

Beroepscompetentieprofielen zwembadbranche

(geactualiseerde versie november 2009)

- **Toezichthouder** (was Zwembadmedewerker)
- **Allround zwemonderwijzer** (was Allround zwembadmedewerker)
- **Teamleider** (was Leidinggevend zwembadmedewerker)

Vastgesteld door:

- **bestuur Sociaal Fonds Recreatie d.d. 07 oktober 2009**
- **bestuur Vereniging Sport en Gemeente d.d. 12 november 2009**

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
2.	Competentiematrix.....	7
3.	Competentieprofiel toezichthouder	9
4.	Competentieprofiel allround zwemonderwijzer	20
5.	Competentieprofiel teamleider	35
6.	Set beroepscompetenties voor zwembadbranche	51

1. Inleiding

In 2006 is in opdracht van SFRecreatie onderzoek gedaan naar mogelijke functie-uitoefening op niveau 2 in de zwembadbranche.¹ Bijlage 1 beschrijft de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek. Samengevat laat het onderzoek zien dat er in de zwembadbranche inderdaad sprake is van functie-uitoefening en een opleidingsbehoefte op niveau 2. In het onderzoek zijn tevens de belangrijkste taken van deze functie, de 'zwembadmedewerker', in kaart gebracht.

Naar aanleiding van het onderzoek heeft SFRecreatie besloten een beroepscompetentieprofiel te laten ontwikkelen voor de zwembadmedewerker. Dit profiel kan als landelijke standaard worden gehanteerd voor een eventueel opleidingsaanbod op niveau 2 MBO en eventuele EVC-trajecten en opscholing.

In een eerder stadium (2004) waren reeds beroepscompetentieprofielen ontwikkeld voor de allround en leidinggevend zwembadmedewerker. Gezien de samenhang en overlap tussen de beroepscompetentieprofielen op de drie niveaus zijn deze in februari 2007 samengebracht in een overzichtsdokument, waarin zowel de profielen van de zwembadmedewerker, de allround zwembadmedewerker en de leidinggevend zwembadmedewerker werden gepresenteerd.

Naar aanleiding van signalen uit beroepspraktijk en beroepsonderwijs zijn de beroepscompetentieprofielen van de zwembadbranche in mei 2009 opnieuw bekeken op de actualiteitswaarde. Dit is gebeurd door een werkgroep bestaande uit deskundigen van de zwembadbranche. Deze werkgroep was als volgt samengesteld:

Namens de Vereniging Sport en Gemeente (VSG):

- Kees van Zanten (gemeente Hardenberg)
- Joost van der Velden (gemeente Tilburg)
- Jos van Gennip (gemeente Eindhoven)

Namens het Sociaal Fonds Recreatie (SFRecreatie):

- Henk Schreiber (zwembad Ede)
- Frank Holterhues (zwembadcomplex Zwijndrecht)
- Henrica Bergsma (zwembad Achtkarspelen, meelezer)

Begeleiding en redactie:

- Michael van den Belt (consulent zwembaden VSG)
- Max Mulders (manager onderwijs SFRecreatie)

De door de werkgroep voorgestelde wijzigingen zijn ten behoeve van de leesbaarheid en de besluitvorming in deze versie gemarkeerd weergegeven.

¹ Beroepscompetentieprofielen van SFRecreatie, Aanvullend onderzoek niveau 2' (SFRecreatie, 2006).

De belangrijkste wijziging die wordt voorgesteld is die van de wijziging van de namen van de profielen. De werkgroep is van mening dat de voorgestelde namen beter aansluiten bij de namen zoals die in de zwembadbranche worden gebruikt. De commissie is zich ervan bewust dat er meerdere functies in de zwembaden voorkomen. Er is toch voor gekozen om juist deze drie te beschrijven, omdat deze wel de meest voorkomende zijn en er anders teveel dezelfde teksten zouden komen. Bijvoorbeeld: in enkele, met name (zeer) grote accommodaties kan het voorkomen dat er een zwemonderwijzer werkzaam is die louter zwemonderwijs en -trainingen geeft; vaker komt het echter voor dat er een allround zwemonderwijzer werkzaam is die zwemonderwijs geeft en daarnaast toezicht houdt, de kwaliteit van het water meet, doelgroepactiviteiten verzorgt en schoonmaakwerkzaamheden verricht.

Opbouw rapport

In dit rapport worden de competentieprofielen beschreven voor de volgende beroepen:

1. Toezichthouder
2. Allround zwemonderwijzer
3. Teamleider

In hoofdstuk 2 wordt schematisch in een matrix weergegeven welke competenties relevant zijn voor elk van bovengenoemde beroepen. Vervolgens worden de beroepsbeschrijving², kerntaken, kernopgaven en de competentiematrix van ieder competentieprofiel opgenomen in de hoofdstukken 3 (zwembadmedewerker), 4 (allround zwembadmedewerker) en 5 (leidinggevend medewerker zwembad). Tenslotte worden alle competenties met bijbehorende succescriteria in hoofdstuk 6 beschreven. Het rapport sluit af met een tweetal bijlagen.

² Zie voor een nadere toelichting van de begrippen bijlage 2.

Ter toelichting: Wat is een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel (bcp) geeft een beschrijving van goed vakmanschap van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar en deze geldt als brondocument voor alle beroepsopleidingen, cursussen, trainingen en workshops die eruit afgeleid kunnen worden. Als zodanig is het de standaard die de sector heeft vastgesteld.

Bij de uitwerking van een bcp wordt gewerkt met een format. Dit gebeurt om het vervolgwerk te vergemakkelijken. Dit format geeft de richtlijnen aan waaraan een bcp dient te voldoen en bestaat uit de volgende onderdelen: een beroepsbeschrijving, uitwerking van kerntaken en de beschrijving van de set van beroepscompetenties met succescriteria.

Het bcp geeft een beschrijving van goed vakmanschap maar doet geen uitspraken over op welke wijze de beroepsbeoefenaar dit vakmanschap heeft ontwikkeld of welke beroepsopleidingen de beroepsbeoefenaar heeft gevolgd.

2. Competentiematrix

In onderstaande samenvattende matrix wordt aangegeven welke competenties gelden voor de welke beroepsbeoefenaar. Zie voor de volledige lijst van competenties met bijbehorende succescriteria hoofdstuk 6.

Competenties		BCP		
		Toezichthouder	Allround zwemonderwijzer	Teamleider
1	Toezicht houden bij het zwembad	x	x	x
2	Eerste hulp bij ongelukken verlenen	x	x	x
3	Gastheerrol vervullen	x	x	x
4	Omgaan met diverse doelgroepen	x	x	x
5	Waterkwaliteit controleren	x	x	x
6	Samenwerken met collega's	x	x	x
7	Professionele werkrelatie onderhouden met de organisatie	x	x	x
8	Vorbereiden recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en zwemonderwijs	x		
9	Verlenen van assistentie	x		
10	Schoonmaken	x	x	x
11	Bewaken kwaliteit		x	x
12	Instructies en begeleiding geven		x	x
13	Zwemonderwijs verzorgen		x	x
14	Verzorgen van recreatieve- en (zwem)bewegingsactiviteiten		x	x
15	Organiseren van activiteiten en evenementen		x	x
16	Verkopen	x	x	x
17	Leidinggeven aan (zwembad)medewerkers			x
18	Kwaliteit van de recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten bewaken		x	x
19	Voortgang en continuïteit van de recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten bewaken			x
20	Plannen van personeel			x
21	Klachten afhandelen	x	x	x
22	Personeelsgesprekken en overleg voeren			x
23	Ontwikkelen van activiteitenprogramma ten behoeve van activiteitenplan		x	x
24	Ontwikkelen en uitwerken van activiteiten passend binnen activiteitenprogramma		x	x
25	Organiseren van materialen, middelen en faciliteiten		x	x
26	Werken volgens voorschriften m.b.t. arbo, veiligheid en milieu	x	x	x

3. Competentieprofiel toezichthouder

Beroepsbeschrijving toezichthouder	
Beroepscontext / Werkzaamheden	<p>De toezichthouder is werkzaam in publieke zwembaden, attractiebaden of privé-baden (die alleen toegankelijk zijn voor een bepaalde doelgroep). Zwembaden bieden grofweg twee soorten diensten aan, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwemonderwijs; • vermaak, sport en ontspanning. <p>De gasten van de zwembaden zijn zeer divers: kinderen, volwassenen, buitenlandse toeristen, allochtonen, groepen jongeren, mensen met een handicap, etc.</p> <p>Aanpalende branches zijn de recreatie-, sport- en ontspanningsbranche. De medewerker van een zwembad valt voor wat betreft de private en recreatieve baden onder de CAO Recreatie. In de publieke sector is overwegend de CAO Gemeenten van toepassing.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden van de toezichthouder zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zorgdragen voor de veiligheid van de gasten in de zwemaccommodatie; • assisteren bij recreatieve en (zwem)bewegingsactiviteiten en -onderwijs; • zorgdragen voor de hygiëne. <p>De toezichthouder werkt nauw samen met collega toezichthouders en (allround) zwemonderwijzers. 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.</p> <p>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).</p> <p>Aansprakelijkheidsstelling 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.</p> <p>Bij het houden van toezicht bij de zwembaden en faciliteiten van de accommodatie werkt de toezichthouder op verschillende posities, bijv. een</p>

Beroepsbeschrijving toezichthouder	
	<p>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 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.</p> <p>Hoeveel posities er in een accommodatie zijn, is afhankelijk van de omvang van de accommodatie en de drukte (hoeveel gasten zijn er).</p> <p>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 zeer goed af met collega's.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De toezichthouder is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Van hem wordt verwacht dat hij volgens de standaard-procedures en methoden (Arbo) werkt, die hij - indien nodig - combineert. Hij kan - als de situatie dat vereist - van deze standaardprocedures en methoden afwijken. De manager (dit kan het hoofd zwemzaken zijn of de vestigings-manager) draagt de eindverantwoordelijkheid voor de verschillende standaardprocedures en methoden (zoals het toezichtplan en het schoonmaakplan). De toezichthouder werkt nauw samen met collega's. Bij de assisterende werkzaamheden t.b.v. recreatieve en (zwem)bewegings-activiteiten en - onderwijs ontvangt hij gerichte instructies van allround zwemonderwijzers. De toezichthouder legt verantwoording af aan en ontvangt leiding van zijn direct leidinggevende. Vaak is dit een teamleider of de coördinator van het zwembad.</p>
Complexiteit	<p>De werkzaamheden van de toezichthouder bestaan voornamelijk uit standaard werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen bijv. het houden van toezicht en het uitvoeren van schoonmaakwerk.</p> <p>De complexiteit van het werk wordt met name bepaald door de omgang met diverse doelgroepen. In zijn werkzaamheden moet de toezichthouder zich klantgericht opstellen. Hij moet daarbij kunnen omgaan met verschillende (doelgroepen) mensen, zoals kinderen, allochtonen etc. Hij kan in zijn werk te maken krijgen met bijv. agressie en moet daar adequaat mee kunnen omgaan. Klachten van gasten probeert hij direct op te lossen. Hiervoor zijn goede sociaal-communicatieve vaardigheden van belang.</p> <p>Om zijn taken goed uit te kunnen voeren moet de toezichthouder de methodiek van het zwemmen beheersen en in staat zijn levensreddende handelingen/eerste hulp bij ongelukken toe te passen.</p>

Beroepsbeschrijving toezichthouder															
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:														
	<table border="0"> <tr> <td>▪ verantwoordelijkheidsgevoel</td> <td>▪ representatief</td> </tr> <tr> <td>▪ veiligheidsbewust</td> <td>▪ flexibel</td> </tr> <tr> <td>▪ inschattingsvermogen</td> <td>▪ enthousiast</td> </tr> <tr> <td>▪ omgaan met mensen</td> <td>▪ aanpassingsvermogen</td> </tr> <tr> <td>▪ klantvriendelijk</td> <td>▪ samenwerken</td> </tr> <tr> <td>▪ dienstverlenend</td> <td>▪ kwaliteitsbewust</td> </tr> <tr> <td>▪ mondeling uitdrukkingsvermogen</td> <td>• gastheerschap</td> </tr> </table>	▪ verantwoordelijkheidsgevoel	▪ representatief	▪ veiligheidsbewust	▪ flexibel	▪ inschattingsvermogen	▪ enthousiast	▪ omgaan met mensen	▪ aanpassingsvermogen	▪ klantvriendelijk	▪ samenwerken	▪ dienstverlenend	▪ kwaliteitsbewust	▪ mondeling uitdrukkingsvermogen	• gastheerschap
▪ verantwoordelijkheidsgevoel	▪ representatief														
▪ veiligheidsbewust	▪ flexibel														
▪ inschattingsvermogen	▪ enthousiast														
▪ omgaan met mensen	▪ aanpassingsvermogen														
▪ klantvriendelijk	▪ samenwerken														
▪ dienstverlenend	▪ kwaliteitsbewust														
▪ mondeling uitdrukkingsvermogen	• gastheerschap														

Trends en Innovaties	
Marktontwikkelingen	<p>1. De toenemende werkdruk in de samenleving heeft gevolgen voor de ontspanningsbehoefte van personen: de consument wil meer ontspanningsactiviteiten in een kort tijdsbestek.³ 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 commerciële vaardigheden van groter belang.</p> <p>2. Gasten willen meer 'beleving' tijdens hun bezoek aan het zwembad. Attractiebaden spelen hierop in met de nieuwste ontwikkelingen wat betreft recreatieve voorzieningen (zoals wave riding en spectaculaire glijbanen).</p> <p>3. Er worden in de zwembaden steeds meer activiteiten georganiseerd, waarbij in toenemende mate wordt ingespeeld op de aandacht voor gezondheid (zoals 'overgewicht') Denk maar aan activiteiten zoals Aquasport, bewegen voor ouderen, Aqua Tae Bo en hydrorelaxatie. Het aanbieden van dit soort activiteiten vraagt om teamwerk van het zwembadpersoneel: welke activiteiten worden aangeboden, het samenstellen van het lesprogramma, etc.</p> <p>4. Een andere ontwikkeling is dat de medewerker van zwembaden steeds meer te maken krijgt met agressie in het bad. Hoewel dit probleem zich in veel baden voordoet, komt het met name voor in de baden in stedelijke omgevingen. Hier zorgen 'probleemgroepen' op sommige momenten voor een agressievere sfeer in het bad.</p>

³ TRN (2003). Beleef Holland!

