



**Georganiseerd Overleg
Recreatie**



**Sociaal Fonds
Recreatie**

Beroepscompetentieprofielen zwembadbranche

(geactualiseerde versie juli 2018)

- **Toezichthouder**
- **Instructeur**
- **Meewerkend leidinggevende**
- **Leidinggevende**

Vastgesteld door:

- **bestuur Georganiseerd Overleg Recreatie en Zwembaden 10 juli 2018**
- **bestuur Stichting Nationale Raad Zwemveiligheid d.d. 4 juli 2018**
- **Vereniging Sport en Gemeenten d.d. 9 juli 2018**

COLOFON

Inhoudsopgave	Pag.
1. Inleiding	3
2. Beeld van de zwembadbranche	4
3. De werkomgeving in en rond het zwembad	7
4. Beroepscompetentieprofiel Toezichthouder	9
5. Beroepscompetentieprofiel Instructeur	15
6. Beroepscompetentieprofiel Meewerkend leidinggevende	24
7. Beroepscompetentieprofiel Leidinggevende	35
8. Set beroepscompetenties	43

Gebruikte brondocumenten:

- Beroepscompetentieprofielen voor de zwembadbranche, GORекреatie, 2014;
- Arbeidsmarktmonitor KIKK recreatie 2017;
- Cao zwembaden 2017 – 2019;
- Cao recreatie 2017 – 2019;
- Arbeidsmarktmonitor Sport 2016;
- Zwemmen in Nederland, Mulier Instituut, 2013;
- Wet hygiëne en veiligheid badinrichtingen en zwemgelegenheden (2012);
- Gedragscode zwembranche, 2013;
- Handboek functie-indeling Recreatie (deel Leisure en sport), 1996.

Nadere informatie:

Secretariaat KIKK recreatie

Tel. 0183-645035

www.kikkrecreatie.nl

info@kikkrecreatie.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, uitwerking van kerntaken, vakkennis en vakvaardigheden en een set van beroepscompetenties met bijbehorende beheersingscriteria. 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. Een vakvolwassen beroepsbeoefenaar dient alle aspecten ter beschikking te hebben om goed te functioneren in zijn beroep en in het bedrijf. De vormgeving van de tekst zoals in dit bcp weergegeven, voorkomt dat herhalingen van zelfde tekstgedeelten aan de orde komen.

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

De beroepscompetentieprofielen (bcp's) zijn in het jaar 2009 ontwikkeld voor de beroepen Toezichthouder, Allround zwemonderwijzer en Teamleider. In 2014 is de inhoud n.a.v. signalen uit beroepspraktijk en beroepsonderwijs opnieuw door een werkgroep bestaande uit deskundigen van de zwembadbranche bekeken op de actualiteitswaarde.

In het kader van het onderhoud heeft het bestuur van het Georganiseerd Overleg Recreatie en Zwembaden (GORrecreatie & Zwembaden) in 2017 besloten om een project te starten om de inhoud van de drie bcp's nader te laten bespreken en aan te passen aan de actualiteit. Het project is uitgevoerd in de maanden maart t/m juni 2018 en is uitgevoerd door een werkgroep van deskundigen. Deze werkgroep was als volgt samengesteld:

Vanuit de zwembadbranche:

- Frans Alebregtse, namens FNV Publiek Belang en Sportfondsen Delft-Kerkpolder
- Kitty van den Hoven/Judith Opdam, namens FNV Publiek Belang
- Frank Kok, namens Landal GreenParks
- Geertje Mostert, namens Sportfondsen Leidschendam-Voorburg
- Roel van de Oetelaar, namens ZIB Zwemcentrum Best
- Barbara Schaapsmeeders, namens Zwembad Dijnselburg-SRO
- Joost Veenema, namens Molenduinbad Norg
- Kees van Zanten, namens Bestuursdienst Ommen-Hardenberg
- Chantal Fellingier, namens Nationale Raad Zwemveiligheid

Projectleiding en redactie:

- Max Mulders (projectleider MCM Advies BV);
- Duco Hoep (secretaris vakgroep beroepsonderwijs KIKK recreatie);

Wijzingen t.o.v. de vorige bcp's uit 2014

In vergelijking met de bcp's van 2014 is een flink aantal wijzigingen opgenomen. De belangrijkste zijn dat er nu 4 i.p.v. 3 bcp's zijn beschreven en dat de naamgeving daarvan is aangepast. De verantwoording voor deze aanpassingen is opgenomen in hoofdstuk 3. In dit nieuwe hoofdstuk wordt ingegaan op de werkomgeving van de verschillende zwembaden, de kerntaken die worden uitgevoerd en de beroepen die daar voorkomen.

Daarnaast is hoofdstuk 2 geactualiseerd waarin het beeld van de zwembadbranche wordt geschetst. In dat hoofdstuk komen naast gegevens over de arbeidsmarkt ook de trends en ontwikkelingen aan de orde. In de hoofdstukken 4 t/m 7 worden de 4 beroepscompetentieprofielen conform het KIKK-format beschreven. Tot slot is in hoofdstuk 8 de competentiematrix met de daarbij behorende beroepscompetenties* (met succescriteria) in beeld gebracht.

*** 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), Nationale Raad Zwemveiligheid, 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 KIKK recreatie (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. 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 activiteiten aanbod 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.

Er worden in de zwembaden steeds meer gedifferentieerde activiteiten georganiseerd, waarbij in toenemende mate wordt ingespeeld op de aandacht voor gezondheid, zoals 'overgewicht', 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 activiteiten aanbod is meer functioneel en minder recreatief geworden.

Een andere ontwikkeling is dat de medewerker van zwembaden 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 activiteiten aanbod op inspelen (bijvoorbeeld met cursussen 'bewegen voor ouderen' en 'baby- en peuterzwemmen'). De laatste jaren is de vraag naar abonnementen lager en is er meer vraag naar specifieke (korte) cursussen en losse lessen/evenementen. 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. Met name de trendsetters in de branche investeren hierin. Andere bedrijven volgen wel, maar pikken er slechts een aantal dingen uit (i.v.m. kostenplaatje). Niet onbenoemd mag blijven dat het gebruik van ICT toeneemt ook bij het lesgeven (leerlingvolgsysteem) en dat de sociale media ingezet worden bij de promotie om meer leerlingen en bezoekers te krijgen.

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, solaría, sportcafés en gezondheidscentra. 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. Ook zien we een trend dat meer aandacht wordt besteed aan de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers. Er wordt gevraagd om op meerdere werkplekken in het zwembad werkzaamheden uit te kunnen voeren. Zie ook hoofdstuk 3.

Daarnaast is een belangrijke ontwikkeling dat het aantal activiteiten dat in het zwembad wordt aangeboden sterk is toegenomen. In het begin van de jaren negentig is 'Aquasport' uit Amerika 'overgewaaid' naar Nederland. Aquasport maakt inmiddels structureel onderdeel uit van het dienstenpakket van de zwembadbranche. Dit vraagt om verdere professionalisering.

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 van vakgerelateerde cursussen, cursussen op het gebied van veilig en verantwoord werken en cursussen op het gebied van persoonlijke effectiviteit. Soms wordt voor het volgen van deze cursussen subsidie verstrekt (o.a. KIKK recreatie). Ook komt er, gestimuleerd vanuit sociale partners, meer belangstelling voor de duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van de medewerkers. Om dit te bevorderen zijn allerlei instrumenten ontwikkeld waar medewerkers en hun werkgever gebruik van kunnen maken. Het is van groot belang voor de continuïteit van het vakmanschap dat werkgever én werknemer in gezamenlijkheid hun verantwoordelijkheid nemen om dit op het gewenste peil te brengen en te houden.

3. De werkomgeving in en rond het zwembad

Zoals al eerder aangegeven zijn er vele soorten zwembaden: openbare, op campings en recreatieparken, bij hotels/motels en bij sport- en zwemscholen. In al deze zwembaden vinden activiteiten plaats voor verschillende doelgroepen die we op hoofdlijnen kunnen verdelen in:

- gericht op recreatieve zwemactiviteiten;
- gericht op instructie van het zwemmen.

Er zijn zwembaden die zich in hoofdzaak richten op de eerste soort van activiteiten (b.v. op recreatieparken, Duinrell, Kontiki) en zwembaden die zich in hoofdzaak richten op instructie van zwemonderwijs (b.v. de openbare zwembaden, die onder een keten vallen of de zwemscholen). Daarnaast zijn er nog 'gemengde' zwembaden die zich op beide activiteiten richten.

Wanneer we naar de medewerkers kijken die de werkzaamheden (uitvoerend, aansturend en leidinggevend) in en rond het zwembad verrichten, zijn de volgende kerntaken te onderscheiden:

- a. zorgen voor een aangenaam en veilig verblijf van de gasten;
- b. zorgen voor de hygiëne/schoonmaak;
- c. voorbereiden en begeleiden van activiteiten in en rond het zwembad;
- d. voorbereiden en uitvoeren van instructie;
- e. coördineren van werkzaamheden;
- f. leidinggeven aan medewerkers.

Om de kerntaken voor te bereiden, uit te voeren en te evalueren in de context van de werkomgeving dienen de beroepsbeoefenaren over de relevante kennis en vaardigheden te beschikken met daarbij een set van beroepscompetenties, met afhankelijk van hun kerntaken, een deel of alle succescriteria.

De werkgroep heeft bij de actualisering van deze bcp's uitgebreid gediscussieerd over de te kiezen namen van de bcp's en de daarin op te nemen inhoud. Daarbij is met name gekeken naar de actuele situatie in de verschillende soorten zwembaden. De namen (11) in het Handboek functie-indeling (1996) zijn sterk verouderd (b.v. Badmeester, Medewerker zwembad A). De bestaande namen uit 2014 (Toezichthouder, Allround zwemonderwijzer en Teamleider) geven niet voor alle soorten zwembaden nog geheel de actuele situatie weer, aangezien de aard van de werkzaamheden in de loop van de afgelopen jaren voor een deel is veranderd en/of uitgebreid. In de zwembaden op de recreatieparken b.v. komen medewerkers voor die Begeleider recreatie zwemmen worden genoemd en die kerntaken uitvoeren zoals bij a, b en een deel van c worden genoemd.

Na uitvoerige discussie heeft de werkgroep, vanwege de herkenbaarheid en om het aantal profielen niet te groot te laten zijn, de keus gemaakt voor een viertal bcp's met de bijbehorende namen, waarmee de verschillende zwembaden zoals in de eerste alinea benoemd, beter 'uit de voeten kunnen' en waarmee meer recht wordt gedaan aan de huidige en veranderende situatie.

BCP	Hoofdtak
Toezichthouder	zorgt voor een aangenaam en veilig verblijf van de gasten en voor een schone en hygiënische omgeving
Instructeur	geeft instructie m.b.t. het (leren) zwemmen, zwemactiviteiten en zwemsporten voor doelgroepen en organiseert evenementen
Meewerkend leidinggevende	voert taken uit in en rond het zwembad (toezichthouden, instructie geven, evenementen organiseren) en coördineert de werkzaamheden van een groep medewerkers
Leidinggevende	geeft leiding aan een team, ontwikkelt programma's en voert taken uit in en rond het zwembad

Zoals op pag. 2 bij de toelichting staat: een beroepscompetentieprofiel (bcp) geeft een beschrijving van goed vakmanschap van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar met als belangrijkste doel als brondocument te dienen 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. De bcp's verwijzen ook niet naar functie of loonschalen.

In deze vier bcp's voor de zwembadbranche zijn de kerntaken (a t/m f) geclusterd beschreven en daarmee krijgen de opleidingsinstituten voldoende ruimte om hiermee zelf hun opleidingsactiviteiten vorm en inhoud te geven. Duidelijk dient te zijn dat het niet voor de hand ligt dat de profielen 1 op 1 worden vertaald naar opleidingsactiviteiten. Uit een bcp zijn meerdere opleidingsactiviteiten af te leiden. Dat geeft de opleiders ook meer flexibiliteit om sneller op actualiteit en de veranderingen in de zwembadbranche in te spelen.

Het is voorstelbaar dat niet in alle zwembaden de profielen precies zo zullen voorkomen als ze zijn beschreven. Dat zal voornamelijk afhankelijk zijn van de context, de grootte van het zwembad en het aantal medewerkers.

De naamgeving van functies in de zwembaden en de keus van het laten uitvoeren van de verschillende kerntaken wordt overgelaten aan de verantwoordelijkheid van de zwembaden zelf. Datzelfde geldt ook voor de diploma's en/of certificaten die voor een bepaalde functie door het zwembad worden gevraagd/vereist.

In de hoofdstukken 4 t/m 7 worden de 4 bcp's beschreven conform het huidige KIKK recreatie format:

- Kern van het beroep
- Beroepsbeschrijving
- Kerntaken
- Beroepscompetenties
- Vakkennis en vaardigheden
- Taal- en rekenvaardigheden

In hoofdstuk 8 volgt voor de vier profielen de set met beroepscompetenties en de uitwerking per beroepscompetentie (met succescriteria).

4. Beroepscompetentieprofiel Toezichthouder

De kern van het beroep Toezichthouder

De Toezichthouder is een vakbekwaam beroepsbeoefenaar, die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden voortdurend gericht is op de zorg voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten. Hij is daarbij voortdurend alert en treedt op indien gewenst/noodzakelijk. Tevens is hij betrokken bij het realiseren van een schone en hygiënische omgeving in en rond het zwembad. De Toezichthouder werkt overwegend in teamverband. In voorkomende gevallen moet hij overleggen met zijn collega's en leidinggevende. Zijn professionele houding toont de Toezichthouder 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 en de Gedragscode zwembranche.

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- 4.1. Beroepsbeschrijving van de Toezichthouder
- 4.2. Kerntaken van de Toezichthouder
- 4.3. Beroepscompetenties van de Toezichthouder
- 4.4. Vakkennis en vaardigheden van de Toezichthouder
- 4.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Toezichthouder

4.1. Beroepsbeschrijving van de Toezichthouder

4.1.1. Werkomgeving

De Toezichthouder is werkzaam in publieke zwembaden, attractiebaden of privébaden (die alleen toegankelijk zijn voor een bepaalde doelgroep). Zwembaden bieden grofweg twee soorten diensten aan, namelijk: zweminstructie en vermaak, sport en ontspanning. De gasten van de zwembaden zijn zeer divers: kinderen, volwassenen, buitenlandse toeristen, allochtonen, groepen jongeren, mensen met een handicap, etc. Aanpalende branches zijn de recreatie-, sport- en ontspanningsbranche. De Toezichthouder van een zwembad valt voor wat betreft de private en recreatieve baden onder de cao Recreatie. Ook kan het voorkomen dat medewerkers vallen onder de cao Zwembaden, de cao CAR-UWO (Gemeenten), de cao Vermo (Verzelfstandigde Maatschappelijke Organisaties) of de cao Sport.

De belangrijkste werkzaamheden van de Toezichthouder zijn:

- als gastheer zorgen voor een aangenaam verblijf van de gasten;
- zorgdragen voor de veiligheid van de gasten in de zwemaccommodatie;
- zorgdragen voor de hygiëne.

De Toezichthouder werkt nauw samen met collega Toezichthouders en Instructeurs. Daarnaast heeft hij te maken met collega's van de technische dienst, de receptionist/baliemedewerker en het horecapersoneel in de accommodatie. In voorkomende gevallen is hij in staat mee te werken in bijvoorbeeld de horecavoorziening, de receptie en bij de verkoop.

De Toezichthouder voert vrijwel alle werkzaamheden uit volgens een plan/programma. Veel accommodaties beschikken over een toezichtplan, een calamiteitenplan, een schoonmaakplan, een lesplan/-programma en een activiteitenprogramma. Hij denkt actief mee over de inhoud van deze plannen en brengt op eigen initiatief (verbeter) voorstellen m.b.t. het eigen werkgebied in tijdens overlegmomenten (bijv. werkoverleg).

Aansprakelijkheidsstelling (juridisch, hoofdelijk) is een belangrijk thema in de zwembadbranche. De Toezichthouder is op de hoogte van deze problematiek. Hij anticipeert bij zijn werkzaamheden op mogelijke aansprakelijkheidsstelling door gasten. Hij zorgt er bijv. voor dat bij ongevallen de formulieren correct en zo volledig mogelijk worden ingevuld.

Bij het houden van toezicht bij de zwembaden en faciliteiten van de accommodatie werkt de Toezichthouder op verschillende posities, bijv. een positie bij het binnen- en/of buitenbad, een positie bij de wildwaterbaan, een positie bij het stoombad en de sauna, etc. In het toezichtplan staat voor iedere positie aangegeven wat risicopunten zijn, wat de bewegingsvrijheid van de Toezichthouder bij die positie is, etc. Vaak wordt een onderscheid gemaakt tussen 'vaste' en 'mobiele' posities. Bij de vaste posities heeft de Toezichthouder weinig bewegingsvrijheid en mag

hij geen nevenwerkzaamheden doen. Bij mobiele posities is er meer bewegingsvrijheid en moet hij ook opruimen, collega's helpen, etc. Hoeveel posities er in een accommodatie zijn, is afhankelijk van de omvang van de accommodatie en de drukte (aantal gasten). Als er meerdere posities zijn, wisselt de Toezichthouder regelmatig met zijn collega's van positie. Speciaal bij incidenten (onveilige situaties, ongevallen, agressief gedrag) stemt hij zijn handelingen goed af met collega's.

