



## FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

# NAAM FUNCTIE: SPORT - ZWEMBAD -TECHNISCH ASSISTENT KASSA/POETS

---

### 1. Algemene informatie

Cluster/ Dienst: Cultuur en vrije tijd/ Sport - Zwembad

Salarisschaal: D1 – D3

### 2. Plaats in het organogram

Maakt deel uit van de dienst Sport, Zwembad en rapporteert aan de ploegverantwoordelijke van het zwembad.

### 3. Doel van de functie

Beheren van de kassa, informeren, onderhoud om de zwembadgebruikers op een veilige en hygiënische wijze te laten genieten van een zwembadbezoek.

### 4. WAT - welke zijn mijn taken?

#### Resultaatsgebied 1: ambassadeur van Diest

De technisch assistent begeeft zich tussen de bezoekers van het zwembad. Als hij aangesproken wordt, beantwoordt hij hen op een **klantgerichte** wijze door ze ofwel zelf basisinformatie te geven of door te verwijzen naar de juiste collega. Dit kan in het zwembad of aan de telefoon zijn.

#### Resultaatsgebied 2: onderhoud

Hij/zij ziet toe op de netheid van het zwembad. Hij/zij zorgt ervoor dat deze op niveau blijft door het uitvoeren van het onderhoudsschema. Hij/zij zorgt ervoor dat hij/zij over de nodige materialen beschikt om dit te doen.

#### Resultaatsgebied 3: kassa

De technisch assistent zorgt ervoor dat betalingen correct worden verwerkt, beantwoordt vragen van klanten en helpt bij het oplossen van eventuele problemen. Hij verleent hulp daar waar hij kan door het verwittigen van redders of hulpdiensten zo nodig.

#### Resultaatsgebied 4: creëren van een aangename en veilige omgeving voor onze interne en externe klanten

De technisch assistent levert inspanningen om de werkomstandigheden en de werksfeer binnen het stadsbestuur te verbeteren. Van elke collega wordt medewerking verwacht aan dit proces vanuit een positieve en constructieve ingesteldheid. De risicobeheersing- en veiligheidsprocedures die op een professionele wijze ontwikkeld zijn, past de technisch assistent toe. Het is belangrijk dat de technisch assistent deze doorvertaalt naar de collega's, partners en klanten van het stadsbestuur

#### Resultaatsgebied 5: alle bijkomende opdrachten in het belang van stad en OCMW Diest

De technisch assistent is **betrokken** bij stad en OCMW Diest en tracht zich **voortdurend** te **verbeteren** en zo bij te dragen tot het slagen van de organisatie. Een belangrijk element hierbij is de **samenwerking** met de directe collega's en de andere diensten. De technisch assistent ondersteunt de leidinggevende in zijn taken en is bereid bijkomende opdrachten tot een goed einde te brengen.

## 5. HOE - hoe voer ik mijn taken uit?

Het HOE omschrijft de competenties en de kennis die nodig zijn om deze functie succesvol uit te oefenen.

### 5.1. Kerncompetenties – deze competenties vindt Stad en OCMW Diest voor iedereen belangrijk

Bij elke kerncompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Kerncompetentie	Niveau	Voorbeelden
Voortdurend verbeteren	1. Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is gemotiveerd om nieuwe "leerstof" te verwerken</li> <li>Is bereid om nieuwe methodes aan te leren</li> <li>Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk</li> <li>Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is.</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Voor een technisch assistent is het van cruciaal belang dat hij zijn vaardigheden als kassier op regelmatige wijze onderhoudt, en dat de procedures regelmatig inge oefend worden.</p>
Klantgerichtheid	1. Reageert vriendelijk, gepast en correct op voor de hand liggende vragen van klanten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Helpt klanten op een vriendelijke en correcte wijze voort</li> <li>Blijft beleefd bij klachten</li> <li>Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op te lossen</li> <li>Verleent een correcte service aan alle klanten, ongeacht hun afkomst, geslacht</li> <li>Stelt zich hulpvaardig op</li> <li>Reageert snel en gepast op vragen van klanten</li> <li>Kiest een aangepaste aanpak gezien de mogelijkheden van de klanten.</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> De technisch assistent moet een correcte service verlenen die in de lijn ligt met de verantwoordelijkheden die hij heeft.</p>
Samenwerken	1. Werkt mee en informeert anderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt rekening met de mening van anderen</li> <li>Behandelt anderen met respect, ongeacht hun positie, achtergrond of opvattingen</li> <li>Geeft informatie en kennis door die voor anderen nuttig of belangrijk kan zijn</li> <li>Aanvaardt groepsbeslissingen en beslissingen van de leidinggevende</li> <li>Toont respect voor de verscheidenheid van mensen</li> <li>Biedt hulp aan bij problemen</li> <li>Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen.</li> </ul>
Betrouwbaarheid	2. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplu politiek toe)</li> <li>Neemt verantwoordelijkheid op zich voor de veiligheid van de klant (bv. noodprocedures, toezichtplan)</li> <li>Neemt verantwoordelijkheid op zich voor de hygiëne</li> <li>Leeft de deontologische code van stad en OCMW Diest na</li> <li>Spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen (bv. reglement zwembad)</li> <li>Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan</li> <li>Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid</li> <li>Geen onnodige opmerkingen verspreiden, discretie is belangrijk</li> <li>Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken (bv. reglement zwembad, huishoudelijk reglement, retributiereglement, telefoonprotocol).</li> </ul>

## 5.2. Functiecompetenties

Bij elke functiecompetentie worden het niveau en de voorbeelden vermeld die bij deze functie horen.