Trends en Innovaties	
	<p>5. 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.⁴ Ook tweeverdieners en gezinnen met jonge kinderen zijn belangrijke doelgroepen voor de recreatiesector.⁵ Hier kan de branche met het activiteiten aanbod op inspelen (bijvoorbeeld met cursussen 'bewegen voor ouderen' en 'baby- en peuterzwemmen').</p> <p>6. 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).</p>
Wetgeving/ Overheidsregulering	<p>1. Een belangrijke ontwikkeling betreft de jurisprudentie rondom veiligheid/aansprakelijkheid. Volgens de wet 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.</p> <p>2. Daarnaast moet er, in verband met de strengere wet- en regelgeving, in het bad steeds actiever toezicht worden gehouden. Dit actiever toezicht houden is belangrijk, zowel vanuit het oogpunt van veiligheid als ook vanuit het oogpunt van gastvrijheid. Actief toezicht houden vergt van de toezichthouder een bepaalde beroepshouding, waarbij sociale vaardigheden van belang zijn.</p>
Technologische ontwikkelingen	<p>1. Er zijn veel technologische ontwikkelingen wat betreft het aanbieden van nieuwe recreatieve voorzieningen (bijv. 'wave riding'). Met name de trendsetters in de branche, zoals Center Parcs, investeren hierin. Andere bedrijven volgen wel, maar pikken er slechts een aantal dingen uit (i.v.m. kostenplaatje).</p> <p>2. Daarnaast is automatisering van de machines in het zwembad een belangrijke ontwikkeling. Deze ontwikkeling maakt het werk van de machinist erg gespecialiseerd. Hoewel de toezichthouder voorheen ook vaak technische werkzaamheden uitvoerde (bijv. filters spoelen), is dat nu door de automatisering steeds minder aan de orde. Over het algemeen hoeft de toezichthouder alleen te bemonsteren (kwaliteit van het water meten).</p>

⁴ TRN (2003). Beleef Holland!

⁵ TRN (2003). Beleef Holland!

Trends en Innovaties	
	Het overige technische werk wordt gedaan door de machinist (in grotere organisaties), of het wordt uitbesteed aan een gespecialiseerd bedrijf (in kleine accommodaties).
Bedrijfs-organisatorische ontwikkelingen	<p>1. In de branche is er sprake van schaalvergroting. Er zijn steeds meer multifunctionele accommodaties, waar zwembaden samen onder één dak zitten met andere faciliteiten zoals fitnesscentra, sporthallen, sauna's, solaria, sportcafés en gezondheidscentra.⁶ 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.</p> <p>2. 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 geldt bijvoorbeeld nog niet voor activiteiten als Aqua Tae Bo; dergelijke activiteiten staan (in Nederland) nog in de kinderschoenen.</p> <p>3. Hoewel Aquasport nu structureel onderdeel uitmaakt van het dienstenpakket (vrijwel alle baden bieden dit aan), moet er kwalitatief nog het nodige aan worden gedaan. Dit vraagt om verdere professionalisering.</p> <p>4. Er is een toename van het aantal zwemscholen waar te nemen, die zich met name richten op het zwemonderwijs.</p>
Loopbaanmogelijkheden	De toezichthouder kan doorgroeien naar de functie van (allround) zwemonderwijzer.

⁶ Onderwijscentrum Toerisme & Reizen (2002). Rapportage oriëntatiefase beroepscompetentieprofielen zwembadmedewerker.

Kerntaken

Kerntaak 1 Draagt zorg voor de veiligheid van de gasten

Proces

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.

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 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, door zelf een reddingsactie uit te voeren, het verlenen van eerste hulp bij ongelukken, het inschakelen van hulpdiensten.

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.

Tevens zorgt hij 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. Klachten probeert hij direct op te lossen. Hij neemt de tijd en moeite om gasten de juiste informatie te verschaffen.

Rol en verantwoordelijkheden

De toezichthouder 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). Hij werkt volgens het toezichtplan, waarin voor alle toezichtposities in het zwembad wordt aangegeven wat aandachtspunten zijn, hoeveel bewegingsvrijheid hij heeft, etc.

Hij 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, de ander 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.

Kerntaak 1 Draagt zorg voor de veiligheid van de gasten
<p>Complexiteit</p> <p>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).</p> <p>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. 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 en vergt doorzettingsvermogen, creativiteit en een extraverte houding. Hij moet de Nederlandse taal in woord en geschrift correct beheersen en zich verstaanbaar maken in het Engels en/of Duits om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken.</p>
<p>Betrokkenen</p> <ul style="list-style-type: none"> • direct leidinggevende; • collega-toezichthouders; • collega's van bijv. receptie, horecavoorziening; • gasten; • hulpdiensten (huisarts, ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).
<p>(Hulp)middelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • toezichtplan; • portofoon; • middelen voor eerste hulpverlening.
<p>Kwaliteit van proces en resultaat</p> <p>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.</p>
<p>Keuzes en dilemma's</p> <ul style="list-style-type: none"> • zelf hulp verlenen of de hulp van anderen inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast). • 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 Assisteert bij recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en –onderwijs
<p>Proces</p> <p>De toezichthouder assisteert bij recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en instructie. Hij bereidt de activiteiten (mede) voor door onder andere de benodigde materialen te verzamelen en ervoor te zorgen dat alles tijdig klaar staat.</p> <p>Hij ondersteunt de allround zwemonderwijzer bij de begeleiding van de diverse groepen. Hij haalt bijv. de kinderen op en zorgt dat ze tijdig in het juiste bad aanwezig zijn.</p> <p>Hij levert een bijdrage aan de organisatie van recreatieve activiteiten in het zwembad en denkt mee over de invulling van het programma, bijv. een zwemdisco.</p> <p>Tijdens de activiteiten en instructie 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.</p>
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p> <p>De toezichthouder is mede verantwoordelijk voor de praktische voortgang van activiteiten. Hij assisteert de allround zwemonderwijzer bij de voorbereiding en organisatie van activiteiten en steekt de helpende hand uit bij allerhande praktische zaken. Van hem wordt verwacht dat hij in praktische zin suggesties geeft en ideeën inbrengt bij het organiseren van recreatieve activiteiten.</p> <p>Tijdens de activiteiten draagt hij mede zorg voor de veiligheid van de deelnemers.</p> <p>De toezichthouder ontvangt gerichte instructies van allround zwemonderwijzer. Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.</p>
<p>Complexiteit</p> <p>De toezichthouder moet om kunnen gaan met verschillende doelgroepen (baby/peuters en hun ouders/verzorgers, ouderen etc.). Van hem wordt verwacht dat hij zijn gedrag (taalgebruik, stemgebruik, etc.) aanpast aan de groep die hij voor zich heeft.</p> <p>De toezichthouder moet de programma's voor de diverse typen (zwem)bewegingsactiviteiten op hoofdlijnen (basiskennis) kennen, zodanig dat hij deze activiteiten op de juiste wijze kan voorbereiden en hierbij kan assisteren.</p>
<p>Betrokkenen</p> <ul style="list-style-type: none"> • direct leidinggevende; • collega's; • deelnemers; • begeleiders van de kinderen (ouders/verzorgers of leraren).
<p>(Hulp)middelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • diverse hulpmiddelen (drijfmiddelen, muziek, duikbrillen, etc.). • activiteitenprogramma's.
<p>Kwaliteit van proces en resultaat</p> <p>De praktische randvoorwaarden voor de diverse recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en instructie zijn gerealiseerd; de activiteiten verlopen veilig.</p>
<p>Keuzes en dilemma's</p> <ul style="list-style-type: none"> • wel/niet ingrijpen.

Kerntaak 3 Draagt zorg voor de hygiëne
Proces
<p>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).</p> <p>Wanneer hij toezicht houdt bij het bad, verricht hij opruimwerkzaamheden. 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, ververscht de vuilniszakken, etc. 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. Bij afwijkingen geeft hij dit door aan zijn direct leidinggevende en/of de machinist/technische dienst.</p>
Rol en verantwoordelijkheden
<p>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).</p> <p>Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.</p>
Complexiteit
Het betreft standaardwerkzaamheden die worden beschreven in een schoonmaakplan.
Betrokkenen
<ul style="list-style-type: none"> • direct leidinggevende; • machinist/technische dienst.
(Hulp)middelen
<ul style="list-style-type: none"> • diverse schoonmaakmiddelen; • diverse hulpmiddelen en machines; • schoonmaakplan; • 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 goed.
Keuzes en dilemma's
<ul style="list-style-type: none"> ▪ tijd versus kwaliteit

Kernopgaven

Kernopgave 1: prioriteiten stellen

De toezichthouder staat voor de opgave om de juiste prioriteiten te stellen. Tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden wordt er door diverse collega's en gasten een beroep op hem gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen.

Kernopgave 2: moment en wijze van ingrijpen

De toezichthouder staat voor de opgave om al dan niet in te grijpen bij (mogelijkerwijs) onveilige situaties. Als iemand de regels overtreedt, moet hij inschatten wanneer de grens is bereikt en op welke manier moet worden ingegrepen.

Als hij besluit in te grijpen, dan staat hij voor de opgave om zodanig in te grijpen dat hij overzicht heeft en dat de betreffende perso(o)n(en) luister(t)(en). Dit geldt zowel voor het houden van toezicht, maar ook voor het assisteren bij de diverse activiteiten.

Competentiematrix

In de competentiematrix zijn ten behoeve van de overzichtelijkheid de competenties opgenomen die bij dit competentieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke competenties nodig zijn bij welke kerntaken en kernopgaven. Per kerntaak en kernopgave is snel te zien welke competenties ingezet moeten worden. Dus bijv. bij kerntaak 1 voor de toezichthouder horen de competenties 1 t/m 4, 6, 7, 21 en 26.

Competenties		Kerntaak			Kernopgave	
		1	2	3	1	2
De toezichthouder is in staat op adequate wijze						
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	
6	Samenwerken met collega's	X	X	X	X	
7	Professionele werkrelatie onderhouden met de organisatie	X	X	X	X	
8	Vorbereiden van recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en -onderwijs		X		X	
9	Verlenen van assistentie		X		X	X
10	Schoonmaken			X	X	
16	Verkopen				X	
21	Klachten afhandelen	X	X	X	X	X
26	Werken volgens voorschriften m.b.t. arbo, veiligheid en milieu	X	X	X		X

Kerntaken

1. Draagt zorg voor de veiligheid van de gasten
2. Assisteert bij recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en -onderwijs
3. Draagt zorg voor de hygiëne

Kernopgaven

1. Prioriteiten stellen
2. Moment en wijze van ingrijpen

4. Competentieprofiel allround zwemonderwijzer

Beroepsbeschrijving	
Beroepscontext / Werkzaamheden	<p>De allround zwemonderwijzer is werkzaam in publieke zwembaden, attractiebaden of privé-baden (die alleen toegankelijk zijn voor een bepaalde doelgroep).</p> <p>Zwembaden bieden grofweg twee soorten diensten aan, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwemonderwijs; • vermaak, sport en ontspanning. <p>De gasten van de zwembaden zijn zeer divers: kinderen, volwassenen, buitenlandse toeristen, allochtonen, groepen jongeren, mensen met een handicap, etc.</p> <p>Aanpalende branches zijn de recreatie-, sport- en ontspanningsbranche. De medewerker van een zwembad valt voor wat betreft de private en recreatieve baden onder de CAO verblijfsrecreatie en zweminrichtingen. In de publieke sector is overwegend de CAO Gemeenten van toepassing.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden van de allround zwemonderwijzer zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zorgdragen voor de veiligheid van de gasten in de zwemaccommodatie; • het verzorgen, initiëren en coördineren van zwemonderwijs; • het verzorgen, begeleiden, initiëren en coördineren van recreatieve en (zwem)bewegingsactiviteiten voor diverse doelgroepen; • zorgdragen voor de hygiëne. <p>De allround zwemonderwijzer werkt nauw samen met collega's (toezicht-houders en zwemonderwijzers). Daarnaast heeft hij te maken met de machinist / technische dienst, de receptionist / baliemedewerker en het horecapersoneel in de accommodatie. Bij drukte kan hij meehelpen in bijvoorbeeld de horecavoorziening, de receptie en bij de verkoop.</p> <p>In enkele, met name (zeer) grote accommodaties kan het voorkomen dat er een (allround) zwemonderwijzer werkzaam is die louter zwemonderwijs en -trainingen geeft; vaker komt het echter voor dat er een allround zwemonderwijzer werkzaam is die zwemonderwijs geeft en daarnaast toezicht houdt, de kwaliteit van het water meet, doelgroepactiviteiten verzorgt en schoonmaakwerkzaamheden verricht.</p> <p>De allround zwemonderwijzer 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 in tijdens overlegmomenten (bijv. werkoverleg).</p> <p>Aansprakelijkheidsstelling is een belangrijk thema in de zwembadbranche. De allround zwemonderwijzer is op de hoogte van deze problematiek, hij anticipeert bij zijn werkzaamheden op mogelijke aansprakelijkheidsstelling</p>

Beroepsbeschrijving	
	<p>door gasten. Hij zorgt er bijv. voor dat bij ongevallen de formulieren correct en zo volledig mogelijk worden ingevuld.</p> <p>Bij het houden van toezicht bij de zwembaden en faciliteiten van de accommodatie werkt de allround zwemonderwijzer 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 allround zwemonderwijzer bij die positie is, etc. Vaak wordt een onderscheid gemaakt tussen 'vaste' en 'mobiele' posities. Bij de vaste posities heeft de allround zwemonderwijzer 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 allround zwemonderwijzer 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.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De allround zwemonderwijzer is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Van hem wordt verwacht dat hij volgens de standaardprocedures en methoden werkt, die hij - indien nodig - combineert. Hij kan - als de situatie dat vereist - van deze standaardprocedures en methoden afwijken. De manager (dit kan het hoofd zwemzaken zijn of de vestigingsmanager) draagt de eindverantwoordelijkheid voor de verschillende standaardprocedures en methoden (zoals het toezichtplan en het schoonmaakplan).</p> <p>De allround zwemonderwijzer werkt nauw samen met collega's. Hij begeleidt minder ervaren collega's en werkt nieuw personeel in.</p> <p>De allround zwemonderwijzer legt verantwoording af aan en ontvangt leiding van zijn direct leidinggevende. Vaak is dit een teamleider of de coördinator van het zwembad.</p>
Complexiteit	<p>De werkzaamheden van de allround zwemonderwijzer bestaan uit zowel standaard taken als uit niet-standaard, meer specialistische werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen bijv. de schoonmaakwerkzaamheden en het meten van de waterkwaliteit. De meer specialistische werkzaamheden zijn bijv. het begeleiden van minder ervaren collega's, het geven van zwemonderwijs, het inbrengen van ideeën met betrekking tot les- en activiteitenprogramma's. Hierbij is commercieel inzicht onontbeerlijk. Daarnaast moet hij kunnen omgaan met verschillende soorten mensen. Hij moet de methodiek van het zwemmen beheersen.</p>