4.1.2. Typerende beroepshouding

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

* verantwoordelijkheidsgevoel	* representatief
* veiligheidsbewust	* flexibel
* inschattingsvermogen	* enthousiast
* omgaan met mensen	* aanpassingsvermogen
* klantvriendelijk	* samenwerken
* dienstverlenend	* kwaliteitsbewust
* mondeling uitdrukkingsvermogen	* gastheerschap
* communicatief	

4.1.3. Loopbaanperspectief

Voor de Toezichthouder bestaan er doorstroommogelijkheden naar Instructeur en Meewerkend leidinggevende. Ook kan hij zich verder bekwamen in b.v. medewerker technische dienst. Hij kan daarvoor een beroepsopleiding volgen op MBO-niveau of relevante branchecursussen volgen. Daarnaast zal hij de nodige praktijkervaring moeten opdoen.

4.2. Kerntaken van de Toezichthouder

Kerntaak 1 Zorgt voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten
<p>Proces</p> <p>De Toezichthouder draagt zorg voor de veiligheid van gasten, collega's en zichzelf. Hij houdt vanaf verschillende posities toezicht op de gasten die gebruik maken van het zwembad en de andere faciliteiten die de accommodatie biedt (bijv. sauna, stoombad). Vaak wordt in accommodaties een onderscheid gemaakt tussen 'vaste' en 'mobiele' posities. Bij de vaste posities heeft de toezichthouder weinig bewegingsvrijheid en mag hij geen nevenwerkzaamheden doen, bij mobiele posities is er meer bewegingsvrijheid en moet hij ook opruimen, collega's een handje helpen, verkoopwerkzaamheden verrichten, etc.</p> <p>De Toezichthouder 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 (risico van een ongeval), dat er daadwerkelijk een ongeval plaatsvindt, maar ook dat sprake is van agressief/ongewenst gedrag van gasten naar medegasten en/of collega's. Als de Toezichthouder ergens een risicosituatie signaleert (onveilige situatie, ongeval, agressief gedrag), onderneemt hij direct actie. Dit kan door bijv. oogcontact met de betreffende gast te zoeken, door de betreffende gast aan te spreken, door de hulp van collega's en/of omstanders en/of directe familie in te schakelen of het inschakelen van hulpdiensten. Het is noodzakelijk dat de Toezichthouder in deze situaties eveneens eerste hulp kan verlenen en het zwemmend redden beheerst. Van de Toezichthouder wordt eveneens verwacht dat hij alert is op eventuele problemen aan de accommodatie, die voor een risico voor de veiligheid kunnen zorgen. Bij incidenten houdt hij rekening met mogelijke aansprakelijkheidsstelling. Hij handelt correct, verwijst de gast indien nodig door naar hulpdiensten en registreert alle gegevens nauwkeurig op een formulier.</p> <p>Naast de veiligheid voor de gasten is het zorgen voor een aangenaam verblijf een belangrijke taak van de Toezichthouder. Tijdens de uitvoering van zijn taak levert hij een bijdrage dat gasten het naar hun zin hebben, hij treedt op als gastheer. In het kader hiervan beantwoordt hij bijv. vragen van gasten of maakt een praatje zonder dat dit ten koste gaat van het toezicht houden. Klachten probeert hij direct op te lossen. Hij neemt de tijd en moeite om gasten de juiste informatie te verschaffen.</p>
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p> <p>De Toezichthouder is verantwoordelijk voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten. Het toezicht dient te allen tijde worden gehandhaafd. Dit geldt zowel voor het gebruik van het zwembad</p>

Kerntaak 1 Zorgt voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten

en de verschillende faciliteiten, als ook voor de omgang tussen verschillende gasten (bijv. een (groep) gast(en) die andere gasten lastig valt). Hij werkt volgens het toezichtplan, waarin voor alle toezichtposities in het zwembad wordt aangegeven wat aandachtspunten zijn, hoeveel bewegingsvrijheid hij heeft, etc.

De Toezichthouder werkt zeer nauw samen met zijn collega Toezichthouders. 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, weer een zorgt ervoor dat het toezicht in het bad wordt gehandhaafd. Hij weet te allen tijde de positie van zijn collega's, en zorgt ervoor dat ook zij weten wat zijn positie is.

Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.

Complexiteit

Van de Toezichthouder 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 het overzicht te behouden moet hij in kunnen schatten welke gasten meer risico lopen dan anderen en moet hij weten welke plekken in het bad extra risicovol zijn (bijv. een stroming in het bad, waar het bad extra diep is). 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 en hen in voorkomende gasten kan helpen.

Ook wanneer de doelgroep (zeer) lastig is, hij zichzelf niet zo lekker voelt, of weinig medewerking verkrijgt. Dit stelt hoge eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van de Toezichthouder, vergt doorzettingsvermogen, creativiteit en een gastgerichte houding. Hij moet de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen en zich verstaanbaar maken in een vreemde taal om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken.

Betrokkenen

- direct leidinggevende;
- collega-Toezichthouders;
- collega's van bijv. receptie, horecavoorziening;
- gasten;
- hulpdiensten (huisarts, ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- toezichtplan;
- portofoon;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- toezichtcamera's;
- middelen voor eerste hulpverlening.

Kwaliteit van proces en resultaat

De gasten kunnen veilig gebruik maken van de faciliteiten van het zwembad; ongelukken worden zoveel mogelijk voorkomen. De gasten voelen zich veilig en op hun gemak.

Keuzes en dilemma's

- zelf hulp verlenen of hulp van anderen 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, omdat tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen;
- wel/niet extra aandacht geven aan bepaalde gasten bij het houden van toezicht bij de baden/faciliteiten (wat mogelijk ten koste gaat van de aandacht voor andere gasten);
- al dan niet op eigen initiatief een praatje gaan maken met gasten. Hij moet ervoor oppassen dat hij de gasten niet te frequent aanspreekt, omdat dat juist tegengesteld kan werken (gasten kunnen zich daardoor juist minder op hun gemak voelen).

Kerntaak 2 Draagt zorg voor de hygiëne

Proces

De Toezichthouder maakt verschillende ruimtes in de zwemaccommodatie schoon (bijv. de kleedkamers, de toiletten, de zwemzaal). Hij registreert de schoonmaakwerkzaamheden die hij heeft gedaan/vinkt deze af op de schoonmaaklijst, zodat collega's weten wat er precies is gedaan. Hij doet het schoonmaakwerk volgens het schoonmaakplan, waarin staat wanneer wat op welke manier moet worden schoongemaakt. Hij brengt praktische suggesties in om het schoonmaakplan te verbeteren. Als iets niet goed schoon wordt nadat de gebruikelijke (volgens het schoonmaakplan) procedure is toegepast, dan kan hij (al dan niet in overleg met zijn direct leidinggevende) van het schoonmaakplan afwijken. Ook signaleert hij tijdens de schoonmaakwerkzaamheden (kleine) mankementen en repareert deze zelf of geeft het door aan de verantwoordelijke dienst/functionaris (technische dienst of machinist).

Hij ziet wanneer opruimwerkzaamheden nodig zijn (er slingert zwerfafval rond, er liggen glasscherven) en handelt daarnaar: hij ruimt zwerfafval op, trekt regelmatig de vloer droog, ververst de vuilniszakken, etc. Alleen als toezicht op de veiligheid van de bezoekers het toelaat, kan hij opruimwerkzaamheden verrichten tijdens het toezichthouden.

Daarnaast meet hij regelmatig de kwaliteit van het water. Hij neemt watermonsters uit de verschillende bassins, meet de verschillende waarden (pH, chloorgehalte, temperatuur, helderheid) met de benodigde hulpmiddelen/apparatuur en noteert deze op de daartoe bestemde meetlijsten. Hij controleert of de waarden aan de standaardwaarden voldoen. Hij weet hoe te handelen in het kader van het calamiteiten plan. Bij het signaleren van onvolkomenheden of afwijkingen van de waterbehandeling, luchtbehandeling of techniek geeft hij dit door aan zijn direct leidinggevende en/of de technische dienst.

Rol en verantwoordelijkheden

De Toezichthouder is er verantwoordelijk voor dat de diverse ruimtes in de accommodatie schoon en hygiënisch zijn, dat de waterkwaliteit wordt gemeten en dat de accommodatie veilig is (er zijn bijv. geen kapotte lampen en glasscherven).

Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.

Complexiteit

Het betreft voornamelijk standaardwerkzaamheden die worden beschreven in een schoonmaakplan.

Betrokkenen

- direct leidinggevende;
- collega's;
- technische dienst.

(Hulp)middelen

- diverse schoonmaakmiddelen;
- diverse hulpmiddelen en machines;
- schoonmaakplan;
- calamiteitenplan;
- meetapparatuur/-instrumenten;
- schoonmaaklijst/klusjeslijst/meetlijst.

Kwaliteit van proces en resultaat

De diverse ruimtes in de accommodatie zijn schoon, het is netjes opgeruimd, kleine mankementen zijn verholpen en de waterkwaliteit is volgens de vereiste waarden.

Keuzes en dilemma's

- beschikbare tijd en kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden dienen in overeenstemming met elkaar te zijn;
- 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, omdat tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

4.3. Beroepscompetenties van de Toezichthouder

Zie de set beroepscompetenties in hoofdstuk 6 (pag. 42 e.v.).

4.4. Vakkennis en vaardigheden van de Toezichthouder

- heeft kennis van het toezicht-, calamiteiten- en ontruimingsplan van de zwemaccommodatie;
- heeft kennis van het onderscheid in mobiele en vaste posities van toezicht;
- beheerst het reddend zwemmen;
- beheerst eerste hulpverlening en reanimatie;
- heeft kennis van hygiëne in de zwemaccommodatie (schoonmaakplan);
- heeft kennis van gevaarlijke stoffen die in de zwemaccommodatie worden gebruikt;
- heeft basiskennis van waterkwaliteit en luchtbehandeling (vochtigheid, temperatuur, tocht, ongewenste luchtstromen, ongewenste geur);
- past meetapparatuur toe en leest deze af in relatie tot de waterkwaliteit;
- heeft kennis van gezond en veilig werken voor wat betreft eigen functioneren;
- heeft basiskennis van materialen en middelen die gebruikt worden in en rond het zwembad;
- heeft basiskennis van het activiteitenplan;
- heeft basiskennis van aansprakelijkheid (juridisch, hoofdelijk);
- heeft basiskennis van de voorkomende zwemniveaus en diplomastructuren in Nederland en omliggende landen;
- heeft basiskennis van doelgroepen in de zwemaccommodatie;
- heeft basiskennis van het aanbod aan zwemactiviteiten en zweminstructie;
- communiceert met (jeugdige) gasten/zwemmers en eventueel met hun ouders;
- observeert gedrag van gasten/gasten om informatie te verzamelen, o.a. over de tevredenheid en het vaardigheidsniveau van de gasten;
- neemt klachten aan en verwerkt deze;
- reguleert conflicten;
- heeft kennis van de gedragscode zwembranche;
- herkent signalen van sociale problematiek (b.v. kindermishandeling en seksueel misbruik) en meldt deze aan de leidinggevende volgens wet- en regelgeving en het beleid/protocol van de zwemaccommodatie.

4.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Toezichthouder

4.5.1. Nederlands

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

4.5.2. Moderne vreemde taal

- Engels en/of Duits en/of Frans, afhankelijk van de vestigingsplaats van het zwembad om met buitenlandse gasten/gasten eenvoudige gesprekken te voeren.

4.5.3. Rekenvaardigheden

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

5. Beroepscompetentieprofiel Instructeur

De kern van het beroep Instructeur

De Instructeur is een vakbekwaam beroepsbeoefenaar, die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden voortdurend gericht is op de zorg voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten. De Instructeur geeft instructie aan gasten gericht op het (beter) leren zwemmen. Daarnaast organiseert hij evenementen. Hij is daarbij voortdurend alert en treedt op indien gewenst/noodzakelijk. Tevens is hij betrokken bij het realiseren van een schone en hygiënische omgeving in en rond het zwembad. De Instructeur werkt overwegend in teamverband. In voorkomende gevallen moet hij overleggen met zijn collega's en leidinggevende. Zijn professionele houding toont de Instructeur 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 en de Gedragscode zwembranche. De Instructeur verzorgt of ondersteunt bij de organisatie van evenementen.

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- 5.1. Beroepsbeschrijving van de Instructeur
- 5.2. Kerntaken van de Instructeur
- 5.3. Beroepscompetenties van de Instructeur
- 5.4. Vakkennis en vaardigheden van de Instructeur
- 5.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Instructeur

5.1. Beroepsbeschrijving van de Instructeur

5.1.1. Werkomgeving

De Instructeur is werkzaam in publieke zwembaden, attractiebaden of privébaden (die alleen toegankelijk zijn voor een bepaalde doelgroep). Zwembaden bieden grofweg twee soorten diensten aan, namelijk: zwemonderwijs en vermaak, sport en ontspanning. De gasten van de zwembaden zijn zeer divers: kinderen, volwassenen, buitenlandse toeristen, allochtonen, groepen jongeren, mensen met een handicap, etc. Aanpalende branches zijn de recreatie-, sport- en ontspanningsbranche. De Instructeur van een zwembad valt voor wat betreft de private en recreatieve baden onder de cao Recreatie. Ook kan het voorkomen dat medewerkers vallen onder de cao Zwembaden, de cao CAR-UWO (Gemeenten), de cao Vermo (Verzelfstandigde Maatschappelijke Organisaties) of de cao Sport .

De belangrijkste werkzaamheden van de Instructeur zijn:

- zorgdragen voor de veiligheid van de gasten in de zwemaccommodatie;
- geven van instructie aan diverse doelgroepen;
- organiseren van evenementen;
- uitvoeren van werkzaamheden gericht op toezichthouden en hygiëne;
- een bijdrage leveren aan het ontwikkelen en plannen van activiteitenprogramma.

De Instructeur werkt nauw samen met collega's en leidinggevenden. Daarnaast heeft hij te maken met de machinist/technische dienst, de receptionist/baliemedewerker en het horecapersoneel in de accommodatie. Bij drukte helpt hij mee in bijvoorbeeld de horecavoorziening, de receptie en bij de verkoop.

In enkele, met name (zeer) grote accommodaties kan het voorkomen dat er een Instructeur is die louter instructie geeft en evenementen organiseert. Vaker komt het echter voor dat er een Instructeur werkzaam is die instructie geeft, evenementen organiseert en daarnaast toezicht houdt, de kwaliteit van het water meet en schoonmaakwerkzaamheden verricht.

De Instructeur voert vrijwel alle werkzaamheden uit volgens een plan/(les)programma. Veel accommodaties beschikken over een toezichtplan, een calamiteitenplan, een schoonmaakplan, een lesplan/-programma en een activiteitenprogramma. Hij denkt actief mee over de inhoud van deze plannen en brengt op eigen initiatief (verbeter) voorstellen in tijdens overlegmomenten (bijv. werkoverleg).

De aansprakelijkheidsstelling is een belangrijk thema in de zwembadbranche. De Instructeur is op de hoogte van deze problematiek. Hij anticipeert bij zijn werkzaamheden op mogelijke

aansprakelijkheidsstelling door gasten/gasten. Hij zorgt er bijv. voor dat bij ongevallen de formulieren correct en zo volledig mogelijk worden ingevuld.

Bij het houden van toezicht bij de zwembaden en faciliteiten van de accommodatie werkt de Instructeur op verschillende posities, bijv. een positie bij het buitenbad, een positie bij de wildwaterbaan, een positie bij het stoombad en de sauna, etc. In het toezichtplan staat voor iedere positie aangegeven wat risicopunten zijn, wat de bewegingsvrijheid van de Instructeur bij die positie is, etc. Vaak wordt een onderscheid gemaakt tussen 'vaste' en 'mobiele' posities. Bij de vaste posities heeft de Instructeur weinig bewegingsvrijheid en mag hij geen nevenwerkzaamheden doen. Bij mobiele posities is er meer bewegingsvrijheid en moet hij ook opruimen, collega's helpen, etc. Hoeveel posities er in een accommodatie zijn, is afhankelijk van de omvang van de accommodatie en de drukte (hoeveel gasten zijn er). Als er meerdere posities zijn, wisselt de Instructeur regelmatig met zijn collega's van positie. Speciaal bij incidenten (onveilige situaties, ongevallen, agressief gedrag) stemt hij zijn handelingen zeer goed af met collega's.

5.1.2 Rol en verantwoordelijkheden

De Instructeur is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de instructie en de evenementen die hij organiseert voor de diverse doelgroepen. Hierbij waarborgt hij de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden. Hij is samen met de collega's verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en de gasten. Tevens draagt hij zorg voor de hygiëne in en rond het zwembad en dat de gasten van een aangenaam verblijf genieten.

Daarnaast is hij medeverantwoordelijk voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van activiteiten in en rond het zwembad. Hij ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.