Funciecompetentie	Niveau	Voorbeelden
Organisatiebetrokkenheid	1. Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uit naar buitenstaanders toe geen kritiek op beslissingen die voor de stad/ OCMW Diest en het zwembad nuttig zijn, zelfs als die minder populair zijn of niet overeen komen met de eigen belangen</li> <li>• Toont belangstelling voor stad en OCMW Diest en het zwembad (bv. informeert zich regelmatig)</li> <li>• Reageert correct en loyaal als buitenstaanders, klanten enz. kritiek uiten op de organisatie</li> <li>• Respecteert de binnen de organisatie of entiteit bestaande afspraken en procedures.</li> <li>• Men schikt zich naar de normen van stad en OCMW Diest</li> <li>• Je mag een eigen mening hebben maar moet correct in de omgang blijven.</li> </ul>
Assertiviteit	1. Brengt (als ernaar gevraagd wordt) eigen standpunten naar voor, geeft eigen grenzen aan (reactief)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt uit voor zijn eigen mening als ernaar gevraagd wordt</li> <li>• Maakt duidelijk als hij het niet eens is met zijn gesprekspartner</li> <li>• Maakt duidelijk als eigen grenzen en/of regels worden overschreden (bv. 'neen' durven zeggen, 'stop' durven zeggen).</li> </ul> <p><u>Opmerking:</u> Assertief optreden tegenover klanten maar ook tegenover collega's (bv. een klant die de regels overtreedt durven aanspreken).</p>
Oordeelsvorming	2. Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt tot een gefundeerd oordeel, rekening houdend met de consequenties</li> <li>• Redeneert logisch, ziet voor de hand liggende effecten van acties</li> <li>• Motiveert en beargumenteert het eigen oordeel van de beslissing</li> <li>• Neemt bij problemen of situaties een persoonlijk standpunt in</li> <li>• Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie.</li> <li>• Geen bezoekers zomaar uit het zwembad zetten, moet op basis van gegronde redenen zijn</li> </ul>
Nauwgezetheid	2. Levert met oog voor detail correct werk af	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert herhaaldelijke technische taken foutloos uit</li> <li>• Vult documenten correct en zorgvuldig in</li> <li>• Blijft aandachtig bij routineuze taken</li> <li>• Controleert het eigen werk (bv. onzichtbaar vuil, gebruik juiste producten en niet mengen van producten, volgen onderhoudsschema, kassa).</li> </ul>
Flexibel gedrag	1. Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verandert zijn planning afhankelijk van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften</li> <li>• Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. tegenslagen, plots extra taken, afwezigheid collega's)</li> <li>• Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was (bv. hulp collega inroepen, andere wijze van aanspreken toepassen).</li> </ul>
Optreden	1. Heeft een verzorgd voorkomen en een gepaste gedragsstijl	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt zorg voor zijn voorkomen (netjes en verzorgd, aandacht voor persoonlijke hygiëne, juiste kledij aantrekken)</li> <li>• Past zijn kleding en voorkomen aan naargelang van de gedragscode die in de situatie van toepassing is</li> <li>• Gebruikt correcte omgangsvormen naar gelang van de omstandigheden</li> <li>• Gaat gepast om met de verscheidenheid van mensen.</li> </ul>
Initiatief	1. Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te ondernemen (reactief en ad hoc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen</li> <li>• Ziet werk liggen en gaat over tot actie</li> <li>• Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken</li> <li>• Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen</li> <li>• Kan efficiënt omgaan met mensen en middelen (bv. inspringen bij collega's zo nodig).</li> </ul>

### 5.3. Kennis

Deze kennis en het praktisch toepassen ervan is nodig om deze functie succesvol uit te oefenen.

Cluster	Kennis	Toelichting
PC-vaardigheden	Word	
	Software eigen aan de functie:	Aan te leren op de werkvloer
Werking en werkmiddelen	Werking van de gemeentelijke organisatie	
	Werkmiddelen : - kassa	Aan te leren op de werkvloer

*Alle functieprofielen van Stad en OCMW Diest zijn standaard opgesteld in de mannelijke vorm, vooral om complexe zinsvormen te vermijden. Dit is niet bedoeld als verwijzing naar het gender van de medewerker.*