



Beroepscompetentieprofielen zwembadtechniek

- **Medewerker technische dienst**
- **Senior medewerker Technische dienst**
- **Hoofd technische dienst**

Vastgesteld door:

- **bestuur Georganiseerd Overleg Recreatie en Zwembaden d.d. 5 december 2017**
- **bestuur NPZ|NRZ d.d. 13 december 2017**
- **Vereniging Sport en Gemeenten d.d. 22 januari 2018**

COLOFON

Inhoudsopgave	Pag.
1. Inleiding	3
2. Beeld van de zwembadbranche	5
3. Beroepscompetentieprofiel Medewerker technische dienst	9
4. Beroepscompetentieprofiel Senior medewerker technische dienst	13
5. Beroepscompetentieprofiel Hoofd technische dienst	20
6. Set beroepscompetenties zwembadtechniek	28

Gebruikte brondocumenten:

- Handboek functie-indeling Recreatie;
- Beroepscompetentieprofielen voor de zwembadbranche, GORecreatie, 2014;
- Arbeidsmarktmonitor KIKK recreatie 2017;
- Zwemmen in Nederland, Mulier Instituut, 2013;
- Wet hygiëne en veiligheid badinrichtingen en zwemgelegenheden (2012);
- Kerncijfers RECRON, 2014;
- Gedragscode zwembranche;
- Arbeidsmarktmonitor Sport 2016;
- NPZ|NRZ Opleidingen Zwembadtechniek, 2016

Nadere informatie:

Secretariaat KIKK recreatie

Tel. 0183-645035

www.kikk-recreatie.nl

info@kikk-recreatie.nl

Ter toelichting:

Een beroepscompetentieprofiel (bcp) geeft een beschrijving van goed vakmanschap van een **vakvolwassen** beroepsbeoefenaar. In de branche verblijfrecreatie en zwembaden wordt onder vakvolwassen verstaan een werknemer die over een relevant diploma beschikt of over 1976 uur aantoonbare ervaring.

De inhoud van het beroepscompetentieprofiel dient als brondocument voor alle beroepsopleidingen (MBO en/of HBO), cursussen, trainingen en workshops die eruit ontwikkeld kunnen worden. Als zodanig is het de **standaard van vakmanschap** die de branche heeft vastgesteld.

Bij de uitwerking van een bcp wordt gewerkt met een format. Dit format geeft de richtlijnen aan waaraan een bcp dient te voldoen en bestaat uit de volgende onderdelen: een beroepsbeschrijving, kerntaken, vakkennis en vakvaardigheden en een set van beroepscompetenties met bijbehorende succescriteria. Om naar behoren te functioneren heeft de beroepsbeoefenaar al deze onderdelen, in samenhang, nodig.

Het bcp geeft een beschrijving van vakmanschap maar doet geen uitspraken over op welke wijze de beroepsbeoefenaar dit vakmanschap heeft ontwikkeld of welke beroepsopleidingen, cursussen e.d. de beroepsbeoefenaar heeft gevolgd. Over het algemeen zal dat altijd een combinatie zijn van beroepsopleidingen, cursussen en vooral praktijkervaring.

Van belang bij het lezen van de beroepscompetentieprofielen is dat de tekst vooral in SAMENHANG wordt gelezen: het gaat bij de beroepsuitoefening om het geheel van de beroepsbeschrijving, kerntaken, vakkennis en vaardigheden en de beroepscompetenties met succescriteria.

N.B. Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

1. Inleiding

Deze beroepscompetentieprofielen (bcp's) zijn nieuw ontwikkeld in 2017. Door het bestuur van NPZ/NRZ is per brief gevraagd om de ontwikkeling van beroepscompetentieprofielen Zwembadtechniek aangezien er vanuit de zwembadbranche vraag is om de technische bekwaamheid van medewerkers in dit vakgebied verder te ontwikkelen.

Belangrijkste redenen om hiervoor scholing te laten ontwikkelen en organiseren zijn dat de technische deskundigheid cruciaal is om veilig te kunnen zwemmen en dat het vakmanschap op dit moment nog teveel versnipperd is over de zwembadmedewerkers en enkele opleidingen/cursussen. Fouten in technisch opzicht in de zwembaden blijken veelal veroorzaakt door een gebrek aan de juiste kennis en vaardigheden. Meer aandacht voor de zwembadtechniek is eveneens vereist door de te verwachten wijzigingen in de wet- en regelgeving. Dat maakt de noodzaak voor bijscholing nog groter, mede omdat er binnen het MBO-onderwijs geen specifieke beroepsopleidingen zijn voor het vakgebied zwembadtechniek.

Binnen NPZ|NRZ (Nationaal Platform Zwembaden) is in 2016/2017 een werkgroep van deskundigen uit het vakgebied zwembadtechniek actief geweest met een nadere inventarisatie van het volledige werkterrein. Dit heeft geleid tot een opleidingsmatrix waarin voor de verschillende medewerkers taken en verantwoordelijkheden zijn beschreven voor de aspecten: zwembadtechniek, chemie, bouwkunde, wettelijke kaders en voorschriften, veiligheid en beheer/management.

Het bestuur van GORrecreatie (sociale partners in verblijfrecreatie en zwembaden) heeft een positief besluit genomen op het verzoek van het bestuur NPZ|NRZ om als basis voor de toekomstige cursussen/opleidingen zwembadtechniek beroepscompetentieprofielen zwembadtechniek te laten ontwikkelen. Het bestuur GORrecreatie en zwembaden is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en vaststelling van de relevante beroepscompetentieprofielen voor de branches verblijfrecreatie en zwembaden.

Het gezamenlijke project van GORrecreatie en zwembaden en NPZ|NRZ is uitgevoerd in de maanden mei t/m november 2017 door een werkgroep van deskundigen. Deze werkgroep was als volgt samengesteld:

- Kitty van den Hoven, FNV Publiek Belang
- Chris van Veluwen, Sportfondsen Nederland B.V.
- Kees van Zanten, gemeente Ommen- Hardenberg
- Bert Lans, Sportbedrijf Arnhem B.V.
- Frank Kok, Landal Greenparks
- Chantal Fellingier (projectmedewerker beroepsopleidingen NPZ|NRZ)
- Max Mulders (adviseur beroepsonderwijs SFRrecreatie/GORrecreatie, projectleider)

Tijdens de ontwikkeling van de beroepscompetentieprofielen Zwembadtechniek is er gekozen voor drie profielen op verschillende niveaus met eigen kerntaken, vakkennis en vaardigheden en beroepscompetenties. Het eerste is een profiel van een uitvoerend medewerker genoemd **Medewerker technische dienst**. Het tweede is een profiel van een aansturend, ondersteunend, uitvoerend en mede leidinggevend medewerker genoemd **Senior Medewerker Technische Dienst**. Het derde is een leidinggevend profiel maar met wel uitvoerende taken genoemd **Hoofd Technische dienst**. De werkgroep geeft hierbij aan dat de gekozen namen van de beroepscompetentieprofielen niet één op één overeenkomen met functiebenamingen.

In de werkgroep is eveneens aan de orde geweest of er een bcp voor de Onderhoudsmedewerker ontwikkeld moest worden. Daarvan is afgezien omdat het beroep Onderhoudsmedewerker als een aankomend uitvoerend medewerker functioneert. Dit komt niet overeen met het uitgangspunt dat in een bcp het niveau van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar wordt beschreven met enkele jaren ervaring. De Onderhoudsmedewerker wordt gezien als een startende beroepsbeoefenaar die door het volgen van cursussen en het verkrijgen van praktijkervaring kan doorgroeien naar Medewerker technische dienst.

Bij de uitwerking van deze bcp's is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de set van beroepscompetentieprofielen die onder de verantwoordelijkheid vallen van het bestuur GORrecreatie en zwembaden. Het gaat dan om de bcp's voor de recreatiebranche (3), de bcp's voor de zwembadbranche (3) en het bcp Groentechnisch medewerker voor de recreatie.

Opbouw van dit rapport

In hoofdstuk 2 wordt een beeld van de zwembadbranche geschetst, waarbij enkele verbijzonderingen zijn beschreven die specifiek gelden voor het vakgebied zwembadtechniek. Vervolgens worden de beroepsbeschrijving, kerntaken, kennis en vaardigheden van ieder bcp beschreven in de hoofdstukken 3 (Medewerker technische dienst), 4 (Senior medewerker technische dienst) en 5 (Hoofd technische dienst). Tenslotte worden alle beroepscompetenties* met bijbehorende succescriteria in hoofdstuk 6 beschreven.

*** Beroepscompetenties**

Van competenties zijn veel definities in omloop:

Een veel gebruikte is: competenties zijn ontwikkelbare vermogens van medewerkers om in voorkomende beroepssituaties op adequate, doelbewuste en gemotiveerde wijze proces- en resultaatgericht te handelen.

Een korte definitie is: competenties zijn kwaliteiten.

Van belang is dat competenties altijd gedemonstreerd moeten worden in de beroepscontext van de betreffende beroepsbeoefenaar.

2. Beeld van de zwembadbranche

In dit hoofdstuk wordt een beeld geschetst van de zwembadbranche en worden de relevante ontwikkelingen voor de beroepen in de branche beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre de beroepen nog kunnen veranderen. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Zwembaden, zwemmen en de arbeidsmarkt

Het aanbod zwembaden in Nederland bedraagt ruim 1.500, waarvan \pm 700 vrij toegankelijk (gemeente, sportbedrijven, stichtingen) zijn en \pm 800 niet-vrij toegankelijk (verblijfsaccommodaties, verzorgingstehuizen, hotels e.d.). De exploitatie van de vrij toegankelijke zwembaden wordt verzorgd door de gemeenten (neemt af) of door een stichting of commerciële exploitant (neemt toe).

Over het algemeen is geen sprake van een sluitende exploitatie vandaar dat er bij de vrij toegankelijke zwembaden een subsidierelatie met de gemeente bestaat (geld of aandeel). Dit zal voornamelijk veroorzaakt worden door de maatschappelijke betekenis van de zwembaden. Zwemmen is na fitness de meest beoefende bezigheid in ons land. Totaal zwemmen ruim 93 miljoen mensen per jaar. Dit zijn vrije gebruikers, leden van zwemverenigingen en vertegenwoordigers van diverse doelgroepen. Ook wordt er gebruik gemaakt van de zwembaden voor het schoolzwemmen. Dit loopt echter sterk terug.

Bij de zwembadbranche bestaat betrokkenheid van o.a. RECRON en WIZZ, de vakbonden (FNV Recreatie, CNV vakmensen en FNV Publiek Belang), NPZ|NRZ, Vereniging Sport en Gemeenten en de KNZB (zwemverenigingen). Cijfers over werkgelegenheid m.b.t. de verschillende beroepen in alle zwembaden zijn lastig te achterhalen. Wel zijn de zwembaden een belangrijke bron van werkgelegenheid. Gemiddeld zijn in een openbaar zwembad 22 personen werkzaam en in een besloten bad vier. Veel medewerkers hebben echter een parttime baan. Met de gemiddelden en het aantal zwembaden kan een schatting gemaakt worden van het aantal personen dat in de zwembadbranche werkzaam is. Dat moet ongeveer 17.000 betaalde krachten zijn (\pm 9.800 fte), waarvan \pm 3.000 (full of part time) werken in de zwembadtechniek.

Uit de Arbeidsmarktmonitor KIKKrecreatie (2017) kwamen o.a. de volgende gegevens naar voren:

- van de medewerkers is 61% vrouw en 39% man;
- leeftijd: 50% van de medewerkers is boven 45 jaar (gemiddelde leeftijd 40 jaar);
- 54% van de medewerkers heeft een MBO-opleiding;
- 63% van de bedrijven is Erkend leerbedrijf (SBB);
- voor 64% van de medewerkers worden specifieke beroeps cursussen ingezet; meestal een combinatie van interne en externe cursussen;
- de aansluiting beroepsonderwijs (MBO) op beroepspraktijk is de laatste jaren verbeterd, maar er mag nog meer aandacht aan de praktische vaardigheden besteed worden.

Wetgeving/Overheidsregulering

Volgens de wet (WHVBZ en het daarbij behorende besluit BHVBZ) moet een zwembad een toezichtplan en een calamiteitenplan hebben dat ook regelmatig geoefend moet worden. Als zich een incident voordoet (bijv. een gast verstuikt zijn enkel), dan moet alles nauwkeurig worden opgeschreven mede in het licht van claims. Ook moeten zwembaden voldoen aan de wettelijke eisen t.a.v. (brand)veiligheid, hygiëne en ARBO. Ook zaken m.b.t. aansprakelijkheid vereisen de aandacht van de zwembaden.

Daarnaast moet er, in verband met de strengere wet- en regelgeving, in het bad steeds actiever toezicht worden gehouden. Dit actievere toezicht houden is belangrijk, zowel vanuit het oogpunt van veiligheid als ook vanuit het oogpunt van gastvrijheid.

Er wordt al enige tijd gewerkt aan de ontwikkeling van een Omgevingswet, waarvan de wetgeving rond zwembaden (en andere wetten) onderdeel gaat uitmaken. In deze wet is o.a. geregeld dat technische medewerkers geschoold zijn/worden. De invoering van die wet is al enkele malen uitgesteld.

Veiligheid

In toenemende mate wordt aandacht besteed aan arbeidsomstandigheden en dan met name de waarde die gehecht wordt aan een gezonde en duurzame werkbelasting en een veilige werkplek. Daartoe is een arbocatalogus Recreatie voor de branche opgesteld en een instrument om de risico's te inventariseren (RI&E recreatie). Daarnaast streeft de branche naar een veilig zwemklimaat zonder ongewenst gedrag. Het is wenselijk dat zwembadmedewerkers in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en er is een gedragscode zwembranche (www.gedragscodezwembranche.nl) ingesteld, waarin de omgang tussen zwembadmedewerkers en leerlingen/bezoekers is vastgelegd. Doel hiervan is om alle betrokken personen te beschermen en het publieke vertrouwen in de branche te bevorderen.

Marktontwikkelingen

De toenemende werkdruk in de samenleving heeft gevolgen voor de ontspanningsbehoefte van personen: de consument wil meer ontspanningsactiviteiten op een door hen gewenst tijdstip. Dit maakt de gasten van zwembaden kritischer, wat eisen stelt aan de kwaliteit van het activiteitenaanbod van de accommodaties in de zwembadbranche. Juist gastvriendelijkheid is en wordt belangrijker: de medewerkers in een zwembad zijn tevens gastheer/-vrouw. Hierdoor worden sociale vaardigheden van groter belang. Gasten willen meer 'beleving' tijdens hun bezoek aan het zwembad. Attractiebaden spelen hierop in met de nieuwste ontwikkelingen wat betreft recreatieve voorzieningen (zoals wave riding en spectaculaire glijbanen).