5.1.3. Typerende beroepshouding

Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Instructeur doelgroepen en evenementen doelgroepen en evenementen een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedrags- en persoonskenmerken van belang zijn:

* verantwoordelijkheidsgevoel	* gastheerschap
* kwaliteitsbewust	* commercieel inzicht
* zelfstandig	* representatief
* initiatief nemen	* creatief
* veiligheidsbewust	* flexibel
* mondeling uitdrukingsvermogen	* enthousiast
* communicatief	* dienstverlenend
* teamplayer	* probleemoplossend vermogen
* organisatievermogen	* doorzettingsvermogen
* stressbestendig	* integer
* betrokken	* besluitvaardig
* empathisch vermogen	

5.1.4. Loopbaanperspectief

Voor de Instructeur bestaan er doorstroommogelijkheden naar de functie van Meewerkend leidinggevende. Ook kan hij zich verder specialiseren in het geven van instructie en trainingen of het verzorgen van evenementen voor de diverse doelgroepen. Hij kan daarvoor relevante branchecursussen volgen en daarnaast zal hij de nodige praktijkervaring moeten opdoen.

5.2. Kerntaken van de Instructeur doelgroepen en evenementen

Kerntaak 1 Zorgt voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten
Proces
<p>De Instructeur draagt zorg voor de veiligheid van gasten, collega's en zichzelf. Hij houdt vanaf verschillende posities toezicht op de gasten die gebruik maken van het zwembad en de andere faciliteiten die de accommodatie biedt (bijv. sauna, stoombad). Vaak wordt in accommodaties een onderscheid gemaakt tussen 'vaste' en 'mobiele' posities. Bij de vaste posities heeft de Instructeur doelgroepen en evenementen weinig bewegingsvrijheid en mag hij geen nevenwerkzaamheden doen, bij mobiele posities is er meer bewegingsvrijheid en moet hij ook opruimen, collega's een handje helpen, verkoopwerkzaamheden verrichten, etc.</p> <p>De Instructeur 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 (risico van een ongeval), dat er daadwerkelijk een ongeval plaatsvindt, maar ook dat sprake is van agressief/ongewenst gedrag van gasten naar medegasten en/of collega's.</p> <p>Als de Instructeur ergens een risicosituatie signaleert (onveilige situatie, ongeval, agressief gedrag), onderneemt hij direct actie. Dit kan door bijv. oogcontact met de betreffende gast te zoeken, door de betreffende gast aan te spreken, door de hulp van collega's en/of omstanders en/of directe familie in te schakelen of het inschakelen van hulpdiensten. Het is noodzakelijk dat de Instructeur doelgroepen en evenementen in deze situaties eveneens eerste hulp kan verlenen en het zwemmend redden beheerst. Bij incidenten houdt hij rekening met mogelijke aansprakelijkheidsstelling. Hij handelt correct, verwijst de gast indien nodig door naar hulpdiensten en registreert alle gegevens nauwkeurig op een formulier. Van de Instructeur wordt eveneens verwacht dat hij alert is op eventuele problemen aan de accommodatie, die voor een risico voor de veiligheid kunnen zorgen.</p> <p>Naast de veiligheid voor de gasten is het zorgen voor een aangenaam verblijf een belangrijke taak van de Instructeur. Tijdens de uitvoering van zijn taak levert hij een bijdrage dat gasten het naar hun zin hebben, hij treedt op als gastheer. In het kader hiervan beantwoordt hij bijv. vragen van gasten of maakt een praatje zonder dat dit ten koste gaat van het toezicht houden. Klachten probeert hij direct op te lossen. Hij neemt de tijd en moeite om gasten de juiste informatie te verschaffen.</p>
Rol en verantwoordelijkheden
<p>De Instructeur is verantwoordelijk voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten. Het toezicht dient te allen tijde worden gehandhaafd. Dit geldt zowel voor het gebruik van het zwembad en de verschillende faciliteiten, als ook voor de omgang tussen verschillende gasten (bijv. een (groep) gast(en) die andere gasten lastig valt). Hij werkt volgens het toezichtplan, waarin voor alle toezichtposities in het zwembad wordt aangegeven wat aandachtspunten zijn, hoeveel bewegingsvrijheid hij heeft, etc.</p> <p>De Instructeur werkt zeer nauw samen met zijn collega's. Als er een incident plaatsvindt, stemt hij de verschillende werkzaamheden nauw met hen af. Het is belangrijk dat duidelijk is wie wat moet doen: de één verleent hulp, de ander houdt omstanders op afstand, weer een zorgt ervoor dat het toezicht in het bad wordt gehandhaafd. Hij weet te allen tijde de positie van zijn collega's, en zorgt ervoor dat ook zij weten wat zijn positie is.</p> <p>Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.</p>
Complexiteit
<p>Van de Instructeur 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 het overzicht te behouden moet hij in kunnen schatten welke gasten meer risico lopen dan anderen en moet hij weten welke plekken in het bad extra risicovol zijn (bijv. een stroming in het bad, waar het bad extra diep is). 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 en hen in voorkomende gasten kan helpen. Ook wanneer de doelgroep (zeer) lastig is, hij zichzelf niet zo lekker voelt, of weinig medewerking verkrijgt. Dit stelt hoge eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van de Instructeur, vergt doorzettingsvermogen, creativiteit en een gastgerichte houding. Hij moet de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen en zich verstaanbaar maken in een vreemde taal om ook buitenlandse</p>

Kerntaak 1 Zorgt voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten

gasten aan te kunnen spreken.

Betrokkenen

- collega's;
- direct leidinggevende;
- gasten;
- hulpdiensten (huisarts, ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- toezichtplan;
- portofoon;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- toezichtcamera's;
- middelen voor eerste hulpverlening.

Kwaliteit van proces en resultaat

De gasten kunnen veilig gebruik maken van de faciliteiten van het zwembad; ongelukken worden zoveel mogelijk voorkomen. De gasten voelen zich veilig en op hun gemak.

Keuzes en dilemma's

- zelf hulp verlenen of de hulp van anderen 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, omdat tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen;
- wel/niet extra aandacht geven aan bepaalde gasten bij het houden van toezicht bij de baden/faciliteiten (wat mogelijk ten koste gaat van de aandacht voor andere gasten);
- al dan niet op eigen initiatief een praatje gaan maken met gasten. Hij moet ervoor oppassen dat hij de gasten niet te frequent aanspreekt, omdat dat juist tegengesteld kan werken (gasten kunnen zich daardoor juist minder op hun gemak voelen).

Kerntaak 2 Verzorgt instructie aan doelgroepen

Proces

De Instructeur geeft instructie aan verschillende doelgroepen. Hij werkt volgens het lesprogramma, waarin staat wat in welke les aan bod moet komen. Indien nodig (bijv. als een bepaalde zwemvaardigheid in een groep wat extra aandacht vereist) wijkt hij van dit programma af. Voor aanvang van het les bespreekt hij de vorderingen van de gasten met collega's en verzamelt hij de benodigde materialen.

Tijdens de les legt hij op heldere wijze de oefeningen uit. Hij leert de gasten stap voor stap de zwemvaardigheden. Daarbij let hij op de veiligheid van de gasten. Hij voorkomt risicovolle situaties. Indien nodig verleent hij eerste hulp bij ongelukken. Aan het eind van de les evalueert hij: wat is er in deze les aan bod gekomen? wat ging goed? wat verdient de volgende les nog extra aandacht?

De Instructeur staat (de begeleiders) van de deelnemers (ouders/verzorgers of leraren) vriendelijk te woord en kan aan hen uitleggen waarom de les een bepaalde opbouw kent en waarom de ene deelnemer meer aandacht heeft gekregen dan het andere. Als een deelnemer het niveau van de groep niet aan kan of juist een te hoog niveau heeft, overlegt hij met zijn medewerkers over mogelijke oplossingen. Kan de deelnemer bijv. terecht in een groep van een collega, waar het niveau van de groep beter aansluit op het niveau van de betreffende deelnemer?

De Instructeur denkt actief mee over het lesprogramma en brengt (verbeter) voorstellen in. Hij weet hoe een lesplan wordt geschreven. Hij bedenkt samen met collega's manieren om de lessen optimaal bij de wensen en behoeften van de doelgroep te laten aansluiten. Dit kan bijv. door het organiseren van themalessen of het gebruik van hulpmiddelen.

Rol en verantwoordelijkheden

De Instructeur is verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van de instructie die hij geeft en de veiligheid van de deelnemers. Hij geeft uitleg en demonstreert hoe en waarom bepaalde oefeningen gedaan moeten worden en wat het doel ervan is. Als hij samen met een collega aan

Kerntaak 2 Verzorgt instructie aan doelgroepen

dezelfde groep les geeft, overlegt hij regelmatig met deze collega over de vorderingen van de groep en eventueel het verplaatsen van gasten naar andere groepen.

De Instructeur toont initiatief. Hij brengt voorstellen in om het lesprogramma verder te verbeteren: inhoudelijk (bijv. door het inbrengen van nieuwe oefeningen), maar ook om de lessen aantrekkelijker te maken door bijv. het organiseren van themalessen. Indien nodig neemt hij (samen met collega's) ook de organisatie van dergelijke activiteiten op zich.

Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij begeleidt minder ervaren collega's en stagiaires.

Complexiteit

De Instructeur moet de methodiek van het zwemmen beheersen. Hij beheerst de zwembewegingsvormen die hij moet overbrengen aan de gasten. Van hem wordt verwacht dat hij de verschillende opdrachten/oefeningen helder en duidelijk uitlegt en demonstreert. Hij moet de inhoud van de les aanpassen aan de groep die hij voor zich heeft, hij moet kunnen schuiven met bepaalde lesonderdelen en deze aan kunnen passen aan het niveau van de groep. Hij moet weten hoe hij de aandacht van de gasten kan krijgen en vasthouden. Dit stelt met name bij het geven van les aan kinderen eisen aan de creativiteit en het doorzettingsvermogen van de Instructeur doelgroepen en evenementen.

Ook wordt van hem verwacht dat hij iedere afzonderlijke les kan plaatsen in een breder programma: hij moet het overzicht hebben. Hij moet vooruit kunnen denken (wat voor consequenties heeft een andere invulling van les A voor de inhoud van les B) en moet zijn ervaringen terug kunnen koppelen naar de inhoud van het lesprogramma (waar liggen verbeterpunten?).

Hij moet weten hoe een lesplan wordt opgezet en moet voor de doelgroepen die hij instructie geeft concrete doelen formuleren. Ook moet hij goed kunnen inschatten wat het niveau van een individuele deelnemer is en daarnaar handelen. Als bijv. een deelnemer net op les komt, moet hij meteen kunnen inschatten of hij/zij het niveau al dan niet aankan. Op basis hiervan moet hij handelen: houdt hij de deelnemer in de groep, maar besteedt hij er tijdens de instructie extra aandacht aan (zonder dat dit ten koste gaat van de aandacht voor de andere gasten in de groep), of wordt een deelnemer overgeplaatst naar een andere groep. Hij moet hierover eerlijk zijn tegen de (begeleiders van de) deelnemer. Dit stelt eisen aan zijn sociaal-communicatieve vaardigheden: hij moet niet alleen goed met de deelnemer (volwassen of kind) kunnen communiceren, maar ook met hun eventuele begeleider (ouder/ verzorger/ leraar).

Betrokkenen

- collega's;
- direct leidinggevende;
- gasten;
- begeleiders van de kinderen (ouders/verzorgers of leraren).

(Hulp)middelen

- programma voor de instructie;
- verschillende hulpmiddelen (drijfmiddelen, middelen om onder water te kunnen kijken, voor de ademhaling).

Kwaliteit van proces en resultaat

De deelnemers leren de zwemvaardigheden, het programma zit goed in elkaar, de lessen zijn leerzaam en sluiten aan bij de wensen van de deelnemers. De deelnemers en de begeleiders van de deelnemers zijn tevreden.

Keuzes en dilemma's

- in de les wel/geen extra aandacht besteden aan een deelnemer;
- 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;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

Kerntaak 3 Organiseert evenementen voor diverse doelgroepen

Proces

De Instructeur organiseert allerlei evenementen in en rond het zwembad voor diverse doelgroepen. Te denken valt aan bewegen met ouderen, aqua fitness, baby- en peuterzwemmen, discozwemmen). Hierbij houdt hij zich aan het daarvoor beschikbare programma. Indien nodig kan hij van dit programma afwijken, bijv. als de groep meer behoefte heeft aan een bepaalde type activiteit. Hij moet dan wel naar zijn collega's en leidinggevende(n) kunnen beargumenteren waarom hij van het programma afwijkt.

De Instructeur brengt ideeën in om nieuwe evenementen te organiseren en/of om het programma van bestaande evenementen te verbeteren. Hij is in staat een plan voor een evenement te schrijven.

Bij de voorbereiding van een evenement verzamelt hij de benodigde materialen/hulpmiddelen en kiest eventueel de muziek uit. Tijdens het evenement legt hij op heldere wijze aan de groep uit wat de bedoeling is. Hij past de uit te voeren activiteiten aan op het niveau van de groep. Als er veel variatie in een groep is wat betreft niveau en doelstellingen differentieert hij, bijv. door de groep op te splitsen in twee subgroepen en iedere groep afzonderlijke opdrachten te geven.

Tijdens de activiteiten let hij op de veiligheid van de personen in de groep, hij voorkomt risicovolle situaties. Als iemand bijv. ademhalingsmoeilijkheden heeft, onderneemt hij direct actie. Indien nodig verleent hij eerste hulp bij ongelukken.

Ook attendeert hij de gasten aan de verschillende evenementen en de zwembadartikelen die zij kunnen kopen (bijv. speciale broekjes voor het baby/peuterzwemmen) en verricht verkoop-handelingen.

Rol en verantwoordelijkheden

De Instructeur is verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van de evenementen die hij voor de diverse doelgroepen begeleidt. Hij stelt samen met anderen het programma samen.

Van de Instructeur wordt verwacht dat hij creatieve ideeën inbrengt tijdens overleg met collega's en leidinggevende(n). Hij bedenkt manieren om de evenementen optimaal bij de wensen en behoeften van de betreffende doelgroep te laten aansluiten. Indien er nog geen programma voor een evenement beschikbaar is, moet hij dit samenstellen en is hij medeverantwoordelijk voor een verantwoorde opbouw.

Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij begeleidt minder ervaren collega's en stagiaires.

Complexiteit

De Instructeur moet om kunnen gaan met verschillende doelgroepen (baby/peuters, ouders/verzorgers, jongeren, ouderen, zwangeren, etc.). Van hem wordt verwacht dat hij zijn gedrag (taalgebruik, stemgebruik, etc.) aanpast aan de groep die hij voor zich heeft. Dit stelt hoge eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van de Instructeur doelgroepen en evenementen.

De Instructeur moet de inhoud van het evenement goed kennen. Van hem wordt verwacht dat hij de verschillende opdrachten/oefeningen helder en duidelijk uitlegt en demonstreert. Hij moet de inhoud aanpassen aan de groep die hij voor zich heeft. Hij moet kunnen schuiven met bepaalde onderdelen en aanpassen aan het niveau van de groep. Daarnaast moet hij de activiteiten zo inrichten dat zij goed zijn opgebouwd, dat wil zeggen: hij moet zowel mentaal als fysiek verantwoorde activiteiten begeleiden. Hij moet weten hoe een programma wordt opgezet en moet voor de groepen concrete doelen formuleren.

Ook moet de Instructeur creatief zijn: hij zoekt naar manieren om de evenementen zo in te richten dat gasten voldoende beleving uit het programma halen. Ook wordt van hem commercieel inzicht verwacht. Hij moet de behoeften van gasten kunnen vertalen naar concrete activiteiten en deze ideeën inbrengen bij overleg met leidinggevende(n) en collega's.

Met betrekking tot de verkoop van zwembadartikelen moet hij de koopbehoefte van gasten aan de doelgroepactiviteiten kunnen inschatten en hen daar op een overtuigende manier op aan kunnen spreken.

Van de Instructeur wordt verwacht dat hij ontwikkelingen in de branche volgt om nieuwe ideeën voor het activiteitenprogramma in te kunnen brengen.

Betrokkenen

- collega's;
- direct leidinggevende;
- gasten.

(Hulp)middelen

- programma's voor evenementen;
- diverse hulpmiddelen (muziek, duikbrillen, etc.).

Kwaliteit van proces en resultaat

De activiteiten sluiten goed aan op de wensen van de gasten. De gasten worden vermaakt en zijn tevreden.

Keuzes en dilemma's

- differentiëren: mensen die met verschillende wensen moeten allemaal aan hun trekken komen;
- tijdens de activiteit wel/geen extra aandacht besteden aan een deelnemer;
- 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;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

Kerntaak 4 Draagt zorg voor de hygiëne

Proces

De Instructeur maakt verschillende ruimtes in de zwemaccommodatie schoon (bijv. de kleedkamers, de toiletten, de zwemzaal). Hij registreert de schoonmaakwerkzaamheden die hij heeft gedaan/vinkt deze af op de schoonmaaklijst, zodat collega's weten wat er precies is gedaan. Hij doet het schoonmaakwerk volgens het schoonmaakplan, waarin staat wanneer wat op welke manier moet worden schoongemaakt. Hij brengt praktische suggesties in om het schoonmaakplan te verbeteren. Als iets niet goed schoon wordt nadat de gebruikelijke (volgens het schoonmaakplan) procedure is toegepast, dan kan hij (al dan niet in overleg met zijn direct leidinggevende) van het schoonmaakplan afwijken. Ook signaleert hij tijdens de schoonmaakwerkzaamheden (kleine) mankementen en repareert deze zelf of geeft het door aan de verantwoordelijke dienst/functionaris (technische dienst of machinist).

