

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van polyvalent zaalmedewerker als vermeld in artikel 1.

## 1. GLOBAAL

### 1.1. Titel

Polyvalent zaalmedewerker

### 1.2. Definitie

De polyvalent zaalmedewerker bereidt de faciliteiten voor in functie van de gebruiker/bezoeker en houdt toezicht op de accommodatie, teneinde de veiligheid, orde en netheid van de accommodatie te verzekeren.

### 1.3. Niveau (VKS en EQF)

3

### 1.4. Jaar van erkenning

versie 1, 2020

## 2. COMPETENTIES

### 2.1. Opsomming competenties

#### Competentie 1:

Werkt samen met andere actoren

- Communiceert efficiënt met alle actoren (collega's, bezoekers/gebruikers, ...)
- Wisselt informatie uit met de leidinggevende en gebruikers/bezoekers
- Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op
- Rapporteert aan de leidinggevende(n)
- Ontvangt en begeleidt de dienstverleners (water, elektriciteit,...)
- Tekent de noodzakelijke documenten af na het uitvoeren van prestaties
- Past zich flexibel aan (verandering van werkschema,...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de relevante regelgeving
- Basiskennis van administratie
- Kennis van communicatietechnieken

#### Competentie 2:

Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

- Werkt ergonomisch
- Werkt efficiënt
- Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Meldt problemen aan de leidinggevende
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- Verplaatst zich op efficiënte wijze

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de relevante regelgeving
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van nood- en veiligheidsprocedures van de accommodatie
- Kennis van ergonomisch werken

Competentie 3:

Handelt professioneel

- Geeft zelf het goede voorbeeld
- Zorgt voor een verzorgd voorkomen en aangepaste kledij conform de taakuitvoering
- Reageert adequaat op ongepast gedrag
- Creëert een veilige en aangename omgeving voor de deelnemers
- Werkt ethisch verantwoord
- Past taalgebruik en boodschap aan de gebruikers/bezoekers aan
- Gebruikt de vakterminologie in de juiste context
- Werkt ecologisch (duurzaamheidsprincipes, sorteert afval, ...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ecologische principes
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van ethische richtlijnen in de accommodatie
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid

Competentie 4:

Bereidt de eigen werkzaamheden voor

- Plant de dagelijkse en de periodieke werkzaamheden
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van onderhoudswerkzaamheden
- Kennis van gebruiksreglementen en relevante interne documenten van de infrastructuur
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van ergonomisch werken

Competentie 5:

Bereidt de accommodatie voor en houdt er toezicht op

- Verstrekt informatie aan de gebruikers/bezoekers over het gebruik van de accommodatie
- Verleent bij activiteiten praktische info aan de gebruikers/bezoekers en helpt conform de afspraken
- Bewaakt afspraken met gebruikers/bezoekers
- Voert de dienstverlening uit conform de afspraken binnen de accommodatie

- Houdt toezicht op het aanzicht, de netheid en de hygiëne van de gemeenschappelijke ruimtes, lokalen en uitrusting
- Opent en sluit de accommodatie tijdig en volgens afspraak

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van administratie
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van materiaal

Competentie 6:

Verzamelt, meldt en/of behandelt klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen

- Houdt gegevens bij over de aard en het tijdstip van klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen
- Bespreekt de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen met de betrokkenen
- Schat de ernst van de situatie in
- Gaat na wat de oorzaak is
- Geeft de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen aan de betrokken instantie door of doet een voorstel voor oplossing
- Rapporteert mondeling en/of schriftelijk
- Houdt zich aan regels en afspraken van de organisatie

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van administratie
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid

Competentie 7:

Staat in voor de netheid van de accommodatie

- Maakt de accommodatie schoon in functie van de bezetting (kleedkamers, zaal, ...)
- Plaatst indien nodig waarschuwingstekens
- Respecteert het materiaal en gebruikt het op correcte wijze
- Maakt het schoonmaakmateriaal schoon en onderhoudt het
- Ruimt de werkplek op

