
Hoofdmedewerker publiekswerking

Functiecode: S07033
Directie Recreatiedomeinen
S07 – domein De Ster

Algemeen

Rang: Cx.
Graadbenaming: hoofdmedewerker.
Functiefamilie: teamverantwoordelijken.

Jouw eerste evaluator is de domeinbeheerder.
Je bent eerste evaluator van meer dan 15
personeelsleden.

Doel

Vanuit een klantgerichte, positieve en probleemoplossende houding instaan voor de operationele aansturing van de publiekswerking van de zwemzones en het team bezoekersmanagement, zodat er een vlotte dienstverlening is, correcte informatie wordt aangeboden en er een aangename, warme en veilige totaalervaring is in lijn met de waarden van gastvrijheid en klantvriendelijkheid.

Resultaatgebieden

1. Instaan voor de operationele leiding van jouw teamleden en externe medewerkers of firma's zodat het bezoekersmanagement en de zwemveiligheid steeds vlot verloopt. Taken:

- bepalen van de personeelsbehoeften van je team en mee instaan voor selectie van nieuwe medewerkers
- fungeren als aanspreekpunt en coach en aansturen en motiveren van teamleden
- bemiddelend en probleemoplossend optreden bij conflicten
- delen van kennis met derden en partners in het werkveld
- evalueren van je medewerkers, waaronder het bewaken en evalueren van de klantgerichtheid van de teamleden en het uitdragen van de visie van het domein
- voorzien van vorming en coaching voor de teamleden en eventueel de externe medewerkers
- efficiënte uurroosters en dagplanningen opmaken
- tijdsregistratiesysteem beheren
- werkvoorbereidingen, werkprocedures en risicoanalyses opmaken
- vakkennis op gebied van producten, materialen en procedures overbrengen aan teamleden of externe medewerkers
- actiepunten uit WMD processen opvolgen
- mee bewaken van wettelijke richtlijnen en bepalingen op vlak van welzijn, milieu en duurzaamheid in overleg met de WMD-deskundige en je leidinggevende.

2. Instaan voor een efficiënte operationele werking van de waterrecreatie, zodat de bezoeker in een kwaliteitsvolle, veilige en nette omgeving kunnen vertoeven. Taken:

- uitwerken, up-to-date houden, officialiseren en toezien op een correcte uitvoering van het toezichtsplan in de zwemzones
- opvolgen van de waterwetgeving en de waterkwaliteit en de passende maatregelen nemen bij een ongunstig resultaat van de staalnames
- op de hoogte blijven van nieuwe trends, regelgeving en evoluties
- de toezichtpermanentie op het strand, de EHBO posten en de aquarena garanderen
- het benodigde materiaal zoals boeilijnen, reddersstoelen, EHBO- en watersportmateriaal voorzien waar nodig en het onderhoud opvolgen

- het benodigde materiaal na het seizoen controleren en opbergen
- de opkuis van het zwembad organiseren
- acties ondernemen om de waterrecreatie verder uit te bouwen en laagdrempelige administratieve procedures uitwerken
- organiseren van noodoefeningen op rustige momenten zodat deze goed gekend zijn bij de redders
- contact hebben met de andere onderdelen van het domein om eventueel seizoenpersoneel of jobstudenten bij andere ploegen tewerk te stellen
- inschatten van de te verwachten werkdruk en op basis daarvan samen met je eerste evaluator passende taken bepalen voor het aanwezige personeel.