Hij ziet wanneer opruimwerkzaamheden nodig zijn (er slingert zwerfafval rond, er liggen glasscherven) en handelt daarnaar: hij ruimt zwerfafval op, trekt regelmatig de vloer droog, ververst de vuilniszakken, etc. Alleen als toezicht op de veiligheid van de bezoekers het toelaat, kan hij opruimwerkzaamheden verrichten tijdens het toezichthouden.

Daarnaast meet hij regelmatig de kwaliteit van het water. Hij neemt watermonsters uit de verschillende bassins, meet de verschillende waarden (pH, chloorgehalte, temperatuur, helderheid) met de benodigde hulpmiddelen/apparatuur en noteert deze op de daartoe bestemde meetlijsten. Hij controleert of de waarden aan de standaardwaarden voldoen. Hij weet hoe te handelen in het kader van het calamiteiten plan. Bij het signaleren van onvolkomenheden of afwijkingen van de waterbehandeling, luchtbehandeling of techniek geeft hij dit door aan zijn direct leidinggevende en/of de technische dienst.

Rol en verantwoordelijkheden

De Instructeur is er verantwoordelijk voor dat de diverse ruimtes in de accommodatie schoon en hygiënisch zijn, dat de waterkwaliteit wordt gemeten en dat de accommodatie veilig is (er zijn bijv. geen kapotte lampen en glasscherven). Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.

Complexiteit

Het betreft standaardwerkzaamheden die worden beschreven in een schoonmaakplan.

Betrokkenen

- collega's;
- direct leidinggevende.

(Hulp)middelen

- diverse schoonmaakmiddelen;
- diverse hulpmiddelen en machines;
- schoonmaakplan;
- calamiteitenplan;
- meetapparatuur/-instrumenten;
- schoonmaaklijst/klusjeslijst/meetlijst.

Kwaliteit van proces en resultaat

De diverse ruimtes in de accommodatie zijn schoon, het is netjes opgeruimd, kleine mankementen zijn verholpen en de waterkwaliteit is volgens de vereiste waarden.

Keuzes en dilemma's

- beschikbare tijd en kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden dienen in overeenstemming met elkaar te zijn;
- 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, omdat tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

5.3. Beroepscompetenties van de Instructeur

Zie de set beroepscompetenties in hoofdstuk 8 (pag. 42 e.v.)

5.4. Vakkennis en vaardigheden van de Instructeur

- heeft kennis van aansprakelijkheid (juridisch, hoofdelijk);
- heeft brede kennis van doelgroepen van de zwemaccommodatie;
- heeft brede kennis van het toezicht-, calamiteiten- en ontruimingsplan van de organisatie;
- heeft brede kennis van het onderscheid in mobiele en vaste posities van toezicht;
- heeft brede kennis van materialen en middelen die gebruikt worden voor instructie en evenementen;
- heeft brede kennis van het activiteitenplan;
- heeft kennis van waterkwaliteit;
- heeft kennis van hygiëne in de zwemaccommodatie (schoonmaakplan);
- beheerst het reddend zwemmen;
- beheerst eerste hulpverlening en reanimatie;
- past methodische, pedagogische en didactische vaardigheden toe bij het uitvoeren van instructie en evenementen;
- past commerciële inzicht toe bij het opstellen van programma's voor instructie en evenementen;
- communiceert met (jeugdige) gasten en met hun begeleiders/ouders/leraren;
- heeft basiskennis van de voorkomende zwemniveaus en diplomastructuren in Nederland en omliggende landen;
- observeert gedrag van gasten om informatie te verzamelen, o.a. over de tevredenheid en het vaardigheidsniveau van de gast;
- reguleert conflicten;
- neemt klachten aan, verwerkt deze en/of doet een voorstel voor een oplossing aan de leidinggevende;
- heeft kennis van de gevaarlijke stoffen die in de zwemaccommodatie worden gebruikt;
- past meetapparatuur toe en leest deze af in relatie tot de waterkwaliteit;
- herkent signalen van sociale problematiek (b.v. kindermishandeling en seksueel misbruik) en meldt deze aan de leidinggevende volgens wet- en regelgeving en het beleid/protocol van de zwemaccommodatie;
- heeft brede kennis van gezond en veilige werken voor wat betreft eigen functioneren;
- heeft brede kennis van de gedragscode zwembranche.

5.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Instructeur doelgroepen en evenementen

5.5.1. Nederlands

- luisteren naar collega's en leidinggevenden;
- gesprekken voeren met en vragen stellen aan collega's, leidinggevenden, begeleiders/ouders;
- geven van instructie;
- deelnemen aan werkoverleg;
- lezen: informatie, vakbladen, plannen, instructies, gebruiksaanwijzingen;
- schrijven: invullen formulieren, registreren gegevens, maken van programma's.

5.5.2. Moderne vreemde taal

- Engels en/of Duits en/of Frans, afhankelijk van de vestigingsplaats van het zwembad om gesprekken te voeren met buitenlandse gasten/gasten.

5.5.3. Rekenvaardigheden

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

6. Beroepscompetentieprofiel Meewerkend leidinggevende

De kern van het beroep Meewerkend leidinggevende

De Meewerkend leidinggevende is een vakbekwaam beroepsbeoefenaar, die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden, vanuit zijn werkhouding, voortdurend gericht is op het aansturen van de medewerkers waarmee hij samenwerkt. Hij moet daarbij rekening houden met de individuele belangen in relatie tot de bedrijfsbelangen. Daarnaast verricht hij werkzaamheden in en rond het zwembad, zoals instructie geven, begeleiden van evenementen, toezichthouden en zorgen voor de hygiëne in de accommodatie. Zijn professionele houding toont de Meewerkend leidinggevende 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 en de Gedragscode zwembaden.

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- 6.1. Beroepsbeschrijving van de Meewerkend leidinggevende
- 6.2. Kerntaken van de Meewerkend leidinggevende
- 6.3. Beroepscompetenties van de Meewerkend leidinggevende
- 6.4. Vakkennis en vaardigheden van de Meewerkend leidinggevende
- 6.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Meewerkend leidinggevende

6.1. Beroepsbeschrijving van de Meewerkend leidinggevende

6.1.1. Werkomgeving

De Meewerkend leidinggevende is werkzaam in publieke zwembaden, attractiebaden of privébaden (die alleen toegankelijk zijn voor een bepaalde doelgroep). Zwembaden bieden grofweg twee soorten diensten aan, namelijk: zweminstructie en vermaak, sport en ontspanning. De gasten van de zwembaden zijn zeer divers: kinderen, volwassenen, buitenlandse toeristen, allochtonen, groepen jongeren, mensen met een handicap, etc. Aanpalende branches zijn de recreatie-, sport- en ontspanningsbranche. De Meewerkend leidinggevende van een zwembad valt voor wat betreft de private en recreatieve baden onder de cao Recreatie. Ook kan het voorkomen dat medewerkers vallen onder de cao Zwembaden, de cao CAR-UWO (Gemeenten), de cao Vermo (Verzelfstandigde Maatschappelijke Organisaties) of de cao Sport.

De belangrijkste werkzaamheden van de Meewerkend leidinggevende zijn:

- functioneel leidinggeven aan medewerkers;
- geven van instructie aan diverse doelgroepen;
- organiseren van evenementen;
- werkzaamheden gericht op toezichthouden en hygiëne;
- een bijdrage leveren aan het ontwikkelen en plannen van activiteitenprogramma.

De Meewerkend leidinggevende werkt nauw samen met medewerkers en collega leidinggevendens.

De werkzaamheden van de Meewerkend leidinggevende bestaan uit zowel standaardtaken als uit niet-standaard, meer specialistische werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen bijv. het toezichthouden, het voorbereiden en organiseren van instructie en evenementen en werkzaamheden betreffende de hygiëne. De meer specialistische werkzaamheden zijn het functioneel leidinggeven door het aansturen van medewerkers en het maken van werkroosters en plannings.

6.1.2. Rol en verantwoordelijkheden

De Meewerkend leidinggevende heeft een aansturende en coachende rol ten opzichte van medewerkers en is medeverantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de medewerkers die hij aanstuurt. Hij werkt zelf mee aan de diverse uitvoerende werkzaamheden. Hierbij waarborgt hij de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden. Hij is samen met de medewerkers verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en de gasten. Tevens draagt hij zorg voor de hygiëne in en rond het zwembad en dat de gasten van een aangenaam verblijf genieten.

Daarnaast is hij medeverantwoordelijk voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van activiteiten in en rond het zwembad. De Meewerkend leidinggevende heeft een commerciële

instelling. De Meewerkend leidinggevende ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.

6.1.3. Typerende beroepshouding

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

* verantwoordelijk	* gastheerschap
* kwaliteitsbewust	* commercieel inzicht
* zelfstandig	* representatief
* initiatief nemen	* creatief
* veiligheidsbewust	* flexibel
* mondeling uitdrukkingsvermogen	* enthousiast
* communicatief	* dienstverlenend
* teamplayer	* probleemoplossend vermogen
* organisatievermogen	* doorzettingsvermogen
* stressbestendig	* integer
* betrokken	* besluitvaardig
* empathisch vermogen	* voorbeeldfunctie
* leidinggevend vermogen	

6.1.4. Complexiteit

De werkzaamheden van de Meewerkend leidinggevende bestaan voornamelijk uit uitvoerende taken, maar ook uit meer specialistische werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen o.a. het toezichthouden en het voorbereiden en geven van instructie en evenementen. De meer specialistische werkzaamheden zijn het plannen en aansturen van medewerkers en het leveren van een bijdrage aan het ontwikkelen van programma's. Hierbij is creativiteit en commercieel inzicht van belang. Bij het aansturen van medewerkers dient de Meewerkend leidinggevende goed de afweging te maken tussen het individueel belang en het belang van de zwemaccommodatie. Hij moet goed kunnen omgaan met verschillende soorten mensen.

6.1.5. Loopbaanperspectief

Voor de Meewerkend leidinggevende bestaan er doorstroommogelijkheden naar de functie van Leidinggevend medewerker. Voor zijn verdere loopbaanontwikkeling kan de Meewerkend leidinggevende relevante branchecursussen volgen of meer specifieke cursussen in relatie tot de gewenste functie. Daarnaast zal hij de nodige praktijkervaring moeten opdoen.

6.2. Kerntaken van de Meewerkend leidinggevende

Kerntaak 1 Geeft functioneel leiding
Proces
<p>De Meewerkend leidinggevende stuurt medewerkers van het zwembad en/of andere medewerkers aan. Hij geeft instructies aan teamleden, werkt nieuwe medewerkers in, begeleidt stagiaires en stuurt hulpkrachten en vakantiekrachten.</p> <p>De Meewerkend leidinggevende verdeelt de werkzaamheden over het team. Hij coacht en motiveert de medewerkers om ze tot een optimale prestatie te bewegen. Hij geeft tips om het werk beter uit te voeren of doet de werkzaamheden voor. Indien nodig, treedt hij corrigerend op naar teamleden. Hij controleert zijn eigen werkzaamheden en die van zijn teamleden. Hij bewaakt de kwaliteit en de voortgang. Via (korte) gesprekjes checkt hij of de gasten zich vermaken.</p> <p>De Meewerkend leidinggevende werkt volgens de richtlijnen van arbo, veiligheid en milieu. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag en neemt preventieve maatregelen ter bescherming van medewerkers en gasten. Hij stelt (mede) de werkroosters op. Hij treedt actief op bij onveilige situaties/calamiteiten, verleent eerste hulp en/of waarschuwt hulpdiensten in geval van calamiteiten.</p> <p>De Meewerkend leidinggevende zorgt voor een prettige werksfeer en onderhoudt hiertoe informeel contact met zijn medewerkers. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor problemen of overlegt daarvoor met zijn leidinggevende. Tevens levert hij een bijdrage aan periodieke evaluaties en zorgt hij voor input voor de leidinggevende voor de functionerings- en beoordelingsgesprekken.</p> <p>De Meewerkend leidinggevende signaleert personeelstekorten, bespreekt dit met zijn leidinggevende. Hij bepaalt mede de aanname van nieuwe medewerkers en woont daartoe sollicitatiegesprekken bij.</p> <p>De Meewerkend leidinggevende is aanspreekpunt voor klachten van gasten en teamleden en handelt klachten (persoonlijk) af of verwijst deze door naar de verantwoordelijke.</p>
Rol en verantwoordelijkheden
<p>De Meewerkend leidinggevende is medeverantwoordelijk voor het aansturen van een groep medewerkers. Hij ziet erop toe dat de kwaliteit van het werk voldoet aan de behoeften van de gasten en de bedrijfsrichtlijnen en dat werkzaamheden veilig uitgevoerd worden. Daarnaast is hij medeverantwoordelijk voor de voortgang van de werkzaamheden. Hij zorgt ervoor dat er bij de uitvoering van de werkzaamheden voldoende personeel en voldoende en het juiste materiaal aanwezig is. Indien zich problemen in de planning of de uitvoering van de werkzaamheden voordoen, treft hij maatregelen en zorgt voor een oplossing van het probleem. Bij klachten en calamiteiten is hij aanspreekpunt en onderneemt hij direct actie. Hij signaleert problemen en schakelt, indien nodig, de juiste personen en instanties in. De Meewerkend leidinggevende ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>
Complexiteit
<p>Naast de functioneel leidinggevende taken voert de Meewerkend leidinggevende ook uitvoerende werkzaamheden uit, zoals het toezichthouden, het geven van instructie of begeleiden van evenementen. Tegelijkertijd moet hij overzicht behouden op de werkzaamheden van zijn medewerkers. Van hem wordt verwacht dat hij een goede balans kan vinden in de aansturende en uitvoerende taken. Hij moet zijn collega's op een correcte manier aanspreken op hun werk en gedrag, vermijdt hierbij conflicten en zorgt voor een collegiale en prettige werksfeer. Van de Meewerkend leidinggevende wordt verwacht dat hij met medewerkers van verschillend niveau, achtergrond en karakter omgaat.</p>
Betrokkenen
<ul style="list-style-type: none">• collega's;• leidinggevendenden;• hulpdiensten;• extern personeel.

Kerntaak 1 Geeft functioneel leiding

(Hulp)middelen

- bedrijfsformulieren (urenstaten, materiaalstaten, werkroosters e.d.);
- rapportages;
- plannen;
- arbo-richtlijnen;
- checklists.

Kwaliteit van proces en resultaat

Medewerkers worden conform de bedrijfsrichtlijnen aangestuurd en de werksfeer is prettig. De voortgang en kwaliteit worden bewaakt. Er wordt veilig, efficiënt en volgens wettelijke en bedrijfsnormen gewerkt.

Keuzes en dilemma's

- corrigerend optreden maar tegelijkertijd collegiaal een team aanvoeren;
- afweging tussen individueel belang en het belang van de zwemaccommodatie; 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 gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn hulp het meest urgent is en daarnaar handelen;
- beschermen en loyaal zijn aan eigen medewerkers bij klachten van gasten.

Kerntaak 2 Zorgt voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten

Proces

De Meewerkend leidinggevende draagt zorg voor de veiligheid van gasten, collega's en zichzelf. Hij houdt vanaf verschillende posities toezicht op de gasten die gebruik maken van het zwembad en de andere faciliteiten die de accommodatie biedt (bijv. sauna, stoombad). Vaak wordt in accommodaties een onderscheid gemaakt tussen 'vaste' en 'mobiele' posities. Bij de vaste posities heeft de Meewerkend leidinggevende weinig bewegingsvrijheid en mag hij geen nevenwerkzaamheden doen, bij mobiele posities is er meer bewegingsvrijheid en moet hij ook opruimen, collega's een handje helpen, verkoopwerkzaamheden verrichten, etc.

De Meewerkend leidinggevende 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 (risico van een ongeval), dat er daadwerkelijk een ongeval plaatsvindt, maar ook dat sprake is van agressief/ongewenst gedrag van gasten naar medegasten en/of collega's.

Als de Meewerkend leidinggevende ergens een risicosituatie signaleert (onveilige situatie, ongeval, agressief gedrag), onderneemt hij direct actie. Dit kan door bijv. oogcontact met de betreffende gast te zoeken, door de betreffende gast aan te spreken, door de hulp van collega's en/of omstanders en/of directe familie in te schakelen of het inschakelen van hulpdiensten. Het is noodzakelijk dat de Meewerkend leidinggevende in deze situaties eveneens eerste hulp kan verlenen en het zwemmend redden beheerst. Van de Meewerkend leidinggevende wordt eveneens verwacht dat hij alert is op eventuele problemen aan de accommodatie, die voor een risico voor de veiligheid kunnen zorgen. Bij incidenten houdt hij rekening met mogelijke aansprakelijkheidsstelling. Hij handelt correct, verwijst de gast indien nodig door naar hulpdiensten en registreert alle gegevens nauwkeurig op een formulier.

Naast de veiligheid voor de gasten is het zorgen voor een aangenaam verblijf een belangrijke taak van de Meewerkend leidinggevende. Tijdens de uitvoering van zijn taak levert hij een bijdrage dat gasten het naar hun zin hebben, hij treedt op als gastheer. In het kader hiervan beantwoordt hij bijv. vragen van gasten of maakt een praatje zonder dat dit ten koste gaat van het toezicht houden. Klachten probeert hij direct op te lossen. Hij neemt de tijd en moeite om gasten de juiste informatie te verschaffen.