Er worden in de zwembaden steeds meer gedifferentieerde activiteiten georganiseerd, waarbij in toenemende mate wordt ingespeeld op de aandacht voor gezondheid, zoals 'overgewicht', sociale cohesie, vitaal ouder worden, therapie en revalidatie. Het aanbieden van dit soort activiteiten vraagt om teamwerk van het zwembadpersoneel: welke activiteiten worden aangeboden? hoe stellen we het recreatieve- en lesprogramma samen? Zwembaden willen zich profileren met een breed beweegaanbod voor diverse doelgroepen waarbij een verbinding wordt gelegd met sport en bewegen. Kortom: het activiteitenaanbod is meer functioneel en minder recreatief geworden.

Een andere ontwikkeling is dat de medewerker van zwembaden steeds meer te maken krijgt met agressie in het bad. Hoewel dit probleem zich in veel baden voordoet, komt het met name voor in de baden in stedelijke omgevingen. Hier zorgen 'probleemgroepen' op sommige momenten voor een agressievere sfeer in het bad.

Een andere belangrijke marktontwikkeling is dat, door de vergrijzing van de Nederlandse samenleving, de doelgroep senioren belangrijker wordt. Deze groep heeft steeds meer tijd en geld tot zijn beschikking en blijft de komende jaren in omvang toenemen. Ook tweeverdieners en gezinnen met jonge kinderen zijn belangrijke doelgroepen voor de recreatiesector. Hier kan de branche met het activiteitenaanbod op inspelen (bijvoorbeeld met cursussen 'bewegen voor ouderen' en 'baby- en peuterzwemmen'). Door de ontgroening (minder kinderen) en bezuinigingen bij veel gemeenten o.a. door afname subsidies, neemt het schoolzwemmen verder af. Dit heeft o.a. tot gevolg dat er minder geld beschikbaar is bij de zwembaden met als gevolg kleinere, flexibele contracten en meer inzet van vrijwilligers. Om oplossingen te zoeken voor de verminderde omzet worden samenwerkingen aangegaan met sporthallen, fitnesscentra, kinderopvang e.d.

Met betrekking tot het zwemonderwijs is een belangrijke ontwikkeling - die voortvloeit uit de individualiseringstendens - dat het kind steeds meer centraal komt te staan. Dit stelt andere eisen aan het lesgeven: er moet meer ruimte zijn voor het individuele kind (differentiëren).

Technologische ontwikkelingen

Er zijn veel technologische ontwikkelingen wat betreft het aanbieden van nieuwe recreatieve voorzieningen en ook om de kwaliteit van het zwemwater en de lucht te kunnen waarborgen. De markt is op dit terrein erg versnipperd. Elk bedrijf heeft zijn eigen professe en het is aan de technische dienst alle elementen zo optimaal mogelijk te laten functioneren. Ook in het werkgebied zwembadtechniek komen steeds meer ICT-toepassingen. De rol van computers en software wordt groter. Automatisering van de machines en processen is een belangrijke ontwikkeling. Het werk van de technische dienst wordt daardoor specialistischer en ingewikkelder. Ook de energietransitie van fossiele brandstof naar duurzame energiebronnen is een uitdaging in de komende decennia.

Hoewel de Toezichthouder (Lifeguard) voorheen diverse ondersteunende technische werkzaamheden uitvoerde, beperkt zich dat nu over het algemeen tot het nemen van watermonsters en terugspoelen van filters. Het overige technische werk wordt gedaan door medewerkers technische dienst of het wordt uitbesteed aan een gespecialiseerde technische (installatie) bedrijven.

Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen

In de branche is sprake van schaalvergroting. Er zijn steeds meer multifunctionele accommodaties, waar zwembaden samen onder één dak zitten met andere faciliteiten zoals fitnesscentra, sporthallen, sauna's, solaria, sportcafés, kinderopvang, gezondheidscentra en multifunctionele centra. Hiermee ontstaan bredere arrangementen waarbij een gast bijvoorbeeld eerst naar het fitnesscentrum gaat, daarna gaat zwemmen en tenslotte naar de schoonheidssalon gaat. Hierdoor ontstaat er enerzijds behoefte aan breder inzetbare en meer allround opgeleide medewerkers. Anderzijds vragen de ontwikkelingen om meer specialistisch opgeleide medewerkers, zoals b.v. in het werkgebied zwembadtechniek.

Er is een toename van het aantal zwemscholen waar te nemen, die zich met name richten op het zwemonderwijs.

Vakmanschap en Loopbaanmogelijkheden

Veel zwembaden investeren in het bijhouden/ontwikkelen van het vakmanschap van hun medewerkers (werken met bedrijfsopleidingsplan (BOP), erkend leerbedrijf, opleidingsbudget). Zwembaden gebruiken zowel stagiaires en nieuwe werknemers van MBO-, als HBO-opleidingen.

Voor bestaande medewerkers wordt, in overleg en vaak in individuele afspraken, gebruik gemaakt vakgerelateerde cursussen, cursussen op het gebied van veilig en verantwoord werken en cursussen op het gebied van persoonlijke effectiviteit. Dit geldt ook voor de gespecialiseerde branchecursussen zwembadtechniek die onder regie van NPZ-werkgroep zwembadtechniek zijn ontwikkeld. Voor de medewerkers van de technische dienst geldt dat ze bij voorkeur dienen te beschikken over een afgeronde MBO-opleiding techniek (tenminste niveau 2/3).

Soms wordt voor het volgen van deze cursussen subsidie verstrekt (o.a. via KIKK recreatie). Ook komt er, gestimuleerd vanuit sociale partners, meer belangstelling voor de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers. Om dit te bevorderen zijn allerlei instrumenten ontwikkeld waar medewerkers en hun werkgever gebruik van kunnen maken (b.v. een format Persoonlijk Ontwikkelingsplan, POP). Het is van groot belang voor de continuïteit van het vakmanschap dat werkgever én werknemer beide hun verantwoordelijkheid nemen om dit op het gewenste peil te brengen en te houden.

3. Beroepscompetentieprofiel Medewerker technische dienst

De kern van het beroep Medewerker technische dienst

De Medewerker technische dienst is een vakbekwaam beroepsbeoefenaar, die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden, vanuit zijn werkhouding, voortdurend gericht is op het verrichten van routinematige onderhouds- en bedieningsactiviteiten in en rondom zwembaden, zowel binnen als eventueel buiten. Tevens is hij betrokken bij het uitvoeren van onderhoud aan gebouwen en terreinen. De Medewerker technische dienst werkt overwegend in teamverband. In voorkomende gevallen moet hij overleggen met zijn collega's en leidinggevende. Zijn professionele houding toont de Medewerker technische dienst door accuraat en resultaatgericht te werken volgens de door het bedrijf gestelde normen van kwaliteit, hygiëne en veiligheid, waarbij hij zich verder houdt aan de regelgeving van de wet Arbo en milieu.

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- 3.1. Beroepsbeschrijving van de Medewerker technische dienst
- 3.2. Kerntaken van de Medewerker technische dienst
- 3.3. Beroepscompetenties van de Medewerker technische dienst
- 3.4. Vakkennis en vaardigheden van de Medewerker technische dienst
- 3.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Medewerker technische dienst

3.1. Beroepsbeschrijving van de Medewerker technische dienst

3.1.1. Werkomgeving

De Medewerker technische dienst is over het algemeen werkzaam in zwembaden, maar kan ook breder worden ingezet in andere accommodaties, zoals sporthallen, multifunctionele centra e.d. Zwembaden bieden grofweg twee soorten diensten aan, namelijk: zwemonderwijs, sport en ontspanning. De gasten van de zwembaden zijn zeer divers. Aanpalende branches zijn de recreatie-, sport- en ontspanningsbranche. De Medewerker technische dienst van een zwembad valt onder één van de volgende cao's: cao Recreatie, cao Zwembaden, cao Gemeenten, cao Vermo of cao Sport.

De belangrijkste werkzaamheden van de Medewerker technische dienst zijn:

- het verrichten van routine en/of eenvoudige onderhouds- en bedieningsactiviteiten aan (zwembad)installaties ten einde bij te dragen aan een veilige, energiezuinige, betrouwbare en milieuvriendelijke technische bedrijfsvoering, die voldoet aan wet- en regelgeving en interne richtlijnen;
- het uitvoeren van onderhoud aan gebouwen, leidingen en inventaris.

De Medewerker technische dienst werkt nauw samen met collega's technische dienst en onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Daarnaast heeft hij te maken met toezichthouders, zwemonderwijzers, receptionist/baliemedewerker en het horecapersoneel in de accommodatie.

De Medewerker technische dienst voert vrijwel alle routinematige werkzaamheden uit volgens een vast programma (protocollen) en planning. Veel accommodaties beschikken o.a. een onderhoudsplan, calamiteitenplan en schoonmaakplan. Hij denkt actief mee over de inhoud van plannen en brengt op eigen initiatief voorstellen in tijdens overlegmomenten (bijv. werkoverleg).

De Medewerker technische dienst werkt op verschillende posities binnen de accommodatie. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden dient hij bij te dragen aan een optimale bedrijfsvoering. Daarbij behoort eveneens het dagelijks meten van de waterkwaliteit, het doen van filterspoelingen, de inspectie op hygiëne en veiligheid en het schoonhouden van de ruimten waar de installaties zich bevinden alsmede de suppletie-, rein- of vuilwaterkelder. Ook signaleert hij gebreken en onderneemt daarop actie.

3.1.2. Typerende beroepshouding

Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Medewerker technische dienst een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedrags- en persoonskenmerken van belang zijn:

* verantwoordelijkheidsgevoel	* klantvriendelijk
* kwaliteitsbewust	* commercieel inzicht
* zelfstandig	* representatief
* veiligheidsbewust	* flexibel
* inschattingsvermogen	* doorzettingsvermogen
* mondeling uitdrukkingsvermogen	* aanpassingsvermogen
* communicatief	* samenwerken/teamspeler
* gastheerschap	* omgaan met mensen
* stressbestendig	* doelgericht
* betrouwbaar	

3.1.3. Loopbaanperspectief

Voor de Medewerker technische dienst bestaan er, mits voldoende bekwaam, doorstroommogelijkheden naar de functie van Senior medewerker technische dienst of Hoofd technische dienst. Hij zal daarvoor relevante branchecursussen zwembadtechniek moeten volgen en tevens de nodige praktijkervaring moeten opdoen.

3.2. Kerntaken van de Medewerker technische dienst

Kerntaak 1 Voert onderhouds- en bedieningsactiviteiten uit aan zwembadinstallaties
Proces
<p>De Medewerker technische dienst voert volgens de planning en op basis van protocollen de eenvoudige periodieke onderhouds- en herstelactiviteiten uit aan de diverse technische installaties. Dat kunnen zijn: zwemwaterzuiveringsinstallatie, desinfectie-installatie, CV-installatie, ventilatie-inrichting, sanitaire installatie en elektrische installatie. Hij verricht deze activiteiten op aanwijzing van de leidinggevende en neemt daarbij de wettelijke voorschriften goed in acht.</p> <p>Wat betreft de bedieningsactiviteiten gaat het om het assisteren bij de bediening van de regelapparatuur op de voorgeschreven wijze. Dit moet leiden tot de gewenste kwaliteit van het zwemwater. Tevens gaat het om bediening van apparatuur m.b.t. de temperatuur, hygiëne, water en lucht. Ook neemt de Medewerker technische dienst op de voorgeschreven tijdstippen watermonsters t.b.v. de zwemwateranalyses en zorgt hij voor de filterspoelingen, het reinigen van de overloopgoot en bufferkelder, het bodemzuigen en het reinigen van de haarvanger.</p> <p>De Medewerker technische dienst signaleert tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier in preventieve zin op. Hij probeert incidenten te voorkomen. Deze risicovolle situaties kunnen inhouden dat gasten in het zwembad gevaar lopen of dat er daadwerkelijk een ongeval plaatsvindt, b.v. door het ontsnappen van dampen of chemicaliën. Hij dient de nodige beheersmaatregelen te nemen die voortkomen uit de risicoanalyse hygiëne en veiligheid.</p> <p>Als de Medewerker technische dienst ergens een risicosituatie signaleert (onveilige situatie, ongeval, agressief gedrag) onderneemt hij direct actie. Dit kan bijv. door gasten aan te spreken, door de hulp van collega's en/of omstanders in te schakelen, door zelf (indien mogelijk) een reddingsactie uit te voeren, het verlenen van EHBO en/of het inschakelen van hulpdiensten. Bij voorkeur beschikt de Medewerker technische dienst over een EHBO-diploma of een BHV-certificaat.</p> <p>Tevens treedt hij, daar waar het kan, ook op als gastheer. In het kader hiervan beantwoordt hij bijv. vragen van gasten over de accommodatie. Hij neemt de tijd en moeite om gasten de juiste informatie te verschaffen.</p> <p>Na afloop van de uitgevoerde werkzaamheden zorgt de Medewerker technische dienst dat de werkplek weer schoon en ordelijk wordt achtergelaten. De uitgevoerde onderhouds- en herstelwerkzaamheden worden, waar nodig, met toelichting gerapporteerd in het logboek.</p>
Rol en verantwoordelijkheden
De Medewerker technische dienst handelt in opdracht en onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Hij werkt zeer nauw samen met zijn collega Medewerkers technische dienst en/of onderhoudsmedewerkers.

Kerntaak 1 Voert onderhouds- en bedieningsactiviteiten uit aan zwembadinstallaties

Als er een incident plaatsvindt, stemt hij de verschillende werkzaamheden nauw af met de collega's. Het is belangrijk dat duidelijk is wie wat moet doen: de één verleent hulp, de ander houdt omstanders op afstand, de ander zorgt ervoor dat het toezicht in het bad wordt gehandhaafd. Hij is zich te allen tijde bewust van zijn handelen en de mogelijke gevolgen die dat heeft voor gasten en/of collega's.

Indien nodig begeleidt de Medewerker technische dienst minder ervaren collega's en/of onderhoudsmedewerkers.

Complexiteit

Van de Medewerker technische dienst wordt verwacht dat hij alles wat er gebeurt binnen de reikwijdte van zijn positie ziet en indien nodig (preventief) actie onderneemt. Ook al is het druk, hij moet alles kunnen zien en te allen tijde geconcentreerd zijn om problemen en incidenten te voorkomen. Daarnaast wordt van hem verwacht dat hij de verschillende typen gasten (zoals kinderen, allochtonen, groepen pubers, ouderen) op hun eigen niveau kan aanspreken op onverantwoord gedrag. Dit stelt eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van de Medewerker technische dienst en vraagt een extraverte houding. Hij moet de Nederlandse taal in woord en geschrift correct en op het gewenste niveau beheersen en zich verstaanbaar maken in het Engels en/of Duits om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken. De Medewerker technische dienst is zich bewust dat hij in het contact met gasten fungeert als het visitekaartje van het bedrijf.