Beroepsbeschrijving																			
Typerende beroepshouding	Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de allround toezichthouder een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedrags- en persoonskenmerken van belang zijn:																		
	<table border="0"> <tr> <td>▪ verantwoordelijkheidsgevoel</td> <td>▪ klantvriendelijk</td> </tr> <tr> <td>▪ kwaliteitsbewust</td> <td>▪ commercieel inzicht</td> </tr> <tr> <td>▪ zelfstandig</td> <td>▪ representatief</td> </tr> <tr> <td>▪ initiatief nemen</td> <td>▪ creativiteit</td> </tr> <tr> <td>▪ veiligheidsbewust</td> <td>▪ flexibel</td> </tr> <tr> <td>▪ mondeling uitdrukkingsvermogen</td> <td>▪ aanpassingsvermogen</td> </tr> <tr> <td>▪ inschattingsvermogen</td> <td>▪ doorzettingsvermogen</td> </tr> <tr> <td>▪ omgaan met mensen</td> <td>• samenwerken</td> </tr> <tr> <td>▪ gastheerschap</td> <td></td> </tr> </table>	▪ verantwoordelijkheidsgevoel	▪ klantvriendelijk	▪ kwaliteitsbewust	▪ commercieel inzicht	▪ zelfstandig	▪ representatief	▪ initiatief nemen	▪ creativiteit	▪ veiligheidsbewust	▪ flexibel	▪ mondeling uitdrukkingsvermogen	▪ aanpassingsvermogen	▪ inschattingsvermogen	▪ doorzettingsvermogen	▪ omgaan met mensen	• samenwerken	▪ gastheerschap	
	▪ verantwoordelijkheidsgevoel	▪ klantvriendelijk																	
	▪ kwaliteitsbewust	▪ commercieel inzicht																	
	▪ zelfstandig	▪ representatief																	
	▪ initiatief nemen	▪ creativiteit																	
	▪ veiligheidsbewust	▪ flexibel																	
	▪ mondeling uitdrukkingsvermogen	▪ aanpassingsvermogen																	
	▪ inschattingsvermogen	▪ doorzettingsvermogen																	
	▪ omgaan met mensen	• samenwerken																	
▪ gastheerschap																			

Trends en Innovaties	
Marktontwikkelingen	<p>1. De toenemende werkdruk in de samenleving heeft gevolgen voor de ontspanningsbehoefte van personen: de consument wil meer ontspanningsactiviteiten in een kort tijdsbestek.⁷ Dit maakt de gasten van zwembaden kritischer, wat eisen stelt aan de kwaliteit van het activiteitenaanbod van de accommodaties in de zwembadbranche. Juist gastvriendelijkheid is en wordt belangrijker: de medewerkers in een zwembad zijn tevens gastheer/-vrouw. Hierdoor worden commerciële vaardigheden van groter belang.</p> <p>2. Gasten willen meer 'beleving' tijdens hun bezoek aan het zwembad. Attractiebaden spelen hierop in met de nieuwste ontwikkelingen wat betreft recreatieve voorzieningen (zoals wave riding en spectaculaire glijbanen).</p> <p>3. Er worden in de zwembaden steeds meer activiteiten georganiseerd, waarbij in toenemende mate wordt ingespeeld op de aandacht voor gezondheid (zoals 'overgewicht') Denk maar aan activiteiten zoals Aquasport, bewegen voor ouderen, Aqua Tae Bo en hydrorelaxatie. Het aanbieden van dit soort activiteiten vraagt om teamwerk van het zwembadpersoneel: welke activiteiten worden aangeboden, het samenstellen van het lesprogramma, etc.</p> <p>4. Een andere ontwikkeling is dat de medewerker van zwembaden steeds meer te maken krijgt met agressie in het bad. Hoewel dit probleem zich in veel baden voordoet, komt het met name voor in de baden in stedelijke omgevingen. Hier zorgen 'probleemgroepen' op sommige momenten voor een agressievere sfeer in het bad.</p>

⁷ TRN (2003). Beleef Holland!

Trends en Innovaties	
	<p>5. 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.⁸ Ook tweeverdieners en gezinnen met jonge kinderen zijn belangrijke doelgroepen voor de recreatiesector.⁹ Hier kan de branche met het activiteiten aanbod op inspelen (bijvoorbeeld met cursussen 'bewegen voor ouderen' en 'baby- en peuterzwemmen').</p> <p>6. 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).</p>
Wetgeving/ Overheidsregulering	<p>1. Een belangrijke ontwikkeling betreft de jurisprudentie rondom veiligheid/aansprakelijkheid. Volgens de wet 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.</p> <p>2. Daarnaast moet er, in verband met de strengere wet- en regelgeving, in het bad steeds actiever toezicht worden gehouden. Dit actiever toezicht houden is belangrijk, zowel vanuit het oogpunt van veiligheid als ook vanuit het oogpunt van gastvrijheid. Actief toezicht houden vergt van de allround zwemonderwijzer een bepaalde beroepshouding, waarbij sociale vaardigheden van belang zijn.</p>
Technologische ontwikkelingen	<p>1. Er zijn veel technologische ontwikkelingen wat betreft het aanbieden van nieuwe recreatieve voorzieningen (bijv. 'wave riding'). Met name de trendsetters in de branche, zoals Center Parcs, investeren hierin. Andere bedrijven volgen wel, maar pikken er slechts een aantal dingen uit (i.v.m. kostenplaatje).</p> <p>2. Daarnaast is automatisering van de machines in het zwembad een belangrijke ontwikkeling. Deze ontwikkeling maakt het werk van de machinist erg gespecialiseerd. Hoewel de allround zwembadonderwijzer voorheen ook vaak technische werkzaamheden uitvoerde (bijv. filters spoelen), is dat nu door de automatisering steeds minder aan de orde. Over het algemeen hoeft hij alleen te bemonsteren (kwaliteit van het water meten).</p>

⁸ TRN (2003). Beleef Holland!

⁹ TRN (2003). Beleef Holland!

Trends en Innovaties	
	<p>Het overige technische werk wordt gedaan door de machinist (in grotere organisaties), of het wordt uitbesteed aan een gespecialiseerd bedrijf (in kleine accommodaties).</p>
<p>Bedrijfs-organisatorische ontwikkelingen</p>	<p>1. In de branche is er 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.¹⁰ 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.</p> <p>2. 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 geldt bijvoorbeeld nog niet voor activiteiten als Aqua Tae Bo; dergelijke activiteiten staan (in Nederland) nog in de kinderschoenen.</p> <p>3. Hoewel Aquasport nu structureel onderdeel uitmaakt van het dienstenpakket (vrijwel alle baden bieden dit aan), moet er kwalitatief nog het nodige aan worden gedaan. Dit vraagt om verdere professionalisering.</p> <p>4. Er is een toename van het aantal zwemscholen waar te nemen, die zich met name richten op het zwemonderwijs.</p>
<p>Loopbaanmogelijkheden</p>	<p>De allround zwemonderwijzer kan doorgroeien naar de functie van teamleider, coördinator zwembad of hoofd zwemzaken. Ook kan hij zich verder specialiseren in het geven van zwemonderwijs en / of -trainingen of in het verzorgen van recreatieve of bepaalde (doelgroep)activiteiten.</p>

¹⁰ Onderwijscentrum Toerisme & Reizen (2002). Rapportage oriëntatiefase beroepscompetentieprofielen zwembadmedewerker.

Kerntaken

Kerntaak 1 Draagt zorg voor de veiligheid van de gasten

Proces

De allround zwemonderwijzer 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 allround zwemonderwijzer 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 allround zwemonderwijzer 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 agressief / ongewenst gedrag van gasten naar medegasten en / of collega's.

Als de allround zwemonderwijzer 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, door zelf een reddingsactie uit te voeren, het verlenen van EHBO, het inschakelen van hulpdiensten.

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 EHBO-formulier.

Tevens zorgt hij 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. Klachten probeert hij direct op te lossen. Hij neemt de tijd en moeite om gasten de juiste informatie te verschaffen.

Rol en verantwoordelijkheden

De allround zwemonderwijzer 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). Hij werkt volgens het toezichtplan, waarin voor alle toezichtposities in het zwembad wordt aangegeven wat aandachtspunten zijn, hoeveel bewegingsvrijheid hij heeft, etc.

Hij 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, de ander 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. Hij begeleidt minder ervaren collega's.

Complexiteit

Van de allround zwemonderwijzer 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).

Kerntaak 1 Draagt zorg voor de veiligheid van de gasten

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. 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 allround zwemonderwijzer en vergt doorzettingsvermogen, creativiteit en een extraverte houding. Hij moet de Nederlands taal in woord en geschrift correct beheersen en zich verstaanbaar maken in het Engels en Duits om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken.

Betrokkenen

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

(Hulp)middelen

- toezichtplan;
- portofoon;
- EHBO-middelen.

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).
- 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, initieert en coördineert zwemonderwijs
<p>Proces</p> <p>De allround zwemonderwijzer geeft (particuliere en school)zwemonderwijs aan kinderen / volwassenen gericht op het (beter) leren zwemmen. 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.</p> <p>Voor aanvang van het les bespreekt hij de vorderingen van de deelnemers met collega's en verzamelt hij de benodigde materialen.</p> <p>Tijdens de les legt hij op heldere wijze de oefeningen uit aan de deelnemers. Hij leert hen stap voor stap zwemvaardigheden. Daarbij let hij op de veiligheid van de deelnemers, hij voorkomt risicovolle situaties. Als bijv. een kind moeite heeft om zijn hoofd boven water te houden onderneemt hij direct actie. Indien nodig verleent hij eerste hulp bij ongelukken.</p> <p>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. Hij staat de begeleiders van de kinderen (ouders/ verzorgers of leraren) vriendelijk te woord, en kan aan hen uitleggen waarom de les een bepaalde opbouw kent en waarom het ene kind wat 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 collega's 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 allround zwemonderwijzer denkt actief mee over het lesprogramma en brengt (verbeter)voorstellen in. Hij weet hoe een lesplan wordt geschreven. Hij bedenkt - samen met collega's en leidinggevende(n) - manieren om de lessen optimaal bij de wensen en behoeften van de groep die hij voor zich heeft te laten aansluiten, zodat de deelnemers hun aandacht goed bij de instructies kunnen houden. Dit kan bijv. door het organiseren van thema-lessen of het gebruik van hulpmiddelen.</p>
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p> <p>De allround zwemonderwijzer is verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van het zwemonderwijs dat 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.</p> <p>Als hij samen met een collega aan dezelfde groep les geeft, overlegt hij regelmatig met deze collega over de vorderingen van de groep. Indien hij vaststelt dat één of meerdere deelnemers moeten worden overgeplaatst naar een andere groep (vanwege niveauverschil), dan overlegt hij met collega's of zij in hun groep ruimte hebben voor de betreffende deelnemer(s). De allround zwemonderwijzer 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 voor de deelnemers aantrekkelijker te maken door bijv. het organiseren van thema-lessen. 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.</p>
<p>Complexiteit</p> <p>De allround zwemonderwijzer moet de methodiek van het zwemmen beheersen. Hij beheerst de zwembewegingvormen die hij moet overbrengen aan de deelnemers. Van hem wordt verwacht dat hij de verschillende opdrachten / oefeningen helder en duidelijk uitlegt en demonstreert.</p> <p>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 deelnemers kan krijgen en vasthouden. Dit stelt met</p>

Kerntaak 2 Verzorgt, initieert en coördineert zwemonderwijs
<p>name bij het geven van les aan kinderen (99% van de gevallen) eisen aan de creativiteit en het doorzettingsvermogen van de allround zwemonderwijzer.</p> <p>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 groepen die hij zwemonderwijs geeft concrete doelen kunnen formuleren.</p> <p>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 deelnemers in de groep), of wordt een deelnemer overgeplaatst naar een andere groep. Hij moet hierover eerlijk zijn tegen de begeleiders van het kind (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 deelnemers.</p>
<p>Betrokkenen</p> <ul style="list-style-type: none"> • direct leidinggevende; • collega's; • deelnemers; • begeleiders van de kinderen (ouders/verzorgers of leraren).
<p>(Hulp)middelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • verschillende hulpmiddelen (drijfmiddelen, middelen om onder water te kunnen kijken, voor de ademhaling); • lesprogramma.
<p>Kwaliteit van proces en resultaat</p> <p>De deelnemers leren de zwemvaardigheden, het lesprogramma zit goed in elkaar, de lessen zijn leerzaam en sluiten aan bij de wensen van de deelnemers, de deelnemers (kinderen en volwassenen) en de begeleiders van de kinderen zijn tevreden.</p>
<p>Keuzes en dilemma's</p> <ul style="list-style-type: none"> • in de les wel / niet extra aandacht besteden aan een deelnemer. • een les geven die zowel spel- als leermomenten bevat.

Kerntaak 3 Verzorgt, begeleidt, initieert en coördineert recreatieve en (zwem)bewegingsactiviteiten voor diverse doelgroepen
<p>Proces</p> <p>De allround zwemonderwijzer verzorgt recreatieve en (zwem)bewegingsactiviteiten en voor diverse doelgroepen (bijv. bewegen met ouderen, aqua fitness of baby- en peuterzwemmen). Hierbij houdt hij zich - indien aanwezig - 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. Als een programma voor doelgroepactiviteiten niet beschikbaar is, stelt de allround zwemonderwijzer de activiteiten geheel zelf samen.</p> <p>De allround zwemonderwijzer bereidt iedere activiteit zelfstandig voor: hij verzamelt de benodigde materialen / hulpmiddelen en kiest eventueel muziek. Tijdens de activiteit legt hij op heldere wijze de oefeningen en dergelijke uit aan de groep. Hij past de activiteiten aan op het niveau en de doelstellingen van de groep (willen zij bijv. vooral sporten of vooral recreëren?). Als er veel variatie in een groep is wat betreft niveau en doelstellingen differentieert hij, bijv. door de groep op te splitsen in 2 subgroepen en iedere groep afzonderlijke opdrachten te geven.</p> <p>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.</p> <p>Ook attendeert hij de deelnemers aan de verschillende typen activiteiten op de zwembadartikelen die zij kunnen kopen (bijv. speciale broekjes voor het baby/peuterzwemmen) en verricht verkoop-handelingen.</p> <p>De allround zwemonderwijzer brengt ideeën in om nieuwe doelgroepactiviteiten te organiseren en / of om het programma van bestaande activiteiten te verbeteren. Hij weet hoe een activiteiten-plan wordt geschreven.</p>
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p> <p>De allround zwemonderwijzer is verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van de recreatieve en (zwem)bewegingsactiviteiten die hij voor de diverse doelgroepen verzorgt.</p> <p>Hij stelt - samen met zijn collega's en de (direct) leidinggevende(n) - het activiteitenprogramma samen. Het gaat om doelgroepactiviteiten zoals bewegen met ouderen of baby/peuterzwemmen, maar ook om bijv. discozwemmen. Van de allround zwemonderwijzer wordt verwacht dat hij creatieve ideeën inbrengt tijdens overleg met collega's en leidinggevende(n). Hij bedenkt manieren om de activiteiten optimaal bij de wensen en behoeften van de betreffende doelgroep te laten aansluiten.</p> <p>Indien er geen programma voor de doelgroepactiviteiten beschikbaar is, moet hij de activiteiten zelf samenstellen en is hij zelf verantwoordelijk voor een verantwoorde programmaopbouw.</p> <p>Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij begeleidt minder ervaren collega's.</p>
<p>Complexiteit</p> <p>De allround zwemonderwijzer moet om kunnen gaan met verschillende doelgroepen (baby/peuters en hun ouders/verzorgers, 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 allround zwemonderwijzer.</p> <p>De allround zwemonderwijzer moet de methodiek van het zwemmen beheersen. Hij beheerst de zwembewegingsvormen die hij moet overbrengen aan de deelnemers aan de verschillende zwembewegingsactiviteiten.</p>