Rol en verantwoordelijkheden

De Meewerkend leidinggevende is medeverantwoordelijk voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten. Het toezicht dient te allen tijde worden gehandhaafd. Dit geldt zowel voor het gebruik van het zwembad en de verschillende faciliteiten, als ook voor de omgang tussen verschillende gasten

Kerntaak 2 Zorgt voor een aangenaam en veilig verblijf voor de gasten

(bijv. een (groep) gast(en) die andere gasten lastig valt). Hij werkt volgens het toezichtplan, waarin voor alle toezichtposities in het zwembad wordt aangegeven wat aandachtspunten zijn, hoeveel bewegingsvrijheid hij heeft, etc.

De Meewerkend leidinggevende werkt zeer nauw samen met zijn medewerkers. Als er een incident plaatsvindt, stemt hij de verschillende werkzaamheden nauw met hen af. Het is belangrijk dat duidelijk is wie wat moet doen: de één verleent hulp, de ander houdt omstanders op afstand, weer een zorgt ervoor dat het toezicht in het bad wordt gehandhaafd. Hij weet te allen tijde de positie van zijn collega's, en zorgt ervoor dat ook zij weten wat zijn positie is.

Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.

Complexiteit

Van de Meewerkend leidinggevende 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 het overzicht te behouden moet hij in kunnen schatten welke gasten meer risico lopen dan anderen en moet hij weten welke plekken in het bad extra risicovol zijn (bijv. een stroming in het bad, waar het bad extra diep is). 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 en hen in voorkomende gasten kan helpen.

Ook wanneer de doelgroep (zeer) lastig is, hij zichzelf niet zo lekker voelt, of weinig medewerking verkrijgt. Dit stelt hoge eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van de Meewerkend leidinggevende, vergt doorzettingsvermogen, creativiteit en een gastgerichte houding. Hij moet de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen en zich verstaanbaar maken in een vreemde taal om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken.

Betrokkenen

- medewerkers;
- direct leidinggevende;
- collega's van bijv. receptie, horecavoorziening;
- gasten;
- hulpdiensten (huisarts, ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- toezichtplan;
- portofoon;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- toezichtcamera's;
- middelen voor eerste hulpverlening.

Kwaliteit van proces en resultaat

De gasten kunnen veilig gebruik maken van de faciliteiten van het zwembad; ongelukken worden zoveel mogelijk voorkomen. De gasten voelen zich veilig en op hun gemak.

Keuzes en dilemma's

- zelf hulp verlenen of de hulp van anderen 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, omdat tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen;
- wel/niet extra aandacht geven aan bepaalde gasten bij het houden van toezicht bij de baden/faciliteiten (wat mogelijk ten koste gaat van de aandacht voor andere gasten);
- al dan niet op eigen initiatief een praatje gaan maken met gasten. Hij moet ervoor oppassen dat hij de gasten niet te frequent aanspreekt, omdat dat juist tegengesteld kan werken (gasten kunnen zich daardoor juist minder op hun gemak voelen).

Kerntaak 3 Verzorgt instructie aan doelgroepen

Proces

De Meewerkend leidinggevende geeft instructie aan verschillende doelgroepen. Hij werkt volgens het lesprogramma, waarin staat wat in welke les aan bod moet komen. Indien nodig (bijv. als een bepaalde zwemvaardigheid in een groep wat extra aandacht vereist) wijkt hij van dit programma af. Voor aanvang van het les bespreekt hij de vorderingen van de gasten met collega's en verzamelt hij de benodigde materialen.

Tijdens de les legt hij op heldere wijze de oefeningen uit. Hij leert de deelnemers stap voor stap de zwemvaardigheden. Daarbij let hij op de veiligheid van de gasten. Hij voorkomt risicovolle situaties. Indien nodig verleent hij eerste hulp bij ongelukken. Aan het eind van de les evalueert hij: wat is er in deze les aan bod gekomen? wat ging goed? wat verdient de volgende les nog extra aandacht?

De Meewerkend leidinggevende staat (de begeleiders van) de deelnemers (ouders/verzorgers of leraren) vriendelijk te woord en kan aan hen uitleggen waarom de les een bepaalde opbouw kent en waarom de ene deelnemer meer aandacht heeft gekregen dan het andere. Als een deelnemer het niveau van de groep niet aan kan of juist een te hoog niveau heeft, overlegt hij met zijn medewerkers over mogelijke oplossingen. Kan de deelnemer bijv. terecht in een groep van een collega, waar het niveau van de groep beter aansluit op het niveau van de betreffende deelnemer?

De Meewerkend leidinggevende denkt actief mee over het lesprogramma en brengt (verbeter) voorstellen in. Hij weet hoe een lesplan wordt geschreven. Hij bedenkt samen met collega's manieren om de lessen optimaal bij de wensen en behoeften van de doelgroep te laten aansluiten. Dit kan bijv. door het organiseren van themalessen of het gebruik van hulpmiddelen.

Rol en verantwoordelijkheden

De Meewerkend leidinggevende is verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van de instructie die hij geeft en de veiligheid van de deelnemers. Hij geeft uitleg en demonstreert hoe en waarom bepaalde oefeningen gedaan moeten worden en wat het doel ervan is. Als hij samen met een collega aan dezelfde groep les geeft, overlegt hij regelmatig met deze collega over de vorderingen van de groep en eventueel het verplaatsen van gasten naar andere groepen.

De Meewerkend leidinggevende toont initiatief. Hij brengt voorstellen in om het lesprogramma verder te verbeteren: inhoudelijk (bijv. door het inbrengen van nieuwe oefeningen), maar ook om de lessen aantrekkelijker te maken door bijv. het organiseren van themalessen. Indien nodig neemt hij (samen met collega's) ook de organisatie van dergelijke activiteiten op zich.

Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij begeleidt minder ervaren collega's en stagiaires.

Complexiteit

De Meewerkend leidinggevende moet de methodiek van het zwemmen beheersen. Hij beheerst de zwembewegingsvormen die hij moet overbrengen aan de gasten. Van hem wordt verwacht dat hij de verschillende opdrachten/oefeningen helder en duidelijk uitlegt en demonstreert. Hij moet de inhoud van de les aanpassen aan de groep die hij voor zich heeft, hij moet kunnen schuiven met bepaalde lesonderdelen en deze aan kunnen passen aan het niveau van de groep. Hij moet weten hoe hij de aandacht van de gasten kan krijgen en vasthouden. Dit stelt met name bij het geven van les aan kinderen eisen aan de creativiteit en het doorzettingsvermogen van de Meewerkend leidinggevende.

Ook wordt van hem verwacht dat hij iedere afzonderlijke les kan plaatsen in een breder programma: hij moet het overzicht hebben. Hij moet vooruit kunnen denken (wat voor consequenties heeft een andere invulling van les A voor de inhoud van les B) en moet zijn ervaringen terug kunnen koppelen naar de inhoud van het lesprogramma (waar liggen verbeterpunten?).

Hij moet weten hoe een lesplan wordt opgezet en moet voor de doelgroepen die hij instructie geeft concrete doelen formuleren. Ook moet hij goed kunnen inschatten wat het niveau van een individuele deelnemer is en daarnaar handelen. Als bijv. een deelnemer net op les komt, moet hij meteen kunnen inschatten of hij/zij het niveau al dan niet aankan. Op basis hiervan moet hij handelen: houdt hij de deelnemer in de groep, maar besteedt hij er tijdens de instructie extra aandacht aan (zonder dat dit ten koste gaat van de aandacht voor de andere gasten in de groep), of wordt een deelnemer overgeplaatst naar een andere groep. Hij moet hierover eerlijk zijn tegen de

Kerntaak 3 Verzorgt instructie aan doelgroepen

begeleiders van de deelnemer (ouders/verzorger/leraar) of de deelnemer zelf (bij zwemonderwijs voor volwassenen). Dit stelt eisen aan zijn sociaal-communicatieve vaardigheden: hij moet niet alleen goed met kinderen kunnen communiceren, maar ook met hun begeleiders en met de volwassenen gasten.

Betrokkenen

- medewerkers;
- direct leidinggevende;
- gasten;
- begeleiders van de kinderen (ouders/verzorgers of leraren).

(Hulp)middelen

- programma voor de instructie;
- verschillende hulpmiddelen (drijfmiddelen, middelen om onder water te kunnen kijken, voor de ademhaling).

Kwaliteit van proces en resultaat

De deelnemers leren de zwemvaardigheden, het programma zit goed in elkaar, de lessen zijn leerzaam en sluiten aan bij de wensen van de deelnemers. De deelnemers en de begeleiders van de deelnemers zijn tevreden.

Keuzes en dilemma's

- in de les wel/geen extra aandacht besteden aan een deelnemer;
- 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;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

Kerntaak 4 Organiseert evenementen voor diverse doelgroepen

Proces

De Meewerkend leidinggevende organiseert allerlei evenementen in en rond het zwembad voor diverse doelgroepen. Te denken valt aan bewegen met ouderen, aqua fitness, baby- en peuterzwemmen, discozwemmen). Hierbij houdt hij zich aan het daarvoor beschikbare programma. Indien nodig kan hij van dit programma afwijken, bijv. als de groep meer behoefte heeft aan een bepaalde type activiteit. Hij moet dan wel naar zijn collega's en leidinggevende(n) kunnen beargumenteren waarom hij van het programma afwijkt.

De Meewerkend leidinggevende brengt ideeën in om nieuwe evenementen te organiseren en/of om het programma van bestaande evenementen te verbeteren. Hij is in staat een plan voor een evenement te schrijven.

Bij de voorbereiding van een evenement verzamelt hij de benodigde materialen/hulpmiddelen en kiest eventueel de muziek uit. Tijdens het evenement legt hij op heldere wijze aan de groep uit wat de bedoeling is. Hij past de uit te voeren activiteiten aan op het niveau van de groep. Als er veel variatie in een groep is wat betreft niveau en doelstellingen differentieert hij, bijv. door de groep op te splitsen in twee subgroepen en iedere groep afzonderlijke opdrachten te geven.

Tijdens de activiteiten let hij op de veiligheid van de personen in de groep, hij voorkomt risicovolle situaties. Als iemand bijv. ademhalingsmoeilijkheden heeft, onderneemt hij direct actie. Indien nodig verleent hij eerste hulp bij ongelukken.

Ook attendeert hij de gasten aan de verschillende evenementen en de zwembadartikelen die zij kunnen kopen (bijv. speciale broekjes voor het baby/peuterzwemmen) en verricht verkoop-handelingen.

Rol en verantwoordelijkheden

De Meewerkend leidinggevende is verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van de evenementen die hij voor de diverse doelgroepen begeleidt. Hij stelt samen met anderen het programma samen.

Van de Meewerkend leidinggevende wordt verwacht dat hij creatieve ideeën inbrengt tijdens overleg

Kerntaak 4 Organiseert evenementen voor diverse doelgroepen

met collega's en leidinggevende(n). Hij bedenkt manieren om de evenementen optimaal bij de wensen en behoeften van de betreffende doelgroep te laten aansluiten. Indien er nog geen programma voor een evenement beschikbaar is, moet hij dit samenstellen en is hij medeverantwoordelijk voor een verantwoorde opbouw.

Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij begeleidt minder ervaren collega's en stagiaires.

Complexiteit

De Meewerkend leidinggevende moet om kunnen gaan met verschillende doelgroepen (baby/peuters, ouders/verzorgers, jongeren, ouderen, zwangeren, etc.). Van hem wordt verwacht dat hij zijn gedrag (taalgebruik, stemgebruik, etc.) aanpast aan de groep die hij voor zich heeft. Dit stelt hoge eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van de Meewerkend leidinggevende.

De Meewerkend leidinggevende moet de inhoud van het evenement goed kennen. Van hem wordt verwacht dat hij de verschillende opdrachten/oefeningen helder en duidelijk uitlegt en demonstreert. Hij moet de inhoud aanpassen aan de groep die hij voor zich heeft. Hij moet kunnen schuiven met bepaalde onderdelen en aanpassen aan het niveau van de groep. Daarnaast moet hij de activiteiten zo inrichten dat zij goed zijn opgebouwd, dat wil zeggen: hij moet zowel mentaal als fysiek verantwoorde activiteiten begeleiden. Hij moet weten hoe een programma wordt opgezet en moet voor de groepen concrete doelen formuleren.

Ook moet de Meewerkend leidinggevende creatief zijn: hij zoekt naar manieren om de evenementen zo in te richten dat gasten voldoende beleving uit het programma halen. Ook wordt van hem commercieel inzicht verwacht. Hij moet de behoeften van gasten kunnen vertalen naar concrete activiteiten en deze ideeën inbrengen bij overleg met leidinggevende(n) en collega's.

Met betrekking tot de verkoop van zwembadartikelen moet hij de koopbehoefte van gasten aan de doelgroepactiviteiten kunnen inschatten en hen daar op een overtuigende manier op aan kunnen spreken.

Van de Meewerkend leidinggevende wordt verwacht dat hij ontwikkelingen in de branche volgt om nieuwe ideeën voor het activiteitenprogramma in te kunnen brengen.

Betrokkenen

- collega's;
- direct leidinggevende;
- gasten.

(Hulp)middelen

- programma's voor evenementen;
- diverse hulpmiddelen (muziek, duikbrillen, etc.).

Kwaliteit van proces en resultaat

De activiteiten sluiten goed aan op de wensen van de deelnemers/gasten. De deelnemers/gasten worden vermaakt en zijn tevreden.

Keuzes en dilemma's

- differentiëren: mensen die met verschillende wensen moeten allemaal aan hun trekken komen;
- tijdens de activiteit wel/geen extra aandacht besteden aan een deelnemer;
- 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;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

Kerntaak 5 Draagt zorg voor de hygiëne

Proces

De Meewerkend leidinggevende maakt verschillende ruimtes in de zwemaccommodatie schoon (bijv. de kleedkamers, de toiletten, de zwemzaal). Hij registreert de schoonmaakwerkzaamheden die hij heeft gedaan/vinkt deze af op de schoonmaaklijst, zodat collega's weten wat er precies is gedaan. Hij doet het schoonmaakwerk volgens het schoonmaakplan, waarin staat wanneer wat op welke manier moet worden schoongemaakt. Hij brengt praktische suggesties in om het schoonmaakplan te verbeteren. Als iets niet goed schoon wordt nadat de gebruikelijke (volgens het schoonmaakplan) procedure is toegepast, dan kan hij (al dan niet in overleg met zijn direct leidinggevende) van het schoonmaakplan afwijken. Ook signaleert hij tijdens de schoonmaakwerkzaamheden (kleine) mankementen en repareert deze zelf of geeft het door aan de verantwoordelijke dienst/functionaris (technische dienst of machinist).

Hij ziet wanneer opruimwerkzaamheden nodig zijn (er slingert zwerfafval rond, er liggen glasscherven) en handelt daarnaar: hij ruimt zwerfafval op, trekt regelmatig de vloer droog, ververst de vuilniszakken, etc. Alleen als toezicht op de veiligheid van de bezoekers het toelaat, kan hij opruimwerkzaamheden verrichten tijdens het toezichthouden.

Daarnaast meet hij regelmatig de kwaliteit van het water. Hij neemt watermonsters uit de verschillende bassins, meet de verschillende waarden (pH, chloorgehalte, temperatuur, helderheid) met de benodigde hulpmiddelen/apparatuur en noteert deze op de daartoe bestemde meetlijsten. Hij controleert of de waarden aan de standaardwaarden voldoen. Hij weet hoe te handelen in het kader van het calamiteiten plan. Bij het signaleren van onvolkomenheden of afwijkingen van de waterbehandeling, luchtbehandeling of techniek geeft hij dit door aan zijn direct leidinggevende en/of de technische dienst.

Rol en verantwoordelijkheden

De Meewerkend leidinggevende is er verantwoordelijk voor dat de diverse ruimtes in de accommodatie schoon en hygiënisch zijn, dat de waterkwaliteit wordt gemeten en dat de accommodatie veilig is (er zijn bijv. geen kapotte lampen en glasscherven). Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.

Complexiteit

Het betreft standaardwerkzaamheden die worden beschreven in een schoonmaakplan.

Betrokkenen

- medewerkers;
- direct leidinggevende;
- collega's van andere afdelingen.

(Hulp)middelen

- diverse schoonmaakmiddelen;
- diverse hulpmiddelen en machines;
- schoonmaakplan;
- calamiteitenplan;
- meetapparatuur/-instrumenten;
- schoonmaaklijst/klusjeslijst/meetlijst.

Kwaliteit van proces en resultaat

De diverse ruimtes in de accommodatie zijn schoon, het is netjes opgeruimd, kleine mankementen zijn verholpen en de waterkwaliteit is volgens de vereiste waarden.

Keuzes en dilemma's

- beschikbare tijd en kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden dienen in overeenstemming met elkaar te zijn;
- 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, omdat tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

6.3. Beroepscompetenties van de Meewerkend leidinggevende

Zie de set beroepscompetenties in hoofdstuk 8 (pag. 42 e.v.)