De werkzaamheden van de Medewerker technische dienst kunnen worden verzwaard als gevolg van b.v. temperatuur, geluidsoverlast, het werken in besloten ruimten of het last hebben van dampen. Hij moet veel lopen en staan en soms in een gewrongen houding werkzaamheden uitvoeren. Ook bestaat de kans op letsel als gevolg van het werken met chemicaliën en elektriciteit. Conform het werkrooster voert hij storingsdiensten uit.

Betrokkenen

- collega's en leidinggevenden;
- gasten;
- medewerkers van ingehuurde firma's;
- hulpdiensten (ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- onderhoudsplannen;
- protocollen;
- wettelijke voorschriften;
- analyserapporten;
- logboek;
- relevante apparatuur, materiaal en gereedschap;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- middelen voor eerste hulpverlening.

Kwaliteit van proces en resultaat

Het resultaat van de uitgevoerde activiteiten dient te zijn dat de technische staat van de installaties voldoet aan de daaraan gestelde eisen, zodat de gasten veilig en comfortabel gebruik maken van de faciliteiten van het zwembad en dat problemen/incidenten worden voorkomen.

Keuzes en dilemma's

- zelf oplossingen toepassen tijdens werkzaamheden of leidinggevende inschakelen.
- zelf hulp verlenen of de hulp inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast);
- al dan niet in te grijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en mogelijk gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit aan gebouwen, -terreinen en voorzieningen

Proces

De Medewerker technische dienst voert op aanwijzing van de leidinggevende eenvoudige reparaties uit en onderhoudt het gebouw, de leidingen, de inventaris en de terreinen in de omgeving (buitenbad). Tevens ziet hij erop toe dat de periodieke controle van apparatuur en het gereedschap door hem wordt uitgevoerd. Hij controleert en onderhoudt speeltoestellen (controleert hierbij kettingen, scharnieren, bouten, moeren, etc.).

De Medewerker technische dienst voert eenvoudige timmer-, schilder-, tegel en voegwerkzaamheden uit aan gebouwen en voorzieningen. Hij repareert hemelwaterafvoeren en afvoerpijpen. Hij vervangt lampen en dakpannen. Hij repareert hang- en sluitwerk, repareert betonlekkages en vervangt indien nodig een ruitje.

Tijdens de werkzaamheden, met name bij storingen e.d., komt de Medewerker technische dienst in aanraking met gasten. Hij staat gasten vriendelijk te woord en geeft ze uitleg over de opgetreden storing en informeert ze verder bij vragen of klachten. Bij calamiteiten verleent de Medewerker technische dienst eerste hulp.

Rol en verantwoordelijkheden

De Medewerker technische dienst is verantwoordelijk voor het uitvoeren van allerhande, dagelijkse voordoende onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan gebouwen, terreinen en voorzieningen. Hierbij draagt hij zorg voor een veilige werkomgeving en een veilige omgeving voor gasten en collega's. De Medewerker technische dienst ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. De Medewerker technische dienst is zich bewust dat hij in het contact met gasten fungeert als visitekaartje van het bedrijf.

Complexiteit

Van de Medewerker technische dienst wordt verwacht dat hij continu blijft controleren en signaleren of gebouwen, terreinen en voorzieningen goed onderhouden zijn. Hij moet flexibel omgaan met de indeling van zijn werkzaamheden en tijd, maar ook prioriteiten kunnen stellen in welke werkzaamheden voorrang krijgen. Hij blijft rustig bij klachten en/of beledigingen en schat in wanneer hij extra hulp moet inschakelen (bijvoorbeeld bij beledigend of agressief gedrag). Daarnaast wordt van de Medewerker technische dienst verwacht dat hij te allen tijde beleefd en rustig blijft, ook in stressvolle situaties waarin hij wordt geconfronteerd met storingen en defecten die direct opgelost moeten worden.

Betrokkenen

- collega's en leidinggevenden;
- gasten;
- medewerkers van ingehuurde firma's;
- hulpdiensten (ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- onderhoudsplannen;
- protocollen;
- wettelijke voorschriften;
- logboek;
- relevante apparatuur, materiaal en gereedschap;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- middelen voor eerste hulpverlening.

Kwaliteit van proces en resultaat

Voorzieningen in en aan gebouwen functioneren probleemloos. De dagelijkse onderhouds- en reparatiewerkzaamheden zijn uitgevoerd.

Keuzes en dilemma's

- zelf oplossingen toepassen tijdens werkzaamheden of leidinggevende inschakelen.
- zelf hulp verlenen of hulp inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast).
- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten.
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en mogelijk gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

3.3. Beroepscompetenties van de Medewerker technische dienst

Zie de set beroepscompetenties in hoofdstuk 6 (pag. 28 e.v.)

3.4. Vakkennis en vaardigheden van de Medewerker technische dienst

De Medewerker technische dienst:

- heeft kennis van filterspoelingen, filteropbouw en filtermateriaal;
- heeft kennis van vlokmiddelendosering;
- werkt met het filterlogboek;
- heeft kennis van zwemwaterbehandeling;
- past meetapparatuur toe en leest deze af in relatie tot de waterkwaliteit;
- heeft kennis van (zwem)waterkwaliteit;
- heeft kennis van de zwemwaterchemie;
- leest zwemwateranalyserapporten en kent de normen;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan zwemwaterinstallaties;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan luchtbehandelingskasten en kanalen;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan regelinstallaties en behandelen van GebouwBeheerSystemen (GBS);
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan drinkwaterinstallaties;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan elektrische installaties;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan verwarmingsinstallaties;
- heeft kennis van het onderhoudsplan voor gebouwen en voert diverse onderhoudswerkzaamheden uit (timmeren, schilderen, tegelen, voegen, hang- en sluitwerk, dakbedekking en hemelwaterafvoer);
- heeft kennis van en beheerst computervaardigheden;
- heeft kennis van het calamiteiten- en ontruimingsplan van de zwemaccommodatie;
- heeft kennis van hygiëne in de zwemaccommodatie (schoonmaakplan);
- heeft kennis van wettelijke kaders en veiligheidsvoorschriften (zoals WHVBZ) en past deze toe;
- heeft kennis van de gedragscode zwembranche;
- heeft kennis van gezond en veilige werken voor wat betreft eigen functioneren (ARBO);
- heeft kennis van de gevaarlijke stoffen (chemicaliën) en gaat hier op een verantwoordelijke wijze om.

3.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Medewerker technische dienst

3.5.1. Nederlands

- luisteren naar gasten, collega's en leidinggevenden;
- gesprekken voeren met en vragen stellen aan gasten, collega's, leidinggevenden;
- deelnemen aan werkoverleg;
- lezen: informatie, vakbladen, plannen, instructies, gebruiksaanwijzingen;
- schrijven: invullen formulieren en registreren gegevens (logboek).

3.5.2. Moderne vreemde taal

- Engels en/of Duits om eenvoudige gesprekken te voeren met buitenlandse gasten.

3.5.3. Rekenvaardigheden

- getallen, hoeveelheden, verhoudingen, procenten, gewichten en inhoudsmaten.

4. Beroepscompetentieprofiel Senior medewerker technische dienst

De kern van het beroep Senior medewerker technische dienst

De Senior medewerker technische dienst is een vakbekwaam beroepsbeoefenaar, die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden, vanuit zijn werkhouding, voortdurend gericht is op het beheer van de zwembadinstallaties en het coördineren van en uitvoeren van (complexe) onderhouds- en bedieningsactiviteiten. De Senior medewerker technische dienst stuurt een team van medewerkers technische dienst aan. In voorkomende gevallen moet hij overleggen met zijn leidinggevende. Zijn professionele houding toont de Senior medewerker technische dienst door accuraat en resultaatgericht te werken volgens de door het bedrijf gestelde normen van kwaliteit, hygiëne en veiligheid, waarbij hij zich verder houdt aan de regelgeving van de wet Arbo en milieu.

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- 4.1. Beroepsbeschrijving van de Senior medewerker technische dienst
- 4.2. Kerntaken van de Senior medewerker technische dienst
- 4.3. Beroepscompetenties van de Senior medewerker technische dienst
- 4.4. Vakkennis en vaardigheden van de Senior medewerker technische dienst
- 4.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Senior medewerker technische dienst

4.1. Beroepsbeschrijving van de Senior medewerker technische dienst

4.1.1. Werkomgeving

De Senior medewerker technische dienst is over het algemeen werkzaam in zwembaden, maar kan ook breder worden ingezet in andere accommodaties, zoals sporthallen, multifunctionele centra e.d. Zwembaden bieden grofweg twee soorten diensten aan, namelijk: zwemonderwijs, sport en ontspanning. De gasten van de zwembaden zijn zeer divers. Aanpalende branches zijn de recreatie-, sport- en ontspanningsbranche. De Senior medewerker technische dienst van een zwembad valt onder één van de volgende cao's: cao Recreatie, cao Zwembaden, cao Gemeenten, cao Vermo of cao Sport.

De belangrijkste werkzaamheden van de Senior medewerker technische dienst zijn:

- het beheer van de zwembadinstallaties;
- het coördineren van de onderhouds- en bedieningsactiviteiten;
- het aansturen van en leidinggeven aan collega's technische dienst;
- het verrichten van onderhouds- en bedieningsactiviteiten aan (zwembad)installaties ten einde bij te dragen aan een veilige, energiezuinige, betrouwbare en milieuvriendelijke technische bedrijfsvoering, die voldoet aan wet- en regelgeving en interne richtlijnen;
- het uitvoeren van onderhoud aan gebouwen, leidingen en inventaris;
- zorgdragen voor de hygiëne en veiligheid.

De Senior medewerker technische dienst werkt nauw samen met Onderhoudsmedewerkers en Medewerkers technische dienst onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Daarnaast heeft hij te maken met toezichthouders, zwemonderwijzers, receptionist/baliemedewerkers en het horecapersoneel in de accommodatie.

De Senior medewerker technische dienst voert m.n. beheerswerkzaamheden uit met als doel de bedrijfsvoering op de locatie te bewaken. Hij is in staat de werking van de verschillende onderdelen van de techniek en de hieruit voortvloeiende afwijkingen te beoordelen. Bij (technische) calamiteiten is hij het eerste aanspreekpunt en geeft advies conform protocol van de organisatie m.b.t. de ontruiming van de accommodatie of een bassin, het sluiten van douches of spelelement.

Hij werkt met door zijn leidinggevende opgestelde werkprotocollen en met de landelijke normen en wetgeving. Vrijwel alle routinematige werkzaamheden worden volgens een vast programma gepland en uitgevoerd. De complexe werkzaamheden worden via gerichte protocollen en instructies gepland. Veel accommodaties beschikken o.a. een (meerjarig) onderhoudsplan, calamiteitenplan en schoonmaakplan. Hij denkt actief mee over de inhoud van deze plannen en brengt op eigen initiatief (verbeter) voorstellen in tijdens overlegmomenten (bijv. werkoverleg).

De Senior medewerker technische dienst werkt op verschillende posities binnen de accommodatie. Hij houdt toezicht op de uitvoering, bewaakt de voortgang, evalueert en rapporteert de resultaten,

zowel van de eigen als ingehuurde technische medewerkers. De Senior medewerker technische dienst is uitvoerend zeer bekwaam en ervaren.

Bij het beheer en de uitvoering van zijn werkzaamheden dient hij bij te dragen aan een veilige, energiezuinige, betrouwbare en milieuvriendelijke bedrijfsvoering. Daarbij behoort eveneens het dagelijks (laten) meten van de waterkwaliteit, het (laten) doen van filterspoelingen, de inspectie op hygiëne en veiligheid en het schoonhouden van de ruimten waar de installaties zich bevinden alsmede de suppletie-, rein- of vuilwaterkelder.

De Senior medewerker technische dienst geeft adviezen over het gebruik van schoonmaakmiddelen en chemicaliën, de aanschaf van installaties, materialen en gereedschap, verbeteringen van installaties en (groot) onderhoud en verbouwingen. Indien gewenst vraagt hij offertes aan en beoordeelt deze. Ook onderhoudt hij contacten met ingehuurd technisch personeel.

4.1.2. Typerende beroepshouding

Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Senior medewerker technische dienst een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedrags- en persoonskenmerken van belang zijn:

* verantwoordelijkheidsgevoel	* klantvriendelijk
* kwaliteitsbewust	* commercieel inzicht
* zelfstandig	* representatief
* veiligheidsbewust	* flexibel
* inschattingsvermogen	* doorzettingsvermogen
* mondeling uitdrukingsvermogen	* aanpassingsvermogen
* communicatief	* samenwerken/teamspeler
* gastheerschap	* omgaan met mensen
* stressbestendig	* doelgericht
* betrouwbaar	* aansturend
* leidinggevend	* adviserend

4.1.3. Loopbaanperspectief

Voor de Senior medewerker technische dienst bestaan er, mits voldoende bekwaam, doorstroommogelijkheden naar de functie van Hoofd technische dienst. Hij kan daarvoor relevante branchecursussen zwembadtechniek volgen en hij zal de nodige praktijkervaring moeten opdoen.

4.2. Kerntaken van de Senior medewerker technische dienst

Kerntaak 1 Beheert de (zwembad)installaties, gebouwen en terreinen
<p>Proces</p> <p>De Senior medewerker technische dienst voert m.n. beheerswerkzaamheden uit met als belangrijkste doel de bedrijfsvoering op de locatie te bewaken. Daartoe laat hij volgens de planning en op basis van protocollen eenvoudige periodieke onderhouds- en herstelactiviteiten aan de diverse technische installaties uitvoeren door technische medewerkers (eigen of ingehuurd). Dat kunnen zijn: zwemwaterzuiveringsinstallatie, desinfectie-installatie, CV-installatie, ventilatie-inrichting, sanitaire installatie en elektrische installatie. Complexe werkzaamheden worden via gerichte protocollen en instructies gepland en uitgevoerd.</p> <p>Hij heeft bij de uitvoering van de werkzaamheden een coördinerende rol en werkt indien nodig zelf mee om de werkzaamheden uit te voeren. Alle werkzaamheden worden verricht op basis van aanwijzing of in overleg met zijn leidinggevende, in de meeste gevallen het Hoofd technische dienst. Voortdurend neemt hij daarbij de landelijke normen en wettelijke voorschriften goed in acht of zorgt ervoor dat deze in acht worden genomen. Dat geldt ook voor de rapportages in het logboek. Tevens zorgt hij ervoor dat de ruimten waar de installaties zich bevinden schoon en ordelijk zijn.</p> <p>Alle beheerswerkzaamheden die door de Senior medewerker technische dienst worden gecoördineerd moeten bijdragen aan een veilige, energiezuinige, betrouwbare en milieuvriendelijke bedrijfsvoering. De installaties in de accommodatie m.b.t. water, temperatuur, hygiëne en lucht moeten in goede staat functioneren. Daartoe levert hij een bijdrage aan (meerjarige) onderhoudsplannen en het bedrijfsplan. Eveneens doet hij voorstellen voor de bedrijfsvoering op technisch gebied en verstrekt</p>

Kerntaak 1 Beheert de (zwembad)installaties, gebouwen en terreinen

hij rapportages over onderhoud en verbruik.