Kerntaak 3 Verzorgt, begeleidt, initieert en coördineert recreatieve en (zwem)bewegingsactiviteiten voor diverse doelgroepen
<p>Van hem wordt verwacht dat hij de verschillende opdrachten / oefeningen helder en duidelijk uitlegt en demonstreert. Hij moet de inhoud van de activiteiten aanpassen aan de groep die hij voor zich heeft, hij moet kunnen schuiven met bepaalde activiteitenonderdelen en de activiteit aan kunnen passen aan het niveau van de groep.</p> <p>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 activiteitenprogramma wordt opgezet en moet voor de groepen die hij begeleidt concrete doelen kunnen formuleren.</p> <p>Ook moet de allround zwemonderwijzer creatief zijn: hij zoekt naar manieren om de activiteiten zo in te richten dat gasten met verschillende doeleinden - die in dezelfde groep zitten - voldoening 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 deelnemers aan de doelgroepactiviteiten kunnen inschatten en hen daar op een overtuigende manier op aan kunnen spreken.</p> <p>Van de allround zwemonderwijzer wordt verwacht dat hij ontwikkelingen in de branche volgt om nieuwe ideeën voor het activiteitenprogramma in te kunnen brengen.</p>
<p>Betrokkenen</p> <ul style="list-style-type: none"> • direct leidinggevende; • collega- zwemonderwijzers; • gasten.
<p>(Hulp)middelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • activiteitenprogramma; • diverse hulpmiddelen (muziek, duikbrillen, etc.).
<p>Kwaliteit van proces en resultaat</p> <p>De activiteiten sluiten goed aan op de wensen van de gasten. De gasten worden vermaakt en zijn tevreden.</p>
<p>Keuzes en dilemma's</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ differentiëren: mensen die met verschillende doeleinden een activiteit volgen (bijv. intensief sporten of pure ontspanning) moeten tijdens de les allemaal aan hun trekken kunnen komen.

Kerntaak 4 Draagt zorg voor de hygiëne
Proces
<p>De allround zwemonderwijzer maakt verschillende ruimtes in de zwemaccommodatie schoon (bijv. de kleedkamers, de toiletten, de zwemzaal). Dit gebeurt meestal in de 'overloop' van zijn dienst (het begin en het einde van de dienst). 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 ideeën 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).</p> <p>Wanneer hij toezicht houdt bij het bad, verricht hij opruimwerkzaamheden. 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, ververscht de vuilniszakken, etc. 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. Bij afwijkingen geeft hij dit door aan zijn direct leidinggevende en / of de machinist/technische dienst.</p>
Rol en verantwoordelijkheden
<p>De allround zwemonderwijzer 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).</p> <p>Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij begeleidt minder ervaren collega's.</p>
Complexiteit
Het betreft standaard werkzaamheden die worden beschreven in een schoonmaakplan.
Betrokkenen
<ul style="list-style-type: none"> • direct leidinggevende; • machinist/technische dienst.
(Hulp)middelen
<ul style="list-style-type: none"> • diverse schoonmaakmiddelen; • diverse hulpmiddelen en machines; • schoonmaakplan; • 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 goed.
Keuzes en dilemma's
<ul style="list-style-type: none"> ▪ tijd versus kwaliteit

Kernopgaven

Kernopgave 1: begeleiden van minder ervaren collega's

De allround zwemonderwijzer staat voor de opgave om zijn kennis en ervaring over te brengen op minder ervaren collega's en hen advies en tips geven zodat het werk beter en sneller kan worden uitgevoerd. Hij moet rekening houden met enerzijds de voortgang van de werkzaamheden die vlot, goed en veilig moeten verlopen, en anderzijds de aankomend zwemonderwijzer de kans geven om te leren en te oefenen, en deze persoon de tijd geven om initiatieven te nemen. Hiervoor moet de allround zwemonderwijzer prioriteiten kunnen stellen, echter ook wanneer het druk is, moet hij het geduld opbrengen om duidelijke instructies en uitleg te geven.

Kernopgave 2: aandacht voor de groep versus aandacht voor het individu

De allround zwemonderwijzer staat voor de opgave om te differentiëren. Hij moet de balans zoeken tussen aandacht voor de groep als geheel versus aandacht voor het individu. Wat betreft het differentiëren is het bijvoorbeeld van belang dat wanneer de allround zwemonderwijzer tijdens een zwemles wat extra aandacht aan een kind besteedt, dat dit niet ten koste gaat van de rest van de groep. Hij kan bijvoorbeeld niet een kind helpen en met zijn rug naar de rest van de kinderen toestaan. Hij moet continu het overzicht houden. Dit geldt ook voor doelgroepactiviteiten en toezicht houden.

Kernopgave 3: moment van ingrijpen

De allround zwemonderwijzer staat voor de opgave om al dan niet in te grijpen bij (mogelijkerwijs) onveilige situaties. Als iemand de regels overtreedt, moet hij inschatten wanneer de grens is bereikt en op welke manier moet worden ingegrepen.

Als hij besluit in te grijpen, dan staat hij voor de opgave om zodanig in te grijpen dat hij overwicht heeft en dat de betreffende perso(o)n(en) luister(t)(en). Dit geldt zowel voor het houden van toezicht, maar ook bij het geven van zwemonderwijs en het verzorgen van doelgroepactiviteiten.

Competentiematrix

In de competentiematrix zijn t.b.v. de overzichtelijkheid de competenties opgenomen die bij dit competentieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke competenties nodig zijn bij welke kerntaken en kernopgaven. Per kerntaak en kernopgave is snel te zien welke competenties ingezet moeten worden. Dus bijv. bij kerntaak 1 horen de competenties 1 t/m 4, 6, 7, 11, 12, 18, 21, 25 en 26.

Competenties		Kerntaak				Kernopgave		
De allround zwemonderwijzer is in staat op adequate wijze		1	2	3	4	1	2	3
1	Toezicht houden bij het zwembad	X	X	X		X		X
2	Eerste hulp bij ongelukken verlenen	X	X	X		X		X
3	Gastheerrol vervullen	X	X	X		X	X	X
4	Omgaan met diverse doelgroepen	X	X	X		X	X	X
5	Waterkwaliteit controleren		X			X	X	X
6	Samenwerken met collega's	X	X	X	X	X	X	
7	Professionele werkrelatie onderhouden met de organisatie	X	X	X	X	X	X	
10	Schoonmaken			X	X	X		
11	Bewaken kwaliteit	X	X	X	X	X		
12	Instructies en begeleiding geven	X	X	X	X	X	X	
13	Zwemonderwijs verzorgen		X		X		X	X
14	Verzorgen van recreatieve- en (zwem)bewegingsactiviteiten			X			X	X
15	Organiseren van activiteiten en evenementen			X		X	X	X
16	Verkopen			X		X		
18	Kwaliteit van de recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten bewaken	X	X	X	X	X	X	X
21	Klachten afhandelen	X	X	X	X	X	X	X
23	Ontwikkelen van activiteitenprogramma			X	X	X		
24	Ontwikkelen en uitwerken van activiteiten passend binnen activiteitenprogramma			X	X	X		
25	Organiseren van materialen, middelen en faciliteiten	X	X	X	X			
26	Werken volgens voorschriften m.b.t. arbo, veiligheid en milieu	X	X	X	X	X	X	X

Kerntaken

1. Draagt zorg voor de veiligheid van de gasten
2. Verzorgt, initieert en coördineert zweminstructie
3. Verzorgt, begeleidt, initieert en coördineert recreatieve en (zwem)bewegingsactiviteiten voor diverse doelgroepen
4. Draagt zorg voor de hygiëne

Kernopgaven

1. Begeleiden van minder ervaren collega's
2. Aandacht voor de groep versus aandacht voor het individu
3. Moment en wijze van ingrijpen

5. Competentieprofiel teamleider

Beroepsbeschrijving	
Beroepscontext / Werkzaamheden	<p>De teamleider is werkzaam in publieke zwembaden, attractiebaden of privé-baden (die alleen toegankelijk zijn voor een bepaalde doelgroep). Zwembaden bieden grofweg twee soorten diensten aan, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwemonderwijs; • recreatie, sport en ontspanning. <p>De gasten van de zwembaden zijn zeer divers: kinderen, volwassenen, toeristen, mensen met verschillende culturele achtergronden, groepen jongeren, mensen met een handicap, etc.</p> <p>Aanpalende branches zijn de recreatie-, sport- en ontspanningsbranche. De medewerker van een zwembad valt voor wat betreft de private en recreatieve baden onder de CAO verblijfsrecreatie en zweminrichtingen. In de publieke sector is overwegend de CAO Gemeenten van toepassing.</p> <p>De kerntaken van de teamleider zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. leidinggeven aan medewerkers van het zwembad; 2. plannen en ontwikkelen van activiteitenprogramma en bijdrage leveren aan beleid voor recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten; 3. verrichten van uitvoerende werkzaamheden in en om het zwembad. <p>De teamleider werkt nauw samen met zijn collega leidinggevend en / of (allround) zwemonderwijzers. Daarnaast heeft hij te maken met de toezichthouders, technische dienst, de receptionist / baliemedewerker en het horecapersoneel in de accommodatie.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De teamleider is verantwoordelijk voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk programma van recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten dat aansluit bij de wensen van de gast 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.</p> <p>De teamleider heeft een aansturende 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.</p> <p>De teamleider zorgt voor de aansturing van medewerkers maar voert zelf, als meewerkend voorman, ook uitvoerende werkzaamheden uit. Hij draagt zorg voor de veiligheid van de gasten in de zwemaccommodatie, verzorgt, initieert en coördineert zwemonderwijs en recreatieve en (zwem)bewegingsactiviteiten voor diverse doelgroepen en draagt zorg voor</p>

Beroepsbeschrijving																									
	<p>de hygiëne in en rondom het zwembad.</p> <p>De teamleider 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.</p> <p>De leidinggevend medewerker zwembad ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt. Dit is bijvoorbeeld de vestigingsmanager, de bedrijfsleider, de directeur of de (assistent) manager.¹¹</p>																								
Complexiteit	<p>De werkzaamheden van de teamleider bestaan uit zowel standaardtaken als uit niet-standaard, meer specialistische werkzaamheden. De standaardwerkzaamheden betreffen bijv. het voorbereiden en geven van zwemonderwijs. De meer specialistische werkzaamheden zijn bijv. het aansturen van medewerkers, het samenstellen van plannen en het leveren van een bijdrage aan het programma / beleid voor recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten. Hierbij is creativiteit en commercieel inzicht onontbeerlijk. Daarnaast moet hij kunnen omgaan met verschillende soorten mensen.</p> <p>De teamleider stuurt medewerkers aan. Afhankelijk van het type organisatie kan de I teamleider ook leidinggeven aan medewerkers van andere diensten binnen de accommodatie, zoals baliemedewerkers.</p>																								
Typerende beroepshouding	<p>Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de leidinggevend medewerker zwembad een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedrags- en persoonskenmerken van belang zijn:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;">▪ verantwoordelijk</td> <td style="width: 50%;">▪ gastheerschap</td> </tr> <tr> <td>▪ kwaliteitsbewust</td> <td>▪ commercieel</td> </tr> <tr> <td>▪ zelfstandig</td> <td>▪ representatief</td> </tr> <tr> <td>▪ initiatief nemen</td> <td>▪ creatief</td> </tr> <tr> <td>▪ veiligheidsbewust</td> <td>▪ flexibel</td> </tr> <tr> <td>▪ mondeling uitdrukkingsvermogen</td> <td>▪ enthousiast</td> </tr> <tr> <td>▪ leidinggevend vermogen</td> <td>▪ dienstverlenend</td> </tr> <tr> <td>▪ teamplayer</td> <td>▪ probleemoplossend vermogen</td> </tr> <tr> <td>▪ organisatievermogen</td> <td>▪ doorzettingsvermogen</td> </tr> <tr> <td>▪ stressbestendig</td> <td>▪ integer</td> </tr> <tr> <td>▪ betrokken</td> <td>▪ besluitvaardig</td> </tr> <tr> <td>▪ empathisch vermogen</td> <td>▪ voorbeeldfunctie</td> </tr> </tbody> </table>	▪ verantwoordelijk	▪ gastheerschap	▪ kwaliteitsbewust	▪ commercieel	▪ zelfstandig	▪ representatief	▪ initiatief nemen	▪ creatief	▪ veiligheidsbewust	▪ flexibel	▪ mondeling uitdrukkingsvermogen	▪ enthousiast	▪ leidinggevend vermogen	▪ dienstverlenend	▪ teamplayer	▪ probleemoplossend vermogen	▪ organisatievermogen	▪ doorzettingsvermogen	▪ stressbestendig	▪ integer	▪ betrokken	▪ besluitvaardig	▪ empathisch vermogen	▪ voorbeeldfunctie
▪ verantwoordelijk	▪ gastheerschap																								
▪ kwaliteitsbewust	▪ commercieel																								
▪ zelfstandig	▪ representatief																								
▪ initiatief nemen	▪ creatief																								
▪ veiligheidsbewust	▪ flexibel																								
▪ mondeling uitdrukkingsvermogen	▪ enthousiast																								
▪ leidinggevend vermogen	▪ dienstverlenend																								
▪ teamplayer	▪ probleemoplossend vermogen																								
▪ organisatievermogen	▪ doorzettingsvermogen																								
▪ stressbestendig	▪ integer																								
▪ betrokken	▪ besluitvaardig																								
▪ empathisch vermogen	▪ voorbeeldfunctie																								

¹¹ Dit is afhankelijk van de grootte en het type accommodatie

De trends en innovaties die hieronder beschreven worden zijn gebaseerd op diverse bronnen, o.a.:

- kwalitatieve interviews met beroepsbeoefenaars en kenners van de branche (deze worden vermeld in de eindrapportage)
- Beleef Holland (2003). TRN
- Macrodoelmatigheidsadvies (2002). OVDB
- Werkgelegenheid in de verblijfsrecreatie (2001). Evidens Onderzoeksdiensten
- NRIT / LC (2002). Zwembaden in Nederland 2002 en verder... Een inventarisatie en analyse van de zwembad- en kinddichtheid in Nederland. Breda: Nederlands Research Instituut voor Recreatie en Toerisme.
- Onderwijscentrum Toerisme & Reizen (2002). Rapportage oriëntatiefase beroepscompetentieprofielen allround zwembadmedewerker.
- Scholingsbehoefte en vacatures in de verblijfsrecreatie en zweminrichtingen (2003). SFV/ Servicepunt arbeidsmarkt MKB
- diverse desk research internet

Wanneer letterlijk wordt verwezen wordt de bron vermeld.