3. Instaan voor een efficiënte operationele werking van het bezoekersmanagement-team, zodat de bezoeker in een veilige en nette omgeving kunnen vertoeven. Taken:

- zorgen voor de eerstelijns implementatie van het intern noodplan en de reglementering
- nood- en veiligheidsplannen communiceren naar de medewerkers
- fungeren als eerste aanspreek-, meldings- en vaststellingspunt m.b.t. het noodplan en toepasselijke veiligheidsregelgeving, zeker buiten de kantooruren
- rapporteren van gevaarlijke situaties aan je directe leidinggevende en de WMD-deskundige
- samenwerken met o.m. lokale politie, brandweer, het leger voor de implementatie van hun veiligheidsplan en samenwerken met ander overheidsinstanties
- implementeren van nieuwe klantvriendelijke richtlijnen en procedures
- zorgen voor preventieve maatregelen om inbreuken op de regelgeving te voorkomen en om de veiligheid en openbare orde te garanderen
- bemiddelend optreden bij conflicten en behandelen van klachten
- opmaak en implementatie van veiligheidsdossiers bij eigen evenementen en deelname aan veiligheidsrondgangen voorafgaand aan eigen evenementen ism de betrokken collega's.

4. Ondersteunen van de domeinbeheerder zodat bezoekers een aangename en optimale beleving hebben en een positief gevoel aan hun bezoek overhouden. Taken:

- er mee voor zorgen dat de infrastructuur, uitbatingspunten en werkmiddelen optimaal in orde zijn en aan alle veiligheidsvereisten voldoen
- samenwerken met de andere teams binnen het domein en de cluster, in bijzonder de cellen die ook instaan voor publiekswerking
- afhandelen van administratieve taken en procedures die verband houden met de operationele werking van jouw team en automatisatie van deze processen actief stimuleren
- meewerken bij interne of externe events en samenwerken met andere teams
- onderhouden van contacten met andere actoren uit het werkveld zoals de veiligheidsdiensten, PCM voor waterkwaliteit, etc.
- regelmatig rapporteren en overleggen met je leidinggevende
- autonoom beslissingen kunnen nemen in noodsituaties.

De 4 V's

Onze organisatie verwacht van elk personeelslid te denken en te handelen volgens de 4 V's:

1. **Verantwoordelijkheid** nemen en ook geven. We nemen de verantwoordelijkheid op om kwaliteitsvol werk af te leveren. We geven die om anderen de kans te geven zich te ontwikkelen.
2. Werken in **vertrouwen** betekent dat we uitgaan van de goede intenties van collega's en bereid zijn ons kwetsbaar op te stellen, open te staan voor feedback en die ook – op een respectvolle manier – durven te geven.
3. **Verbinding** tussen onszelf en ons werk (en onze klant), tussen onszelf en onze collega's in het team, tussen onszelf en onze leidinggevende, tussen onszelf en het provinciebestuur Oost-Vlaanderen (band met de werkgever). We zetten ons in voor

gemeenschappelijke resultaten/doelstellingen en hebben aandacht voor een nauwe relatie met collega's en interne/externe klanten.

4. **Vrijheid** om te bepalen hoe en waar we werken. We kunnen omgaan met de vrijheid die we krijgen om keuzes te maken en initiatief te nemen, binnen een afgesproken kader.

Gedragcompetenties

Kerncompetenties:

Band met de werkgever:

cluster Houding aannemen

Je functioneert zoals de werkgever dat verwacht en sluit je aan bij zijn missie, filosofie, engagement, sociale en ethische normen.

Klantgericht zijn:

cluster Omgaan met mensen

Je probeert op elk moment de behoeften, gevoeligheden en wensen van de interne en externe klant in te schatten. Je stemt je denken en handelen daarop af.

Verantwoordelijkheidsgevoel:

cluster Houding aannemen

Je neemt steeds de verantwoordelijkheid voor je eigen handelen en geeft hierin het goede voorbeeld.

Creativiteit:

cluster Denken

Je komt met vernieuwende en bruikbare oplossingen voor problemen of kansen in je functie.

Welzijn, milieu, duurzaamheid:

cluster Houding aannemen

Je houdt je aan de voorschriften rond welzijn op het werk, interne milieuzorg en duurzaamheid en je helpt mee om het WMD-beleid en de WMD-doelstellingen te realiseren.

