



## LOODGIETER

### Doel van de functie

Voorafgaand plaatsbezoek afleggen om te bepalen of sanitaire werkzaamheden al dan niet dienen uitgevoerd te worden door een externe aannemer en / of zelf sanitaire werkzaamheden uitvoeren, zodat de staat van de woningen op het gewenste niveau gehouden of gebracht wordt, bv. ter voorkoming van klachten of naar aanleiding van meldingen en klachten van de klanten.

Context: sanitaire werkzaamheden betreffen nazicht en herstel aan zowel sanitaire installaties als aan centrale verwarming.

### Plaats in de organisatie

De loodgieter rapporteert aan het diensthoofd gebouwenbeheer en ICT.

Back-up: collega-loodgieter

### Taken

#### **1. Kennis nemen van de uit te voeren opdrachten.**

Dit houdt onder meer in:

- Werkopdrachten ophalen en bespreken van de uit te voeren taken met de dossierbehandelaar gebouwenbeheer (dagplanning).
- Ter plaatse vaststellen wat het concrete probleem is, prioriteit bepalen en oplossingen voorstellen.
- In samenspraak met de dossierbehandelaar gebouwenbeheer inplannen van de herstellingen.
- Nakijken of het nodige materiaal beschikbaar is – en bestellen indien nodig.
- Bespreken en toepassen van (veiligheids)instructies, richtlijnen of aandachtspunten bij de uit te voeren opdrachten...

#### **2. Opdrachten uitvoeren rekening houdend met de veiligheidsvoorschriften, de werkinstructies en richtlijnen die gegeven worden.**

Dit houdt onder meer in:

- Dagelijks variërende taken uitvoeren waarvoor kennis of ervaring met betrekking tot sanitaire installaties noodzakelijk is:
  - o Een diagnose stellen van defecten of storingen aan een installatie
  - o Opsporen verstopte rioleringen en lekken
  - o Defecte onderdelen vervangen of herstellen
  - o Sanitaire en verwarmingselementen plaatsen
  - o Een oude installatie demonteren en verwijderen (verwarming, sanitair...)
- De plaats van de opdracht net achterlaten

- Hulp bieden bij andere ploegen (bvb. verwijderen van beplantingen, aarde, leegmaken van woningen...)
- Indien nodig opleidingen volgen om de vakkennis up to date te houden of uit te breiden
- Persoonlijke beschermingsmiddelen correct gebruiken
- ...

### **3. Diverse vragen beantwoorden om de klanten correct te informeren.**

Dit houdt onder meer in:

- Klanten correct en duidelijk informeren over wie de kosten moet dragen van de herstelling (de huurder of De Mandel) en waarom dat zo is.
- Klanten correct en duidelijk informeren over het technische probleem en de geboden oplossing.
- Klanten doorverwijzen naar de correcte contactpersoon indien een vraag niet zelf beantwoord kan worden.
- Klanten informeren over vervolgcacties (bvb. wachten op bestelling materiaal, wanneer kom je terug, hoe gebeurt de facturatie...).
- ...

### **4. Nazien en onderhouden van het werkmateriaal.**

Dit houdt onder meer in:

- Defecten en problemen signaleren aan het diensthoofd gebouwen.
- Onderhouden van de gebruikte werkmiddelen.
- Machines en materiaal gebruiken zoals het hoort.
- Ordelijk en net houden van de werkplaats en de dienstwagen.
- Materiaal op de juiste plaats opbergen.
- Verdwenen materiaal onmiddellijk melden.
- ...

### **5. Administratie en verslag uitbrengen over de uitgevoerde opdrachten**

Dit houdt onder meer in:

- Problemen en voorvallen signaleren en bespreken met het diensthoofd gebouwen, bvb. aandachtspunten voor collega's doorgeven, zoals huurders die verbaal agressief zijn, woningen die slecht onderhouden worden, installaties die moeilijk bereikbaar zijn...
- Op de werkopdrachten nauwkeurig noteren van de uitgevoerde werken, gebruikte materialen, benodigde tijd...
- Werkbonnen nauwkeurig invullen, laten aftekenen, 1 exemplaar aan de klant overhandigen en 1 exemplaar indienen bij afgewerkte taak.
- Meldpunten verwittigen bij werken in appartementsgebouwen.
- Actief deelnemen aan briefings / teamvergaderingen.
- ...

### **6. Mee instaan voor het voorraadbeheer**

Dit houdt onder meer in:

- Opvolgen van de voorraad.
- Ontvangen en controleren van leveringen.
- Materiaal ter vervanging tijdig bestellen bij de dossierbehandelaar gebouwenbeheer.
- Zorgen voor orde en netheid in het magazijn.
- Afval correct sorteren.

- Prijs vragen voor eenvoudig materiaal.
- Info aanvragen over mogelijke leveringen.
- ...

## **Competentieprofiel**

### **Vaktechnische competenties**

Goede kennis inzake sanitaire technieken (zowel sanitair als verwarming)  
Goed en veilig kunnen werken met het werkmateriaal en specifieke gereedschappen.  
Beschikken over een attest GI.