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ontsmettingsproducten
- Kennis van onderhoudswerkzaamheden
- Kennis van ergonomisch werken
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaakproducten
- Kennis van schoonmaakmateriaal

- Kennis van soorten afval en afvalsortering
- Kennis van specifieke schoonmaaktechnieken
- Kennis van onderhoud van (schoonmaak)materiaal

#### Competentie 8:

Controleert het materiaal op basis van de inventaris

- Controleert en volgt de staat van het materiaal op
- Controleert of het materiaal correct en veilig gebruikt wordt
- Controleer of het materiaal correct wordt opgeborgen
- Kijkt het materiaal na conform de inventaris
- Rapporteert de staat van het materiaal aan andere diensten indien nodig -
- Ontvangt en begeleidt de dienstverleners (water, elektriciteit,...)
- Rapporteert onregelmatigheden aan de leidinggevende

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van loodgieterij
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van gebruiksreglementen en relevante interne documenten van de infrastructuur
- Kennis van noodzakelijke beheers- en exploitatieaspecten van de infrastructuur
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van basisgereedschap
- Kennis van materiaal

#### Competentie 9:

Staat in voor de veiligheid van de accommodatie

- Beheerst conflicten
- Spreekt overtreders van regels aan en corrigeert hen (lawaaihinder,...)
- Houdt toezicht op het aanzicht, de netheid en de hygiëne van de accommodatie
- Rapporteert de staat van het materiaal aan andere diensten indien nodig
- Sluit de infrastructuur conform de richtlijnen af
- Past de (nood)procedures toe

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van administratie
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van nood- en veiligheidsprocedures van de accommodatie
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid

#### Competentie 10:

Past de ongevalsprocedure van de organisatie toe

- Reageert efficiënt wanneer een bezoeker een letsel oploopt of onwel wordt

- Handelt conform de voorgeschreven procedure (contacteert de veiligheidsverantwoordelijke en eventueel externe hulpdiensten volgens de ernst en toestand van de deelnemer, ...)
- Gebruikt EHBO-materiaal aangepast aan de situatie
- Rapporteert incidenten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van EHBO
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van nood- en veiligheidsprocedures van de accommodatie

Competentie 11:

Voert administratieve taken uit

- Maakt een kledkamerindeling op
- Boekt en volgt reservaties op (annuleringen, aanwezigheden)
- Voert de opgelegde administratieve taken uit

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van kantoorsoftware (computerprogramma's: Windows, Word, Excel, ...)
- Basiskennis van administratie
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van communicatietechnieken

## 2.2. Beschrijving competenties adhv de descriptorelementen

### 2.2.1. Kennis

- Basiskennis van de relevante regelgeving
- Basiskennis van ecologische principes
- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van loodgieterij
- Basiskennis van ontsmettingsproducten
- Basiskennis van kantoorsoftware (computerprogramma's: Windows, Word, Excel, ...)
- Basiskennis van administratie
- Basiskennis van EHBO
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van ethische richtlijnen in de accommodatie
- Kennis van onderhoudswerkzaamheden
- Kennis van gebruiksreglementen en relevante interne documenten van de infrastructuur
- Kennis van noodzakelijke beheers- en exploitatieaspecten van de infrastructuur
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van nood- en veiligheidsprocedures van de accommodatie

- Kennis van ergonomisch werken
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaakproducten
- Kennis van schoonmaakmateriaal
- Kennis van soorten afval en afvalsortering
- Kennis van specifieke schoonmaaktechnieken
- Kennis van onderhoud van (schoonmaak)materiaal
- Kennis van basisgereedschap
- Kennis van materiaal