Specifieke competenties voor deze functiefamilie:

Communiceren:

cluster Omgaan met mensen

Je gebruikt correcte, heldere taal bij je contacten met mensen en in allerhande media, in de stijl die de werkgever voorschrijft. Je kan naar die mensen ook goed luisteren.

Knelpunten ontleden:

cluster Denken

Als je met een knelpunt te maken krijgt, bestudeer je dat eerst nauwkeurig om het op te lossen en in de toekomst te vermijden.

Resultaatgericht werken:

cluster Uitvoeren

Je bent gericht op het bereiken van doelen en resultaten volgens de gemaakte afspraken en binnen de afgesproken tijd.

Coachen:

cluster Leiden

Je ondersteunt en inspireert medewerkers zodat zij hun kwaliteiten maximaal kunnen ontplooien en ze hun professionele doelstellingen behalen.

Plannen:

cluster Organiseren

Je kan goed acties bedenken en hun volgorde van uitvoering bepalen om een bepaald doel binnen een bepaalde tijdsduur te halen.

Bijkomende competenties:

Samenwerken:

cluster Omgaan met mensen

Je bent in staat om als volwaardig lid van een team te functioneren en je draagt effectief bij aan een gezamenlijk resultaat.

Aanpassingsvermogen:

cluster Omgaan met mensen

Je kan vlot omgaan met een veranderende omgeving, met nieuwe taken en verantwoordelijkheden, met nieuwe mensen, met nieuwe werkwijzen.

Inzetten van vakkennis:

cluster Uitvoeren

Je gebruikt gedetailleerde kennis en deskundigheid bij je taken en je neemt vlot nieuwe vakinformatie in je op.

Problemen aanpakken:

cluster Uitvoeren

Je pakt problemen dadelijk en met de juiste methodes aan om tot een oplossing te komen.

Initiatief nemen:

cluster Organiseren

Je ziet regelmatig mogelijkheden om je functie beter in te vullen en je wacht niet om die kansen met beide handen aan te nemen.

Selectievoorwaarden

Voorwaarden voor kandidaten via een externe selectieprocedure:

- diploma: secundair onderwijs
- ervaring: geen vereiste.

Voorwaarden voor kandidaten via een interne selectieprocedure:

- diploma: geen vereiste
- ervaring: geen vereiste.

Bijkomende voorwaarden voor alle kandidaten:

- je bent bereid om te werken tijdens avonden, weekends en feestdagen
- je wordt gedurende het seizoen ingeschakeld in een weekendpermanentiesysteem
- je bent bereid tot het occasioneel werken op een andere plaats dan de normale werkplaats in geval van noodzaak en op verzoek van de leidinggevende.

Wat je moet kennen, kunnen of hebben bij je indiensttreding

- je kan werken met Officetoepassingen
- je weet wat het provinciebestuur doet
- je gaat op een verantwoorde en zorgzame manier om met producten en materiaal
- je kan goed werken in een team en je overlegt regelmatig met je collega's en je leidinggevende
- je bent in staat om zelf een opdracht om te zetten in een praktisch uitvoeringsplan
- je bent beleefd en hanteert in alle omstandigheden het juiste taalgebruik
- je kan snelle en goede beslissingen nemen in noodsituaties
- je kan je informatie vlot en duidelijk overbrengen op een groep
- je gaat discreet om met informatie en respecteert de privacy
- bij het sturen van je team treed je kordaat op als de situatie dit vereist
- je hebt een rijbewijs B.

Niet vereist, wel pluspunten

- ervaring in een openbaar bestuur
- reddersbrevet
- gevorderde kennis van klantenonthaal en -tevredenheid
- ervaring in leidinggeven aan een operationele dienst
- basiskennis van veiligheidsvoorschriften en WMD-richtlijnen.

Wat je minstens moet aanleren na je indiensttreding

- interne softwaretoepassingen
- VCA
- EHBO
- Nijverheidshelper

Versiebeheer

Waardering (weging en classificatie) op 8/06/2026 en besluit provinciegriffier op 18/06/2026.