6.4. Vakkennis en vaardigheden van de Meewerkend leidinggevende

De Meewerkend leidinggevende:

- heeft kennis van en beheerst het aansturen en coachen van medewerkers;
- beheerst het geven van feed back en het voeren van werkgesprekken met medewerkers;
- heeft kennis van aansprakelijkheid (juridisch, hoofdelijk);
- heeft brede kennis van doelgroepen van de zwemaccommodatie;
- heeft brede kennis van het toezicht-, calamiteiten- en ontruimingsplan van de organisatie;
- heeft brede kennis van het onderscheid in mobiele en vaste posities van toezicht;
- heeft brede kennis van materialen en middelen die gebruikt worden voor instructie en evenementen;
- heeft brede kennis van het activiteitenplan;
- heeft kennis van waterkwaliteit;
- heeft kennis van hygiëne in de zwemaccommodatie (schoonmaakplan);
- beheerst het reddend zwemmen;
- beheerst eerste hulpverlening en reanimatie;
- past methodische, pedagogische en didactische vaardigheden toe bij het uitvoeren van instructie en evenementen;
- past commerciële inzicht toe bij het opstellen van programma's voor instructie en evenementen;
- communiceert met (jeugdige) gasten en met hun begeleiders/ouders/leraren;
- heeft basiskennis van de voorkomende zwemniveaus en diplomastructuren in Nederland en omliggende landen;
- observeert gedrag van gasten om informatie te verzamelen, o.a. over de tevredenheid en het vaardigheidsniveau van de gast;
- reguleert conflicten;
- neemt klachten aan, verwerkt deze en/of doet een voorstel voor een oplossing aan de leidinggevende;
- heeft kennis van de gevaarlijke stoffen die in de zwemaccommodatie worden gebruikt;
- past meetapparatuur toe en leest deze af in relatie tot de waterkwaliteit;
- herkent signalen van sociale problematiek (b.v. kindermishandeling en seksueel misbruik) en meldt deze aan de leidinggevende volgens wet- en regelgeving en het beleid/protocol van de zwemaccommodatie;
- heeft brede kennis van gezond en veilige werken voor wat betreft eigen functioneren;
- heeft brede kennis van de gedragscode zwembranche.

6.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Meewerkend leidinggevende

6.5.1. Nederlands

- luisteren naar collega's en leidinggevendenden;
- gesprekken voeren met en vragen stellen aan collega's, leidinggevendenden, begeleiders/ouders;
- geven van instructie;
- deelnemen aan werkoverleg;
- lezen: informatie, vakbladen, plannen, instructies, gebruiksaanwijzingen;
- schrijven: invullen formulieren, registreren gegevens, maken van programma's.

6.5.2. Moderne vreemde taal

- Engels en/of Duits en/of Frans, afhankelijk van de vestigingsplaats van het zwembad om gesprekken te voeren met buitenlandse gasten/gasten.

6.5.3. Rekenvaardigheden

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

7. Beroepscompetentieprofiel Leidinggevende

De kern van het beroep Leidinggevende

De Leidinggevende is een vakbekwaam beroepsbeoefenaar, die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden, vanuit zijn werkhouding, voortdurend gericht is op het leidinggeven en aansturen van de medewerkers in zijn team. Hij moet daarbij rekening houden met de individuele belangen in relatie tot de bedrijfsbelangen. Daarnaast zijn het ontwikkelen en plannen van programma's voor instructie en evenementen belangrijke taken. Hij verricht eveneens werkzaamheden in en rond het zwembad (instructie, uitvoeren evenementen, toezichthouden, hygiëne). Zijn professionele houding toont de Leidinggevende 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 en de Gedragscode zwembaden.

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- 7.1. Beroepsbeschrijving van de Leidinggevende
- 7.2. Kerntaken van de Leidinggevende
- 7.3. Beroepscompetenties van de Leidinggevende
- 7.4. Vakkennis en vaardigheden van de Leidinggevende
- 7.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Leidinggevende

7.1. Beroepsbeschrijving van de Leidinggevende

7.1.1. Werkomgeving

De Leidinggevende is werkzaam in publieke zwembaden, attractiebaden of privébaden (die alleen toegankelijk zijn voor een bepaalde doelgroep). Zwembaden bieden grofweg twee soorten diensten aan, namelijk: zweminstructie en vermaak, sport en ontspanning. De gasten van de zwembaden zijn zeer divers: kinderen, volwassenen, buitenlandse toeristen, allochtonen, groepen jongeren, mensen met een handicap, etc. Aanpalende branches zijn de recreatie-, sport- en ontspanningsbranche. De Leidinggevende van een zwembad valt voor wat betreft de private en recreatieve baden onder de cao Recreatie. Ook kan het voorkomen dat medewerkers vallen onder de cao Zwembaden, de cao CAR-UWO (Gemeenten), de cao Vermo (Verzelfstandigde Maatschappelijke Organisaties) of de cao Sport.

De belangrijkste werkzaamheden van de Leidinggevende zijn:

- leidinggeven aan medewerkers van het zwembad;
- plannen en ontwikkelen van activiteitenprogramma en bijdrage leveren aan instructie en evenementen;
- het verrichten van werkzaamheden in en om het zwembad.

De Leidinggevende werkt nauw samen met collega leidinggevend en medewerkers.

De werkzaamheden van de Leidinggevende bestaan uit zowel standaardtaken als uit niet-standaard, meer specialistische werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen bijv. het voorbereiden en organiseren van instructie en evenementen. De meer specialistische werkzaamheden zijn bijv. het leidinggeven aan medewerkers, het samenstellen van plannen.

7.1.2. Rol en verantwoordelijkheden

De Leidinggevende is verantwoordelijk voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk programma van instructie en evenementen dat aansluit bij de wensen van de gasten en de doelstellingen van de onderneming. Dat wil zeggen dat hij verantwoordelijk is voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van activiteiten en voorzieningen in en rondom het zwembad.

De Leidinggevende heeft een leidinggevende en coachende rol ten opzichte van medewerkers en is verantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. Hierbij waarborgt hij de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden en uitvoering van de activiteiten. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en gasten en draagt zorg voor de hygiëne in en rond het zwembad.

De Leidinggevende draagt zorg voor de afgesproken omzet, is commercieel ingesteld, en draagt binnen vastgestelde richtlijnen de budgettaire verantwoordelijkheid. Deze richtlijnen worden vastgesteld door zijn leidinggevende/manager. De Leidinggevende ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt. Dit is bijvoorbeeld de vestigingsmanager, de bedrijfsleider of de directeur.

7.1.3. Typerende beroepshouding

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

* verantwoordelijk	* gastheerschap
* kwaliteitsbewust	* commercieel inzicht
* zelfstandig	* representatief
* initiatief nemen	* creatief
* veiligheidsbewust	* flexibel
* mondeling uitdrukingsvermogen	* enthousiast
* communicatief	* dienstverlenend
* teamplayer	* probleemoplossend vermogen
* organisatievermogen	* doorzettingsvermogen
* stressbestendig	* integer
* betrokken	* besluitvaardig
* empathisch vermogen	* voorbeeldfunctie
* leidinggevend vermogen	

7.1.4. Complexiteit

De werkzaamheden van de Leidinggevende bestaan voornamelijk uit standaardtaken, maar ook uit meer specialistische werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen het leidinggeven aan en aansturen van medewerkers. Hij moet goed kunnen omgaan met verschillende soorten mensen en steeds de afweging maken tussen het individueel belang en het belang van de zwemaccommodatie.

De specialistische werkzaamheden zijn bijv. het voorbereiden en geven van instructie, het samenstellen van plannen en het leveren van een bijdrage aan het beleid van de organisatie. Hierbij is creativiteit en commercieel inzicht onontbeerlijk.

Van de Leidinggevende wordt verwacht dat hij zich ook extern richt op zijn omgeving en in de gaten houdt welke ontwikkelingen zich voordoen die van belang kunnen zijn voor de zwemaccommodatie.

7.1.5. Loopbaanperspectief

Voor de Leidinggevende bestaan doorstroommogelijkheden naar de functie van bedrijfsleider of manager. Voor zijn verdere loopbaanontwikkeling kan de Leidinggevend medewerker relevante branchecursussen volgen of meer specifieke cursussen in relatie tot de gewenste functie. Daarnaast zal hij de nodige praktijkervaring moeten opdoen.

7.2. Kerntaken van de Leidinggevend medewerker

Kerntaak 1 Geeft leiding aan (zwembad)medewerkers
Proces
<p>De Leidinggevende geeft leiding aan medewerkers van het zwembad en/of andere medewerkers. Hij geeft instructies aan teamleden, werkt nieuwe medewerkers in, begeleidt stagiaires en stuurt hulpkrachten en vakantiekrachten aan of delegeert dit aan andere medewerkers.</p> <p>De Leidinggevende verdeelt de werkzaamheden over het team en/of delegeert het maken van dagelijkse werkroosters naar de Leidinggevend medewerker. Hij coacht en motiveert de medewerkers om ze tot een optimale prestatie te bewegen. Hij geeft tips om het werk beter uit te voeren of doet de werkzaamheden voor. Indien nodig, treedt hij corrigerend op naar teamleden. Hij controleert zijn eigen werkzaamheden en die van zijn teamleden. Hij bewaakt de kwaliteit, de voortgang en het budget van de instructie en evenementen. Hij controleert via (korte) gesprekjes of de gasten zich vermaken.</p> <p>De Leidinggevende werkt volgens de richtlijnen van arbo, veiligheid en milieu. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag en neemt preventieve maatregelen ter bescherming van medewerkers en gasten. Hij stelt de verschillende plannen op en maakt onderhoudsroosters. Hij treedt actief op bij onveilige situaties/calamiteiten, verleent eerste hulp en/of waarschuwt hulpdiensten in geval van calamiteiten.</p> <p>De Leidinggevende 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 de Leidinggevend medewerker gesprekken met zijn teamleden, zoals functionerings- en beoordelingsgesprekken. Tevens stelt hij periodieke evaluatierapportages op die hij met zijn teamleden bespreekt. Op basis hiervan stelt hij (eind)evaluaties samen die hij voorlegt aan zijn leidinggevende of management.</p> <p>De Leidinggevende signaleert personeelstekorten, bespreekt dit met zijn leidinggevende. Hij bepaalt mede de aanname van nieuwe medewerkers en voert hiertoe sollicitatiegesprekken.</p> <p>De Leidinggevende is aanspreekpunt voor klachten van gasten en teamleden en handelt klachten (persoonlijk) af.</p>
Rol en verantwoordelijkheden
<p>De Leidinggevende is verantwoordelijk voor het leidinggeven aan medewerkers. Hij ziet erop toe dat de kwaliteit van het werk voldoet aan de behoeften van de gasten en de bedrijfsrichtlijnen en dat werkzaamheden veilig uitgevoerd worden. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de voortgang van de werkzaamheden. Hij zorgt ervoor dat er bij de uitvoering van de werkzaamheden voldoende personeel en voldoende en het juiste materiaal aanwezig is. Indien zich problemen in de planning of de uitvoering van de werkzaamheden voordoen, treft hij maatregelen en is hij verantwoordelijk voor de oplossing van het probleem. Bij klachten en calamiteiten is hij aanspreekpunt en onderneemt hij direct actie. Hij signaleert problemen en schakelt, indien nodig, de juiste personen en instanties in. Hij is ervoor verantwoordelijk dat de werkzaamheden en activiteiten binnen het daarvoor vastgestelde budget worden uitgevoerd. De Leidinggevende ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende (bijvoorbeeld de vestigingsmanager, de bedrijfsleider of de directeur).</p>
Complexiteit
<p>Naast de leidinggevende taken voert de Leidinggevende ook uitvoerende werkzaamheden uit, zoals het geven van instructie of begeleiden van evenementen. Tegelijkertijd moet hij overzicht behouden op de werkzaamheden van het team. Van hem wordt verwacht dat hij een goede balans kan vinden in de leidinggevende en andere taken. Hij moet zijn collega's op een correcte manier aanspreken op hun werk en gedrag, vermijdt hierbij conflicten en zorgt voor een collegiale en prettige werksfeer. Van de Leidinggevende wordt verwacht dat hij met medewerkers van verschillend niveau, achtergrond en karakter omgaat.</p>
Betrokkenen
<ul style="list-style-type: none">• collega leidinggevendenden;• bedrijfsleiding;• extern personeel.

Kerntaak 1 Geeft leiding aan (zwembad)medewerkers

(Hulp)middelen

- bedrijfsformulieren (urenstaten, materiaalstaten, werkroosters e.d.);
- rapportages;
- plannen;
- arbo-richtlijnen;
- onderhoudsroosters;
- checklists.

Kwaliteit van proces en resultaat

Aan medewerkers wordt conform de bedrijfsrichtlijnen leiding gegeven en de werksfeer is prettig. De voortgang, kwaliteit en budgetten worden bewaakt. Er wordt veilig, efficiënt en volgens wettelijke en bedrijfsnormen gewerkt.

Keuzes en dilemma's

- corrigerend optreden maar tegelijkertijd collegiaal een team aanvoeren;
- tijd besteden aan vragen/begeleiding zonder werkzaamheden en planning uit oog te verliezen;
- afweging tussen individueel belang en het belang van de zwemaccommodatie;
- 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 gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn hulp het meest urgent is en daarnaar handelen;
- beschermen en loyaal zijn aan eigen personeel bij klachten van gasten.

Kerntaak 2 Ontwikkelen en plannen van programma's voor instructie en evenementen

Proces

De Leidinggevende ontwikkelt een jaarlijks programma of werkt bestaande programma's verder uit. Hij bedenkt en organiseert uiteenlopende instructie en evenementen die zijn toegesneden op diverse doelgroepen. Voorbeelden van activiteiten zijn: aquafitness, sport- en spel activiteiten en kinderactiviteiten. Hij ontwikkelt (mede) een visie op het activiteitenbeleid van de organisatie en vertaalt dit naar concrete plannen. Hij spoort behoeften open speelt hierop in door nieuwe activiteiten te bedenken of het bestaande programma aan te passen of uit te breiden. Hij voert evaluatieoverleg met zijn medewerkers en informeert en adviseert zijn leidinggevende of management.

De Leidinggevende bepaalt (mede) het budget van programma's en/of werkt binnen de bestaande budgettaire richtlijnen. Aan de hand van eerdere rapportages/omzetresultaten optimaliseert hij de berekeningen voor nieuwe/bestaande activiteiten. Hierbij berekent hij de kosten (materiaal, personeel e.d.) en omzet van activiteiten door. Ten behoeve van de uitvoering van activiteiten 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 budgetrichtlijnen schaft hij nieuwe materialen en middelen aan.

De Leidinggevende plant en organiseert ook de dagelijkse activiteiten en/of delegeert deze werkzaamheden (of onderdelen hiervan) naar andere medewerkers. 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 draai- en programmaboeken of past deze aan en brengt alle benodigde middelen, faciliteiten en personeel in kaart. Hij controleert de beschikbaarheid van personeel en maakt per activiteit een logboek van handelingen die bij de directe voorbereiding dienen plaats te vinden.

De Leidinggevende maakt jaarlijkse, maandelijkse, wekelijkse en dagelijkse werkschema's en werkroosters voor de bezetting van medewerkers. Hij zorgt ten behoeve van de dagelijkse organisatie en planning van de werkzaamheden voor een goede informatiestroom tussen hemzelf en zijn collega's, zijn leidinggevende en andere betrokkenen.

Rol en verantwoordelijkheden

De Leidinggevende is verantwoordelijk voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk programma voor instructie en evenementen dat aansluit bij de doelstellingen van de onderneming en past binnen het ter beschikking gestelde budget. Hij is verantwoordelijk voor de omzet van activiteiten en draagt zorg voor een goed en werkbaar rooster. Hij heeft de dagelijkse verantwoordelijkheid over de organisatie van activiteiten en draagt zorg voor voldoende materialen,

Kerntaak 2 Ontwikkelen en plannen van programma's voor instructie en evenementen

middelen en faciliteiten.

De Leidinggevende zorgt voor input aan zijn leidinggevende voor het opstellen van het beleid en de verschillende plannen. De Leidinggevende ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Complexiteit

Van de Leidinggevende wordt verwacht dat hij voor verschillende doelgroepen een interessant aanbod van instructie en evenementen samenstelt. Hij moet derhalve goed aanvoelen, en zichzelf op de hoogte houden, wat de behoeften en wensen van de verschillende typen gasten zijn.

Van de Leidinggevende wordt naast creativiteit in het opstellen van programma's commercieel inzicht verwacht, zodat het gevoerde beleid een financiële bijdrage levert aan de onderneming. Hij moet zowel de jaarlijkse begroting sluitend maken of krijgen, maar daarnaast moet hij de opbrengsten van alle afzonderlijke activiteiten in de gaten houden en doorberekenen naar de totaalomzet van zijn team/afdeling.

In de praktijk kunnen door onverwachte situaties, personeelsgebrek (door bijvoorbeeld ziekte) of incidenten en calamiteiten veranderingen aangebracht worden in de geplande organisatie van de activiteiten. De Leidinggevend medewerker moet dan ad hoc een aanpassing maken in het gebruik van de aanwezige mensen en middelen. Dit doet een groot beroep op de flexibiliteit, stressbestendigheid en organisatievaardigheden van de Leidinggevende.

Ook wordt van de Leidinggevende verwacht dat hij input levert voor nieuw beleid en adviseert over het gevoerde beleid. Dit vraagt erom dat hij activiteiten evalueert en op basis hiervan nieuwe activiteiten bedenkt of aanpast. Het vertalen van dagelijkse ervaringen naar beleidsmatige aanpassingen vraagt een grote mate van creativiteit maar ook abstractievermogen. Hierbij moet hij overzicht houden over welke activiteiten aangeboden (kunnen) worden en wordt van hem verwacht dat hij zich op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen en trends in de zwembranche.