### 2.2.2. Vaardigheden

#### Cognitieve vaardigheden

- Communiceert efficiënt met alle actoren (collega's, bezoekers/gebruikers, ...)
- Wisselt informatie uit met de leidinggevende en gebruikers/bezoekers
- Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op
- Rapporteert aan de leidinggevende(n)
- Ontvangt en begeleidt de dienstverleners (water, elektriciteit,...)
- Past zich flexibel aan (verandering van werkschema,...)
- Werkt efficiënt
- Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- Geeft zelf het goede voorbeeld
- Creëert een veilige en aangename omgeving voor de deelnemers
- Past taalgebruik en boodschap aan de gebruikers/bezoekers aan
- Gebruikt de vakterminologie in de juiste context
- Plant de dagelijkse en de periodieke werkzaamheden
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten
- Verstrekt informatie aan de gebruikers/bezoekers over het gebruik van de accommodatie
- Bewaakt afspraken met gebruikers/bezoekers
- Houdt toezicht op het aanzicht, de netheid en de hygiëne van de gemeenschappelijke ruimtes, lokalen en uitrusting
- Houdt gegevens bij over de aard en het tijdstip van klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen
- Gaat na wat de oorzaak is
- Geeft de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen aan de betrokken instantie door of doet een voorstel voor oplossing
- Rapporteert mondeling en/of schriftelijk
- Houdt zich aan regels en afspraken van de organisatie
- Controleert en volgt de staat van het materiaal op
- Rapporteert de staat van het materiaal aan andere diensten indien nodig -
- Sluit de infrastructuur conform de richtlijnen af
- Houdt toezicht op het aanzicht, de netheid en de hygiëne van de accommodatie
- Handelt conform de voorgeschreven procedure (contacteert de veiligheidsverantwoordelijke en eventueel externe hulpdiensten volgens de ernst en toestand van de deelnemer, ...)
- Maakt een kleedkamerindeling op
- Boekt en volgt reservaties op (annuleringen, aanwezigheden)
- Voert de opgelegde administratieve taken uit

- Werkt ethisch verantwoord
- Voert de dienstverlening uit conform de afspraken binnen de accommodatie
- Controleert of het materiaal correct en veilig gebruikt wordt
- Controleer of het materiaal correct wordt opgeborgen
- Ontvangt en begeleidt de dienstverleners (water, elektriciteit,...)
- Rapporteert de staat van het materiaal aan andere diensten indien nodig
- Opent en sluit de accommodatie tijdig en volgens afspraak

#### Probleemoplossende vaardigheden

- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten
- Meldt problemen aan de leidinggevende
- Reageert adequaat op ongepast gedrag
- Schat de ernst van de situatie in
- Past de (nood)procedures toe
- Beheerst conflicten
- Spreekt overtreders van regels aan en corrigeert hen (lawaaihinder,...)
- Reageert efficiënt wanneer een bezoeker een letsel oploopt of onwel wordt
- Rapporteert onregelmatigheden aan de leidinggevende
- Rapporteert incidenten
- Bespreekt de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen met de betrokkenen

#### Motorische vaardigheden

- Tekent de noodzakelijke documenten af na het uitvoeren van prestaties
- Werkt ergonomisch
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Verplaatst zich op efficiënte wijze
- Zorgt voor een verzorgd voorkomen en aangepaste kledij conform de taakuitvoering
- Verleent bij activiteiten praktische info aan de gebruikers/bezoekers en helpt conform de afspraken
- Maakt de accommodatie schoon in functie van de bezetting (kleedkamers, zaal, ...)
- Plaatst indien nodig waarschuwingstekens
- Maakt het schoonmaakmateriaal schoon en onderhoudt het
- Ruimt de werkplek op
- Gebruikt EHBO-materiaal aangepast aan de situatie
- Kijkt het materiaal na conform de inventaris
- Werkt ecologisch (duurzaamheidsprincipes, sorteert afval, ...)
- Respekteert het materiaal en gebruikt het op correcte wijze

#### 2.2.3. Context

##### Omgevingscontext

- Dit beroep wordt hoofdzakelijk uitgeoefend binnen onregelmatige werktijden
- In dit beroep stemmen de polyvalent zaalmedewerkers het werk op mekaar af, waarbij flexibiliteit en autonomie noodzakelijk zijn

