

FUNCTIEPROFIEL - WAT WORDT ER VAN MIJ VERWACHT?

NAAM FUNCTIE: SPORT - TECHNISCH ASSISTENT ZAALWACHTER

1. Algemene informatie

Dienst/afdeling: Cultuur en Vrije tijd / Sport

Salarisschaal: D1 – D2 – D3

2. Plaats in het organogram

Maakt deel uit van de dienst Sport en rapporteert aan de ploegbaas van de zaalwachters.

3. Doel van de functie

Informerende, onderhouden, toezicht uitoefenen teneinde de gebruikers van de sportzalen op een veilige en hygiënische wijze te laten sporten.

4. WAT - welke zijn mijn taken?

Resultaatsgebied 1: onthaalmedewerker

De zaalwachter begeeft zich tussen de bezoekers van de sporthal. 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 de sporthal of aan de telefoon zijn.

Resultaatsgebied 2: toezicht

De zaalwachter houdt algemeen toezicht op de sporthal. Hij neemt **initiatief** om **klantgericht** en **assertief** tussen te komen indien gebruikers overtredingen maken. Indien nodig verwittigt hij de hulpdiensten.

Hij ziet ook toe op de netheid van de sporthal. Hij zorgt ervoor dat deze op niveau blijft door het uitvoeren van het onderhoudsschema. Dit behelst zowel de sporthal als de kleedkamers en de sanitaire voorzieningen. Hij zorgt er zelf voor dat hij over de nodige materialen beschikt om dit te doen. Bij kleine mankementen staat hij zelf in voor de herstelling, grote mankementen meldt hij.

Resultaatsgebied 3: hulp verlenen

De zaalwachter verleent hulp daar waar hij kan. Dit kan gaan over toepassen van EHBO voor kleine letsels en het verwittigen van de hulpdiensten bij ergere letsels. Hij staat ook in voor het tijdig testen van het EHBO materiaal en voor de rapportage van incidenten.

Resultaatsgebied 4: gebruikers

De zaalwachter opent de zaal in al zijn facetten en sluit af. Hij zorgt ervoor dat de zaal uitgerust is voor het aangekondigde gebruik. Na gebruik controleert hij de zaal en verzamelt hij eventueel achtergelaten zaken.

Resultaatsgebied 5: creëren van een aangename en veilige omgeving voor onze interne en externe klanten

De zaalwachter 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 zaalwachter toe. Het is belangrijk dat de zaalwachter deze doorvertaalt naar de collega's, partners en klanten van het stadsbestuur.

Resultaatsgebied 6: alle bijkomende opdrachten in het belang van de stad Diest

De zaalwachter is **betrokken** bij de stad 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 zaalwachter 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 de stad 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	- Is gemotiveerd om nieuwe 'leerstof' te verwerken - Is bereid om nieuwe methodes aan te leren - Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk - Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk - Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is - Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen. <u>Opmerking:</u> Een zaalwachter staat open voor nieuwe dingen.
Klantgerichtheid	2. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen	- Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen - Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze - Denkt en handelt vanuit de noden van de klant in plaats vanuit de noden van het eigen functioneren - Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening - Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp - Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant. <u>Opmerking:</u> Een zaalwachter staat in een zeer klantgerichte positie. Een klantvriendelijke houding is hierbij essentieel: men schenkt op een gepaste manier aandacht, en dit in een juiste balans tussen gezag en luisteren.
Samenwerken	1. Werkt mee en informeert anderen	- Houdt rekening met de mening van anderen - Behandelt anderen met respect, ongeacht hun positie, achtergrond of opvattingen - Geeft juiste informatie en kennis door aan collega's die nuttig of belangrijk kunnen zijn - Aanvaardt groepsbeslissingen - Toont respect voor de verscheidenheid van mensen. <u>Opmerking:</u> Eigen aan een zaalwachter is de signaalfunctie: men heeft een belangrijke rol in informatiedoorstroom.
Betrouwbaarheid	2. Brengt sociale en ethische normen in de praktijk	- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen - Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau, de deontologische code van de stad Diest en respecteert het beroepsgeheim - Spreekt andere erop aan als ze niet volgens bestaande regels en afspraken handelen - Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan - Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid - Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken. <u>Opmerking:</u> Voor een zaalwachter is een correcte, juiste en eenduidige houding essentieel. Belangrijk hierbij is dat alle medewerkers in een soortgelijke toezichtsfunctie op eenzelfde lijn zitten.

