

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Begeleid(st)er Buitenschoolse Kinderopvang
Afdeling – Dienst	Onthaal en Dienstverlening – Team Zorgverlening
Functiefamilie	Begeleid(st)er Buitenschoolse Kinderopvang
Niveau	D
Graad	D1-D3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Afdeling Onthaal en Dienstverlening – Team Zorgverlening
Leiding krijgen van	Lokatieverantwoordelijke Buitenschoolse Kinderopvang
Leiding geven aan	

3. Doel van de functie

Instaan voor de begeleiding van basisschoolkinderen in groepsverband, het creëren van een stimulerende omgeving in functie van het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen en het verzorgen van de huishoudelijke taken die verband houden met de zorg voor de kinderen.

4. Kernresultaatsgebieden

1. Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Constructief deelnemen aan het werkoverleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement,...
- Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeter initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

2. Informeren, helpen en begeleiden van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Geven van inlichtingen

- o Doorverwijzen van de klant indien nodig
- o Uitleg geven omtrent de procedure
- o Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures

3. Realiseren van een collegiale samenwerking

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Fungeren als aanspreekpunt
- o Helpen en begeleiden van collega's, bvb. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten
- o Geven van duidelijke uitleg aan collega's

4. Instaan voor allerlei praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- o Plaatsen van materiaal op de juiste plaats
- o Instaan voor onderhoud van het materiaal
- o Nazicht van documenten
- o Bijhouden van inschrijvingen

5. Indien de werking en dienstverlening dit vereisen kunnen bijkomende taken en verantwoordelijkheden opgenomen worden

5. Gedragscompetenties

Begeleiders BKO

Kerncompetentie

Integriteit

Kennen en volgen van afspraken

- Kent, begrijpt en respecteert de bestaande regels en afspraken
- Is eerlijk en betrouwbaar
- Geeft volledige en juiste informatie door
- Toont respect voor anderen

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op
- Neemt het werk ter harte
- Durft verantwoordelijkheid te nemen
- Zet door, ook wanneer het moeilijker gaat of bij tegenslagen

Klantgerichtheid

Vriendelijk en correct reageren

- Is vriendelijk
- Blijft kalm en geduldig
- Besteedt zorg aan eigen voorkomen
- Is hulpvaardig, maar steeds in lijn met regels of afspraken

beantwoordt vragen of klachten op een beleefde en respectvolle manier

Meewerken en helpen

- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Helpt anderen
- Deelt informatie en kennis met anderen
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering

Essentiële competentie

Inlevingsvermogen

Zich verplaatsen in en ondersteunen van anderen, vertrouwen opbouwen

- Leeft zich in de situatie van anderen in
- Gaat goed om met de emoties van anderen
- Denkt mee en ondersteunt anderen

Kwaliteitsvol werken

Acties ondernemen om de kwaliteit van het werk te verbeteren

- Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk
- Grijpt in als de kwaliteit van de producten binnen de dienst niet in orde is
- Voelt zich mee verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle diensten en producten binnen de dienst
- Probeert andere of vernieuwende werkwijzen uit om de kwaliteit te verbeteren

Stressbestendigheid

Stress van anderen, langdurig of regelmatig verhoogde druk

- Blijft resultaat – en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Gaat constructief om met kritiek van anderen en blijft bereid om bij te sturen
- Behoudt bij confrontaties of in crisismomenten een correcte en tactvolle houding
- Brengt bij tijdsdruk prioriteiten aan en blijft doelgericht werken
- Presteert goed onder regelmatig terugkerende tijdsdruk, tegenslag en moeilijke omstandigheden

Belangrijke competentie

Veilig werken

- Respecteert procedures en veiligheidsvoorschriften
- Gebruikt persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste manier
- Heeft oog voor de veiligheid van anderen
- Gebruikt machines op een veilige manier en enkel waarvoor ze bestemd zijn
- Signaleert onveilige situaties

Zelfvertrouwen

- Heeft vertrouwen in eigen standpunten en draagt deze uit
- Is weerbaar in contacten
- Straalt gezag en vertrouwen uit
- Treedt consequent en vastberaden op