

## Funciekaart Redder

### 1. Functie

Generieke functietitel	Redder
Specifieke functietitel	Redder
Graad	C1 – C2 – C3

### 2. Hoofddoel functie

Het hoofddoel van de functie van redder is om een veilige en aangename zwemomgeving te garanderen door adequaat te reageren op noodsituaties en het uitvoeren van reddingsacties wanneer nodig. De redder zorgt voor een vlotte afhandeling van conflictsituaties met klanten en draagt bij aan het onderhoud en de hygiëne van het zwembad door wettelijke controles van het zwemwater en het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden.

Tevens verzorgt de redder zwemlessen en aquasessies voor diverse doelgroepen, zoals kinderen, volwassenen en senioren. De rol vereist een klantvriendelijke benadering bij de balie en een actieve bijdrage aan het verbeteren van de dienstverlening. De redder speelt een actieve rol tijdens het funbad in vakanties en weekenden, waarbij een uitstekende klantbeleving voorop staat.

De redder moet flexibel zijn in werkroosters en een hands-on mentaliteit tonen, terwijl hij of zij respectvol en open communiceert binnen het team en tijdens het dienstoverleg. De functie biedt de mogelijkheid om je creatieve en actieve vaardigheden verder te ontwikkelen in een dynamische en sportieve omgeving.

### 3. Plaats in de organisatie

De administratief medewerker werkt in teamverband en rapporteert aan de celverantwoordelijke, de coördinator of het diensthoofd.

### 4. Resultaatsgebieden

- Uitvoering en opvolging van administratieve taken, procedures en werkprocessen in de dienst**  
Voorbeeldtaken
  - Voorbereiden, uitvoeren en opvolgen van dossiers
  - Opvolgen en toepassen van de respectievelijke werkprocedures, wet- en regelgeving, termijnen, vormvereisten, ...
  - Uitvoeren van ondersteunende en administratieve handelingen (financiële verwerking, input van gegevens, documentbeheer, stockbeheer, bestellingen, kassa, registratie, ...)
  - Opvolgen van de kwaliteit van het eigen afgeleverde werk en bijsturen indien nodig: controles op juistheid en volledigheid, correctie van fouten of onnauwkeurigheden.
  - Gebruik maken van standaardsjablonen en werkdocumenten
  - Opstellen van documenten, mails en teksten
  - ...
- Rechtstreekse dienstverlening aan (interne en/of externe) klanten**  
Voorbeeldtaken

- Behandelen van klantenvragen, informatie verstrekken en producten of diensten afleveren op een klantgerichte en vriendelijke manier
- In de klantencontacten, toepassen en bewaken van de respectievelijke werkprocedures, wet- en regelgeving, termijnen, vormvereisten, ...
- Zelfstandig, oplossingsgericht en klantvriendelijk omgaan met vragen, klachten of problemen van klanten, binnen de toepassing van de geldende kaders.
- Opstellen van brieven en mails aan klanten
- ...

### **3. Mee nadenken over verbeteringen die de efficiëntie en kwaliteit van het werk bevorderen**

Voorbeeldtaken

- Opportuniteiten voor verbetering/ vernieuwing detecteren en signaleren tijdens het teamoverleg of bij het diensthoofd
- Kritisch kijken naar bestaande werkmethodes of aanpak in de werking en mogelijke voorstellen ter verbetering signaleren tijdens het teamoverleg of bij het diensthoofd
- Actief participeren tijdens het teamoverleg, collegiaal mee nadenken over oplossingen voor problemen of knelpunten
- ...

### **4. Voortdurend bijleren en nieuwe kennis en vaardigheden ontwikkelen, met als doel mee te evolueren met maatschappelijke ontwikkelingen, vragen en eisen of met evoluties in de organisatie en de dienst**

Voorbeeldtaken

- Aanleren en gebruik maken van (vernieuwde) werkmethodes, technologieën of digitale hulpmiddelen, die de efficiëntie van het werk of kwaliteit van de dienstverlening verhogen
- Vakken en vaardigheden up to date houden door het volgen van ontwikkelingen in het vakdomein (vorming, wetgeving, ...)
- Inwerken in nieuwe domeinen of materies die relevant zijn voor de functie
- Aanleren van nieuwe toepassingen of methodes
- ...