Betrokkenen

- gasten;
- collega leidinggevendenden;
- medewerkers;
- extern personeel.

(Hulp)middelen

- programma's voor instructie en evenementen;
- budgetoverzichten;
- draai- en programmaboeken;
- bedrijfsformulieren (werkroosters, materialenstaten e.d.).

Kwaliteit van proces en resultaat

Er is een programma ontwikkeld voor instructie en evenementen dat aansluit bij de doelstellingen van de onderneming en voldoet aan de wensen en behoeften van gasten. De activiteiten zijn goed voorbereid en uitgevoerd. De benodigde materialen, middelen en mensen zijn aanwezig.

Keuzes en dilemma's

- keuzes voor programma's die aansluiten bij behoeften/wensen van verschillende doelgroepen;
- nieuwe activiteiten introduceren of bestaande aanbod handhaven;
- afweging maken voor de keuze van activiteiten bij overschrijding van het budget.

Kerntaak 3 Verrichten werkzaamheden in en om het zwembad

Proces

De Leidinggevende levert een bijdrage aan de instructie en evenementen Hij draagt daarbij zorg voor de veiligheid van gasten, collega's en zichzelf. Tevens houdt hij vanaf verschillende posities toezicht op de gasten die gebruik maken van het zwembad en de andere faciliteiten die de accommodatie biedt (bijv. sauna, stoombad). Tijdens het uitvoeren van activiteiten signaleert hij tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier in preventieve zin op. Als de Leidinggevende ergens een risicosituatie signaleert (onveilige situatie, ongeval, agressief gedrag), onderneemt hij direct actie. Dit kan door bijv. het verlenen van eerste hulp of zwemmend redden. Bij incidenten houdt hij rekening met mogelijke aansprakelijkheidsstelling. Hij handelt correct, verwijst de gast indien nodig door naar hulpdiensten en registreert alle gegevens nauwkeurig op het daartoe bestemde formulier.

Kerntaak 3 Verrichten werkzaamheden in en om het zwembad

Tevens zorgt de Leidinggevende ervoor dat gasten het naar hun zin hebben. Hij treedt 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 en attendeert hen op de verschillende typen activiteiten en/of zwembadartikelen die zij kunnen kopen en/of huren.

De Leidinggevende draagt zorg voor de hygiëne en waterkwaliteit in de zwemaccommodatie. Indien nodig meet en controleert hij de waterkwaliteit met de benodigde hulpmiddelen/apparatuur. Hij controleert gegevens uit het logboek en geeft afwijkingen door aan de technische dienst. Van de Leidinggevende wordt eveneens verwacht dat hij alert is op eventuele problemen aan de accommodatie, die voor een risico voor de veiligheid kunnen zorgen.

Rol en verantwoordelijkheden

De Leidinggevende is verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van de activiteiten en de veiligheid van de gasten. Hij geeft uitleg en demonstreert hoe en waarom bepaalde oefeningen gedaan moeten worden en wat het doel ervan is. Als hij samen met een collega met dezelfde groep werkt, overlegt hij regelmatig over de vorderingen van de groep.

De Leidinggevende is er verantwoordelijk voor dat het toezicht te allen tijde wordt gehandhaafd. Dit geldt zowel voor het gebruik van het zwembad en de verschillende faciliteiten, als ook voor de omgang tussen verschillende gasten (bijv. een (groep) gast(en) die andere gasten lastig valt). Als er een incident plaatsvindt, stemt hij de verschillende werkzaamheden nauw af met de medewerkers.

Tevens is hij er verantwoordelijk voor dat de diverse ruimtes in de accommodatie schoon en hygiënisch zijn, dat de waterkwaliteit wordt gemeten en dat de accommodatie veilig is (er zijn bijv. geen kapotte lampen en glasscherven). Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.

Complexiteit

De Leidinggevende moet om kunnen gaan met verschillende doelgroepen die het zwembad bezoeken (baby/peuters, hun ouders/verzorgers, ouderen, zwangeren, etc.). Van hem wordt verwacht dat hij zijn gedrag (taalgebruik, stemgebruik, etc.) aanpast aan de gasten die hij voor zich heeft. Dit stelt hoge eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van de Leidinggevende. Hij moet de Nederlands taal in woord en geschrift correct beheersen en zich verstaanbaar maken in een vreemde taal om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken.

De Leidinggevende moet de methodiek van het zwemmen beheersen. Hij beheerst de zwembewegingsvormen die hij moet overbrengen. Hij moet weten hoe hij de aandacht van de gasten kan krijgen en vasthouden. Dit stelt met name bij het geven van instructie aan kinderen eisen aan de creativiteit en het doorzettingsvermogen van de Leidinggevende.

De Leidinggevende moet de inhoud van de activiteiten aanpassen aan de groep waarmee hij werkt. Hij moet kunnen schuiven met bepaalde onderdelen en de activiteit aan kunnen passen aan het niveau en (eventueel) de wensen van de groep. Daarnaast moet hij de activiteiten zo inrichten dat zij goed zijn opgebouwd, dat wil zeggen: hij moet de instructie en evenementen zowel didactisch, pedagogisch als mentaal en fysiek verantwoord begeleiden. Daarnaast moet hij goed kunnen inschatten wat het niveau van een individuele gast is en daarnaar handelen. Hij moet hierover eerlijk zijn tegen de begeleiders van het kind of de deelnemer zelf.

Met betrekking tot de veiligheid moet de Leidinggevende alles wat er binnen de reikwijdte van zijn positie gebeurt zien en indien nodig (preventief) actie ondernemen. Ook al is het druk, hij moet alles overzien en te allen tijde alert en geconcentreerd zijn. Om het overzicht te behouden, moet hij in kunnen schatten welke gasten meer risico lopen dan anderen en moet hij weten welke plekken in het bad extra risicovol zijn (bijv. een stroming in het bad of waar het bad extra diep is).

Betrokkenen

- gasten;
- direct leidinggevende;
- collega's;
- begeleiders van deelnemers (ouders / verzorgers of leraren);
- hulpdiensten (huisarts, ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).

(Hulp)middelen

- programma's voor instructie en evenementen;

Kerntaak 3 Verrichten werkzaamheden in en om het zwembad

- diverse hulpmiddelen;
- plannen;
- toezichtcamera's;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- portofoon;
- middelen voor eerste hulpverlening;
- meetapparatuur/-instrumenten;
- meetlijst.

Kwaliteit van proces en resultaat

De werkzaamheden zijn uitgevoerd waarbij de gasten zich veilig en op hun gemak voelen.

Keuzes en dilemma's

- wel/geen extra aandacht besteden aan een gast tijdens instructie/evenement;
- 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;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

7.3. Beroepscompetenties van de Leidinggevende

Zie de set beroepscompetenties in hoofdstuk 8 (pag. 42 e.v.)

7.4. Vakkennis en vaardigheden van de Leidinggevende

De Leidinggevend medewerker:

- heeft brede kennis van het leidinggeven aan en coachen van medewerkers;
- beheerst het leidinggeven en coachen aan medewerkers
- beheerst het geven van feed back en het voeren van gesprekken met medewerkers;
- heeft brede kennis van aansprakelijkheid (juridisch, hoofdelijk);
- heeft brede kennis van doelgroepen van de zwemaccommodatie;
- heeft kennis van het toezicht-, calamiteiten- en ontruimingsplan van de organisatie;
- heeft kennis van het onderscheid in mobiele en vaste posities van toezicht;
- heeft brede kennis van materialen en middelen die gebruikt worden voor instructie en evenementen;
- heeft brede kennis van het activiteitenplan;
- heeft kennis van waterkwaliteit;
- heeft kennis van hygiëne in de zwemaccommodatie (schoonmaakplan);
- beheerst het reddend zwemmen;
- beheerst eerste hulpverlening en reanimatie;
- past methodische, pedagogische en didactische vaardigheden toe bij het uitvoeren van instructie en evenementen;
- past commerciële inzicht toe bij het opstellen van programma's voor instructie en evenementen;
- communiceert met (jeugdige) gasten en eventueel met hun begeleiders/ouders/leraren;
- heeft basiskennis van de voorkomende zwemniveaus en diplomastructuren in Nederland en omliggende landen;
- observeert gedrag van gasten om informatie te verzamelen, o.a. over de tevredenheid en het vaardigheidsniveau van de gast;
- reguleert conflicten;
- neemt klachten aan, verwerkt deze en/of doet een voorstel voor een oplossing aan de leidinggevende;
- heeft kennis van de gevaarlijke stoffen die in de zwemaccommodatie worden gebruikt;
- past meetapparatuur toe en leest deze af in relatie tot de waterkwaliteit;
- herkent signalen van sociale problematiek (b.v. kindermishandeling en seksueel misbruik) en meldt deze aan de leidinggevende volgens wet- en regelgeving en het beleid/protocol van de zwemaccommodatie;

- heeft brede kennis van gezond en veilige werken voor wat betreft eigen functioneren;
- heeft brede kennis van de gedragscode zwembranche.

7.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Leidinggevende

7.5.1. Nederlands

- luisteren naar collega's en leidinggevenden;
- gesprekken voeren met en vragen stellen aan collega's, leidinggevenden, begeleiders/ouders;
- geven van instructie;
- deelnemen aan en voorzitten van werkoverleg;
- lezen: informatie, vakbladen, plannen, instructies, gebruiksaanwijzingen;
- schrijven: invullen formulieren, registreren gegevens, maken van programma's.

7.5.2. Moderne vreemde taal

- Engels en/of Duits en/of Frans, afhankelijk van de vestigingsplaats van het zwembad om gesprekken te voeren met buitenlandse gasten/gasten.

7.5.3. Rekenvaardigheden

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

8. Set beroepscompetenties zwembadbranche

Ten behoeve van de drie beroepscompetentieprofielen is een set beroepscompetenties met succescriteria samengesteld.

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. Veel gedragscriteria behoren tot de basisberoepshouding die van elke beroepsbeoefenaar in de zwembadbranche wordt verlangd.

TZH = Toezichthouder
INS = Instructeur
MWLG = Meewerkend Leidinggevende
LG = Leidinggevende

Matrix met Beroepscompetenties	TZH	INS	MWLG	LG
1. Toezicht houden bij het zwembad	X	X	X	X
2. Eerste hulp bij ongelukken verlenen	X	X	X	X
3. Gastheerrol vervullen	X	X	X	X
4. Omgaan met diverse doelgroepen	X	X	X	X
5. Waterkwaliteit controleren	X	X	X	X
6. Samenwerken met collega's	X	X	X	X
7. Professionele werkrelatie onderhouden met de organisatie	X	X	X	X
8. Verlenen van assistentie	X	X	X	X
9. Schoonmaken	X	X	X	X
10. Bewaken kwaliteit	X	X	X	X
11. Begeleiden van collega's	X	X	X	X
12. Instructie geven		X	X	X
13. Organiseren en begeleiden van evenementen	X	X	X	X
14. Verkopen	X	X	X	X
15. Leidinggeven aan (zwembad)medewerkers		X	X	X
16. Plannen van personeel			X	X
17. Klachten afhandelen	X	X	X	X
18. Gesprekken en overleg voeren		X	X	X
19. Organiseren van materialen, middelen en faciliteiten	X	X	X	X
20. Ontwikkelen activiteitenplan		X	X	X
21. Werken volgens voorschriften m.b.t. arbo, veiligheid en milieu	X	X	X	X
22. Werken aan eigen ontwikkeling	X	X	X	X

Beroepscompetentie 1.	Toezicht houden bij het zwembad <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze toezicht te houden op het verantwoord gebruik van het zwembad en de faciliteiten in de accommodatie zodat gasten veilig kunnen zwemmen en recreëren.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Handelt conform het toezicht- en calamiteitenplan.	X	X	X	X
	Observeert vanaf verschillende posities de gasten conform het toezichtplan.	X	X	X	X
	Zorgt ervoor dat zijn collega's altijd weten waar hij zich bevindt en is op de hoogte van de positie van zijn collega-toezichthouders.	X	X	X	X
	Toont mensenkennis, schat tijdig in welke gasten hij speciaal moet observeren met het oog op mogelijk risicovolle situaties (bijv. valpartijen, agressie).	X	X	X	X
	Neemt tijdig, op een rustige en vriendelijke manier, maatregelen als gasten zich niet aan de regels houden, past zich daarbij aan aan de perso(o)n(en) die hij voor zich heeft en de situatie.	X	X	X	X
	Toont overwicht, stelt zich zelfverzekerd op en durft ook agressieve personen/groepen aan te spreken.	X	X	X	X
	Anticipeert op risicosituaties, neemt preventieve maatregelen en probeert 'natte' reddingen zoveel mogelijk te voorkomen.	X	X	X	X
	Signaleert tijdig ongevallen en onderneemt direct actie.	X	X	X	X
	Schakelt indien nodig de hulp in van collega-toezichthouders en / of hulpdiensten (zoals politie of ambulance).	X	X	X	X
	Zorgt ervoor dat - ook in noodgevallen - het toezicht bij de verschillende baden wordt gehandhaafd.	X	X	X	X
Resultaat	De gasten kunnen veilig zwemmen en recreëren. Ongelukken worden zoveel mogelijk voorkomen. Het toezicht blijft te allen tijde gehandhaafd.				

Beroepscompetentie 2.	Eerste hulp bij ongelukken verlenen <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze eerste hulp bij ongelukken te verlenen en te assisteren bij calamiteiten.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Verleent eerste hulp bij ongelukken, zowel in het water als op het droge.	X	X	X	X
	Let bij wondverzorging op de hygiëne, voorkomt infecties.	X	X	X	X
	Houdt de veiligheid van zichzelf en anderen in de gaten	X	X	X	X
	Verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken (bijv. reanimatie, reddend zwemmen).	X	X	X	X
	Informeert en schakelt indien nodig de hulp in van collega's, de direct leidinggevende en hulpdiensten.	X	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	X
	Vult het ongevallenformulier (in samenspraak met de direct leidinggevende) zeer nauwkeurig in, houdt rekening met eventuele aansprakelijkheidsstelling.	X	X	X	X
Resultaat	Er wordt eerste hulp bij ongelukken verleend. Alle incidenten zijn geregistreerd.				

Beroepscompetentie 3.	Gastheerrol vervullen <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze de rol van gastheer te vervullen, zodat de gasten zich op hun gemak voelen.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Maakt af en toe een praatje met de gasten, schat in welke gasten daar open voor staan.	X	X	X	X
	Beantwoordt vragen van gasten over de accommodatie, stuurt hen indien nodig door naar collega's.	X	X	X	X
	Treedt corrigerend op wanneer hij signaleert dat gasten lastig worden gevallen.	X	X	X	X
	Blijft te allen tijde rustig en vriendelijk.	X	X	X	X
	Stelt zich representatief op naar gasten, handelt als het visitekaartje van de accommodatie.	X	X	X	X
Resultaat	De sfeer in de zwemaccommodatie is goed, gasten zijn goed geïnformeerd en op hun gemak.				

Beroepscompetentie 4.	Omgaan met diverse doelgroepen <i>De zwembadmedewerker 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>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.	X	X	X	X
	Kan zich verstaanbaar maken in het Engels en/of Duits.	X	X	X	X
	Is een aanspreekpunt voor gasten, stelt zich actief en open naar de gasten op.	X	X	X	X
	Heeft mensenkennis, kan het 'niveau' van gasten inschatten en hen op hun eigen niveau aanspreken.	X	X	X	X
	Reageert adequaat op klachten van de gasten en verwijst hen door naar de juiste persoon	X	X	X	X
	Reageert adequaat op klachten van de gasten en neemt indien nodig passende maatregelen.	X	X	X	X
Resultaat	Met alle doelgroepen wordt vriendelijk en duidelijk omgegaan.				

Beroepscompetentie 5.	Waterkwaliteit controleren <i>De zwembadmedewerker 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>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Neemt monsters van het water in de verschillende zwembaden.	X	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	X
	Signaleert afwijkingen en geeft deze tijdig door aan de verantwoordelijke functionaris/dienst.	X	X	X	X
Resultaat	De kwaliteit van het zwemwater voldoet aan de eisen.				

Beroepscompetentie 6.	Samenwerken met collega's <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze samen te werken met collega's en leidinggevenden zodat gezamenlijk de doelstelling van het bedrijf wordt gerealiseerd.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Gaat in goede harmonie om met collega's en leidinggevende, draagt bij aan een positieve werksfeer en toont interesse in het werk van anderen.	X	X	X	X
	Stelt zich flexibel op, helpt in voorkomende gevallen bij andere werkzaamheden (bijv. horeca, receptie).	X	X	X	X
	Overlegt met collega's over afstemming van de werkzaamheden.	X	X	X	X
	Stelt zich collegiaal op, helpt een ander als dat nodig is.	X	X	X	X
	Durft hulp te vragen wanneer dit nodig is.	X	X	X	X
Resultaat	Er wordt efficiënt en prettig samengewerkt.				

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

Beroepscompetentie 8.	Verlenen van assistentie <i>De Toezichthouder is in staat op adequate wijze te assisteren bij andere voorkomende werkzaamheden.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Assisteert bij voorkomende werkzaamheden, volgt instructies nauwgezet op.	X	X	X	X
	Verricht hand- en spandiensten, stelt zich flexibel op.	X	X	X	X
	Stelt de juiste prioriteiten, bepaalt assistentie nodig is.	X	X	X	X
	Lost problemen op praktische wijze op, probeert daarbij de activiteiten zo weinig mogelijk te verstoren.	X	X	X	X
	Stelt zich actief en enthousiast op.	X	X	X	X
	Voorkomt risicosituaties tijdens de werkzaamheden, onderneemt bij mogelijk onveilige situaties tijdig actie.	X	X	X	X
Resultaat	De assistentie is op de juiste wijze geregeld.				