Enkel en alleen die trends en innovaties die gevolgen hebben voor de beroepsuitoefening worden genoemd. Het beoogt derhalve geenszins het resultaat van een arbeidsmarktonderzoek of marktonderzoek te zijn.

Trends en Innovaties	
Marktontwikkelingen	<p>1. De toenemende werkdruk in de samenleving heeft gevolgen voor de ontspanningsbehoefte van personen: de consument wil meer ontspanningsactiviteiten in een kort tijdsbestek.¹² 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 commerciële vaardigheden van groter belang.</p> <p>2. Gasten willen meer 'beleving' tijdens hun bezoek aan het zwembad. Attractiebaden spelen hierop in met de nieuwste ontwikkelingen wat betreft recreatieve voorzieningen (zoals wave riding en spectaculaire glijbanen).</p> <p>3. Er worden in de zwembaden steeds meer activiteiten georganiseerd, waarbij in toenemende mate wordt ingespeeld op de aandacht voor gezondheid (zoals 'overgewicht' en bewegingsarmoede). Denk maar aan activiteiten zoals Aquasport, bewegen voor ouderen, Aqua Tae Bo en hydrorelaxatie. Het aanbieden van dit soort activiteiten vraagt om teamwerk van het zwembadpersoneel: welke activiteiten worden aangeboden, het samenstellen van het lesprogramma, etc.</p>

¹² TRN (2003). Beleef Holland!

Trends en Innovaties	
	<p>4. Een andere ontwikkeling is dat de medewerker van een zwembad steeds meer te maken krijgt met agressie in het bad. Hoewel dit probleem zich in veel baden voordoet, komt het met name voor in de baden in stedelijke omgevingen. Hier zorgen 'probleemgroepen' op sommige momenten voor een agressievere sfeer in het bad.</p> <p>5. 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.¹³ Ook tweeverdieners en gezinnen met jonge kinderen zijn belangrijke doelgroepen voor de recreatiesector.¹⁴ Hier kan de branche met het activiteiten aanbod op inspelen (bijvoorbeeld met cursussen 'bewegen voor ouderen' en 'baby- en peuterzwemmen').</p> <p>6. 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).</p>
Wetgeving/ overheidsregulering	<p>1. Een belangrijke ontwikkeling betreft de jurisprudentie rondom veiligheid / aansprakelijkheid. Volgens de wet 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.</p> <p>2. Daarnaast moet er, in verband met de strengere wet- en regelgeving, in het bad steeds actiever toezicht worden gehouden. Dit actief toezicht houden is belangrijk, zowel vanuit het oogpunt van veiligheid als ook vanuit het oogpunt van gastvrijheid.</p>
Technologische ontwikkelingen	<p>1. Er zijn veel technologische ontwikkelingen wat betreft het aanbieden van nieuwe recreatieve voorzieningen (bijv. 'wave riding'). 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).</p> <p>2. Daarnaast is automatisering van de machines in het zwembad een belangrijke ontwikkeling. Deze ontwikkeling maakt het werk van de machinist erg gespecialiseerd. Hoewel de teamleider van een zwembad voorheen ook wel technische werkzaamheden uitvoerde (bijv. filters spoelen), is dat nu door de automatisering steeds minder aan de orde. Over het algemeen hoeft hij soms alleen te bemonsteren (kwaliteit van het water meten). Het overige technische werk wordt gedaan door de technische dienst (in grotere organisaties), of het</p>

¹³ TRN (2003). Beleef Holland!

¹⁴ TRN (2003). Beleef Holland!

Trends en Innovaties	
	wordt uitbesteed aan een gespecialiseerd bedrijf (in kleine accommodaties).
Bedrijfs-organisatorische ontwikkelingen	<p>1. In de branche is er sprake van schaalvergroting. Er zijn steeds meer multifunctionele accommodaties, waar zwembaden samen onder één dak zitten met andere faciliteiten zoals fitnesscentra, sporthallen, sauna's, solaria, sportcafés en gezondheidscentra.¹⁵ 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.</p> <p>2. 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 geldt bijvoorbeeld nog niet voor activiteiten als Aqua Tae Bo; dergelijke activiteiten staan (in Nederland) nog in de kinderschoenen.</p> <p>3. Hoewel Aquasport nu structureel onderdeel uitmaakt van het dienstenpakket (vrijwel alle baden bieden dit aan), moet er kwalitatief nog het nodige aan worden gedaan. Dit vraagt om verdere professionalisering.</p> <p>4. Er is een toename van het aantal zwemscholen waar te nemen, die zich met name richten op het zwemonderwijs.</p>
Loopbaanmogelijkheden	<p>De teamleider kan doorgroeien naar de functie van bedrijfsleider, hoofd zwemzaken of (assistent) manager.</p> <p>Afhankelijk van de grootte van het bedrijf worden verschillende functienamen gehanteerd. Wat bij het ene bedrijf hoofd zwemzaken wordt genoemd, kan bij het andere bedrijf een wat andere functie-inhoud / naam hebben. Daartoe kan het zijn dat zowel de functienaam van de teamleider wordt getypeerd als hoofd zwemzaken, maar dat tegelijkertijd hoofd zwemzaken- door een ander bedrijf - ook als doorgroeimogelijkheid wordt genoemd.</p>

¹⁵ Onderwijscentrum Toerisme & Reizen (2002). Rapportage oriëntatiefase beroepscompetentieprofielen allround zwembadmedewerker.

Kerntaken

Kerntaak 1 Geeft leiding aan (zwembad)medewerkers

Proces

De teamleider geeft leiding aan medewerkers van het zwembad en / of andere medewerkers, zoals receptionisten en schoonmakers. Hij geeft instructies aan teamleden, werkt nieuwe medewerkers in, begeleidt stagiaires en stuurt hulpkrachten en vakantiekrachten aan of delegeert dit naar andere medewerkers.

De teamleider verdeelt de werkzaamheden over het team en / of delegeert het maken van dagelijkse werkroosters naar een 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 recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten. De teamleider 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 een toezicht- en schoonmaakplan op en maakt onderhoudsroosters. Hij treedt actief op bij onveilige situaties / calamiteiten, verleent eerste hulp en / of schakelt ambulance of dokter in bij ernstige ongevallen.

Hij zorgt voor een prettige werksfeer en onderhoudt hiertoe formeel en informeel contact met zijn teamleden. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor (technische, logistieke) problemen. In de dagelijkse leiding voert de teamleider ontwikkelgesprekken met zijn teamleden. Periodiek levert hij input voor en voert hij (mede) functioneringsgesprekken en / of beoordelingsgesprekken.

Hij stelt periodieke evaluatierapportages op die hij met zijn teamleden bespreekt. Op basis hiervan stelt hij (eind)evaluaties samen die hij voorlegt aan zijn leidinggevende / management.

Hij signaleert personeelstekorten, bespreekt dit met zijn manager en laat advertenties plaatsen. Hij bepaalt mede de aanname van nieuwe medewerkers en voert hiertoe sollicitatiegesprekken.

De teamleider is aanspreekpunt voor klachten van gasten / deelnemers en teamleden en handelt klachten (persoonlijk) af.

Rol en verantwoordelijkheden

De teamleider is verantwoordelijk voor de aansturing van medewerkers van het zwembad en / of andere medewerkers. Hij ziet erop toe dat de kwaliteit van het werk voldoet aan de behoeften van de gasten / deelnemers en de bedrijfsrichtlijnen en dat werkzaamheden en activiteiten 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 / het juiste materiaal aanwezig is. Indien er 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 teamleider ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende (bijvoorbeeld de vestigingsmanager, de bedrijfsleider, hoofd zwembaden).

Kerntaak 1 Geeft leiding aan (zwembad)medewerkers
Complexiteit
Naast de leidinggevende taken voert de teamleider zelf ook uitvoerende werkzaamheden uit, zoals zwemonderwijs. Tegelijkertijd moet hij ook overzicht behouden op de werkzaamheden van het team. Van hem wordt derhalve verwacht dat hij een goede balans kan vinden in de uitvoerende en leidinggevende (instruerende) 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 teamleider wordt verwacht dat hij met medewerkers van verschillend niveau, achtergrond en karakter om kan gaan.
Betrokkenen
<ul style="list-style-type: none">▪ collega's / leidinggevende▪ extern personeel
(Hulp)middelen
<ul style="list-style-type: none">▪ bedrijfsformulieren (urenstaten, materiaalstaten, werkroosters e.d.);▪ rapportages;▪ arbo-richtlijnen;▪ onderhoudsrooster;▪ checklists.
Kwaliteit van proces en resultaat
De voortgang, kwaliteit en budget worden bewaakt. Er wordt veilig, efficiënt en volgens bedrijfsinstructies gewerkt. Medewerkers worden goed aangestuurd en de werksfeer is prettig.
Keuzes en dilemma's
<ul style="list-style-type: none">▪ corrigerend optreden maar tegelijkertijd collegiaal een team aanvoeren;▪ tijd besteden aan vragen en begeleiding zonder de werkzaamheden en de planning uit het oog te verliezen;▪ direct leidinggevende raadplegen versus zelfstandig oplossingen zoeken;▪ uitvoerende werkzaamheden (bijv. zwemonderwijs) uitvoeren en tegelijkertijd toezicht houden en aansturen van medewerkers;▪ beschermen en loyaal zijn aan eigen personeel bij klachten van gasten / deelnemers.

Kerntaak 2 Plannen en ontwikkelen van activiteitenprogramma en bijdrage leveren aan beleid voor recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten
<p>Proces</p> <p>De teamleider ontwikkelt een jaarlijks activiteitenprogramma of werkt bestaande programma's verder uit. Hij bedenkt en organiseert uiteenlopende (recreatieve) zwembewegingsactiviteiten en faciliteiten die zijn toegesneden op diverse doelgroepen. Voorbeelden van activiteiten zijn aquafitness, sport- en spel activiteiten en kinderactiviteiten.</p> <p>Hij ontwikkelt (mede) een visie op het activiteitenbeleid van de organisatie en vertaalt dit in een concreet activiteitenplan. Hij kan behoeften opsporen en speelt hierop in door nieuwe activiteiten te bedenken of het bestaande activiteitenprogramma aan te passen of uit te breiden.</p> <p>Hij voert evaluatieoverleg met zijn medewerkers en informeert en adviseert zijn leidinggevende / management, bijvoorbeeld door middel van evaluatierapportages over het gevoerde activiteitenbeleid.</p> <p>Hij bepaalt (mede) het budget van activiteiten of werkt binnen de bestaande budgettaire richtlijnen van het activiteitenplan. 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.</p> <p>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, binnen de bestaande budgetrichtlijnen schaft hij nieuwe materialen en middelen aan.</p> <p>De teamleider plant en organiseert ook de dagelijkse recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten van begin tot einde of delegeert deze werkzaamheden (of onderdelen hiervan) naar de 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.</p> <p>Hij maakt (of hanteert) 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.</p> <p>De teamleider maakt jaarlijkse, maandelijks, wekelijkse en dagelijkse werkschema's en werkroosters voor de bezetting van de medewerkers. Hij zorgt ten behoeve van de dagelijkse organisatie en planning van de werkzaamheden voor een goede informatiestroom tussen hemzelf, zijn collega's (medewerkers en hulpkrachten), zijn leidinggevende en andere betrokken afdelingen.</p>
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p> <p>De teamleider is verantwoordelijk voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk activiteitenplan en -programma dat aansluit bij de doelstellingen van de onderneming en past binnen het budget voor recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten. 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, middelen en faciliteiten.</p> <p>De teamleider zorgt voor input aan zijn leidinggevende voor het opstellen van het activiteitenplan en -beleid. De teamleider ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>
<p>Complexiteit</p> <p>Van de teamleider wordt verwacht dat hij voor verschillende doelgroepen een interessant activiteitenaanbod kan samenstellen. Hij moet derhalve goed aanvoelen, en zichzelf op de hoogte houden, wat de behoeften en wensen van de verschillende typen gasten/deelnemers zijn.</p> <p>Van de teamleider wordt naast creativiteit in het opstellen van een jaarlijks programma ook commercieel inzicht verwacht, zodat het gevoerde beleid een financiële bijdrage levert aan de</p>

Kerntaak 2 Plannen en ontwikkelen van activiteitenprogramma en bijdrage leveren aan beleid voor recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten

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 (recreatieve) zwembewegingsactiviteiten. De teamleider moet dan ad hoc een aanpassing maken die gebruik maakt van de aanwezige mensen en middelen. Dit doet een groot beroep op de flexibiliteit, stressbestendigheid en organisatievaardigheden van de teamleider.

Ook wordt van de teamleider verwacht dat hij de input levert voor het activiteitenbeleid en adviseert over het gevoerde beleid. Dit vraagt erom dat hij activiteiten evalueert en op basis hiervan nieuwe activiteiten bedenkt, of activiteiten 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 recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten aangeboden kunnen worden en wordt van hem verwacht dat hij zich op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen en trends.

Betrokkenen

- gasten / deelnemers;
- collega's / leidinggevende;
- extern personeel.

(Hulp)middelen

- activiteitenplan en -programma;
- draaiboeken en programmaboeken;
- bedrijfsformulieren (werkroosters, materialenstaten e.d.).

Kwaliteit van proces en resultaat

Er is een activiteitenprogramma ontwikkeld dat aansluit bij de doelstellingen van de onderneming en voldoet aan de wensen en behoeften van gasten / deelnemers. De (recreatieve) zwembewegingsactiviteiten zijn goed georganiseerd en voorbereid. De benodigde materialen, middelen en mensen zijn aanwezig.

Keuzes en dilemma's

- confrontatie met personeelstekort en het handhaven van de kwaliteit en veiligheid van de activiteiten;
- confrontatie met ziekmeldingen en de gevolgen voor de dagelijkse planning;
- bij te lage bezetting kiezen tussen een extra belasting van het beschikbare personeel of de activiteiten laten vervallen;
- nieuwe activiteiten introduceren of bestaande aanbod handhaven;
- afweging maken voor de keuze van activiteiten bij overschrijding van het budget.

Kerntaak 3 Verrichten uitvoerende werkzaamheden in en om het zwembad

Proces

De teamleider geeft (particuliere en school)zwemonderwijs aan kinderen / volwassenen gericht op het (beter) leren zwemmen. Ook verzorgt hij recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten, waaronder doelgroepactiviteiten (bijv. bewegen met ouderen of aquafitness).