### **5. Samenwerken met collega's in de dienst en dienstoverstijgend**

Voorbeeldtaken

- Actief deelnemen aan het dienstoverleg, interne overlegvergaderingen en werkgroepen
- Afstemmen met collega's van de dienst, uitwisselen van ideeën en voorstellen om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Collega's (spontaan) helpen en ondersteunen
- Overleggen en afstemmen met collega's van andere diensten, waar frequent mee wordt samengewerkt
- Gebruik maken van het intern netwerk (collega's, diensthoofden, ...) als draagvlak voor problemen, beslissingen en acties uit het vakdomein

## **5. Verwachte competenties**

<b>Competentie:</b>	<b>Verantwoordelijkheid nemen</b>	<b>Niveau:</b>	<b>1</b>
<p><i>Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar</li> <li>- Respecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen</li> <li>- Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na</li> <li>- Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback)</li> <li>- Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie</li> </ul>			

<b>Competentie:</b>	<b>Flexibiliteit</b>	<b>Niveau:</b>	<b>1</b>
<p><i>Past zijn aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schakelt gemakkelijk tussen verschillende werkzaamheden</li> <li>- Handelt doelmatig en effectief bij tijdsdruk, wijzigende prioriteiten, nieuwe gegevens, dringende vragen of behoeften</li> <li>- Is bereid taken uit te voeren die niet tot het normale pakket behoren, als de omstandigheden dat vereisen</li> <li>- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing of aanpak als blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt is</li> <li>- Staat open voor andere werkwijzen en is bereid zijn aanpak bij te stellen</li> </ul>			

<b>Competentie:</b>	<b>Zelfontwikkeling</b>	<b>Niveau:</b>	<b>1</b>
<p><i>Ontwikkelt zich binnen zijn functie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gaat proactief en doelgericht te werk om zijn kennis en vaardigheden aan te scherpen</li> <li>- Volgt de ontwikkelingen in zijn vakgebied (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, ...)</li> <li>- Past nieuwe afspraken, richtlijnen, kennis, informatie en werkwijzen gemakkelijk toe, werkt zich snel in bij nieuwe ontwikkelingen</li> <li>- Staat open voor feedback en suggesties van anderen en gaat ermee aan de slag</li> <li>- Gebruikt moeilijkheden en fouten om over zijn gedrag te reflecteren en eruit te leren</li> </ul>			

<b>Competentie:</b>	<b>Communiceren</b>	<b>Niveau:</b>	<b>1</b>
<p><i>Verwoordt zijn boodschap correct en begrijpelijk</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Drukt zich correct en zonder taalfouten uit</li> <li>- Hanteert een duidelijk en toegankelijk taalgebruik (beperkt bv. het gebruik van jargon)</li> <li>- Formuleert de boodschap helder en kernachtig</li> <li>- Brengt structuur aan in zijn boodschap</li> <li>- Heeft aandacht voor de vorm van zijn boodschap (zorgt voor aangepast non-verbaal gedrag zoals oogcontact, expressie, lichaamshouding, intonatie; handhaaft afspraken rond huisstijl)</li> </ul>			

<b>Competentie:</b>	<b>Samenwerken</b>	<b>Niveau:</b>	<b>1</b>
<p><i>Informeert, pleegt overleg en werkt mee</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stemt zijn inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep</li> <li>- Deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening</li> <li>- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht</li> <li>- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen</li> <li>- Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten, ...)</li> </ul>			

<b>Competentie:</b>	<b>Klantgerichtheid</b>	<b>Niveau:</b>	<b>1</b>
<p><i>Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort</li> <li>- Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op</li> <li>- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen</li> <li>- Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen</li> <li>- en zelfs te overtreffen</li> <li>- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening</li> </ul>			

<b>Competentie:</b>	<b>Zorgvuldigheid</b>	<b>Niveau:</b>	<b>1</b>
<p><i>Levert met oog voor detail correct werk af</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gaat zorgvuldig en precies om met informatie en materiaal</li> <li>- Houdt zijn werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen</li> <li>- Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en voert ze foutloos uit</li> <li>- Controleert zijn werk op juistheid en volledigheid</li> <li>- Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrenge van correcties</li> </ul>			