Beroepscompetentie 9.	Schoonmaken <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten met als doel dat de zwemaccommodatie schoon en veilig is.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Maakt de verschillende ruimtes schoon conform het schoonmaakplan, gebruikt hiervoor de juiste schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen/machines.	X	X	X	X
	Toont initiatief: signaleert dat schoonmaakwerkzaamheden vereist zijn en voorraad aangevuld moet worden.	X	X	X	X
	Ruimt zwerfafval altijd op en trekt regelmatig de vloer droog met het oog op hygiëne en veiligheid van gasten.	X	X	X	X
	Werkt netjes en nauwkeurig.	X	X	X	X
	Signaleert mankementen en repareert deze of geeft dit door aan de verantwoordelijke persoon.	X	X	X	X
	Brengt voorstellen in om de schoonmaakprocedures qua werkmethoden en middelen te verbeteren.	X	X	X	X
Resultaat	De zwemaccommodatie is schoon en veilig.				

Beroepscompetentie 10.	Bewaken van kwaliteit <i>De zwembadmedewerker 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>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden, probeert zijn werkwijze voortdurend te verbeteren.	X	X	X	X
	Kent de kwaliteitsnormen en wettelijke voorschriften.	X	X	X	X
	Handelt kwaliteitsbewust door te bepalen of de uitgevoerde activiteiten voldoen aan de kwaliteitseisen, bedrijfsvoorschriften en wensen van de gasten.	X	X	X	X
	Toont initiatief en creativiteit door voorstellen in te brengen om toezicht-, calamiteiten en activiteitenplannen kwalitatief te verbeteren.	X	X	X	X
	Hanteert een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van de werkzaamheden van zijn medewerkers.			X	X
	Controleert of het programma voldoet aan de behoeften en wensen van de gasten en bedrijfsrichtlijnen.			X	X
	Peilt (informeel) de reacties van gasten.	X	X	X	X
	Neemt bij twijfels over de kwaliteit maatregelen en spreekt medewerkers hierop aan.			X	X
	Evalueert de uitvoering van de werkzaamheden na afloop in werkbesprekingen.			X	X
Resultaat	De dienstverlening is kwalitatief goed, de gasten zijn tevreden.				

Beroepscompetentie 11.	Begeleiden van collega's <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze 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>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Geeft uitleg aan nieuwe medewerkers over de werkzaamheden.	X	X	X	X
	Stelt geen onrealistische eisen, maakt een inschatting van wat iemand op een bepaald moment wel en niet kan.	X	X	X	X
	Toont verantwoordelijkheidsgevoel door de werkzaamheden van minder ervaren collega's te controleren op eventuele fouten.	X	X	X	X
	Beantwoordt vragen geduldig en legt zaken helder en duidelijk uit.	X	X	X	X
	Spreekt collega's aan op fouten en onveilig en ongezond gedrag.	X	X	X	X
	Geeft feedback en zoekt samen met collega's naar oplossingen om fouten te voorkomen.	X	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	X	X
	Geeft op een positieve manier kritiek of aanwijzingen.	X	X	X	X
Resultaat	Collega's zijn geïnstrueerd en begeleid.				

Beroepscompetentie 12.	Instructie geven <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze instructie voor te bereiden en te geven om gasten (beter) te leren zwemmen.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Bereidt de instructie zorgvuldig voor: overlegt met collega's over de vorderingen van de gasten, bepaalt de oefeningen en verzamelt de benodigde materialen.		X	X	X
	Schrijft een instructieplan.		X	X	X
	Formuleert voor een groep concrete (leer)doelen.		X	X	X
	Houdt bij het samenstellen van de les rekening met het instructieplan, wijkt daarvan af als de situatie dat vereist.		X	X	X
	Zorgt voor een goede opbouw, die zowel leer- als spelmomenten bevat en aansluit bij niveau van de groep.		X	X	X
	Legt op duidelijke wijze de zwemoefeningen uit.		X	X	X
	Beheerst de zwembewegingsvormen die hij moet overbrengen aan de gasten.		X	X	X
	Toont zich geduldig, pakt het stap voor stap aan.		X	X	X
	Toont empathisch vermogen in de omgang met gasten, weet hoe hij hun aandacht kan krijgen en houden.		X	X	X
	Voorkomt risicosituaties, onderneemt bij (mogelijk) onveilige situaties tijdig actie.		X	X	X
	Zorgt dat iedere deelnemer in de groep voldoende aandacht krijgt zonder dat dit ten koste gaat van groep.		X	X	X
	Evalueert iedere les, houdt de voortgang en de vorderingen van de gasten (schriftelijk) bij.		X	X	X
	Informeert de begeleiders van de kinderen (ouders, verzorgers of onderwijzers) over de vorderingen.		X	X	X
	Legt collega's, leidinggevende(n), gasten en begeleiders als zij erom vragen uit waarom hij een les op een bepaalde manier inricht.		X	X	X
	Maakt een inschatting van het niveau van de groep en handelt daarnaar, bepaalt bijv. (in overleg met collega's) of een groep 'klaar' is om af te zwemmen.		X	X	X
	Schat in of iedere individuele deelnemer het niveau van de groep wel aankan en bekijkt of gasten beter kunnen worden overgeplaatst naar een andere groep.		X	X	X
Resultaat	De instructie verloopt voorspoedig, de gasten behalen tijdig hun zwemdiploma en halen voldoening uit de lessen. De gasten en de begeleiders (van de deelnemende kinderen) zijn geïnformeerd en tevreden.				

Beroepscompetentie 13.	Organiseren en begeleiden van evenementen <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze evenementen te organiseren en begeleiden met als doel de gasten te vermaken.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Organiseert samen met collega's de evenementen, inventariseert welke materialen en andere benodigdheden (b.v. muziek) ervoor nodig zijn, hoe de activiteit wordt opgezet, wie waarvoor verantwoordelijk is.	X	X	X	X
	Toont initiatief en commercieel inzicht door voorstellen voor evenementen in te brengen.		X	X	X
	Formuleert voor de groep gasten concrete (leer)doelen.		X	X	X
	Begeleidt de evenementen vakkundig, instrueert gasten m.b.t. de uit te voeren activiteiten	X	X	X	X
	Zorgt ervoor dat de evenementen vlot en veilig verlopen, signaleert eventuele problemen en onderneemt op basis daarvan tijdig actie.	X	X	X	X
	Houdt bij het samenstellen van evenementen rekening met het programma's van de betreffende doelgroep.		X	X	X
	Legt de oefeningen/opdrachten duidelijk uit.	X	X	X	X
	Beheerst de bewegingsvormen die hij moet overbrengen aan de gasten.	X	X	X	X
	Toont empathisch vermogen in zijn omgang met de verschillende doelgroepen.	X	X	X	X
	Past zijn handelingen en gedrag (taalgebruik, stemgebruik, etc.) aan aan de doelgroep.	X	X	X	X
	Zorgt voor een goede opbouw, die qua inspanningsniveau wordt op- en afgebouwd en aansluit bij de doelgroep.		X	X	X
	Voorkomt tijdens de activiteit risicosituaties, onderneemt bij mogelijk onveilige situaties tijdig actie.	X	X	X	X
	Signaleert wanneer iemand het niveau van de groep niet aan aan en zoekt hiervoor - in overleg - een oplossing (bijv. overplaatsen naar een andere groep).	X	X	X	X
	Legt collega's, leidinggevende(n) en begeleiders als zij erom vragen uit waarom hij een evenement op een bepaalde manier inricht en begeleidt.	X	X	X	X
Resultaat	Goed verzorgde evenementen en tevreden gasten.				

Beroepscompetentie 14.	Verkopen <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze zwembadartikelen en deelname aan activiteiten en faciliteiten te verkopen zodat een goede omzet wordt behaald.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Kent het assortiment van zwembadartikelen, activiteiten en faciliteiten in de accommodatie en spreekt gasten hierop aan.	X	X	X	X
	Achterhaalt de behoeften van de gast en bepaalt de koopbehoefte	X	X	X	X
	Geeft gericht advies en overtuigt gasten om artikelen/diensten te kopen, rekening houdend met de wensen van de gast.	X	X	X	X
Resultaat	Een goede verkoop van zwembadartikelen en deelname aan activiteiten en faciliteiten.				

Beroepscompetentie 15.	Leidinggeven aan (zwembad)medewerkers <i>De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze leiding te geven aan (zwembad)medewerkers zodat de medewerkers goed geïnstrueerd zijn en een prettige werksfeer is gecreëerd.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
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
	Stuurt nieuwe medewerkers (en stagiaires) aan en geeft hen langzamerhand meer zelfstandigheid in het werk.		X	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 direct leidinggevende.			X	X
Resultaat	De medewerkers zijn goed geïnstrueerd. Er wordt gewerkt volgens de geldende richtlijnen. De werksfeer is prettig.				

Beroepscompetentie 16.	Plannen van personeel <i>De zwembadmedewerker 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>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Maakt gebruik van planning(en), houdt bij het plannen van de werkzaamheden rekening met factoren zoals drukte, weersomstandigheden, vakantie e.d.			X	X
	Controleert bij de planning de beschikbaarheid van zwembadmedewerkers.			X	X
	Overlegt en bespreekt de planning van de 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 de verdeling van het werk rekening met de kwaliteiten van de medewerkers en eventueel de voorkeuren voor bepaald werk.			X	X
	Delegeert, indien nodig, de dagelijkse planning naar een medewerker.			X	X
	Zorgt voor afwisseling in de werkzaamheden voor de medewerkers.			X	X
	Houdt bij het opstellen van de planning rekening met een efficiënt gebruik van de diverse bassins en faciliteiten.			X	X
	Signaleert personeelstekorten en informeert zijn direct leidinggevende over noodzaak van werving van personeel.			X	X
Resultaat	De werkzaamheden zijn efficiënt over het personeel verdeeld. Er is een realistische planning opgesteld.				

Beroepscompetentie 17.	Klachten afhandelen <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze klachten af te handelen, zodat er een passende oplossing wordt aangeboden die aan de belangen van het bedrijf én de gast tegemoet komt.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Voorkomt klachten door in de voorbereiding en organisatie en de werkzaamheden goed te organiseren.	X	X	X	X
	Neemt de klacht in ontvangst, toont begrip voor de situatie van de gast En maakt een verslag van de klacht.	X	X	X	X
	Schat in wie verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht en onderneemt gepaste actie.	X	X	X	X
	Benadert de gast op nette en rustige wijze en geeft duidelijke uitleg over de oorzaak van het probleem, neemt passende en gastvriendelijke maatregelen.	X	X	X	X
Resultaat	De oorzaak van de klacht is achterhaald. De gast/deelnemer heeft passende oplossing gekregen en is tevreden over de afwikkeling van de klacht.				

Beroepscompetentie 18.	Gesprekken en overleg voeren <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze gesprekken te voeren met als doel werknemers zo optimaal mogelijk te laten presteren en een goede werksfeer te creëren en te behouden.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
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
	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken.				X
	Besprekt doorgroei- en opleidingsmogelijkheden die aansluiten bij de wensen en capaciteiten van de medewerker en de mogelijkheden van het bedrijf.			X	X
	Levert een bijdrage om het ziekteverzuim terug te dringen, houdt daar waar kan rekening met persoonlijke omstandigheden.				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	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	X
Resultaat	Periodiek zijn (informele) personeelsgesprekken en werkoverleg gevoerd, iedereen is geïnformeerd en knelpunten zijn gesignaleerd.				

Beroepscompetentie 19.	Organiseren van materialen, middelen en faciliteiten <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze materialen, middelen en faciliteiten ten behoeve van recreatieve- en (zwem)bewegingsactiviteiten te organiseren.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Controleert alle materialen, zoals sport- en spelattributen en zorgt ervoor dat alleen veilig en goedgekeurd materiaal wordt gebruikt.	X	X	X	X
	Werkt praktisch, zet alle spullen op de juiste plaats.	X	X	X	X
	Treft alle voorbereidende werkzaamheden ten behoeve van zichzelf en anderen of delegeert dit.	X	X	X	X
	Vraagt offertes op ten behoeve van bestellingen voor activiteiten.			X	X
	Reserveert materialen en middelen, zoals muziekinstallatie, sport en spelattributen etc.	X	X	X	X
Resultaat	De activiteiten zijn goed georganiseerd.				

Beroepscompetentie 20.	Ontwikkelen activiteitenplan <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze een activiteitenplan te ontwikkelen om hiermee te voldoen aan de wensen/behoefte van de gasten.</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Bepaalt mede de doelstelling van instructie en evenementen.		X	X	X
	Gebruikt de kennis van de behoeften van gasten en doelgroepen en speelt hier bij het samenstellen van het activiteitenplan op in.			X	X
	Voert periodiek overleg met medewerkers en management over het gevoerde activiteitenbeleid en verwerkt dit in het samenstellen van een activiteitenplan.				X
	Stelt op inventieve wijze een activiteitenplan samen op basis van bestaande activiteiten en/of nieuwe activiteiten.				X
	Toont creativiteit door ideeën in te brengen en nieuwe recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten te bedenken en uit te werken.		X	X	X
	Stelt (binnen het vastgestelde budget) globaal de begroting van activiteiten samen en levert input aan zijn leidinggevende.		X	X	X
	Stelt aan de hand van het budget activiteitenplan vast.				X
	Evalueert activiteiten, maakt evaluatierapportages, en motiveert waarom bepaalde activiteiten wel of niet meer moeten worden uitgevoerd.			X	X
	Toont initiatief en commercieel inzicht door haalbare voorstellen voor activiteiten in te brengen.		X	X	X
	Ontwikkelt (mede) informatiemateriaal (bijv. flyers) om gasten te informeren en attenderen op activiteiten.		X	X	X
	Promoot activiteiten, benadert gasten actief voor specifieke activiteiten.		X	X	X
	Informeert zijn leidinggevende bij overschrijding van het budget voor activiteiten en neemt passende maatregelen.		X	X	X
	Bedenkt acties en werkt deze uit om de omzet en deelname aan activiteiten te verhogen.		X	X	X
	Houdt zich op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en trends.		X	X	X
	Probeert kostenbesparend te werken, verhoogt de financiële opbrengsten van de afdeling/activiteiten.			X	X
	Toont abstractievermogen om dagelijkse ervaringen te vertalen naar beleidsmatige aanpassingen.				X
Resultaat	Er is een activiteitenplan samengesteld dat voldoet aan de doelstellingen van de onderneming en de wensen/behoefte van gasten.				

Beroepscompetentie 21.	Werken volgens voorschriften m.b.t. arbo, veiligheid en milieu <i>De zwembadmedewerker 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>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Handelt conform (wijzigingen in) wet- en regelgeving.	X	X	X	X
	Controleert de naleving van arbo-wetgeving.			X	X
	Toont initiatief door een toezicht- en schoonmaakplan op te stellen of aan te passen.			X	X
	Ziet toe op het veilig gebruik van faciliteiten.	X	X	X	X
	Controleert de veiligheid van faciliteiten.	X	X	X	X
	Voert controle uit op hygiëne en leeft de hygiëneregels nauwgezet na.	X	X	X	X
	Attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag.	X	X	X	X
	Neemt preventieve maatregelen ter bescherming van gasten en collega's.	X	X	X	X
	Signaleert mogelijk onveilige situaties, storingen/defecten, schakelt indien nodig de technische dienst, beveiliging, of leidinggevende in.	X	X	X	X
	Blijft kalm en beheerst bij agressie en/of calamiteiten.	X	X	X	X
Treedt actief op bij onveilige situaties/calamiteiten.	X	X	X	X	
Resultaat	Tijdens het werk wordt de veiligheid van omgeving, gasten en collega's gewaarborgd.				

Beroepscompetentie 22.	Werken aan eigen ontwikkeling <i>De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze te werken aan de eigen ontwikkeling</i>	TZH	INS	MWLG	LG
Succescriteria	Brengt (met de leidinggevende) verbeterpunten in kaart.	X	X	X	X
	Bepaalt (met de leidinggevende) met welke vakkennis en vaardigheden hij zich verder ontwikkelt.	X	X	X	X
	Bepaalt (met de leidinggevende) welke activiteiten hij daartoe onderneemt.	X	X	X	X
	Onderneemt de afgesproken activiteiten.	X	X	X	X
	Past (in overleg met de leidinggevende) nieuwe werkwijzen toe.	X	X	X	X
	Houdt zich op de hoogte van documentatie.	X	X	X	X
	Volgt ontwikkelingen in het vakgebied	X	X	X	X
	Bezoekt vakbeurzen.	X	X	X	X
	Volgt trainingen en/of cursussen, zowel intern als extern.	X	X	X	X
	Stelt zich open voor persoonlijke ontwikkeling en handelt hiernaar.	X	X	X	X
	Informeert regelmatig naar en staat open voor nieuwe ontwikkelingen.	X	X	X	X
	Stimuleert collega's zich voortdurend te ontwikkelen.	X	X	X	X
Resultaat	Aan de eigen ontwikkeling wordt continu gewerkt.				