Hij draagt zorg voor de veiligheid van gasten / deelnemers, 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). Tijdens het verzorgen van diverse recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten signaleert hij tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier in preventieve zin op. Als de teamleider ergens een risicosituatie signaleert (onveilige situatie, ongeval, agressief gedrag), onderneemt hij direct actie. Dit kan door bijv. het verlenen van eerste hulp. 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.

Tevens zorgt hij 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 teamleider draagt zorg voor de hygiëne en waterkwaliteit in de zwemaccommodatie. Hij bestelt en ontvangt chemicaliën t.b.v. het meten en controleren van de waterkwaliteit (pH, chloorgehalte, temperatuur, helderheid). Hij meet en controleert ook zelf de waterkwaliteit met de benodigde hulpmiddelen / apparatuur. Hij controleert gegevens uit het logboek en geeft afwijkingen door aan de technische dienst.

Rol en verantwoordelijkheden

De teamleider is verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van de zweminstructies en de overige (recreatieve) zwembewegingsactiviteiten 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 zwemonderwijs geeft, overlegt hij regelmatig met deze collega over de vorderingen van de groep. Indien hij vaststelt dat één of meerdere deelnemers moeten worden overgeplaatst naar een andere groep (vanwege niveauverschil), dan overlegt hij met collega's of zij in hun groep ruimte hebben voor de betreffende deelnemer(s).

De teamleider 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 collega's.

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.

Kerntaak 3 Verrichten uitvoerende werkzaamheden in en om het zwembad
<p>Complexiteit</p> <p>De teamleider moet om kunnen gaan met verschillende doelgroepen (baby/peuters en hun ouders/verzorgers, ouderen, zwangeren, etc.). Van hem wordt verwacht dat hij zijn gedrag (taalgebruik, stemgebruik, etc.) aanpast aan de gasten / deelnemers die hij voor zich heeft. Dit stelt hoge eisen aan de sociaal-communicatieve vaardigheden van de leidinggevend mede-werker zwembad. Hij moet de Nederlands taal in woord en geschrift correct beheersen en zich verstaanbaar maken in het Engels en Duits om ook buitenlandse gasten aan te kunnen spreken.</p> <p>De teamleider moet de methodiek van het zwemmen beheersen. Hij beheerst de zwembewegingvormen die hij moet overbrengen aan de deelnemers aan de verschillende zwembewegingactiviteiten. Hij moet weten hoe hij de aandacht van de deelnemers kan krijgen en vasthouden. Dit stelt met name bij het geven van zwemonderwijs aan kinderen eisen aan de creativiteit en het doorzettingsvermogen van de teamleider.</p> <p>De teamleider moet de inhoud van de (recreatieve) zwembewegingsactiviteiten aanpassen aan de groep die hij voor zich heeft, hij moet kunnen schuiven met bepaalde activiteitenonderdelen en de activiteit aan kunnen passen aan het niveau en de wensen 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.</p> <p>Ook moet hij goed kunnen inschatten wat het niveau van een individuele deelnemer is en daarnaar handelen. Hij moet hierover eerlijk zijn tegen de begeleiders van het kind (in het geval van zweminstructie aan kinderen) of de deelnemer zelf. Dit stelt eisen aan zijn sociaal-communicatieve vaardigheden.</p> <p>Met betrekking tot de veiligheid moet de teamleider 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 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).</p> <p>Met betrekking tot de verkoop van zwembadartikelen moet hij de koopbehoefte van gasten / deelnemers kunnen inschatten en hen daar op een overtuigende manier op aan kunnen spreken.</p>
<p>Betrokkenen</p> <ul style="list-style-type: none"> • direct leidinggevende; • collega's; • gasten / deelnemers; • scholen, verenigingen e.d. • begeleiders van de kinderen (ouders / verzorgers of leraren); • machinist / technische dienst; • hulpdiensten (huisarts, ziekenhuis, brandweer, politie, beveiliging).
<p>(Hulp)middelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwemonderwijsprogramma; • activiteitenprogramma; • diverse hulpmiddelen (drijfmiddelen, muziek, duikbrillen, etc.); • toezichtplan; • portofoon; • eerste hulp middelen; • meetapparatuur/-instrumenten; • meetlijst.

Kerntaak 3 Verrichten uitvoerende werkzaamheden in en om het zwembad

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.

De (recreatieve) zwembewegingsactiviteiten en zwemlessen sluiten goed aan op de wensen van de gasten / deelnemers.

De diverse ruimtes in de accommodatie zijn netjes opgeruimd en de waterkwaliteit is goed.

Keuzes en dilemma's

- tijdens de zwemles wel / niet extra aandacht besteden aan een deelnemer;
- een zwemles geven die zowel spel- als leermomenten bevat;
- differentiëren: mensen die met verschillende doeleinden een activiteit volgen (bijv. intensief sporten of pure ontspanning) moeten tijdens de les allemaal aan hun trekken kunnen komen;
- zelf hulp verlenen of de hulp van anderen inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast);
- 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).

Kernopgaven

Kernopgave 1: leidinggevende taken versus uitvoerende taken

De teamleider staat voor de opgave leiding te geven aan diverse recreatiemedewerkers / teams op verschillende plekken. Dit betekent dat hij de medewerkers duidelijk moet instrueren en het geduld en de tijd moet opbrengen om uitleg te geven over de werkwijze en het gewenste resultaat. Hij moet de voortgang en kwaliteit van de verschillende projecten bewaken en tegelijkertijd moet hij deze taak combineren met zijn uitvoerende taken. Hij fungeert als aanspreekpunt voor derden. Dit betekent dat hij altijd bereikbaar en aanspreekbaar moet zijn en vragen moet beantwoorden waardoor hij afgeleid wordt van andere taken. Van de teamleider wordt verwacht dat hij de juiste balans vindt tussen de leidinggevende en uitvoerende taken.

Kernopgave 2: kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden bewaken

De teamleider staat voor de opgave om de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden te bewaken. Hij moet een goede inschatting maken of de werkzaamheden voldoende veilig, goed en voorspoedig verlopen en bij twijfel afwegen of de afwijking nog acceptabel is of niet. Wanneer zijn collega's de werkzaamheden niet op de juiste wijze uitvoeren, moet hij actie ondernemen. Hierbij moet hij echter afwegen op welk moment en op welke wijze hij ingrijpt. Hij moet problemen voorkomen en oplossingen bedenken. Als er niet snel genoeg gewerkt wordt, bestaat het risico dat de planning niet wordt gehaald. De veiligheid en kwaliteit staan echter voorop.

Kernopgave 3: veilig werken

Van de teamleider wordt verwacht dat hij te allen tijde de werkzaamheden veilig uitvoert en dat hij erop toeziet dat anderen veilig werken. Dit betekent dat hij volgens bedrijfsinstructies en veiligheidsvoorschriften persoonlijke beschermingsmiddelen en hulpmiddelen moet gebruiken en medewerkers erop moet attenderen dit ook te doen. Veiligheidsmaatregelen nemen kost tijd. Maar daarnaast dient hij ook bij onvoorziene situaties direct een inschatting te kunnen maken en ad hoc beslissingen te nemen om de veiligheid te waarborgen en/of niet verder in gevaar te laten komen. Van hem wordt dan ook verwacht dat hij zich niet alleen aan de richtlijnen houdt maar indien nodig ook direct kan inspelen op onveilige situaties.

Kernopgave 4: aandacht voor de groep versus aandacht voor het individu

De teamleider staat voor de opgave om te differentiëren. Hij moet de balans zoeken tussen aandacht voor de groep als geheel versus aandacht voor het individu. Dit geldt voor zowel het aansturen van de medewerkers als bij het verzorgen van diverse (recreatieve) zwembewegingsactiviteiten. Wat betreft het differentiëren, is het bijvoorbeeld van belang dat wanneer de teamleider tijdens een zwemles wat extra aandacht aan een kind besteedt, dat dit niet ten koste gaat van de rest van de groep. Hij kan bijvoorbeeld niet een kind helpen en met zijn rug naar de rest van de kinderen toestaan. Hij moet continu het overzicht houden. Dit geldt ook voor doelgroepactiviteiten en toezicht houden.

Kernopgave 5: moment van ingrijpen

De teamleider staat voor de opgave om al dan niet in te grijpen bij (mogelijkerwijs) onveilige situaties. Als hij besluit in te grijpen, dan staat hij voor de opgave om op zo'n manier in te grijpen dat hij overzicht heeft en dat de betreffende perso(o)n(en) luister(t)(en). Dit geldt zowel bij het houden van toezicht, maar bijv. ook bij het geven van zwemonderwijs en het verzorgen van doelgroepactiviteiten.

Als iemand bijv. drie keer achter elkaar in het zwembad springt waar dat niet mag, is het aan de teamleider om te bepalen of dan de grens bereikt is en hoe er wordt ingegrepen. Dit kan in het begin door iemand (meermalen) rustig en vriendelijk op zijn gedrag aan te spreken, door iemand het bad uit te zetten of als iemand dan nog niet luistert, het inschakelen van hulpdiensten (politie of beveiligingsdienst).

Competentiematrix

In de competentiematrix zijn t.b.v. de overzichtelijkheid de competenties opgenomen die bij dit competentieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke competenties nodig zijn bij welke kerntaken en kernopgaven. Per kerntaak en kernopgave is snel te zien welke competenties ingezet moeten worden. Dus bijv. bij kerntaak 1 horen de competenties 1, 2, 7, 11, 12, 17 t/m 22 en 26.

Competenties		Kerntaak			Kernopgave				
De teamleider is in staat op adequate wijze		1	2	3	1	2	3	4	5
1	Toezicht houden bij het zwembad	X		X	X	X	X	X	X
2	Eerste hulp bij ongelukken verlenen	X		X	X	X	X	X	X
3	Gastheerrol vervullen			X	X	X	X	X	X
4	Omgaan met diverse doelgroepen		X	X	X	X	X	X	X
5	Waterkwaliteit controleren			X	X	X			
6	Samenwerken met collega's		X	X	X	X	X		
7	Professionele werkrelatie onderhouden met de organisatie	X	X	X	X	X	X		
10	Schoonmaken			X					
11	Bewaken kwaliteit	X	X	X	X	X	X		
12	Instructies en begeleiding geven	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Zwemonderwijs verzorgen			X	X	X	X	X	X
14	Verzorgen van recreatieve- en (zwem)bewegingsactiviteiten			X	X	X	X	X	X
15	Organiseren van activiteiten en evenementen			X	X	X	X	X	X
16	Verkopen			X	X				
17	Leidinggeven aan (zwembad)medewerkers	X			X	X	X	X	
18	Kwaliteit van de recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten bewaken	X	X	X	X	X	X		
19	Voortgang en continuïteit van de recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten bewaken	X	X	X	X	X	X		
20	Plannen van personeel	X			X	X	X		
21	Klachten afhandelen	X		X	X				
22	Personeelsgesprekken en overleg voeren	X			X	X			

23	Ontwikkelen van activiteitenprogramma ten behoeve van activiteitenplan		X			X	X			
24	Ontwikkelen en uitwerken van activiteiten passend binnen het activiteitenprogramma		X			X	X			
25	Organiseren van materialen, middelen en faciliteiten		X	X		X	X	X		
26	Werken volgens voorschriften m.b.t. arbo, veiligheid en milieu	X	X	X		X	X	X		

Kerntaken

1. Geeft leiding aan (zwembad)medewerkers
2. Plannen en ontwikkelen van activiteitenprogramma en bijdrage leveren aan beleid voor recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten
3. Verrichten uitvoerende werkzaamheden in en om het zwembad

Kernopgaven

1. Leidinggevende taken versus uitvoerende taken
2. Kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden bewaken
3. Veilig werken
4. Aandacht voor de groep versus aandacht voor het individu
5. Moment van ingrijpen

6. Set beroepscompetenties voor zwembadbranche

Bijgevoegde set van beroepscompetenties met succescriteria kan worden ingezet bij alle profielen, zoals opgesteld in de hoofdstukken 2-4. De tussen haakjes opgenomen afkortingen verwijzen naar een specifieke dimensie(s) en moeten als volgt gelezen worden:

VM	Vakmatig Methodisch	BOS	Bestuurlijk Organisatorisch
SC	Sociaal Communicatief	ON	Ontwikkelingsgericht

Met kruisjes wordt aangegeven voor welk profiel de competentie of het succescriterium relevant is:

- * toezichthouder
- ** allround zwemonderwijzer
- *** teamleider

Indien de beroepscompetentie voor twee of drie beroepen geldt is gekozen voor de term zwembadmedewerker.

Beroepscompetenties met succescriteria	
1. Toezicht houden bij het zwembad */**/**	
Beroepscompetentie (dimensie VM, SC)	De zwembadmedewerker is in staat om 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.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. stelt zich op de hoogte van het toezicht- en calamiteitenplan*/** 2. observeert vanaf verschillende posities de gasten conform het toezichtplan 3. zorgt ervoor dat zijn collega's altijd weten waar hij zich bevindt en is op de hoogte van de positie van zijn collega-toezichthouders 4. toont mensenkennis, schat tijdig in welke gasten hij speciaal moet observeren met het oog op mogelijk risicovolle situaties (bijv. valpartijen, agressie) 5. 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 6. toont overwicht, stelt zich zelfverzekerd op en durft ook agressieve personen / groepen aan te spreken 7. anticipeert op risicosituaties, neemt preventieve maatregelen en probeert 'natte' reddingen zoveel mogelijk te voorkomen 8. signaleert tijdig ongevallen en onderneemt direct actie 9. schakelt indien nodig de hulp in van collega-toezichthouders en / of hulpdiensten (zoals politie of ambulance) 10. zorgt ervoor dat - ook in noodgevallen - het toezicht bij de verschillende baden wordt gehandhaafd
<i>Resultaat</i>	De gasten kunnen veilig zwemmen en recreëren. Ongelukken worden zoveel mogelijk voorkomen. Het toezicht blijft te allen tijde gehandhaafd.

2. Eerste hulp bij ongelukken verlenen */**/***	
Beroepscompetentie (dimensie VM, SC)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze eerste hulp bij ongelukken te verlenen en assisteert bij calamiteiten.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. verleent eerste hulp bij ongelukken, zowel in het water als op het droge 2. let bij wondverzorging op de hygiëne, voorkomt infecties 3. anticipeert op mogelijk besmettingsgevaar, houdt de veiligheid van zichzelf en anderen in de gaten 4. verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken (bijv. reanimatie) 5. informeert en schakelt indien nodig de hulp in van collega's, de direct leidinggevende en hulpdiensten 6. 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 7. vult het ongevallenformulier (in samenspraak met de direct leidinggevende) zeer nauwkeurig in, houdt rekening met eventuele aansprakelijkheidsstelling*/** 8. vult het ongevallenformulier zeer nauwkeurig in, houdt rekening met eventuele aansprakelijkheidsstelling***
<i>Resultaat</i>	Er wordt eerste hulp bij ongelukken verleend. Alle incidenten zijn geregistreerd.