De Senior medewerker technische dienst signaleert tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier in preventieve zin op. Hij probeert incidenten zoveel mogelijk te voorkomen. Deze risicovolle situaties kunnen inhouden dat gasten in het zwembad gevaar lopen of dat er daadwerkelijk een ongeval plaatsvindt, b.v. door het ontsnappen van dampen of chemicaliën. Hij dient de nodige beheersmaatregelen te nemen die voortkomen uit de risicoanalyse hygiëne en veiligheid.

Bij (technische) calamiteiten is hij het eerste aanspreekpunt en neemt b.v. het besluit tot ontruiming van de accommodatie of een bassin, het sluiten van douches of speelelement. Als de Senior medewerker technische dienst ergens een risicosituatie signaleert (onveilige situatie, ongeval, agressief gedrag) onderneemt hij direct actie. Dit kan bijv. door gasten aan te spreken, door de hulp van collega's en/of omstanders in te schakelen, door zelf een reddingsactie uit te voeren, het verlenen van EHBO en/of het inschakelen van hulpdiensten. Bij voorkeur beschikt de Senior medewerker technische dienst over een EHBO-diploma of een BHV-certificaat.

De Senior medewerker technische dienst geeft adviezen over het gebruik van schoonmaakmiddelen en chemicaliën, de aanschaf van installaties, materialen en gereedschap, verbeteringen van installaties en (groot) onderhoud en verbouwingen aan gebouwen en terreinen. Indien gewenst vraagt hij offertes aan en beoordeelt deze. Ook onderhoudt hij contacten met overheid, leveranciers en installatie- en onderhoudsbedrijven. Ook beheert hij de documentatie van de technische installaties en werkt deze zo nodig bij.

Tevens treedt hij, daar waar het kan, op als gastheer. In het kader hiervan beantwoordt hij bijv. vragen van gasten over de accommodatie. Hij neemt de tijd en moeite om gasten de juiste informatie te verschaffen.

Rol en verantwoordelijkheden

De Senior medewerker technische dienst handelt in opdracht en onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Hij werkt zeer nauw samen met zijn collega Medewerkers technische dienst en/of onderhoudsmedewerkers. De Senior medewerker technische dienst begeleidt technische medewerkers, leidt ze op en coacht hen. Daarnaast onderhoudt hij de contacten met ingehuurd personeel van andere installatiebedrijven.

Als er een calamiteit plaatsvindt, stemt hij de verschillende werkzaamheden adequaat en snel af met de collega's. Het is belangrijk dat duidelijk is wie wat moet doen: de één verleent hulp, de ander houdt omstanders op afstand, de ander zorgt ervoor dat het toezicht in het bad wordt gehandhaafd. Hij is zich te allen tijde bewust van zijn handelen en de mogelijke gevolgen die dat heeft voor gasten en/of collega's. Als eerste aanspreekpunt is hij verantwoordelijk voor het nemen van de nodige besluiten en maatregelen.

Complexiteit

Van de Senior medewerker technische dienst wordt verwacht dat hij alles wat er gebeurt binnen de reikwijdte van zijn positie ziet en indien nodig (preventief) actie onderneemt. Ook al is het druk, hij moet alles kunnen zien en te allen tijde geconcentreerd zijn om problemen en incidenten te voorkomen. Daarnaast wordt van hem verwacht dat hij technische medewerkers kan begeleiden en aanspreken op hun handelen en gedrag. Dat geldt ook voor de verschillende typen gasten (zoals kinderen, allochtonen, groepen pubers, ouderen). Dit stelt eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van de Senior medewerker technische dienst en vraagt een extraverte houding. Hij moet de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen en zich verstaanbaar maken in het Engels en/of Duits om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken. De Senior medewerker technische dienst is zich bewust dat hij in het contact met gasten fungeert als het visitekaartje van het bedrijf.

De werkzaamheden van de Senior medewerker technische dienst kunnen worden verzwaard als gevolg van b.v. temperatuur, geluidsoverlast, het werken in besloten ruimten of het last hebben van dampen. Hij moet veel lopen en staan en soms in een gewrongen houding werkzaamheden uitvoeren. Ook loopt hij de kans op letsel als gevolg van het werken met chemicaliën en elektriciteit. Conform het werkrooster voert hij storingsdiensten uit.

Betrokkenen

- collega's en leidinggevenden;
- gasten;

Kerntaak 1 Beheert de (zwembad)installaties, gebouwen en terreinen

- medewerkers van overheid, leveranciers en ingehuurde firma's;
- hulpdiensten (ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- onderhoudsplannen;
- protocollen;
- wettelijke voorschriften;
- analyserapporten;
- logboek;
- relevante apparatuur, materiaal en gereedschap;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- middelen voor eerste hulpverlening.

Kwaliteit van proces en resultaat

Het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden dient te zijn dat de technische staat van de installaties voldoet aan de daaraan gestelde eisen, zodat de gasten veilig en comfortabel gebruik maken van de faciliteiten van het zwembad en dat problemen/incidenten worden voorkomen.

Keuzes en dilemma's

- zelf oplossingen toepassen tijdens werkzaamheden of leidinggevende inschakelen.
- zelf hulp verlenen of hulp inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast).
- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en mogelijk gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

Kerntaak 2 Voert complexe onderhoudswerkzaamheden uit aan (zwembad)installaties

Proces

De Senior medewerker technische dienst is zeer bekwaam en ervaren. Vanuit zijn rol voert hij volgens de planning en op basis van protocollen de complexe onderhouds- en herstelactiviteiten uit aan de diverse technische installaties in de gebouwen of op de terreinen. Dat kunnen zijn: zwemwaterzuiveringsinstallatie, desinfectie-installatie, CV-installatie, ventilatie-inrichting, sanitaire installatie en elektrische installatie. Hij verricht deze activiteiten op aanwijzing van de leidinggevende en neemt daarbij de landelijke normen en wettelijke voorschriften goed in acht.

Rol en verantwoordelijkheden

De Senior medewerker technische dienst handelt in opdracht en onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Hij werkt zeer nauw samen met zijn medewerkers technische dienst en/of onderhoudsmedewerkers. Bij de uitvoering instrueert hij hen en zorgt ervoor dat zijn kennis en vaardigheden worden overgedragen.

Als er een incident plaatsvindt, stemt hij de verschillende werkzaamheden nauw af met de collega's. Het is belangrijk dat duidelijk is wie wat moet doen: de één verleent hulp, de ander houdt omstanders op afstand, de ander zorgt ervoor dat het toezicht in het bad wordt gehandhaafd. Hij is zich te allen tijde bewust van zijn handelen en de mogelijke gevolgen die dat heeft voor gasten en/of collega's.

Complexiteit

Van de Senior medewerker technische dienst wordt verwacht dat hij alles wat er gebeurt binnen de reikwijdte van zijn positie ziet en indien nodig (preventief) actie onderneemt. Ook al is het druk, hij moet alles kunnen zien en te allen tijde geconcentreerd zijn om problemen en incidenten te voorkomen. Daarnaast wordt van hem verwacht dat hij technische medewerkers kan begeleiden en aanspreken op hun handelen en gedrag.

Dat geldt ook voor de verschillende typen gasten (zoals kinderen, allochtonen, groepen pubers, ouderen). Dit stelt eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van de Senior medewerker technische dienst en vraagt een extraverte houding. Hij moet de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen en zich verstaanbaar maken in het Engels en/of Duits om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken. De Senior medewerker technische dienst is zich bewust dat hij in het

Kerntaak 2 Voert complexe onderhoudswerkzaamheden uit aan (zwembad)installaties

contact met gasten fungeert als het visitekaartje van het bedrijf.

De werkzaamheden van de Senior medewerker technische dienst kunnen worden verzwaard als gevolg van b.v. geluidsoverlast, het werken in besloten ruimten of het last hebben van dampen. Hij moet veel lopen en staan en soms in een gewrongen houding werkzaamheden uitvoeren. Ook loopt hij de kans op letsel als gevolg van het werken met chemicaliën en elektriciteit. Conform het werkrooster voert hij storingsdiensten uit.

Betrokkenen

- collega's en leidinggevendenden;
- gasten;
- medewerkers van overheid, leveranciers en ingehuurde firma's;
- hulpdiensten (ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- onderhoudsplannen;
- protocollen;
- wettelijke voorschriften;
- analyserapporten;
- logboek;
- relevante apparatuur, materiaal en gereedschap;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- middelen voor eerste hulpverlening.

Kwaliteit van proces en resultaat

Het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden dient te zijn dat de technische staat van de installaties voldoet aan de daaraan gestelde eisen, zodat de gasten veilig en comfortabel gebruik maken van de faciliteiten van het zwembad en dat problemen/incidenten worden voorkomen.

Keuzes en dilemma's

- zelf oplossingen toepassen tijdens werkzaamheden of leidinggevende inschakelen.
- zelf hulp verlenen of de hulp inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast).
- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en mogelijk gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

Kerntaak 3 Voert onderhoudswerkzaamheden uit aan gebouwen, -terreinen en voorzieningen

Proces

De Senior medewerker technische dienst voert op aanwijzing eenvoudige reparaties uit en onderhoudt het gebouw, de leidingen, de inventaris en de terreinen in de omgeving (buitenbad). Tevens ziet hij erop toe dat de periodieke controle van apparatuur en het gereedschap wordt uitgevoerd. Hij controleert en onderhoudt speeltoestellen (controleert hierbij kettingen, scharnieren, bouten, moeren, etc.).

De Senior medewerker technische dienst voert eenvoudige timmer-, schilder-, tegel en voegwerkzaamheden uit aan gebouwen en voorzieningen. Hij repareert hemelwaterafvoeren en afvoerpijpen. Hij vervangt lampen en dakpannen. Hij repareert hang- en sluitwerk, repareert betonlekkages en vervangt indien nodig een ruitje.

Tijdens de werkzaamheden, met name bij storingen e.d., komt de Senior medewerker technische dienst in aanraking met gasten. Hij staat gasten vriendelijk te woord en geeft ze uitleg over de opgetreden storing en informeert ze verder bij vragen of klachten. Bij calamiteiten verleent de Senior medewerker technische dienst eerste hulp.

Rol en verantwoordelijkheden

De Senior medewerker technische dienst is verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van

Kerntaak 3 Voert onderhoudswerkzaamheden uit aan gebouwen, -terreinen en voorzieningen

allerhande, dagelijkse voordoende onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan gebouwen, terreinen en voorzieningen. Hierbij draagt hij zorg voor een veilige werkomgeving en een veilige omgeving voor gasten en collega's. De Senior medewerker technische dienst ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. De Senior medewerker technische dienst is zich bewust dat hij in het contact met gasten fungeert als visitekaartje van het bedrijf.

Complexiteit

Van de Senior medewerker technische dienst wordt verwacht dat hij continu blijft controleren en signaleren of gebouwen, terreinen en voorzieningen goed onderhouden zijn. Hij moet flexibel omgaan met de indeling van zijn werkzaamheden en tijd, maar ook prioriteiten kunnen stellen in welke werkzaamheden voorrang krijgen. Hij blijft rustig bij klachten en/of beledigingen en schat in wanneer hij extra hulp moet inschakelen (bijvoorbeeld bij beledigend of agressief gedrag). Daarnaast wordt van de Senior medewerker technische dienst verwacht dat hij te allen tijde beleefd en rustig blijft, ook in stressvolle situaties waarin hij wordt geconfronteerd met storingen en defecten die direct opgelost moeten worden.

Betrokkenen

- collega's en leidinggevenden;
- gasten;
- medewerkers van overheid, leveranciers en ingehuurde firma's;
- hulpdiensten (ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- onderhoudsplannen;
- protocollen;
- wettelijke voorschriften;
- analyserapporten;
- logboek;
- relevante apparatuur, materiaal en gereedschap;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- middelen voor eerste hulpverlening.

Kwaliteit van proces en resultaat

Voorzieningen in en aan gebouwen functioneren probleemloos. De dagelijkse onderhouds- en reparatiewerkzaamheden zijn uitgevoerd.

Keuzes en dilemma's

- zelf oplossingen toepassen tijdens werkzaamheden of leidinggevende inschakelen.
- prioriteit in onderhoudswerkzaamheden bepalen.
- alert zijn op de veiligheid versus uitvoering van werkzaamheden.
- zelf hulp verlenen of de hulp van anderen inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast).
- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten.

4.3. Beroepscompetenties van de Senior medewerker technische dienst

Zie de set beroepscompetenties in hoofdstuk 6 (pag. 28 e.v.)

