicatietechnieken
- Kennis van het reglement van inwendige orde
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van economisch werken
- Basiskennis van ontsmettingsproducten
- Basiskennis van eenvoudige administratie
- Basiskennis van voorraadbeheer

- Basiskennis van conflicthantering
- Basiskennis van schilderwerken
- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van loodgieterij
- Basiskennis van de terminologie van de huurreglementering
- Basiskennis van de werking van de syndicus in relatie met het bestuursorgaan
- Basiskennis van communicatietechnieken
- Basiskennis van basissnoeitechnieken
- Basiskennis van tuinonderhoud

- Kennis van rechten en plichten van de conciërge
- Kennis van het reglement van inwendige orde
- Kennis van onderhoudswerkzaamheden
- Kennis van basisgereedschap
- Kennis brandveiligheid (alarm, brandblusapparaat, plan brandveiligheid etc.)
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van ergonomisch werken
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaakproducten
- Kennis van schoonmaakmateriaal
- Kennis van onderhoud van schoonmaakmaterieel
- Kennis van kleine herstelwerken
- Kennis van soorten afval en afvalsortering
- Kennis van specifieke schoonmaaktechnieken
- Kennis van verschillende soorten oppervlakken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van courant tuingereedschap

Cognitieve vaardigheden

- Communiceert efficiënt met alle actoren (syndicus, bewoners,...)
- Wisselt informatie uit met syndicus, bewoners en bezoekers
- Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op
- Rapporteert aan de leidinggevende(n)
- Ontvangt en begeleidt de dienstverleners (water, elektriciteit,...)
- Past zich flexibel aan (verandering van werkschema,...)
- Werkt ergonomisch
- Werkt economisch
- Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- Verplaatst zich op efficiënte wijze
- Plant de dagelijkse en de periodieke werkzaamheden
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten

- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht
- Bereidt het(schoonmaak) materieel voor
- Stemt de hoeveelheid product af op het oppervlak en de vervuiling
- Respecteert het materieel en gebruikt het op correcte wijze
- Houdt zich aan de ophaalplanning
- Spreekt huurders, bewoners of bezoekers aan bij fout gebruik
- Beantwoordt vragen
- Maakt de eigen beschikbaarheid en bereikbaarheid kenbaar
- Past taalgebruik aan het doelpubliek aan
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Biedt hulp aan personen
- Oefent controle uit in het gebouw
- Heeft toegang tot installaties voor monitorbewaking
- Bewaart het overzicht van het gebouw
- Controleert de afspraken over toegangen tot het gebouw
- Houdt toezicht op het aanzicht, de netheid en de hygiëne van de gemeenschappelijke ruimtes, lokalen en uitrusting
- Merkt problemen inzake netheid op (graffiti, vuilnis,...) en meldt dit
- Ziet toe dat de eigenaars en de bewoners de regels van inwendige orde naleven en rapporteert desgevallend aan de leidinggevende
- Test de werking van het gemeenschappelijke materieel en installaties
- Controleert het gebouw preventief tegen weerschade, waterleiding- of kraanbreuken,...
- Merkt afwijkingen, schade,... aan de staat van het gebouw op en onderneemt actie
- Controleert en/of regelt de werkingsparameters van de toestellen
- Geeft defecten door aan de leidinggevende
- Test de werking van de veiligheidsuitrusting uit
- Ziet toe dat dat gedrag wordt vermeden dat brandgevaar kan veroorzaken
- Neemt deel aan de uitvoering van de preventiemaatregelen die hem aanbelangen
- Oriënteert de hulpdiensten in het gebouw en de directe omgeving
- Zorgt ervoor dat de nooduitgangen en brandwegen vrij blijve
- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en maakt bestellingen
- Houdt gegevens bij over de aard en het tijdstip van klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen
- Bespreekt de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen met de betrokkenen
- Rapporteert mondeling en/of schriftelijk
- Houdt zich aan regels en afspraken van de organisatie

Probleemoplossende vaardigheden

- Meldt problemen aan de leidinggevende
- Geeft noodwendigheden door aan de leidinggevende
- Treedt op in noodsituaties en waarschuwt de hulpdiensten indien noodzakelijk
- Spreekt overtreders van regels aan en corrigeert hen (lawaaihinder,...)
- Signaleert alle situaties die een brandrisico inhouden
- past het evacuatieplan toe indien noodzakelijk
- Schat de ernst van de situatie in
- Gaat na wat de oorzaak is
- Geeft de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen aan de betrokken instantie door of doet een voorstel voor oplossing