5.2. Functiecompetenties

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

Functiecompetentie	Niveau	Voorbeelden
Organisatiebetrokkenheid	1. Handelt overeenkomstig de waarden en doelstellingen van de organisatie	• Uit naar buitenstaanders toe geen kritiek op beslissingen die voor de organisatie nuttig zijn, zelfs als die minder populair zijn of controversieel zijn of persoonlijk ongunstig uitvallen • Voert richtlijnen uit, ook al komen die niet overeen met de eigen belangen • Toont belangstelling voor de organisatie of entiteit (bv. informeert zich regelmatig) • Reageert correct en loyaal als buitenstaanders, klanten enz. kritiek uiten op de organisatie • Respecteert de binnen de organisatie of entiteit bestaande afspraken en procedures.
Mondelinge uitdrukingsvaardigheid	2. Zorgt voor heldere communicatie in 2 richtingen	• Richt zich tot zijn gesprekspartner • Gaat regelmatig na of de boodschap voor de andere duidelijk is • Biedt zijn gesprekspartner de mogelijkheid om vragen te stellen • Geeft de gesprekspartner de ruimte om zich te uiten en onderbreekt hem niet • Past de communicatiewijze aan de mogelijkheden of de eigenheden van de gesprekspartner aan (bv. kinderen, ouderen, enz.). <u>Opmerking:</u> In deze competentie zitten aspecten van optreden en luisteren in vervat.
Assertiviteit	2. Komt spontaan met eigen standpunten naar voor; bewaakt en verdedigt eigen belangen of de belangen van de entiteit en de grenzen ervan	• Komt op een respectvolle wijze op voor de eigen standpunten of de belangen van de entiteit • Kiest eerder voor de directe confrontatie dan voor indirecte beïnvloedingstechnieken • Brengt gevoelige of negatieve boodschappen op een duidelijke en directe manier (bv. in geval van discussie omtrent zaalbezetting, overtreding van de verbodsregels in de sporthal zoals eten en drinken in de zaal) • Komt uit eigen beweging met standpunten naar voren die afwijken van de standpunten van zijn gesprekspartner • Handhaaft bij de verdediging van eigen voorstellen voldoende openheid en flexibiliteit voor tegenargumenten, weerstand en kritiek. <u>Opmerking:</u> Communicatie is belangrijk voor een zaalwachter: men moet zich kunnen aanpassen aan de persoon die voor hem staat. Hij is aanspreekbaar en geeft gepaste aandacht, maar moet tegelijk, ifv. orde en veiligheid, kunnen en durven optreden.
Inlevingsvermogen	2. Reageert (via houding en handelen) gepast op door anderen geuite gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen	• Toont begrip voor de reacties van anderen in een bepaalde situatie • Communiceert zowel op verbale als non-verbale wijze begrip voor de gevoelens, de behoeften en de belangen van de andere • Gaat gepast in op persoonlijke of emotionele boodschappen. <u>Opmerking:</u> Binnen dit inlevingsvermogen is het observeren en inschatten van situaties kenmerkend voor een zaalwachter.
Oordeelsvorming	1. Formuleert hypothesen; trekt logische conclusies op basis van beschikbare gegevens	• Formuleert hypothesen voor problemen waarover onvoldoende informatie beschikbaar is • Formuleert een diagnose op basis van de verzamelde informatie, komt tot een synthese • Betoont een gezonde kritische ingesteldheid • Weegt alternatieven tegen elkaar af • Redeneert logisch, ziet de voor de hand liggende effecten van acties. <u>Opmerking:</u> Het kunnen vormen van een oordeel is cruciaal voor de functie van zaalwachter omdat zij dagelijks op pad zijn, aanwezig zijn op de locatie en geconfronteerd worden met de klanten, werking, enz. Zij moeten signalen kunnen opvangen, synthetiseren/kaderen en hierop correct reageren.
Initiatief	1. Neemt het initiatief om binnen het eigen takendomein acties te ondernemen (reactief en ad hoc) Indien de personen functioneren binnen een zelfstandige entiteit kan dit op niv 2 zijn	• Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen alvorens de hulp van anderen in te roepen • Gaat uit zichzelf achter informatie aan • Ziet werk liggen en gaat over tot actie • Kan problemen die zich voordoen zelf afwerken • Onderneemt uit eigen beweging gerichte acties om het concrete probleem op te lossen. <u>Opmerking:</u> Een zaalwachter heeft een belangrijke signaalfunctie; structurele problemen oplossen is eerder een opdracht voor zijn leidinggevende tenzij de zaalwachter functioneert in een zelfstandige entiteit en bijgevolg structurele problemen zelf moet aanpakken.

Flexibel gedrag	1. Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist	• Verandert zijn agenda en operationele planning afhankelijk van de tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften • Verhoogt het werktempo als de omstandigheden dat vragen (bv. gewijzigde deadline, tegenslagen, plots extra taken afwezigheid collega's) • Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was • Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen. <u>Opmerking:</u> Eigen aan een zaalwachter is het gepast reageren op een situatie en/of persoon. Dit vraagt een heel typisch inschattingsvermogen.
-----------------	--	---

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 :	
	- Gereedschappen in de praktijk kunnen gebruiken	Basiskennis
	- Gebruik poetsmachines	Aan te leren op de werkvloer

Alle functieprofielen van de stad 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.