4.4. Vakkennis en vaardigheden van de Senior medewerker technische dienst

De Senior medewerker technische dienst:

- heeft kennis van filterspoelingen, filteropbouw en filtermateriaal;
- heeft kennis van vlokmiddeldosering;
- werkt met het filterlogboek;
- heeft kennis van zwemwaterbehandeling;
- past meetapparatuur toe en leest deze af in relatie tot de waterkwaliteit;
- heeft kennis van (zwem)waterkwaliteit;
- heeft kennis van de zwemwaterchemie;

- heeft kennis van drinkwaterbesluit (NEN 1006), waterwerkbladen (1.4G), legionellapreventie (ISSO SS.1) en melding IL&T;
- heeft kennis van basis natuurkunde m.b.t. vuilwaterinstallaties;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van lozingsinstallaties, grijs- en regenwatersystemen;
- heeft kennis van natuurkunde m.b.t. drinkwaterinstallaties (druk, debiet en snelheid);
- leest zwemwateranalyserapporten en kent de normen;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan zwemwaterinstallaties;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan luchtbehandelingskasten en kanalen;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan regelinstallaties en behandelen van GebouwBeheerSystemen (GBS);
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van regeltechnisch ontwerp (RTO);
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan drinkwaterinstallaties;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van drinkwaterinstallaties;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan verwarmingsinstallaties;
- heeft kennis van de basis natuurkunde m.b.t. verwarmingsinstallaties (transmissie);
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan elektrische installaties;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van terreinverkenning energietransport, straling en conventie, gasverbranding (CO2 uitstoot) en warmtepompen (COP);
- heeft kennis van de basis natuurkunde m.b.t. elektriciteit (stroom, spanning en vermogen);
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van beveiligingen, verlichting, elektra motoren, bliksembeveiliging, NEN 3140, warmtekrachtkoppeling en PV cellen;
- heeft kennis van het onderhoudsplan voor gebouwen en voert diverse onderhoudswerkzaamheden uit (timmeren, schilderen, tegelen, voegen, hang- en sluitwerk, dakbedekking en hemelwaterafvoer);
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van NPR ophangingen en praktische gevolgen voor de uitvoering;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van bouwkundige constructies;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van de borging van technische zaken in relatie met het keurmerk veilig & schoon;
- heeft kennis van en beheerst computervaardigheden;
- heeft kennis van het calamiteiten- en ontruimingsplan van de zwemaccommodatie;
- heeft kennis van hygiëne in de zwemaccommodatie (schoonmaakplan);
- heeft kennis van de wettelijke kaders en veiligheidsvoorschriften (WHVBZ) en past deze toe;
- heeft kennis van de gedragscode zwembranche;
- heeft kennis van gezond en veilige werken voor wat betreft eigen functioneren en dat van zijn medewerkers;
- heeft kennis van en beheerst vaardigheden m.b.t. het opstellen van werkroosters, uitvoeringsplannen, logboek en dossiervorming;
- heeft kennis van en beheerst instructie- en coachingsvaardigheden, het geven van feed back en het voeren van gesprekken met medewerkers;
- heeft kennis van en beheerst de PDCA-cyclus;
- heeft kennis van de gevaarlijke stoffen (chemicaliën) en gaat hier op een verantwoordelijke wijze om.

4.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Senior medewerker technische dienst

4.5.1 Nederlands

- luisteren naar gasten, collega's en leidinggevenden;
- gesprekken voeren met en vragen stellen aan gasten, collega's, leidinggevenden;
- deelnemen aan en voorzitten werkoverleg;
- lezen: informatie, vakbladen, plannen, instructies, gebruiksaanwijzingen;
- schrijven: invullen formulieren, registreren gegevens (logboek), opstellen werkroosters, onderhoudsplannen en verbetervoorstellen.

4.5.2. Moderne vreemde taal

- Engels en/of Duits om gesprekken te voeren met buitenlandse gasten en om handleidingen te lezen.

4.5.3. Rekenvaardigheden

- getallen, hoeveelheden, verhoudingen, procenten, gewichten en inhoudsmaten.

5. Beroepscompetentieprofiel Hoofd technische dienst

De kern van het beroep Hoofd technische dienst

De Hoofd technische dienst is een vakbekwaam beroepsbeoefenaar, die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden, vanuit zijn werkhouding, voortdurend gericht is op de verantwoordelijkheid voor de techniek van één of meer accommodaties. Daarnaast maakt hij (mede) het beleid voor meerjarig onderhoud en investeringen en is hij verantwoordelijk voor de uitwerking van verbetervoorstellen van het beheers- en calamiteitenplan. De Hoofd technische dienst geeft leiding aan het team van technische medewerkers. In voorkomende gevallen moet hij overleggen met zijn leidinggevende. Zijn professionele houding toont het Hoofd technische dienst door accuraat en resultaatgericht te werken volgens de door het bedrijf gestelde normen van kwaliteit, hygiëne en veiligheid, waarbij hij zich verder houdt aan de regelgeving van de wet Arbo en milieu.

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- 5.1. Beroepsbeschrijving van het Hoofd technische dienst
- 5.2. Kerntaken van het Hoofd technische dienst
- 5.3. Beroepscompetenties van het Hoofd technische dienst
- 5.4. Vakkennis en vaardigheden van het Hoofd technische dienst
- 5.5. Taal- en rekenvaardigheden van het Hoofd technische dienst

5.1. Beroepsbeschrijving van het Hoofd technische dienst

5.1.1. Werkomgeving

Het Hoofd technische dienst is over het algemeen werkzaam in zwembaden, maar kan ook breder worden ingezet in andere accommodaties, zoals sporthallen, multifunctionele centra e.d. Zwembaden bieden grofweg twee soorten diensten aan, namelijk: zwemonderwijs, sport en ontspanning. De gasten van de zwembaden zijn zeer divers. Aanpalende branches zijn de recreatie-, sport- en ontspanningsbranche. Het Hoofd technische dienst van een zwembad valt onder een van de volgende cao's: cao Recreatie, cao Zwembaden, cao Gemeenten, cao Vermo of cao Sport.

De belangrijkste werkzaamheden van het Hoofd technische dienst zijn:

- verantwoordelijkheid hebben voor de techniek van één of meer accommodaties;
- (mede)beleid bepalen voor meerjarig onderhoud en investeringen;
- beheren van het budget voor techniek;
- leidinggeven aan het team van de technische dienst;
- uitwerken van verbetervoorstellen voor het beheers- en calamiteitenplan;
- zorgdragen voor de hygiëne en veiligheid.

Het Hoofd technische dienst werkt nauw samen met de (Senior) medewerkers technische dienst onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Daarnaast heeft hij te maken met toezichthouders, zwemonderwijzers, receptionist/baliemedewerkers, het horecapersoneel in de accommodaties, externen en vertegenwoordigt hij de accommodaties bij de lokale overheid.

Het Hoofd technische dienst heeft de verantwoordelijkheid voor de techniek van de accommodaties en zijn werkzaamheden hebben daarop m.n. betrekking. Hij overlegt met de Senior medewerker technische dienst de planning en uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden, voert inspecties en controles uit en bewaakt daarmee de kwaliteit en technische staat van de accommodaties. Hij is in staat de werking van de verschillende onderdelen van de techniek en de hieruit voortvloeiende afwijkingen te beoordelen.

Hij is verantwoordelijk voor de opgestelde werkprotocollen, waarbij rekening wordt gehouden met de landelijke normen en wetgeving. Daarnaast is hij medeverantwoordelijk voor de inhoud en uitvoering van het meerjarig onderhoudsplan en calamiteitenplan en het opstellen van risico-inventarisaties en risicoanalyses. Deze worden uitgevoerd via de PDCA-cirkel (Plan, Do, Check, Act).

Het Hoofd technische dienst werkt op verschillende posities binnen de accommodatie. Hij houdt toezicht op de uitvoering, bewaakt de voortgang, evalueert en rapporteert de resultaten, zowel van

de eigen als ingehuurde technische medewerkers. Het Hoofd technische dienst is vakinhoudelijk zeer bekwaam.

Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden dient hij bij te dragen aan een veilige, energiezuinige, betrouwbare en milieuvriendelijke bedrijfsvoering. Daarbij behoort eveneens het dagelijks laten meten van de waterkwaliteit, het laten doen van filterspoelingen, de inspectie op hygiëne en veiligheid en het schoonhouden van de functionele ruimten waar de installaties zich bevinden.

Het Hoofd technische dienst geeft adviezen over het gebruik van schoonmaakmiddelen en chemicaliën, de aanschaf van installaties, materialen en gereedschap, verbeteringen van installaties en (groot) onderhoud en verbouwingen. Hij vraagt offertes aan en beoordeelt deze. Ook onderhoudt hij contacten met ingehuurd technisch personeel, leveranciers, overheid en onderzoeksbureaus.

5.1.2. *Typerende beroepshouding*

Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat het Hoofd technische dienst een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedrags- en persoonskenmerken van belang zijn:

* verantwoordelijkheidsgevoel	* klantvriendelijk
* kwaliteitsbewust	* commercieel inzicht
* zelfstandig	* representatief
* veiligheidsbewust	* flexibel
* inschattingsvermogen	* doorzettingsvermogen
* mondeling uitdrukingsvermogen	* aanpassingsvermogen
* communicatief	* samenwerken/teamspeler
* gastheerschap	* omgaan met mensen
* stressbestendig	* doelgericht
* betrouwbaar	* initiatief nemen
* leidinggevend	* probleemoplossend
* organisatievermogen	* adviserend

5.1.3. *Loopbaanperspectief*

Hoofd technische dienst is over het algemeen een eindfunctie, maar er zijn soms doorstroommogelijkheden naar Technisch coördinator of Technisch adviseur. Daarvoor is aanvullende opleiding en praktijkervaring gewenst. Eventueel zijn er ook mogelijkheden om door te groeien/stromen naar managementfuncties.

5.2. Kerntaken van het Hoofd technische dienst

Kerntaak 1 Geeft leiding aan de technische dienst
<p>Proces</p> <p>Het Hoofd technische dienst voert werkzaamheden uit met als belangrijkste doel de bedrijfsvoering op de locatie te bewaken. Daartoe laat hij volgens de planning en op basis van protocollen periodieke onderhouds- en herstelactiviteiten aan de diverse technische installaties uitvoeren door technische medewerkers (eigen of ingehuurd). Dat kunnen zijn: zwemwaterzuiveringsinstallatie, desinfectie-installatie, CV-installatie, ventilatie-inrichting, sanitaire installatie en elektrische installatie. Complexe werkzaamheden worden via gerichte protocollen en instructies gepland en uitgevoerd.</p> <p>Hij heeft bij de uitvoering van de werkzaamheden de verantwoordelijke rol en doet in principe geen uitvoerende werkzaamheden. Werkzaamheden worden indien nodig verricht in overleg met zijn leidinggevende. Voortdurend neemt hij daarbij de landelijke normen en wettelijke voorschriften goed in acht of zorgt ervoor dat deze door alle medewerkers technische dienst in acht worden genomen.</p> <p>Het Hoofd technische dienst zorgt voor een prettige werksfeer en onderhoudt hiertoe formeel en informeel contact met zijn teamleden. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor problemen. In de dagelijkse leiding voert hij gesprekken met zijn teamleden, zoals functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken.</p> <p>Het Hoofd technische dienst signaleert personeelstekorten, bespreekt dit met zijn leidinggevende. Hij</p>

Kerntaak 1 Geeft leiding aan de technische dienst

bepaalt mede de aanname van nieuwe technische medewerkers en voert hiertoe sollicitatiegesprekken.

Alle werkzaamheden die onder de verantwoordelijkheid van het Hoofd technische dienst worden uitgevoerd moeten bijdragen aan een veilige, energiezuinige, betrouwbare en milieuvriendelijke bedrijfsvoering. De installaties in de accommodatie m.b.t. water, temperatuur, hygiëne en lucht moeten in goede staat functioneren.

Het Hoofd technische dienst signaleert tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier in preventieve zin op. Hij probeert incidenten zoveel mogelijk te voorkomen. Deze risicovolle situaties kunnen inhouden dat gasten in het zwembad gevaar lopen of dat er daadwerkelijk een ongeval plaatsvindt, b.v. door het ontsnappen van dampen of chemicaliën. Hij dient de nodige beheersmaatregelen te nemen die voortkomen uit de risico-inventarisaties en analyses.

Als het Hoofd technische dienst ergens een risicosituatie signaleert (onveilige situatie, ongeval, agressief gedrag) onderneemt hij direct actie. Dit kan bijv. door gasten aan te spreken, door de hulp van collega's en/of omstanders in te schakelen, door zelf een reddingsactie uit te (laten) voeren, het verlenen van EHBO en/of het inschakelen van hulpdiensten. Bij voorkeur beschikt het Hoofd technische dienst over een EHBO-diploma of een BHV-certificaat.

Het Hoofd technische dienst geeft adviezen over het gebruik van schoonmaakmiddelen en chemicaliën, de aanschaf van installaties, materialen en gereedschap, verbeteringen van installaties en (groot) onderhoud en verbouwingen aan gebouwen en terreinen. Hij vraagt offertes aan en beoordeelt deze. Ook onderhoudt hij contacten met overheid, leveranciers, installatie- en onderhoudsbedrijven en de overheid.

Tevens treedt hij, daar waar het kan, op als gastheer. In het kader hiervan beantwoordt hij bijv. vragen van gasten over de accommodatie. Hij neemt de tijd en moeite om gasten de juiste informatie te verschaffen.

Rol en verantwoordelijkheden

Het Hoofd technische dienst heeft de verantwoording voor de techniek van de accommodaties en handelt in opdracht en onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Hij werkt zeer nauw samen met de Senior medewerker technische dienst. Het Hoofd technische dienst begeleidt technische medewerkers, leidt ze op en coacht hen.

Als er een calamiteit plaatsvindt, stemt hij de verschillende werkzaamheden adequaat en snel af met de collega's. Het is belangrijk dat duidelijk is wie wat moet doen: de één verleent hulp, de ander houdt omstanders op afstand, de ander zorgt ervoor dat het toezicht in het bad wordt gehandhaafd. Hij is zich te allen tijde bewust van zijn handelen en de mogelijke gevolgen die dat heeft voor gasten en/of collega's. Als eerste aanspreekpunt is hij verantwoordelijk voor het nemen van de nodige besluiten en maatregelen.

Complexiteit

Van het Hoofd technische dienst wordt verwacht dat hij alles wat er gebeurt binnen de reikwijdte van zijn positie ziet en indien nodig (preventief) actie onderneemt. Ook al is het druk, hij moet alles kunnen zien en te allen tijde geconcentreerd zijn om problemen en incidenten te voorkomen. Daarnaast wordt van hem verwacht dat hij technische medewerkers kan begeleiden en aanspreken op hun handelen en gedrag. Dat geldt ook voor de verschillende typen gasten (zoals kinderen, allochtonen, groepen pubers, ouderen). Dit stelt eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van het Hoofd technische dienst en vraagt een extraverte houding. Hij moet de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen en zich verstaanbaar maken in het Engels en/of Duits om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken. Het Hoofd technische dienst is zich bewust dat hij in het contact met gasten fungeert als het visitekaartje van het bedrijf.

Naast de leidinggevende taken voert Het Hoofd technische dienst soms ook (complexe) uitvoerende werkzaamheden uit. Tegelijkertijd moet hij overzicht behouden op de werkzaamheden van het team. Van hem wordt verwacht dat hij een goede balans kan vinden in de uitvoerende en leidinggevende (instruerende) taken.

De werkzaamheden van het Hoofd technische dienst kunnen worden verzwaard als gevolg van b.v.

Kerntaak 1 Geeft leiding aan de technische dienst

temperatuur, geluidsoverlast, het werken in besloten ruimten of het last hebben van dampen.

Betrokkenen

- collega's en leidinggevendenden;
- gasten;
- medewerkers van overheid, leveranciers en ingehuurde firma's;
- hulpdiensten (ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- onderhoudsplannen;
- protocollen;
- wettelijke voorschriften;
- analyserapporten;
- logboek;
- relevante apparatuur, materiaal en gereedschap;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- middelen voor eerste hulpverlening.