### **Gedragscompetenties**

#### **Klantgericht handelen**

*Wensen en behoeften van de verschillende interne en externe klanten (en andere belanghebbenden) onderkennen, er gepast op reageren, en de communicatie hierop afstemmen. Anticiperen op de behoeften van de klanten en een kwaliteitsvolle dienstverlening realiseren.*

Niveau 1 – Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van klanten en onderneemt acties om de meest geschikte oplossing te bieden (reactief/proactief – eigen functie)

- Helpt klanten op een beleefde en respectvolle wijze
- Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op
- Verleent een correcte service aan alle klanten, ongeacht hun afkomst, geslacht, handicap, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een gepaste manier op te lossen. Verwijst zo nodig door naar de klachtencoördinator
- Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van klanten te vervullen en zelfs te overtreffen
- Informeert de klanten op een begrijpelijke manier over de werking van de organisatie en/of de te volgen procedures en/of hun rechten en plichten; gaat na of de klant de informatie begrepen heeft
- Communiqueert proactief over te verwachten termijnen, geeft spontaan toelichting over de reden van een beslissing of de kosten die verbonden zijn aan de dienstverlening, geeft duidelijke informatie over de mogelijke gevolgen bij het niet respecteren van de procedures of plichten...
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening

### **Resultaatgericht handelen**

*Bewaken van de kwaliteit en de voortgang van eigen taken of processen of die van collega's, medewerkers, leveranciers...door concrete en gerichte acties te ondernemen met het oog op het bereiken of overstijgen van het beoogde doel / resultaat*

Niveau 1 – Bewaakt de kwaliteit en de voortgang van zijn werk door actief en gericht te werken aan het bereiken van het beoogde doel/resultaat

- Bewaakt de kwaliteit van zijn werkzaamheden door zijn werk op juistheid en volledigheid te controleren
- Bewaakt de voortgang van zijn werkzaamheden, rekening houdend met vooropgestelde deadlines en het te bereiken resultaat
- Is bereid bijkomende inspanningen te leveren indien nodig voor de organisatie of zijn werkzaamheden
- Legt spontaan vervolgsafspraken en -activiteiten vast
- Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer beschikbaar moeten zijn en geeft er het juiste gevolg aan
- Rapporteert tussentijds spontaan over de voortgang van zijn werk en geeft aan wanneer afspraken niet zullen gehaald worden
- Zoekt zelf alternatieven als een bepaalde actie niet tot het beoogde resultaat heeft geleid.
- Werkt proactief aan de ontwikkeling van zijn vakkennis en vaardigheden in functie van het beoogde doel/resultaat.

### **Betrouwbaar handelen (consequent en correct handelen)**

*Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie, uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg...). Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen.*

Niveau 1 - Handelt correct en respectvol en volgens de organisatorische regels en afspraken en de bredere sociale en ethische normen.

- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen
- Respecteert de formele regels en afspraken van de organisatie.
- Gaat op respectvolle wijze om met anderen (collega's, klanten, medewerkers,...).
- Geeft volledige en juiste informatie door.
- Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie en kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid.
- Komt uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden.
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie.
- Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.

### **Samenwerken**

*Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is*

Niveau 1 – Informeert, pleegt overleg en werkt mee

- Stemt zijn inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep
- Deelt spontaan kennis, informatie en ervaringen

- Vraagt anderen naar hun mening
- Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (juiste informatie doorgeven, informatie doorgeven op de afgesproken manier, nagaan of de informatie duidelijk is...)
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen
- Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten...)

### **Flexibel handelen**

*Zijn werkwijze, aanpak of stijl veranderen om doelen te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen*

Niveau 1 – Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist

- Schakelt gemakkelijk tussen verschillende werkzaamheden
- Handelt doelmatig en effectief bij tijdsdruk, wijzigende prioriteiten, nieuwe gegevens, dringende vragen of behoeften
- Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt is
- Staat open voor andere werkwijzen en is bereid zijn aanpak bij te stellen

### **Plannen en organiseren**

Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken.

Niveau 1 – Plant en organiseert zijn werk effectief

- Brengt orde, structuur en regelmaat aan in de uit te voeren werkzaamheden en verkrijgt zo overzicht
- Legt doelen, prioriteiten en tijdsbesteding vast
- Houdt in zijn planning rekening met de begrippen dringend en belangrijk
- Gaat systematisch en stapsgewijs te werk
- Controleert de voortgang van zijn werk en stuurt bij wanneer nodig

### **Zorgvuldig handelen**

*Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten*

Niveau 1 – Levert met oog voor detail correct werk af

- Gaat zorgvuldig en precies om met informatie en materiaal
- Houdt zijn werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen
- Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en voert ze foutloos uit
- Controleert zijn werk op juistheid en volledigheid
- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrenge van correcties

### **Analyseren**

*Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie*

Niveau 1 – Ziet de essentie van het probleem

- Verzamelt relevante informatie
- Maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken in de informatie
- Omschrijft duidelijk de kern van het probleem
- Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek
- Gaat systematisch en gestructureerd te werk bij het analyseren van gegevens

### **Initiatief nemen**

*Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen*

Niveau 1 – Neemt het initiatief om binnen zijn takendomein acties te initiëren (reactief en ad hoc)

- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen
- Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om concrete problemen op te lossen
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie
- Grijpt de kansen die zich aandienen

### **Assertief zijn**

*Voor zijn mening of belang opkomen met respect voor anderen, zelfs als de omgeving druk uitoefent om dat niet te doen*

Niveau 1 – Geeft zijn standpunten weer, geeft zijn grenzen aan (reactief)

- Heeft vertrouwen in zijn standpunten en komt voor zijn mening uit
- Maakt duidelijk als hij het oneens is met de gesprekspartner
- Bewaakt zijn grenzen van kennen en kunnen (bv. durft 'nee' te zeggen)
- Gebruikt krachtige taal (dus niet 'een beetje', 'misschien', ...)
- Reageert evenwichtig en beheerst op druk (negatieve reacties, tegenstand, verwijten, ...)