3. Gastheerrol vervullen */**/***	
Beroepscompetentie (dimensie VM, SC)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze de rol van gastheer te vervullen, zodat de gasten zich op hun gemak voelen.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. maakt af en toe een praatje met de gasten, schat in welke gasten daar open voor staan 2. beantwoordt vragen van gasten over de accommodatie, stuurt hen indien nodig door naar bijv. de receptie 3. treedt corrigerend op wanneer hij signaleert dat gasten lastig worden gevallen 4. blijft te allen tijde rustig en vriendelijk
<i>Resultaat</i>	De sfeer in de zwemaccommodatie is goed, gasten zijn goed geïnformeerd en op hun gemak.

4. Omgaan met diverse doelgroepen */**/***	
Beroepscompetentie (dimensie SC, VM)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze met diverse doelgroepen om te gaan zodat hij de verschillende gasten van de accommodatie op vriendelijke en duidelijke wijze te woord kan staan.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. beheerst correct de Nederlandse taal in woord en geschrift 2. kan zich verstaanbaar maken in het Engels en/of Duits 3. is een aanspreekpunt voor gasten, stelt zich actief en open naar de gasten op 4. heeft mensenkennis, kan het 'niveau' van gasten inschatten en hen op hun eigen niveau aanspreken 5. reageert adequaat op klachten van de gasten en verwijst hen door naar de juiste persoon* 6. reageert adequaat op klachten van de gasten en neemt indien nodig passende maatregelen**/*** 7. stelt zich representatief op naar gasten, handelt als het visitekaartje van de accommodatie
<i>Resultaat</i>	Het contact met de gasten verloopt prima, de gasten zijn tevreden.

5. Waterkwaliteit controleren */**/***	
Beroepscompetentie (dimensie VM)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze de kwaliteit van het water te controleren en eventuele afwijkingen te signaleren met als doel de veiligheid van de gasten in de accommodatie te garanderen.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. neemt monsters van het water in de verschillende zwembaden 2. 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 3. signaleert afwijkingen en geeft deze tijdig door aan de verantwoordelijke functionaris / dienst
<i>Resultaat</i>	De kwaliteit van het water voldoet aan de eisen.

6. Samenwerken met collega's */**/***	
Beroepscompetentie (dimensie BOS, SC, ON)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze samen te werken met collega's en leidinggevendenden zodat gezamenlijk de doelstelling van het bedrijf wordt gerealiseerd.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. gaat in goede harmonie om met collega's en leidinggevende, draagt bij aan een positieve arbeidsfeer en toont interesse in het werk van anderen 2. stelt zich flexibel op, is bereid om ook andere werkzaamheden te verrichten (bijv. horeca, receptie) 3. overlegt met collega's over afstemming van de werkzaamheden 4. stelt zich collegiaal op, helpt een ander als dat nodig is 5. durft hulp te vragen wanneer dit nodig is
<i>Resultaat</i>	Er wordt efficiënt en prettig samengewerkt.

7. Professionele werkrelatie onderhouden met de organisatie */**/***	
Beroepscompetentie (dimensie ON, SC)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze een professionele werkrelatie met de eigen organisatie te onderhouden met als doel de organisatie optimaal te laten functioneren.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. kent zijn plek en die van anderen binnen de hiërarchie in de organisatie en het arbeidsproces 2. volgt instructies van de (direct) leidinggevende op, vraagt aanvullende informatie bij onduidelijkheden 3. toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden, probeert zijn werkwijze te verbeteren* 4. werkt volgens relevante protocollen, volgt de voorschriften m.b.t. Arbo, veiligheid en milieu 5. toont initiatief door (praktische) voorstellen in te brengen om bijv. het toezicht- en calamiteitenplan kwalitatief te verbeteren* 6. begrijpt welke rol financiële overwegingen spelen bij (beleids)beslissingen, snapt bijvoorbeeld waarom (bij onvoldoende deelneming) 2 groepen deelnemers aan zwembewegingactiviteiten worden samengevoegd** 7. stelt zich loyaal op t.o.v. het bedrijf en personeel, is bereid tot overwerk, is bereid om op wisselende tijden te werken en toont begrip en respect voor de (beleids)beslissingen die in de organisatie worden genomen 8. draagt kennis en ervaring over 9. toont inzet en motivatie 10. toont betrokkenheid en interesse in het vakgebied, is bereid om bijscholing, opleidingen of cursussen te volgen 11. neemt actief deel aan functioneringsgesprekken en / of beoordelingsgesprekken m.b.t. de eigen functie
<i>Resultaat</i>	Het functioneren van de organisatie wordt bevorderd.

8. Voorbereiden van recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en onderwijs *	
Beroepscompetentie (dimensie VM, SC)	De toezichthouder is in staat om op adequate wijze diverse recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en instructie voor te bereiden.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. inventariseert, in overleg met collega's, welke voorbereidingen getroffen moeten worden 2. bereidt de activiteiten op praktische wijze voor, treft tijdig de nodige voorzieningen en zet de benodigde materialen en middelen gereed 3. toont een actieve houding, denkt mee en neemt zelf initiatieven in de voorbereiding 4. lost praktische problemen op efficiënte wijze op, stemt af met collega's 5. overlegt bij twijfel of bijzonderheden met de direct leidinggevende
<i>Resultaat</i>	De praktische randvoorwaarden voor de diverse recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en zwemonderwijs zijn gerealiseerd. De materialen en middelen staan tijdig op de juiste plek gereed.

9. Verlenen van assistentie *	
Beroepscompetentie (dimensie VM, SC)	De toezichthouder is in staat om op adequate wijze te assisteren bij recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en instructie en andere voorkomende werkzaamheden.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. assisteert bij voorkomende werkzaamheden, volgt instructies nauwgezet op 2. verricht diverse hand- en spandiensten, stelt zich flexibel op 3. stelt de juiste prioriteiten, bepaalt waar zijn assistentie het meest nodig is 4. lost allerhande problemen op praktische wijze op, probeert daarbij de activiteiten zo weinig mogelijk te verstoren 5. stelt zich actief en enthousiast op 6. voorkomt risicosituaties tijdens de activiteiten, onderneemt bij mogelijk onveilige situaties tijdig actie
<i>Resultaat</i>	De recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en instructie verlopen voorspoedig en veilig.

10. Schoonmaken */**/**	
Beroepscompetentie (dimensie VM)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten met als doel dat de zwemaccommodatie schoon en veilig is.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. maakt de verschillende ruimtes schoon conform het schoonmaakplan, gebruikt hiervoor de juiste schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen / machines 2. toont initiatief: signaleert wanneer extra schoonmaakwerkzaamheden vereist zijn, ruimt zwerfafval op en trekt regelmatig de vloer droog met het oog op de hygiëne en de veiligheid van de gasten 3. werkt netjes 4. signaleert mankementen en repareert deze of geeft dit door aan de verantwoordelijke persoon / dienst 5. brengt voorstellen in om de schoonmaakprocedures qua werkmethoden en middelen te verbeteren
<i>Resultaat</i>	De zwemaccommodatie is schoon en veilig. De gasten kunnen worden ontvangen.

11. Bewaken kwaliteit **/**	
Beroepscompetentie (dimensie VM, BOS, ON)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor de kwaliteit van de dienstverlening in de accommodatie zodat deze voldoet aan de bedrijfsvoorschriften.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden, probeert zijn werkwijze voortdurend te verbeteren 2. brengt afwisseling en variatie in de lessen / activiteiten door nieuwe hulpmiddelen te gebruiken, nieuwe oefeningen te bedenken en themalessen te organiseren 3. plaatst zijn werkzaamheden (zwemonderwijs, doelgroepactiviteiten, etc.) in een breder programma of plan 4. toont initiatief en creativiteit door voorstellen in te brengen om het toezicht- en calamiteitenplan kwalitatief te verbeteren
<i>Resultaat</i>	De dienstverlening is kwalitatief goed, de gasten zijn tevreden.

12. Instructies en begeleiding geven **/**	
Beroepscompetentie (dimensie BOS, SC, ON)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze instructies en begeleiding te geven aan minder ervaren collega's met als doel kennis en ervaring over te dragen en de werkzaamheden optimaal te laten verlopen.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. geeft uitleg aan nieuwe medewerkers over de werkzaamheden, bijv. waar zij op moeten letten bij het toezichthouden of lesgeven 2. stelt geen onrealistische eisen, maakt een inschatting van wat iemand op een bepaald moment wel en niet kan 3. toont verantwoordelijkheidsgevoel door de werkzaamheden van minder ervaren collega's te controleren op eventuele fouten 4. beantwoordt vragen geduldig en legt zaken helder en duidelijk uit 5. overweegt zorgvuldig of hij ingrijpt of dat hij de minder ervaren collega zelf de kans geeft om eigen initiatief te nemen en te leren 6. geeft op een positieve manier kritiek of aanwijzingen
<i>Resultaat</i>	Er wordt gewerkt volgens werkinstructies en geldende richtlijnen.

13. Zwemonderwijs verzorgen **/**	
Beroepscompetentie (dimensie VM, SC)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze zwemonderwijs te geven met als doel de deelnemers (beter) te leren zwemmen.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. bereidt de les zorgvuldig voor: overlegt voorafgaand aan de les met collega's over de vorderingen van de deelnemers in de groep, kijkt welke oefeningen in de les aan bod kunnen komen en verzamelt de benodigde materialen 2. houdt bij het samenstellen van de les rekening met het lesprogramma van de accommodatie, durft daar ook van af te wijken als de situatie dat vereist 3. zorgt voor een goede lesopbouw, die zowel leer- als spelmomenten bevat en goed aansluit bij het niveau van de groep 4. legt op duidelijke wijze de verschillende zwemoefeningen uit aan de deelnemers, beheerst de methodiek van het zwemmen 5. beheerst de zwembewegingvormen die hij moet overbrengen aan de deelnemers van verschillende zwembewegingactiviteiten 6. is geduldig, wil de deelnemers niet overhaast de zwemvaardigheden aanleren maar pakt het stap voor stap aan 7. toont empathisch vermogen in de omgang met doelgroepen, weet hoe hij hun aandacht kan krijgen en houden 8. voorkomt tijdens de les risicosituaties, onderneemt bij mogelijk onveilige situaties tijdig actie 9. differentieert: zorgt ervoor dat iedere deelnemer in de groep voldoende individuele aandacht krijgt zonder dat dit ten koste gaat van de groep 10. evalueert iedere les, houdt de voortgang van de zwemles en de vorderingen van de deelnemers (schriftelijk) bij, overlegt hierover met collega's en stemt hier de volgende les op af 11. informeert de begeleiders van de kinderen (ouders/verzorgen bij particuliere zweminstructie, onderwijzers bij schoolzwemmen) over de vorderingen van het kind / de kinderen 12. denkt vooruit, kan iedere afzonderlijke les plaatsen in een breder lesprogramma 13. formuleert voor een groep concrete (leer)doelen 14. weet hoe een lesplan wordt geschreven 15. legt collega's, leidinggevende(n), deelnemers en begeleiders als zij erom vragen uit waarom hij een les op een bepaalde manier inricht 16. schat het niveau van de groep deelnemers in en handelt daarnaar, bepaalt bijv. (in overleg met collega's) of een groep 'klaar' is om af te zwemmen 17. schat in of iedere individuele deelnemer het niveau van de groep wel aankan en bekijkt of deze deelnemers beter kunnen worden overgeplaatst naar een andere groep
<i>Resultaat</i>	De lessen verlopen voorspoedig, de deelnemers behalen tijdig hun zwemdiploma en halen voldoening uit de lessen. De deelnemers en de begeleiders (van de deelnemende kinderen) zijn tevreden.

14. Verzorgen van recreatieve- en (zwem)bewegingsactiviteiten **/**	
Beroepscompetentie <i>(dimensie VM, SC)</i>	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze recreatieve- en (zwem)bewegingsactiviteiten voor diverse doelgroepen te verzorgen.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. stelt recreatieve - en (zwem)bewegingsactiviteiten voor diverse doelgroepen samen: selecteert oefeningen, materialen en andere benodigdheden (bijv. muziek) 2. houdt bij het samenstellen van activiteiten rekening met het programma's van de betreffende doelgroepactiviteit (indien aanwezig) 3. let er bij de samenstelling van activiteiten speciaal op dat deze fysiek en mentaal verantwoord is (bijv. dat bepaalde spiergroepen niet worden overbelast) 4. legt de oefeningen / opdrachten duidelijk uit 5. beheerst de recreatieve- en (zwem) bewegingvormen die hij moet overbrengen aan de deelnemers. 6. toont empathisch vermogen in zijn omgang met de verschillende doelgroepen. 7. past zijn handelingen en gedrag (taalgebruik, stemgebruik, etc.) aan aan de doelgroep die hij voor zich heeft 8. zorgt voor een goede opbouw, die qua inspanningsniveau wordt op- en afgebouwd en die aansluit bij de betreffende doelgroep 9. voorkomt tijdens de activiteit risicosituaties, onderneemt bij mogelijk onveilige situaties tijdig actie 10. toont creativiteit door afwisselende instructies te geven met steeds wisselende oefeningen, let daarbij ook op welke oefeningen al in de vorige instructie aan bod zijn gekomen 11. signaleert wanneer iemand het niveau van de groep niet aankan en zoekt hiervoor - in overleg - een oplossing (bijv. overplaatsen naar een andere groep) 12. legt collega's, leidinggevende(n) en begeleiders als zij erom vragen uit waarom hij een instructie op een bepaalde manier inricht 13. formuleert voor de groep deelnemers concrete (leer)doelen 14. weet hoe een activiteitenplan wordt geschreven
<i>Resultaat</i>	Goed verzorgde activiteiten en evenementen, tevreden deelnemers.

15. Organiseren van activiteiten en evenementen **/**	
Beroepscompetentie (dimensie VM, BOS)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze activiteiten en evenementen te organiseren met als doel de gasten te vermaken / entertainen.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. maakt regelmatig een praatje met de gasten van het zwembad, weet wat voor soort mensen het zijn en wat voor soort vermaak / ontspanning zij willen 2. toont initiatief en commercieel inzicht door voorstellen voor activiteiten en evenementen in te brengen (bijv. discozwemmen, een middagje snorkelen, volleybaltoernooi) 3. organiseert samen met collega's en / of leidinggevende de activiteiten / evenementen, inventariseert welke materialen ervoor nodig zijn, hoe de activiteit wordt opgezet, wie waarvoor verantwoordelijk is, etc. 4. begeleidt de activiteiten / evenementen vakkundig, instrueert gasten m.b.t. de uit te voeren activiteiten 5. zorgt ervoor dat de activiteiten vlot en veilig verlopen, signaleert eventuele problemen en onderneemt op basis daarvan tijdig actie
<i>Resultaat</i>	De accommodatie biedt activiteiten en evenementen die aansluiten bij de wensen van de gasten. De activiteiten / evenementen verlopen vlot, goed en veilig.