- In dit beroep moet respectvol omgegaan worden met de vele actoren (bezoekers, leidinggevende, ...).
- Dit is een beroep met veel wisselende taken in verschillende omstandigheden
- De sector kent reglementeringen, procedures,... betreffende kwaliteit, veiligheid, welzijn en gezondheid.
- De gedelegeerde bevoegdheden van de polyvalent zaalmedewerker zullen in grote mate afhankelijk zijn van de invulling van de accommodatie en de grensbepaling door de leidinggevende
- De veiligheid moet steeds gegarandeerd worden

#### Handelingscontext

- De polyvalent zaalmedewerker moet oog hebben voor kwaliteit en tevredenheid van de gebruiker door met zorg te werken
- De polyvalent zaalmedewerker wisselt op constructieve en transparante wijze informatie uit met andere actoren
- De polyvalent zaalmedewerker is in staat om de taken logisch en met zin voor orde uit te voeren
- De polyvalent zaalmedewerker moet zijn verantwoordelijkheid opnemen.
- De polyvalent zaalmedewerker moet de privacy te allen tijde respecteren
- De polyvalent zaalmedewerker moet initiatief nemen
- De polyvalent zaalmedewerker moet tijdens de werkuren steeds bereikbaar zijn
- De polyvalent zaalmedewerker heeft aandacht voor gevaarlijke situaties en moet ingrijpen indien nodig
- De polyvalent zaalmedewerker moet zorgvuldig gebruik maken van materieel
- De polyvalent zaalmedewerker moet steeds de veiligheids- en kwaliteitsvoorschriften respecteren
- De polyvalent zaalmedewerker moet het positief imago van zijn onderneming uitstralen
- De polyvalent zaalmedewerker moet blijven met de ontwikkelingen binnen de sector, dit vergt leergierigheid en het volgen van (verplichte) opleidingen
- De polyvalent zaalmedewerker staat ten dienste van al de gebruikers van de locatie
- De polyvalent zaalmedewerker moet zelfstandig en probleemoplossend kunnen werken
- De polyvalent zaalmedewerker moet handig zijn waarbij creatieve oplossingen noodzakelijk kunnen zijn

#### 2.2.4. Autonomie

##### Is zelfstandig in

- het opmaken van zijn werkschema en tijdsplanning
- het veilig, ordelijk en tijdig organiseren van zijn taken
- het uitvoeren van de dienstverlening conform de afspraken
- het superviseren van het materiaal
- het bijhouden en afleveren van de (opvolg)documenten
- het nemen van veiligheidsmaatregelen conform de richtlijnen
- het openen en sluiten van de accommodatie

##### Is gebonden aan

- veiligheids-, gezondheids-, kwaliteits- en milieuvoorschriften en wetgevingen,
- afspraken met betrekking tot de eigen werkzaamheden,
- instructies van de leidinggevende(n)



Doet beroep op

- de leidinggevende(n) voor gegevens, melden van problemen, gevaarlijke situaties en bijkomende instructies;
- andere actoren voor praktische zaken

#### 2.2.5. Verantwoordelijkheid

- Werkt samen met andere actoren
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Handelt professioneel
- Bereidt de eigen werkzaamheden voor
- Bereidt de accommodatie voor en houdt er toezicht op
- Verzamelt, meldt en/of behandelt klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen
- Staat in voor de netheid van de accommodatie
- Controleert het materiaal op basis van de inventaris
- Staat in voor de veiligheid van de accommodatie
- Past de ongevalsprocedure van de organisatie toe
- Voert administratieve taken uit

#### 2.3. Attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...  
tot erkenning van de beroepskwalificatie polyvalent zaalmedewerker (BK-0516-1).

Brussel, (datum).

de minister-president van de Vlaamse Regering,

Jan JAMBON

de Vlaamse minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw,

Hilde CREVITS

de Vlaamse minister van Onderwijs, Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand,

Ben WEYTS