Kwaliteit van proces en resultaat

Het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden dient te zijn dat de technische staat van de installaties voldoet aan de daaraan gestelde eisen, zodat de gasten veilig en comfortabel gebruik maken van de faciliteiten van het zwembad en dat problemen/incidenten worden voorkomen.

Keuzes en dilemma's

- zelf oplossingen toepassen tijdens werkzaamheden of leidinggevende inschakelen.
- zelf hulp verlenen of hulp inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast).
- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en mogelijk gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

Kerntaak 2 Ontwikkelen van plannen

Proces

Het Hoofd technische dienst ontwikkelt meerjarige onderhoudsplannen en levert daarnaast bijdragen aan het calamiteiten- en bedrijfsplan en investeringen van de accommodatie. Van belang daarbij is dat hij (mede) een visie op deze plannen en dit vertaalt een concrete voorstellen.

Het Hoofd technische dienst bepaalt (mede) het budget van de technische dienst of werkt binnen de bestaande budgettaire richtlijnen van de plannen. Aan de hand van eerdere rapportages optimaliseert hij de berekeningen voor nieuwe/bestaande activiteiten. Hierbij berekent hij de kosten (materiaal, personeel e.d.). Ten behoeve van de uitvoering van werkzaamheden vraagt hij offertes aan voor materialen en middelen en bestelt deze tijdig, of roept ze intern af. Hij houdt de voorraad bij en binnen de bestaande budgetrichtlijnen schaft hij nieuwe materialen en middelen aan.

Het Hoofd technische dienst plant en organiseert ook de dagelijkse werkzaamheden of delegeert deze (of onderdelen hiervan) naar de Senior medewerker technische dienst. Hij zorgt ervoor dat alle medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en dat alle middelen aanwezig zijn om het werk uit te voeren. Hij maakt (mede) protocollen en werkinstructies of past deze aan en brengt alle benodigde middelen, materiaal, gereedschap en personeel in kaart.

Het Hoofd technische dienst maakt jaarlijkse, maandelijks, wekelijkse en dagelijkse werkschema's en werkroosters voor de bezetting van de medewerkers. Hij zorgt ten behoeve van de dagelijkse organisatie en planning van de werkzaamheden voor een goede informatiestroom tussen hemzelf, zijn collega's (medewerkers en hulpkrachten), zijn leidinggevende en andere betrokken afdelingen.

Van het Hoofd technische dienst mag verwacht worden dat hij bij het opstellen van de verschillende plannen een visie op duurzaamheid ontwikkelt. Daarnaast moet hij in staat zijn om een risicoanalyse op te stellen m.b.t. de gevaarlijke werkzaamheden.

<p>Rol en verantwoordelijkheden</p> <p>Het Hoofd technische dienst is verantwoordelijk voor een volledig en goed afgestemd onderhoudsplan dat aansluit bij de doelstellingen van de onderneming en past binnen het budget. Hij zorgt voor input aan zijn leidinggevende voor het opstellen van de diverse plannen en beleid. De teamleider ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>
<p>Complexiteit</p> <p>Van het Hoofd technische dienst wordt verwacht dat hij voor de techniek van de accommodatie (installaties, gebouwen, terreinen en voorzieningen) een volledig onderhoudsplan opstelt. Hij moet derhalve goed aanvoelen, en zichzelf op de hoogte houden, wat de behoeften en wensen van de organisatie zijn.</p> <p>Van het Hoofd technische dienst wordt naast het opstellen van het onderhoudsplan ook commercieel inzicht verwacht, zodat het gevoerde beleid past binnen de financiële mogelijkheden van de onderneming.</p> <p>In de praktijk kunnen door onverwachte situaties, personeelsgebrek (door bijvoorbeeld ziekte) of incidenten en calamiteiten veranderingen aangebracht worden in de geplande organisatie van de werkzaamheden. Het Hoofd technische dienst moet dan ad hoc een aanpassing maken in het gebruik van de aanwezige mensen en middelen. Dit doet een groot beroep op zijn flexibiliteit, stressbestendigheid en organisatievaardigheden. Het vertalen van dagelijkse ervaringen naar beleidsmatige aanpassingen vraagt een grote mate van creativiteit maar ook abstractievermogen. Hierbij moet hij overzicht houden over welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en wordt van hem verwacht dat hij zich op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen en trends.</p>
<p>Betrokkenen</p> <ul style="list-style-type: none"> • collega's en leidinggevenden; • gasten; • medewerkers van overheid, leveranciers en ingehuurde firma's; • hulpdiensten (ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).
<p>(Hulp)middelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • onderhoudsplannen; • protocollen; • wettelijke voorschriften; • analyserapporten; • logboek; • relevante apparatuur, materiaal en gereedschap; • persoonlijke beschermingsmiddelen; • middelen voor eerste hulpverlening.
<p>Kwaliteit van proces en resultaat</p> <p>Het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden dient te zijn dat de technische staat van de installaties voldoet aan de daaraan gestelde eisen, zodat de gasten veilig en comfortabel gebruik maken van de faciliteiten van het zwembad en dat problemen/incidenten worden voorkomen.</p>
<p>Keuzes en dilemma's</p> <ul style="list-style-type: none"> • zelf oplossingen toepassen tijdens werkzaamheden of leidinggevende inschakelen. • zelf hulp verlenen of hulp inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast). • al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten; • de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en mogelijk gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

Kerntaak 3 Voert complexe onderhoudswerkzaamheden uit aan (zwembad)installaties of laat deze uitvoeren

Proces

Het Hoofd technische dienst is zeer bekwaam en ervaren. Vanuit zijn rol voert hij volgens de planning en op basis van protocollen de complexe onderhouds- en herstelactiviteiten uit aan de diverse technische installaties in de gebouwen of op de terreinen.

Dat kunnen zijn: zwemwaterzuiveringsinstallatie, desinfectie-installatie, CV-installatie, ventilatie-inrichting, sanitaire installatie en elektrische installatie. Hij verricht deze activiteiten op aanwijzing van de leidinggevende en neemt daarbij de landelijke normen en wettelijke voorschriften goed in acht.

Rol en verantwoordelijkheden

Het Hoofd technische dienst handelt in opdracht en onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Hij werkt zeer nauw samen met zijn medewerkers technische dienst en/of onderhoudsmedewerkers. Bij de uitvoering instrueert hij hen en zorgt ervoor dat zijn kennis en vaardigheden worden overgedragen.

Als er een incident plaatsvindt, stemt hij de verschillende werkzaamheden nauw af met de collega's. Het is belangrijk dat duidelijk is wie wat moet doen: de één verleent hulp, de ander houdt omstanders op afstand, de ander zorgt ervoor dat het toezicht in het bad wordt gehandhaafd. Hij is zich te allen tijde bewust van zijn handelen en de mogelijke gevolgen die dat heeft voor gasten en/of collega's.

Complexiteit

Van het Hoofd technische dienst wordt verwacht dat hij alles wat er gebeurt binnen de reikwijdte van zijn positie ziet en indien nodig (preventief) actie onderneemt. Ook al is het druk, hij moet alles kunnen zien en te allen tijde geconcentreerd zijn om problemen en incidenten te voorkomen. Daarnaast wordt van hem verwacht dat hij technische medewerkers kan begeleiden en aanspreken op hun handelen en gedrag.

Dat geldt ook voor de verschillende typen gasten (zoals kinderen, allochtonen, groepen pubers, ouderen). Dit stelt eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van het Hoofd technische dienst en vraagt een extraverte houding. Hij moet de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen en zich verstaanbaar maken in het Engels en/of Duits om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken. De Hoofd technische dienst is zich bewust dat hij in het contact met gasten fungeert als het visitekaartje van het bedrijf.

De werkzaamheden van het Hoofd technische dienst kunnen worden verzwaard als gevolg van b.v. geluidsoverlast, het werken in besloten ruimten of het last hebben van dampen. Hij moet veel lopen en staan en soms in een gewrongen houding werkzaamheden uitvoeren. Ook loopt hij de kans op letsel als gevolg van het werken met chemicaliën en elektriciteit. Conform het werkrooster voert hij storingsdiensten uit.

Betrokkenen

- collega's en leidinggevenden;
- gasten;
- medewerkers van overheid, leveranciers en ingehuurde firma's;
- hulpdiensten (ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- onderhoudsplannen;
- protocollen;
- wettelijke voorschriften;
- analyserapporten;
- logboek;
- relevante apparatuur, materiaal en gereedschap;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- middelen voor eerste hulpverlening.

Kwaliteit van proces en resultaat

Het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden dient te zijn dat de technische staat van de installaties voldoet aan de daaraan gestelde eisen, zodat de gasten veilig en comfortabel gebruik maken van de faciliteiten van het zwembad en dat problemen/incidenten worden voorkomen.

Kerntaak 3 Voert complexe onderhoudswerkzaamheden uit aan (zwembad)installaties of laat deze uitvoeren

Keuzes en dilemma's

- zelf oplossingen toepassen tijdens werkzaamheden of leidinggevende inschakelen.
- zelf hulp verlenen of de hulp inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast).
- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en mogelijk gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

5.3. Beroepscompetenties van het Hoofd technische dienst

Zie de set beroepscompetenties in hoofdstuk 6 (pag. 28 e.v.)

5.4. Vakkennis en vaardigheden van het Hoofd technische dienst

Het Hoofd technische dienst:

- heeft kennis van filterspoelingen, filteropbouw en filtermateriaal;
- heeft kennis van vlokmiddelendosering;
- werkt met het filterlogboek;
- heeft kennis van zwemwaterbehandeling;
- past meetapparatuur toe en leest deze af in relatie tot de waterkwaliteit;
- heeft kennis van (zwem)waterkwaliteit;
- heeft kennis van de zwemwaterchemie;
- heeft kennis van drinkwaterbesluit (NEN 1006), waterwerkbladen (1.4G), legionellapreventie (ISSO SS.1) en melding IL&T;
- heeft kennis van basis natuurkunde m.b.t. vuilwaterinstallaties;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van lozingsinstallaties, grijs- en regenwatersystemen;
- heeft kennis van natuurkunde m.b.t. drinkwaterinstallaties (druk, debiet en snelheid);
- leest zwemwateranalyserapporten en kent de normen;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan zwemwaterinstallaties;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan luchtbehandelingskasten en kanalen;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan regelinstallaties en behandelen van GebouwBeheerSystemen (GBS);
- heeft kennis van de microbiologie;
- heeft kennis van en beheerst het opstellen van risico-inventarisaties, risico- en zwemwateranalyses;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van regeltechnisch ontwerp (RTO);
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan drinkwaterinstallaties;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van drinkwaterinstallaties;
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan verwarmingsinstallaties;
- heeft kennis van de basis natuurkunde m.b.t. verwarmingsinstallaties (transmissie);
- heeft kennis van en beheerst het uitvoeren van onderhoud aan elektrische installaties;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van terreinverkenning energietransport, straling en conventie, gasverbranding (CO₂ uitstoot) en warmtepompen (COP);
- heeft kennis van de basis natuurkunde m.b.t. elektriciteit (stroom, spanning en vermogen);
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van beveiligingen, verlichting, elektra motoren, bliksembeveiliging, NEN 3140, warmtekrachtkoppeling en PV cellen;
- heeft kennis van het onderhoudsplan voor gebouwen en voert diverse onderhoudswerkzaamheden uit (timmeren, schilderen, tegelen, voegen, hang- en sluitwerk, dakbedekking en hemelwaterafvoer);
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van NPR ophangingen en praktische gevolgen voor de uitvoering;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van bouwkundige constructies;
- heeft kennis van en beheerst het behandelen van de borging van technische zaken in relatie met het keurmerk veilig & schoon;

- heeft kennis van en beheerst het (mede) opstellen van plannen (onderhoud, verbeter);
- heeft kennis van het werken met toezichthouders en audits;
- heeft kennis van en beheerst computervaardigheden;
- heeft kennis van het calamiteiten- en ontruimingsplan van de zwemaccommodatie;
- heeft kennis van hygiëne in de zwemaccommodatie (schoonmaakplan);
- heeft kennis van de wettelijke kaders en veiligheidsvoorschriften (WHVBZ) en past deze toe;
- heeft kennis van de gedragscode zwembranche;
- heeft kennis van gezond en veilige werken voor wat betreft eigen functioneren en dat van zijn medewerkers;
- heeft kennis van en beheerst vaardigheden m.b.t. het opstellen van werkroosters, uitvoeringsplannen, logboek en dossiervorming;
- heeft kennis van en beheerst instructie- en coachingsvaardigheden, het geven van feed back en het voeren van gesprekken met medewerkers;
- heeft kennis van en beheerst de PDCA-cyclus;
- heeft kennis van de gevaarlijke stoffen (chemicaliën) en gaat hier op een verantwoordelijke wijze om.

5.5. Taal- en rekenvaardigheden van het Hoofd technische dienst

5.5.1. Nederlands

- luisteren naar gasten, collega's en leidinggevendenden;
- gesprekken voeren met en vragen stellen aan gasten, collega's, leidinggevendenden, leveranciers, toezichthouders;
- deelnemen aan en voorzitten werkoverleg;
- lezen: informatie, vakbladen, plannen, instructies, gebruiksaanwijzingen;
- schrijven: invullen formulieren, registreren gegevens (logboek), opstellen werkroosters, onderhoudsplannen en verbetervoorstellen.

5.5.2. Moderne vreemde taal

- Engels en/of Duits om gesprekken te voeren met buitenlandse gasten en om handleidingen te lezen.

5.5.3. Rekenvaardigheden

- getallen, hoeveelheden, verhoudingen, procenten, gewichten en inhoudsmaten;
- (mede) opstellen van begrotingen;
- (mede) bewaken van budgetten.

6. Set beroepscompetenties zwembadtechniek

Ten behoeve van de drie beroepscompetentieprofielen zwembadtechniek is een set beroepscompetenties met succescriteria samengesteld. Deze set komt voor een groot deel overeen met de set beroepscompetenties die gebruikt is voor de ontwikkeling van de bcp's zwembadbranche (Toezichthouder, Allround zwemonderwijzer en Teamleider), voor de bcp's recreatiebranche (Medewerker recreatie, Allround medewerker recreatie en Leidinggevend medewerker recreatie) en het bcp Groentechnisch medewerker recreatie.

De beroepscompetenties zijn nodig om de kerntaken van de beroepen uit te voeren. De succescriteria zijn toegevoegd om het gewenste gedrag, dat bij de uitvoering van een kerntaak vereist wordt, aan te geven.