Motorische vaardigheden

- Tekent de noodzakelijke documenten af na het uitvoeren van prestaties
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Plaatst indien nodig waarschuwingstekens
- Maakt de opgegeven ruimtes en omgeving schoon (trappen, portalen, liften,...)
- Maakt het schoonmaakmaterieel schoon en onderhoudt het
- Ruimt de werkplek op
- Maakt de omgeving sneeuwvrij
- Gebruikt tuin- en snoeigereedschap (hark, bladblazer, snoeischaar,...)
- Verwijdert onkruid, bladeren, afval en andere voorwerpen
- Geeft bloemen en planten water
- Maait het gras
- Plaats het gesorteerde afval buiten op de stoep of aan de rooilijn voor afhaling
- Reinigt de afvalrecipiënten na het ophalen van het afval
- Plaatst de afvalrecipiënten na lediging op de juiste plaats
- Bezorgt onbezorgbare post terug aan de postbode
- Neemt op vraag van de bewoners leveringen aan
- Maakt briefwisseling over aan de eigenaar van het gebouw, de syndicus of verhuurmaatschappij
- Gebruikt materiaal en/of gereedschap
- Vervangt of herstelt het beschadigde voorwerp
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt eventueel op verplaatsing uitgevoerd en kan de nodige mobiliteit vergen.
- Dit beroep wordt zowel binnen als buiten uitgeoefend waarbij de beroepsbeoefenaar kan onderhevig zijn aan (atmosferische) wijzigingen.
- Dit beroep wordt individueel uitgevoerd waarbij veelvuldig contact met andere actoren voorkomt.
- Past de te presteren (schoonmaak)uren op de meest adequate manier toe in haar/zijn dagschema, rekening houdend met bijzondere omstandigheden en eventueel tussentijds te leveren prestaties
- De sector kent reglementeringen, procedures,... betreffende kwaliteit, veiligheid, welzijn en gezondheid.
- In dit beroep is het verboden om het even welk werk, bezoldigd of niet, vanwege privépersonen of in een privéappartement uit te voeren, tenzij het bieden van dringende hulp
- De gedelegeerde bevoegdheden van de conciërge zullen in grote mate afhankelijk zijn van de omvang van het gebouw(complex) en de grensbepaling door de leidinggevende

Handelingscontext

- De conciërge moet oog hebben voor kwaliteit en tevredenheid van de bewoner door met zorg te werken

- De conciërge moet rekening houden met de economische beperkingen opgelegd door de leidinggevende(n)
- De conciërge gaat op constructieve en transparante wijze informatie uitwisselen met andere actoren
- De conciërge moet in staat zijn om de taken logisch en met de nodige spreiding te plannen
- De conciërge moet de privacy te allen tijde respecteren
- De conciërge moet initiatief nemen
- De conciërge moet tijdens de werkuren steeds bereikbaar zijn
- De conciërge heeft aandacht voor gevaarlijke situaties en meldt deze aan de leidinggevende
- De conciërge moet zorgvuldig gebruik maken van materieel
- De conciërge moet steeds de veiligheids- en kwaliteitsvoorschriften respecteren
- De conciërge moet het positief imago van zijn onderneming uitstralen
- De conciërge moet blijven met de ontwikkelingen binnen de sector, dit vergt leergierigheid en het volgen van (verplichte) opleidingen
- De conciërge staat ten dienste van alle bewoners van het gebouw
- De conciërge moet als goede huisvader zorg dragen voor het onroerend goed dat hem/haar wordt toevertrouwd, zowel privé als alle gemeenschappelijke delen

Autonomie

Is zelfstandig in

- het opmaken van zijn werkschema en tijdsplanning
- het onderhoud van het gemeenschappelijk gedeelte van het gebouw en de groene ruimtes
- het veilig, ordelijk en tijdig organiseren van zijn werk
- het informeren en sensibiliseren van de bewoners, huurders, bezoekers, dienstverleners, hulpdiensten,...
- het verzamelen en indien mogelijk afhandelen van klachten, problemen,...
- het voorbereiden en uitvoeren van eigen werkzaamheden
- het gebruiken en reinigen van het materieel
- het bijhouden en afleveren van de (opvolg)documenten
- het nemen van veiligheidsmaatregelen conform de richtlijnen
- het opvolgen van de voorraad
- het aanschaffen van klein materiaal

Is gebonden aan

- veiligheids-, gezondheids-, kwaliteits- en milieuvoorschriften en wetgevingen,
- afspraken met betrekking tot de eigen werkzaamheden,
- instructies van de leidinggevende(n)

Doet beroep op

- de leidinggevende(n) voor gegevens, melden van problemen, gevaarlijke situaties en bijkomende instructies;
- andere actoren voor praktische zaken

Verantwoordelijkheid

- Werkt samen met andere actoren
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

- Bereidt eigen werkzaamheden voor
- Maakt gemeenschappelijke ruimtes en de directe omgeving schoon
- Onderhoudt groene ruimtes
- Onderhoudt afvalrecipiënten (vuilnisbakken, containers, laadbakken, ...) en stelt ze ter beschikking waarbij de gescheiden afvalsortering wordt gecontroleerd
- Informeert huurders, bewoners, bezoekers,...
- Houdt toezicht op ruimtes, goederen en controleert of bewoners, huurders of bezoekers het interne reglement naleven
- Verzamelt, meldt en/of behandelt klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen
- Vervangt of herstelt beschadigde elementen (lampen, kraankoppelingen, bijschilderen,...)
- Controleert de staat van het gebouw
- Controleert en onderhoudt gemeenschappelijke toestellen
- Neemt de nodige veiligheidsmaatregelen
- Faciliteert (individuele) diensten

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.