16. Verkopen */**/**	
Beroepscompetentie (dimensie VM, SC)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze zwembadartikelen en deelname aan activiteiten en faciliteiten te verkopen zodat een goede omzet wordt behaald.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. is op de hoogte van het assortiment van zwembadartikelen, activiteiten en faciliteiten in de accommodatie en spreekt gasten hierop aan 2. achterhaalt de behoeften van de gast en bepaalt de koopbehoefte 3. geeft (klant)gericht advies en kan gasten overtuigen artikelen / diensten te kopen, rekening houdend met de wensen van de gast
<i>Resultaat</i>	Een goede verkoop van zwembadartikelen en deelname aan activiteiten en faciliteiten. De gasten zijn tevreden.

17. Leidinggeven aan (zwembad)medewerkers ***	
Beroepscompetentie (dimensie BOS, VM, SC)	De teamleider 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.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. geeft duidelijke werkinstructies, aanwijzingen, uitleg en tips over de uit te voeren werkzaamheden, het gewenste doel en kwaliteit 2. fungeert als aanspreekpunt en vraagbaak 3. stuurt nieuwe medewerkers (en stagiaires) aan, door het werk voor te doen of uit te leggen, geeft aanwijzingen, controleert het werk en geeft de nieuwe medewerker langzamerhand meer zelfstandigheid in het werk 4. combineert op een praktische en collegiale manier uitvoerende taken met aansturende taken 5. behoudt het overzicht op verschillende activiteiten en controleert de werkuitvoering 6. motiveert en stimuleert medewerkers om ze tot een optimale prestatie te begeleiden, schenkt aandacht en geeft complimenten 7. spreekt collega's aan op fouten en onveilig en ongezond gedrag, geeft feedback en zoekt samen naar oplossingen om fouten te controleren 8. verstrekt relevante informatie voor functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken aan de direct leidinggevende
<i>Resultaat</i>	De medewerkers zijn goed geïnstrueerd. Er wordt gewerkt volgens de geldende richtlijnen. De werksfeer is prettig.

18. Kwaliteit van de recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten bewaken **/**	
Beroepscompetentie (dimensie VM, BOS, ON)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze de kwaliteit van de recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten te bewaken zodat de activiteiten voldoen aan de kwaliteitseisen, wensen van de gasten, deelnemers en bedrijfsvoorschriften.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. houdt zich op de hoogte van de geldende kwaliteitsnormen en wettelijke voorschriften 2. toont kwaliteitsbewustzijn door te bepalen of de uitgevoerde recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten voldoen aan de kwaliteitseisen, bedrijfsvoorschriften en wensen van de gasten 3. hanteert een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden en die van zijn medewerkers 4. controleert op vakkundige wijze of het programma voldoet aan de behoeften en wensen van de deelnemers / gasten en bedrijfsrichtlijnen 5. peilt (informeel) de reacties van deelnemers / gasten, vraagt hoe ze de activiteiten hebben ervaren 6. neemt bij twijfels over de kwaliteit maatregelen, spreekt medewerkers hierop aan en neemt verbetermaatregelen 7. evalueert de uitvoering van de werkzaamheden na afloop in werkbesprekingen
<i>Resultaat</i>	De kwaliteit van de activiteiten wordt bewaakt.

19. Voortgang/continuïteit van de recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten bewaken ***	
Beroepscompetentie (dimensie VM, BOS, ON)	De teamleider is in staat om op adequate wijze de voortgang van de recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten te bewaken zodat deze volgens planning worden uitgevoerd.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. zorgt ervoor dat de medewerkers / hulpkrachten bij aanvang van de werkzaamheden werkinstructies hebben ontvangen 2. signaleert dreigende voorraadtekorten, kijkt of er genoeg (hulp) materiaal, faciliteiten etc. aanwezig zijn en zorgt voor voldoende voorraad 3. signaleert tijdig problemen in de voortgang, stelt prioriteiten en neemt maatregelen 4. controleert de aanwezigheid en werkuitvoering van personeel 5. maakt indien nodig overuren 6. stelt zich flexibel op, is bereid om collega's van andere afdelingen (receptie, horeca) te helpen 7. denkt vooruit, maakt tijdig nieuwe plannen 8. werkt snel, systematisch en geconcentreerd 9. evalueert de uitgevoerde werkzaamheden en bespreekt deze met medewerkers, collega's en / of zijn leidinggevende 10. bewaakt de financiële voortgang door goed te administreren en tijdig knelpunten te signaleren, neemt passende maatregelen 11. registreert relevante gegevens aangaande uren, werkzaamheden en ongevallen nauwkeurig en volledig op de daartoe bestemde formulieren zodat de interne bedrijfsadministratie voorspoedig verloopt
<i>Resultaat</i>	De voortgang van de activiteiten wordt bewaakt.

20. Plannen van personeel ***	
Beroepscompetentie (dimensie VM, BOS)	De teamleider is in staat om op adequate wijze personeel in te plannen, zodat het personeel zo efficiënt mogelijk wordt ingezet en medewerkers afwisselende werkzaamheden kunnen uitvoeren.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. maakt gebruik van activiteitenplanning(en), houdt bij het plannen van de werkzaamheden rekening met externe factoren zoals drukte, weersomstandigheden, vakantie e.d. 2. controleert bij de planning van de recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten de beschikbaarheid van instructeurs / begeleiders 3. overlegt en bespreekt de personeelsplanning van de dagelijkse en wekelijkse activiteiten met de betrokken medewerkers, verdeelt de werkzaamheden over de medewerkers 4. toont stressbestendigheid, zorgt bij onverwachte uitval van personeel voor vervanging 5. stelt een dagelijks onderhoudsrooster op 6. delegeert, indien nodig, de dagelijkse planning naar een medewerker 7. denkt vooruit, houdt bij het plannen van de werkzaamheden rekening met standaardactiviteiten en seizoensgebonden activiteiten, de beschikbaarheid van het personeel en meer- en minderwerk 8. houdt bij de verdeling van het werk rekening met de kwaliteiten van de medewerkers en eventueel de voorkeuren voor bepaald werk 9. zorgt voor afwisseling in de werkzaamheden 10. houdt bij het opstellen van de personeelsplanning rekening met een efficiënt en optimaal gebruik van de diverse bassins en faciliteiten 11. signaleert personeelstekorten en informeert zijn direct leidinggevende over de noodzaak van werving van personeel
<i>Resultaat</i>	De werkzaamheden zijn efficiënt over het personeel verdeeld. Er is een realistische planning opgesteld, de werkzaamheden worden zonder onnodige vertraging uitgevoerd.

21. Klachten afhandelen */**/***	
Beroepscompetentie <i>(dimensie VM, BOS, SC)</i>	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze klachten af te handelen, zodat er een passende oplossing wordt aangeboden die aan de belangen van het bedrijf en de gast tegemoet komt.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	1. voorkomt klachten door in de voorbereiding en organisatie personeel goed te instrueren en de werkzaamheden goed te organiseren ***
	2. neemt de klacht in ontvangst, toont begrip voor de situatie van de gast / deelnemer en maakt een verslag van de klacht
	3. schat in wie verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht en onderneemt gepaste actie
	4. benadert de gast / deelnemer op nette en rustige wijze en geeft duidelijke uitleg over de oorzaak van het probleem, neemt passende en gastvriendelijke maatregelen
<i>Resultaat</i>	De oorzaak van de klacht is achterhaald. De gast / deelnemer heeft een passende oplossing aangeboden gekregen en is tevreden over de afwikkeling van de klacht.

22. Personeelsgesprekken en overleg voeren ***	
Beroepscompetentie (dimensie SC, ON)	De teamleider is in staat om op adequate wijze (informele) personeelsgesprekken te voeren met als doel werknemers zo optimaal mogelijk te laten presteren en een goede arbeidssfeer te creëren en te behouden.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. informeert medewerkers over de geldende bedrijfsregels en procedures of delegeert dit naar een medewerker 2. vergaart relevante informatie over de medewerkers ten behoeve van functionerings- en beoordelingsgesprekken 3. voert (mede) functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken 4. geeft de werknemers in functioneringsgesprekken de gelegenheid om te praten en wensen ten aanzien van de toekomst uit te spreken aangaande uitvoering van werkzaamheden of opleidingswensen 5. bespreekt doorgroei- en opleidingsmogelijkheden die aansluiten bij de wensen en capaciteiten van de medewerker en de mogelijkheden van het bedrijf 6. beargumenteert zorgvuldig zijn opmerkingen aangaande de beoordeling van de werknemer, bespreekt relevante punten zoals bijv. inzet, vaardigheden, werktempo, samenwerking, initiatief en nauwkeurigheid 7. levert een bijdrage om het ziekteverzuim terug te dringen, houdt daar waar kan rekening met persoonlijke omstandigheden 8. neemt contact op met zieke werknemers, toont interesse en achterhaalt of de ziekte te maken heeft met het werk 9. voert (mede) sollicitatiegesprekken, voert een uitnodigend gesprek en vraagt goed door 10. 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
<i>Resultaat</i>	Periodiek zijn (informele) personeelsgesprekken en werkoverleg gevoerd, iedereen is geïnformeerd en knelpunten zijn signaleerd.

23. Ontwikkelen van activiteitenprogramma ten behoeve van activiteitenplan **/**	
Beroepscompetentie (dimensie VM, BOS)	De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze een activiteitenprogramma / -plan samen te stellen met het doel het activiteitenprogramma van de organisatie te optimaliseren en te voldoen aan de behoeften en wensen van de gasten / deelnemers en de ondernemingsdoelen te realiseren.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. bepaalt mede de doelstelling van recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten 2. kent de behoeften van gasten / doelgroepen en speelt hier bij het samenstellen van het activiteitenprogramma op in 3. voert periodiek overleg met medewerkers en management over het gevoerde activiteitenbeleid en verwerkt dit in het samenstellen van een activiteitenplan / -programma *** 4. stelt op inventieve wijze een activiteitenprogramma samen op basis van bestaande activiteiten en / of nieuwe activiteiten *** 5. toont creativiteit door ideeën in te brengen en nieuwe recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten te bedenken en uit te werken 6. stelt (binnen het vastgestelde budget) globaal de begroting van activiteiten samen en levert de input aan zijn leidinggevende *** 7. stelt aan de hand van het budget het activiteitenprogramma vast *** 8. maakt evaluatierapportages, evalueert activiteiten en motiveert waarom bepaalde activiteiten wel of niet meer moeten worden uitgevoerd *** 9. toont initiatief en commercieel inzicht door haalbare voorstellen voor activiteiten en evenementen in te brengen 10. informeert zijn leidinggevende bij overschrijding van het budget voor activiteiten en neemt passende maatregelen 11. bedenkt acties en werkt deze uit om de omzet en deelname aan activiteiten te verhogen 12. houdt zich op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en trends 13. probeert kostenbesparend te werken, verhoogt de financiële opbrengsten van de afdeling / activiteiten 14. toont abstractievermogen om dagelijkse ervaringen te vertalen naar beleidsmatige aanpassingen ***
<i>Resultaat</i>	Er is een activiteitenprogramma samengesteld dat voldoet aan de doelstellingen van de onderneming en de behoeften van gasten / deelnemers.

24. Ontwikkelen en uitwerken van activiteiten passend binnen activiteitenprogramma **/**	
Beroepscompetentie (dimensie VM, BOS)	De zwembadmedewerker is in staat op adequate wijze recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten te organiseren en uit te werken passend binnen het activiteitenplan zodat een aantrekkelijk en goed afgestemd programma aan gasten / deelnemers kan worden aangeboden.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. stelt het (dagelijks / wekelijks / maandelijks) programma van recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten vast *** 2. levert input over de mogelijke uitvoeringsmethoden en aanpak van recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten 3. maakt plannings (dag / week / maand) voor de uitvoering van recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten (bepaalt volgorde e.d.) *** 4. hanteert de bedrijfsrichtlijnen bij het uitwerken van recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten 5. bepaalt de benodigde materialen, hulpmiddelen of faciliteiten voor de uitvoering van recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten 6. ontwikkelt informatiemateriaal (bijv. flyers en brochures) om gasten te informeren en attenderen op activiteiten *** 7. promoot activiteiten, benadert gasten actief voor specifieke activiteiten
<i>Resultaat</i>	Er wordt een aantrekkelijk, goed afgestemd activiteitenprogramma aangeboden waar gasten van op de hoogte zijn.

25. Organiseren van materialen, middelen en faciliteiten **/**	
Beroepscompetentie (dimensie VM, BOS)	De zwembadmedewerker is in staat om op adequate wijze materialen, middelen en faciliteiten ten behoeve van recreatieve- en zwembewegingsactiviteiten te organiseren.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. controleert alle materialen, zoals sport- en spelattributen en zorgt ervoor dat alleen veilig en goedgekeurd materiaal wordt gebruikt 2. werkt praktisch, zet alle spullen op de juiste plaats 3. treft alle voorbereidende werkzaamheden ten behoeve van zichzelf en anderen of delegeert dit 4. vraagt offertes op ten behoeve van bestellingen voor activiteiten *** 5. reserveert materialen en middelen, zoals muziekinstallatie, sport en spelattributen etc.
<i>Resultaat</i>	De activiteiten zijn goed georganiseerd.

26. Werken volgens voorschriften met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu */**/***	
Beroepscompetentie (dimensie VM, SC)	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 arbeidsomstandigheden, veiligheid en milieu.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. stelt zich op de hoogte van (wijzigingen in) wet- en regelgeving 2. controleert de naleving van arbo-wetgeving 3. toont initiatief door een toezicht- en schoonmaakplan op te stellen of aan te passen 4. ziet toe op het veilig gebruik van faciliteiten 5. controleert de veiligheid van faciliteiten 6. voert controle uit op hygiëne en leeft de hygiëneregels nauwgezet na 7. attendeert gasten / deelnemers en collega's op onveilig gedrag 8. neemt preventieve maatregelen ter bescherming van gasten / deelnemers en collega's 9. signaleert mogelijk onveilige situaties, storingen / defecten, schakelt indien nodig de technische dienst, beveiliging, of zijn leidinggevende in 10. blijft kalm en beheerst bij agressie en / of calamiteiten 11. treedt actief op bij onveilige situaties / calamiteiten
<i>Resultaat</i>	Er wordt veilig gewerkt. De veiligheid van omgeving, gasten en collega's wordt gewaarborgd.