Het is niet zo dat elk gedragscriterium bij elke kerntaak voorkomt. Dat is afhankelijk van de kerntaak en de context waarin deze wordt uitgevoerd. Vele gedragscriteria behoren tot de basisberoepshouding die van elke beroepsbeoefenaar in de zwembadbranche wordt verlangd.

De gebruikte afkortingen verwijzen naar: **MTD** (Medewerker technische dienst), **SMTD** (Senior medewerker technische dienst) en **HTD** (Hoofd technische dienst).

Matrix met Beroepscompetenties	MTD	SMTD	HTD
1. Gastheerrol vervullen	X	X	X
2. Omgaan met verschillende doelgroepen	X	X	X
3. Hulp bij ongelukken verlenen	X	X	X
4. Waterkwaliteit controleren en filterspoelen	X	X	X
5. Samenwerken met collega's	X	X	X
6. Communiceren tijdens werkzaamheden	X	X	X
7. Professionele werkrelatie onderhouden met de organisatie	X	X	X
8. Werken volgens voorschriften m.b.t. Arbo, veiligheid en milieu	X	X	X
9. Werken aan eigen ontwikkeling	X	X	X
10. Kwaliteit leveren	X	X	X
11. Bewaken van kwaliteit	X	X	X
12. Schoonmaken	X	X	X
13. Instructies en begeleiding geven	X	X	X
14. Leidinggeven aan medewerkers	X	X	X
15. Plannen van personeel		X	X
16. Gesprekken en overleg voeren		X	X
17. Omgaan met veranderingen	X	X	X
18. Gegevens registreren en rapporteren	X	X	X
19. Apparatuur onderhouden	X	X	X
20. Bewaken werkproces	X	X	X
21. Relaties bouwen en netwerken		X	X
22. Overtuigen en beïnvloeden		X	X
23. Onderzoeken en analyseren		X	X
24. Presenteren			X

Beroepscompetentie 1.	Gastheerrol vervullen <i>De medewerker is in staat op adequate wijze de rol van gastheer te vervullen, zodat de gasten zich op hun gemak voelen.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Maakt af en toe een praatje met de gasten, schat in welke gasten daar open voor staan.	X	X	X
	Beantwoordt vragen van gasten over de accommodatie, stuurt hen indien nodig door naar bijv. de receptie.	X	X	X
	Treedt corrigerend op wanneer hij signaleert dat gasten lastig worden gevallen.	X	X	X
	Blijft te allen tijde rustig en vriendelijk.	X	X	X
	Stelt zich representatief op naar gasten, handelt als het visitekaartje van de accommodatie.	X	X	X
Resultaat	De sfeer in de zwemaccommodatie is goed, gasten zijn goed geïnformeerd en op hun gemak.			

Beroepscompetentie 3.	Omgaan met diverse doelgroepen <i>De medewerker is in staat op adequate wijze met diverse doelgroepen om te gaan zodat hij de verschillende gasten op vriendelijke en duidelijke wijze te woord staat.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.	X	X	X
	Maakt zich verstaanbaar maken in het Engels en/of Duits.	X	X	X
	Is een aanspreekpunt voor gasten, stelt zich actief en open naar de gasten op.	X	X	X
	Heeft mensenkennis, kan het 'niveau' van gasten inschatten en hen op hun eigen niveau aanspreken.	X	X	X
	Reageert adequaat op klachten van de gasten en verwijst hen door naar de juiste persoon	X	X	X
	Reageert adequaat op klachten van de gasten en neemt indien nodig passende maatregelen.		X	X
Resultaat	Met alle doelgroepen wordt vriendelijk en duidelijk omgegaan.			

Beroepscompetentie 4.	Hulp bij ongelukken verlenen <i>De medewerker is in staat op adequate wijze hulp bij ongelukken te verlenen en te assisteren bij calamiteiten.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Verleent hulp bij ongelukken op het droge.	X	X	X
	Houdt de veiligheid van zichzelf en anderen in de gaten.	X	X	X
	Verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de passende technieken.	X	X	X
	Informeert en schakelt indien nodig de hulp in van collega's, de direct leidinggevende en hulpdiensten.	X	X	X
	Delegeert werkzaamheden zodat panieksituaties worden voorkomen, zorgt er bijv. voor dat er iemand is om de omstanders op afstand te houden en dat het toezicht in het bad gehandhaafd blijft.	X	X	X
	Vult het ongevallenformulier (in samenspraak met de direct leidinggevende) zeer nauwkeurig in, houdt rekening met eventuele aansprakelijkheidsstelling.		X	X
Resultaat	Er wordt hulp bij ongelukken verleend.			

Beroepscompetentie 4.	Waterkwaliteit controleren en filterspoelen <i>De medewerker is in staat op adequate wijze de kwaliteit van het water te controleren en eventuele afwijkingen te signaleren om de veiligheid van de gasten in de accommodatie te garanderen.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Neemt monsters van het water in de verschillende zwembaden.	X	X	X
	Meet het chloorgehalte, de zuurgraad (pH) en de temperatuur van het water, beoordeelt de helderheid van het water en vult deze gegevens in op een daarvoor bestemde lijst.	X	X	X
	Spoelt de zwembadfilters op de juiste wijze.	X	X	X
	Signaleert afwijkingen en geeft deze tijdig door aan de verantwoordelijke functionaris/dienst.	X	X	X
Resultaat	De kwaliteit van het zwembadwater voldoet aan de eisen met een optimaal energie- en waterverbruik.			

Beroepscompetentie 5.	Samenwerken met collega's <i>De medewerker is in staat op adequate wijze samen te werken met collega's en leidinggevendenden zodat gezamenlijk de doelstelling van het bedrijf wordt gerealiseerd.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Gaat in goede harmonie om met collega's en leidinggevende, draagt bij aan een positieve arbeids sfeer en toont interesse in het werk van anderen.	X	X	X
	Stelt zich flexibel op, helpt in voorkomende gevallen bij andere werkzaamheden.	X	X	X
	Overlegt met collega's over afstemming van de werkzaamheden.	X	X	X
	Stelt zich collegiaal op, helpt een ander als dat nodig is.	X	X	X
	Durft hulp te vragen wanneer dit nodig is.	X	X	X
Resultaat	Er wordt efficiënt en prettig samengewerkt.			

Beroepscompetentie 6.	Communiceren tijdens werkzaamheden <i>De medewerker is in staat op adequate wijze met collega's, leidinggevende en externen te communiceren tijdens werkzaamheden zodat deze volgens de gestelde normen verlopen.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Hanteert correcte omgangsvormen.	X	X	X
	Past zich aan de bedrijfscultuur aan.	X	X	X
	Maakt werkafspraken met collega's.	X	X	X
	Komt werkafspraken na of informeert tijdig dat dit niet lukt.	X	X	X
	Luistert aandachtig en toont geduld.	X	X	X
	Vraagt naar noodzakelijke informatie.	X	X	X
	Vraagt zonedig door als het niet duidelijk is.	X	X	X
	Brengt een boodschap kort en duidelijk over.	X	X	X
	Vraagt collega's om hulp als hij er niet uitkomt.	X	X	X
	Legt een probleem op duidelijke wijze voor aan de leidinggevende en/of betrokkenen.	X	X	X
	Neemt actief deel aan werkbesprekingen.	X	X	X
	Communiqueert mondeling in duidelijk Nederlands.	X	X	X
	Communiqueert schriftelijk in duidelijk Nederlands.		X	X
	Communiqueert schriftelijk in duidelijk Engels.			
	Gaat in goede harmonie om met collega's en leidinggevende.	X	X	X
	Draagt bij aan een positieve werksfeer.	X	X	X
	Toont interesse in het werk van anderen.	X	X	X
Resultaat	Er wordt door betrokkenen open en duidelijk gecommuniceerd.			

Beroepscompetentie 7.	Professionele werkrelatie onderhouden met de organisatie <i>De medewerker is in staat op adequate wijze een professionele werkrelatie met de organisatie te onderhouden met als doel de organisatie optimaal te laten functioneren.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Kent zijn plek en die van anderen binnen de hiërarchie in de organisatie en het arbeidsproces.	X	X	X
	Volgt instructies van de (direct) leidinggevende op, vraagt aanvullende informatie bij onduidelijkheden.	X	X	X
	Toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden, probeert zijn werkwijze te verbeteren.	X	X	X
	Toont begrip en respect voor de (beleids)beslissingen die in de organisatie worden genomen.	X	X	X
	Toont initiatief door (praktische) voorstellen in te brengen om de organisatie kwalitatief te verbeteren.	X	X	X
	Begrijpt welke rol financiële overwegingen spelen bij (beleids)beslissingen.		X	X
	Stelt zich loyaal op t.o.v. het bedrijf en personeel.	X	X	X
	Draagt kennis, vaardigheden en ervaring over aan collega's	X	X	X
	Toont inzet en motivatie.	X	X	X
	Toont betrokkenheid en interesse in het vakgebied, is bereid om bijscholing, opleidingen of cursussen te volgen.	X	X	X
	Neemt actief deel aan functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken m.b.t. de eigen functie.	X	X	X
Resultaat	Het functioneren van de organisatie wordt bevorderd.			

Beroepscompetentie 8.	Werken volgens voorschriften m.b.t. Arbo, veiligheid en milieu <i>De medewerker is in staat op adequate wijze erop toe te zien dat hijzelf en zijn werknemers de werkzaamheden uitvoeren aan de hand van voorschriften en regelgeving ten aanzien van Arbo, veiligheid en milieu.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Stelt zich op de hoogte van (wijzigingen in) wet- en regelgeving.		X	X
	Controleert de naleving van Arbowetgeving.	X	X	X
	Toont initiatief door een toezicht- en schoonmaakplan op te stellen of aan te passen.	X	X	X
	Ziet toe op het veilig gebruik van faciliteiten.	X	X	X
	Controleert de veiligheid van faciliteiten.	X	X	X
	Voert controle uit op hygiëne en leeft de hygiëneregels nauwgezet na.	X	X	X
	Attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag.	X	X	X
	Neemt preventieve maatregelen ter bescherming van gasten en collega's.	X	X	X
	Signaleert mogelijk onveilige situaties, storingen/defecten, schakelt indien nodig de technische dienst, beveiliging, of zijn leidinggevende in.	X	X	X
	Blijft kalm en beheerst bij agressie en/of calamiteiten.	X	X	X
	Treedt actief op bij onveilige situaties/calamiteiten.	X	X	X
Resultaat	Tijdens het werk wordt de veiligheid van omgeving, gasten en collega's gewaarborgd.			

Beroepscompetentie 9.	Werken aan eigen ontwikkeling <i>De medewerker is in staat op adequate wijze te werken aan de eigen ontwikkeling</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Brengt (met leidinggevende) verbeterpunten in kaart.	X	X	X
	Bepaalt (met leidinggevende) met welke vakkennis en vaardigheden hij zich verder ontwikkelt.	X	X	X
	Bepaalt (met leidinggevende) welke activiteiten hij daartoe onderneemt.	X	X	X
	Onderneemt de (met leidinggevende afgesproken) activiteiten.	X	X	X
	Past (in overleg met leidinggevende) nieuwe werkwijzen toe.	X	X	X
	Houdt zich op de hoogte van documentatie.		X	X
	Volgt ontwikkelingen in het vakgebied		X	X
	Bezoekt vakbeurzen.		X	X
	Woont toolboxmeeting bij.	X	X	X
	Volgt trainingen en/of cursussen, zowel intern als extern.	X	X	X
	Stelt zich open voor persoonlijke ontwikkeling en handelt hiernaar.	X	X	X
	Informeert regelmatig naar en staat open voor nieuwe ontwikkelingen.	X	X	X
	Stimuleert collega's zich voortdurend te ontwikkelen.		X	X
Resultaat	Aan de eigen ontwikkeling wordt continu gewerkt.			

Beroepscompetentie 10.	Kwaliteit leveren <i>De medewerker is in staat op adequate wijze kwaliteit in het werk te leveren</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Werkt volgens het kwaliteitssysteem van het bedrijf.	X	X	X
	Formuleert kwaliteitsnormen en richtlijnen voor werk van anderen en eigen werk.		X	X
	Levert gevraagd gegevens tijdig en correct aan.	X	X	X
	Gaat efficiënt en kostenbewust om met materialen, gereedschap, materieel en tijd.	X	X	X
	Daagt medewerkers en zichzelf uit om de gewenste kwaliteit te leveren.		X	X
	Doet voorstellen voor verbetering van de kwaliteit.	X	X	X
	Werkt volgens de beproefde werkmethoden.	X	X	X
	Registreert gegevens m.b.t. werkzaamheden.	X	X	X
	Controleert kwaliteit en resultaat van het eigen werk.	X	X	X
	Controleert kwaliteit en resultaat van het werk van anderen.		X	X
	Signaleert fouten, verstoringen en afwijkingen en geeft deze door aan leidinggevende.	X	X	X
	Onderneemt actie op doorgegeven fouten, verstoringen en afwijkingen.		X	X
	Anticipeert op mogelijke verstoringen van de voortgang van het werk door tijdig in te grijpen en maatregelen te nemen.		X	X
	Oriënteert zich extern om de kwaliteit van werkmethoden te verbeteren.		X	X
	Evalueert de werkprocessen en werkmethoden om kwaliteit te verbeteren.		X	X
Resultaat	De gewenste kwaliteit in het werk is geleverd.			

Beroepscompetentie 11.	Bewaken van kwaliteit <i>De medewerker is in staat op adequate wijze zorg te dragen voor de kwaliteit van de dienstverlening in de accommodatie zodat deze voldoet aan de Bedrijfsvoorschriften.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden, probeert zijn werkwijze voortdurend te verbeteren.	X	X	X
	Toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van werkzaamheden van medewerkers, probeert werkwijzen voortdurend te verbeteren.		X	X
	Plaats zijn werkzaamheden in breder programma of plan.			X
	Toont initiatief en creativiteit door voorstellen in te brengen om het toezicht- en calamiteitenplan kwalitatief te verbeteren.			X
Resultaat	De dienstverlening is kwalitatief goed, de gasten zijn tevreden.			

Beroepscompetentie 12.	Schoonmaken <i>De medewerker is in staat op adequate wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten met als doel dat de werkplek schoon en veilig is.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Ruimt de werkplek(ken) op en laat deze schoon achter.	X	X	X
	Toont initiatief: signaleert wanneer extra schoonmaakwerkzaamheden vereist zijn.	X	X	X
	Werkt netjes en nauwkeurig.	X	X	X
	Signaleert mankementen en repareert deze of geeft dit door aan leidinggevende.	X	X	X
	Brengt voorstellen in om de schoonmaakprocedures qua werkmethoden en middelen te verbeteren.	X	X	X
Resultaat	Een schone en veilige werkplek.			

Beroepscompetentie 13.	Instructies en begeleiding geven <i>De medewerker is in staat op adequate wijze instructies en begeleiding te geven aan minder ervaren collega's met als doel kennis en ervaring over te dragen en de werkzaamheden optimaal te laten verlopen.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Geeft uitleg aan nieuwe medewerkers over de werkzaamheden.	X	X	X
	Stelt realistische eisen, maakt een inschatting van wat iemand op een bepaald moment wel en niet kan.		X	X
	Toont verantwoordelijkheidsgevoel door de werkzaamheden van minder ervaren collega's te controleren op eventuele fouten.	X	X	X
	Beantwoordt vragen geduldig en legt zaken helder en duidelijk uit.	X	X	X
	Overweegt zorgvuldig of hij ingrijpt of dat hij de minder ervaren collega zelf de kans geeft om eigen initiatief te nemen en te leren.		X	X
	Geeft op een positieve manier kritiek of aanwijzingen.	X	X	X
Resultaat	Collega's zijn geïnstrueerd en begeleid.			

Beroepscompetentie 14.	Leidinggeven aan medewerkers <i>De medewerker is in staat om op adequate wijze leiding te geven aan medewerkers zodat de medewerkers goed geïnstrueerd zijn en een prettige werksfeer is gecreëerd.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Geeft duidelijke werkinstructies, aanwijzingen, uitleg en tips over de uit te voeren werkzaamheden, het gewenste doel en kwaliteit.		X	X
	Fungeert als aanspreekpunt en vraagbaak.		X	X
	Stuurt nieuwe medewerkers (en stagiaires) aan en geeft hen langzamerhand meer zelfstandigheid in het werk.		X	X
	Combineert op een praktische en collegiale manier uitvoerende taken met aansturende taken.		X	X
	Behoudt het overzicht op verschillende activiteiten en controleert de werkuitvoering.		X	X
	Motiveert en stimuleert medewerkers om ze tot een optimale prestatie te begeleiden, schenkt aandacht en geeft complimenten.		X	X
	Spreekt collega's aan op fouten en onveilig en ongezond gedrag.	X	X	X
	Geeft feedback en zoekt samen met collega's naar oplossingen om fouten te voorkomen.	X	X	X
	Verstrekt relevante informatie voor functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken aan de leidinggevende.		X	X
Resultaat	De medewerkers zijn goed geïnstrueerd. Er wordt gewerkt volgens de geldende richtlijnen. De werksfeer is prettig.			

Beroepscompetentie 15.	Plannen van personeel <i>De medewerker is in staat op adequate wijze personeel in te plannen, zodat het personeel zo efficiënt mogelijk wordt ingezet en medewerkers afwisselende werkzaamheden kunnen uitvoeren.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Maakt gebruik van werkplanning(en), houdt bij het plannen van de werkzaamheden rekening met externe factoren zoals drukte, weersomstandigheden, vakantie e.d.		X	X
	Overlegt en bespreekt de personeelsplanning van de dagelijkse/wekelijkse werkzaamheden met de betrokken medewerkers, verdeelt de werkzaamheden over de medewerkers.		X	X
	Toont stressbestendigheid, zorgt bij onverwachte uitval van personeel voor vervanging.		X	X
	Houdt bij het plannen van de werkzaamheden rekening met standaard- en seizoensgebonden activiteiten, de beschikbaarheid van het personeel en meer- en minderwerk.		X	X
	Houdt bij de verdeling van het werk rekening met de kwaliteiten van de medewerkers en eventueel de voorkeuren voor bepaald werk.		X	X
	Zorgt voor afwisseling in de werkzaamheden voor de medewerkers.		X	X
	Houdt bij het opstellen van de planning rekening met een efficiënt en optimaal gebruik van de diverse bassins en faciliteiten.		X	X
	Signaleert personeelstekorten en informeert leidinggevende over de noodzaak van werving van personeel.		X	X
Resultaat	De werkzaamheden zijn efficiënt over het personeel verdeeld. Er is een realistische planning opgesteld, de werkzaamheden worden zonder onnodige vertraging uitgevoerd.			

Beroepscompetentie 16.	Gesprekken en overleg voeren <i>De medewerker is in staat op adequate wijze gesprekken te voeren met als doel werknemers zo optimaal mogelijk te laten presteren en een goede arbeids sfeer te creëren en te behouden.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Informeert medewerkers over de geldende bedrijfsregels en procedures.		X	X
	Verzamelt relevante informatie over de medewerkers t.b.v. functionerings- en beoordelingsgesprekken.		X	X
	Bespreekt doorgroei- en opleidingsmogelijkheden die aansluiten bij de wensen en capaciteiten van de medewerker en de mogelijkheden van het bedrijf.			X
	Levert een bijdrage om het ziekteverzuim terug te dringen, houdt daar waar kan rekening met persoonlijke omstandigheden.		X	X
	Neemt contact op met zieke werknemers, toont interesse en achterhaalt of de ziekte te maken heeft met het werk.		X	X
	Voert (mede) sollicitatiegesprekken, voert een uitnodigend gesprek en vraagt goed door.			X
	Weegt af of de kandidaat wel of niet geschikt is voor een baan in de zwembadbranche en past binnen de bedrijfscultuur van de eigen organisatie.			X
Resultaat	Periodiek zijn (informele) personeelsgesprekken en werkoverleg gevoerd, iedereen is geïnformeerd en knelpunten zijn signaleerd.			

Beroepscompetentie 17.	Omgaan met veranderingen <i>De medewerker is in staat om op adequate wijze om te gaan met veranderingen.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Houdt zich op de hoogte van veranderingen in het werkgebied van zwembadtechniek.		X	X
	Volgt nieuwe ontwikkelingen.	X	X	X
	Gaat op een passende wijze om met onduidelijkheid en onzekerheid.		X	X
	Past zich aan veranderende omstandigheden.	X	X	X
	Adviseert m.b.t. activiteiten voor verdere ontwikkeling.		X	X
	Neemt het initiatief om nieuwe ontwikkelingen te volgen.		X	X
	Levert een actieve bijdrage aan de invoering van veranderingen en vernieuwingen.	X	X	X
Resultaat	Flexibele werknemers die werken volgens de laatste stand van zaken in de techniek.			

Beroepscompetentie 18.	Gegevens registreren en rapporteren <i>De medewerker is in staat om op adequate wijze gegevens te registreren en rapporteren zodanig dat de gegevens zijn vastgelegd en betrokkenen zijn geïnformeerd.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Legt relevante gegevens vast in de daarvoor van toepassing zijnde documenten (o.a. logboek).	X	X	X
	Geeft duidelijke, complete en relevante informatie.	X	X	X
	Vult gegevens volledig en nauwkeurig in.	X	X	X
	Werkt volgens procedures en voorschriften.	X	X	X
	Rapporteert gegevens en bevindingen aan leidinggevende, collega's en/of eventuele andere betrokkenen.	X	X	X
	Coördineert en bewaakt de werkkuitvoering van collega's.		X	X
	Stemt de rapportage af op de ontvanger.		X	X
Resultaat	De gegevens zijn geregistreerd en gerapporteerd en alle belanghebbenden zijn geïnformeerd.			

Beroepscompetentie 19.	Onderhouden apparatuur <i>De medewerker is in staat om op adequate wijze onderhoud aan apparatuur uit te voeren zodat de technische staat van de apparatuur voldoet aan de gestelde normen.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Pleeft eenvoudig onderhoud.	X	X	X
	Pleeft complex onderhoud		X	X
	Controleert de technische staat van apparatuur.	X	X	X
	Signaleert afwijkingen aan apparatuur.	X	X	X
	Overlegt indien nodig met collega's en direct leidinggevende.	X	X	X
	Werkt volgens procedures en voorschriften.	X	X	X
	Raadpleegt de handleiding.	X	X	X
	Gebruikt het juiste gereedschap.	X	X	X
	Houdt de werkplek overzichtelijk en schoon.	X	X	X
	Gebruikt de voorgeschreven persoonlijke beschermingsmiddelen.	X	X	X
	Initieert ad hoc onderhoud.	X	X	X
	Analyseert de gegevens en doet voorstellen ter verbetering.		X	X
	Ziet toe op de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden.		X	X
Resultaat	De technische staat van de apparatuur voldoet aan de gestelde normen.			

Beroepscompetentie 20.	Bewaken werkproces <i>De medewerker is in staat om op adequate wijze het werkproces te bewaken zodanig dat het proces volgens de gestelde normen verloopt.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Signaleert afwijkingen in procesverloop.	X	X	X
	Werkt volgens procedures en voorschriften.	X	X	X
	Wisselt informatie uit met teamleden en/of leidinggevende.	X	X	X
	Neemt verantwoordelijkheid voor werkproces en de kwaliteit daarvan.		X	X
	Overziet consequenties van (ver-)storingen op veiligheid, kwaliteit en procesverloop.		X	X
	Interpreteert de informatie op de juiste wijze.		X	X
	Helpt collega's bij het oplossen van problemen.	X	X	X
	Ziet toe op het gebruik van juiste persoonlijke beschermingsmiddelen.		X	X
	Controleert de voortgang en resultaten van het werkproces.		X	X
	Overziet de samenhang tussen de onderdelen van het werkproces.		X	X
	Houdt voortdurend overzicht op het totale werkproces.		X	X
Resultaat	Het werkproces verloopt volgens de gestelde normen.			

Beroepscompetentie 21.	Relaties bouwen en netwerken <i>De medewerker is in staat om op adequate wijze relaties met mensen op te bouwen en te beheren om beter in het beroep te kunnen functioneren.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Legt op het juiste moment contact met relaties.		X	X
	Luistert actief naar de wensen/behoefte van relaties.		X	X
	Onderneemt de juiste acties op basis van de contacten met relaties.		X	X
	Maakt gebruik van relevante communicatiemiddelen.		X	X
	Gaat proactief te werk bij het uitbreiden en onderhouden van zijn netwerk.		X	X
	Bezoekt bijeenkomsten waar hij contacten legt met bestaande en nieuwe relaties.		X	X
	Past zijn kennis van de markt toe in het relatiebeheer.		X	X
	Onderhoudt de contacten met relaties uit zijn netwerk.		X	X
	Maakt gebruik van het netwerk om informatie in te winnen.		X	X
	Stimuleert medewerkers een netwerk op te bouwen en te onderhouden en stelt daarvoor tijd/middelen beschikbaar.		X	X
			X	X
Resultaat	Relaties met anderen zijn opgebouwd en worden onderhouden.			

Beroepscompetentie 22.	Overtuigen en beïnvloeden <i>De medewerker is in staat om op adequate wijze anderen te overtuigen en te beïnvloeden.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Presenteert zichzelf zo dat het een positieve indruk op medewerkers/anderen maakt.		X	X
	Benoemt duidelijk waar het over gaat en wat het te bereiken doel/resultaat is.		X	X
	Zorgt dat gesprekken, discussies en overleggen een duidelijk doel en verloop hebben.		X	X
	Zorgt dat een gesprek/overleg leidt tot duidelijke conclusies en afspraken.		X	X
	Komt met ideeën, voorstellen en standpunten naar voren om medewerkers/anderen te beïnvloeden en/of te overtuigen.		X	X
	Weet de belangen van medewerkers/anderen goed te behartigen.		X	X
	Probeert er bij een onderhandeling uit te halen wat realistisch gezien mogelijk is.		X	X
	Neemt bezwaren van medewerkers/anderen serieus en zoekt daarvoor actief naar oplossingen.		X	X
	Zorgt ervoor dat het duidelijk is dat het voor alle partijen duidelijk is wat de afspraken zijn.		X	X
	Zoekt bij conflicten naar oplossingen die tegemoet komen aan de belangen van alle partijen, ook die van zichzelf.		X	X
Resultaat	Anderen worden overtuigd en beïnvloed.			

Beroepscompetentie 23.	Onderzoeken en analyseren <i>De medewerker is in staat om onderzoek te doen ten behoeve van informatievoorziening, communicatieprocessen, trends en (markt)ontwikkelingen.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Gebruikt verschillende bronnen om informatie te verzamelen.			X
	Stelt de juiste vragen om informatie te verkrijgen.			X
	Brengt de juiste en voldoende gegevens boven tafel.			X
	Combineert verschillende soorten gegevens en gegevens uit verschillende bronnen tot relevante informatie.			X
	Pikt signalen op en weet deze juist te interpreteren.		X	X
	Analyseert onderzoeksgegevens.		X	X
	Kijkt naar zaken vanuit meerdere invalshoeken.			X
	Neemt factoren buiten de directe werkomgeving mee bij het onderzoek.			X
	Brengt structuur aan in de hoeveelheid informatie en gegevens.			X
	Scheidt hoofd- en bijzaken.		X	X
	Beschrijft de gegevens op een objectieve wijze.			X
	Formuleert conclusies en aanbevelingen.			X
Resultaat	Onderzoeken worden correct uitgevoerd en geanalyseerd.			

Beroepscompetentie 24.	Presenteren <i>De medewerker is in staat om op adequate wijze informatie mondeling en schriftelijk te presenteren, zodat alle belanghebbenden doelmatig worden geïnformeerd.</i>	MTD	SMTD	HTD
Succescriteria	Bepaalt aan wie gepresenteerd wordt.			X
	Bepaalt het doel van de presentatie.			X
	Kiest het meest geschikte presentatiehulpmiddel.			X
	Bepaalt welke informatie voor dat doel belangrijk is.			X
	Legt zaken duidelijk en in een juist tempo uit.			X
	Formuleert kort en bondig en komt snel tot de kern.			X
	Richt zich op hoofdpunten en brengt deze krachtig naar voren.			X
	Spreekt en schrijft in goed Nederlands (evt. in een moderne vreemde taal).			X
	Past de presentatie qua vorm en inhoud aan aan de toehoorders.			X
	Gebruikt hulpmiddelen (beamer, flip over e.d.).			X
	Presenteert op enthousiaste en gestructureerde wijze.			X
	Betrekt de aanwezigen bij de inhoud van de presentatie.			X
	Speelt op reacties van de toehoorders.			X
	Maakt effectief gebruik van humor om de relatie te verbeteren of om spanning te verminderen.			X
	Geeft op juiste wijze antwoord op vragen.			X
	Gaat constructief om met feedback.			X
	Controleert of de boodschap goed is overgekomen.			X
	Communiqueert op een onderhoudende wijze die de aandacht vasthoudt.			X
	Weet zich tijdens het spreken in het openbaar ongedwongen en zelfbewust te presenteren.			X
Resultaat	Informatie wordt mondeling en schriftelijk gepresenteerd.			